

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
CORREO Y REMESAS ELECTRÓNICAS S.A. - CORELSA**

**SUSTENTADO POR:
MICHELLE CAROLINA ORTIZ HERNÁNDEZ
11641028**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

TEGUCIGALPA, M.D.C

HONDURAS, C.A.

SEPTIEMBRE 2020

Índice

Dedicatoria.....	VII
Agradecimientos	VIII
Resumen Ejecutivo	IX
Introducción	XI
Capítulo I	2
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional.....	2
1.1.1 Objetivo general.....	2
1.1.2 Objetivos específicos	2
1.2 Datos Generales de la Empresa.....	2
1.2.1 Reseña histórica	2
1.2.2 Misión	3
1.2.3 Visión.....	3
1.2.4 Valores	3
1.2.5 Organigrama	5
Capítulo II.....	6
2.1 Actividades Realizadas en la Empresa.....	6
2.1.1 Elaboración de manuales	6
2.1.2 Actualización de descriptores de puesto	6
2.1.3 Elaboración de código de vestimenta	6
2.1.4 Elaboración de formatos	6
2.1.5 Elaboración de catálogo de organigrama	7
2.1.6 Capacitaciones	8
2.1.7 Cápsulas informativas.....	9
2.1.8 Rediseño de certificado.....	9
2.1.9 Elaboración de tarjetas.....	10
2.1.10 Interrelación con otras unidades y/o departamentos.....	10
Capítulo III.....	11
3.1 Propuestas de Mejora Implementadas.....	11
3.1.1 Manual de higiene y seguridad ocupacional.....	11
3.1.1.1 Antecedentes.....	11
3.1.1.2 Descripción de la propuesta.....	11
3.1.1.3 Impacto de la propuesta.....	12

3.1.2	Formatos de Higiene y Seguridad.....	12
3.1.2.1	Antecedentes.....	12
3.1.2.2	Descripción de la propuesta.....	13
3.1.2.3	Impacto de la propuesta.....	14
3.1.3	Organigrama	14
3.1.3.1	Antecedentes.....	14
3.1.3.2	Descripción de la propuesta.....	14
3.1.3.3	Impacto de la propuesta.....	15
3.1.4	Entrevista inicial	15
3.1.4.1	Antecedentes.....	15
3.1.4.2	Descripción de la propuesta.....	15
3.1.4.3	Impacto de la propuesta.....	15
3.2	Propuesta de Mejora.....	16
3.2.1	Evaluación 360.....	16
3.2.1.1	Antecedentes.....	16
3.2.1.2	Descripción de la propuesta.....	16
3.2.1.3	Impacto de la propuesta.....	16
Capítulo IV	18
4.1	Conclusiones	18
4.2	Recomendaciones.....	18
4.2.1	Recomendaciones para la empresa	18
4.2.2	Recomendaciones para la institución.....	19
4.2.3	Recomendaciones para los estudiantes	19
Bibliografía	20
Glosario de Términos.....		21
Anexos		23
Constancia de Recibido.....		23
Lista de Requerimientos y Cuestionario		24
Cuestionario Proceso de Reclutamiento y Selección		27
Cuestionario Manuales, Controles y Formatos de Recursos Humanos		29
Formato General de Entrevista Inicial		31
Formato de Entrevista por Puesto		34

Formato de Reporte de Accidentes e Incidentes Laborales	38
Formato de Investigación de Accidentes e Incidentes Laborales	41
Registro de Simulacros.....	43
Registro de Inspección de Instalaciones.....	45
Ejemplo de Cápsulas Informativas.....	48
Ejemplo de Certificado.....	49
Ejemplos de Tarjetas	50

Dedicatoria

A Dios, por sus bendiciones, por ser mi fortaleza y brindarme paz en tiempos de angustia, y guiar mis pasos en mis estudios universitarios.

A mis padres, Ana Hernández y Arlix Ortiz, por su amor y apoyo incondicional; mi ejemplo a seguir, quienes, con mucho esfuerzo, nos han brindado a mi hermana y a mí, la oportunidad de forjarnos como profesionales. Padres que siempre han confiado en mí y me han apoyado en mis sueños, siendo compañía y aliento para ser mejor.

A mi hermana, Ana Teresa, por ser mi amiga y compañera de vivencias; por alentarme, escucharme y brindarme su apoyo.

A mi abuela, Paula Bonilla, por demostrarme su amor y apoyo todos los días.

A mis demás familiares, por sus oraciones, sus palabras de aliento, apoyo, atención y colaboración.

A mis amigos, por escucharme, motivarme y apoyarme en momentos de angustia.

Agradecimientos

Agradezco a Correo y Remesas Electrónicas (CORELSA); al Máster Armando Castañeda, por permitirme desarrollar la práctica profesional en la empresa; a la Oficial de Talento Humano, Sandra Guevara, mi coordinadora, por brindarme su apoyo en el desarrollo de las actividades; y demás personal por el apoyo recibido.

A mi asesora, Licenciada Lina Carrasco, por su paciencia, comprensión y orientación durante la práctica profesional.

A los docentes, por formar parte de mi desarrollo profesional, por su dedicación y los conocimientos y experiencias compartidas.

A mis compañeras de psicología, por ser un excelente grupo desde el principio hasta el final de la carrera, y un equipo de trabajo fenomenal.

Resumen Ejecutivo

El presente informe tiene como fin describir el trabajo realizado durante la ejecución de la práctica profesional en la empresa, Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA).

Correo y Remesas Electrónicas S.A. es la empresa a la cual Airpak International Financial Corporation, otorgó la representación de la marca Western Union y la cual pertenece al Grupo Coen, conglomerado de empresas en el mercado Centroamericano y que incursiona en los siguientes rubros: servicios financieros, agronegocios, bienes raíces, soluciones de identificación, industria, etcétera. Con más de 30 años de incursionar en el sector de remesas posee más de 800 puntos de servicio a nivel nacional con canales de servicio como ser: Bancos, Cooperativas, Financiera, Cadenas, Agentes Independientes y oficinas Propias. Actualmente, se encuentra establecido en los 18 departamentos del país y en más de 100 municipios.

Los valores institucionales están enmarcados en la honestidad, liderazgo, confianza mutua, trabajo en equipo y compromiso, como soporte de la misión y visión, reflejando la cultura de la empresa.

Los productos y servicios que ofrece CORELSA son: pago y envío de remesas, venta de recargas CLARO y TIGO, pago de servicios públicos, pago de préstamos Banco Popular, depósito y pago de tarjeta de Banco LAFISE, pago de factura de Cable Color y Electrocolor, y pago de cuotas LadyLee.

El puesto desempeñado estaba encaminado a brindar asistencia a la Oficial de Talento Humano, en tareas y actividades delegadas que aportaran al fortalecimiento y desarrollo de la gestión del talento humano, tales como: actualización de descriptores de puesto; elaboración del código de vestimenta; elaboración de formatos de entrevista inicial, entrevista por puesto, reporte de accidentes e incidentes laborales, registro de simulacros y registro de inspección de instalaciones; elaboración de catálogo de organigrama, que incluye el general y por niveles; capacitaciones en temas de estrés, inteligencia emocional, Canva, DaVinci Resolve 16, Google Forms y Técnicas de Ventas, este último, con apoyo del Ejecutivo de Negocios y Oficial de Atención al Usuario Financiero; elaboración de cápsulas informativas sobre el estrés, inteligencia emocional, valores institucionales, técnicas de ventas y medidas generales de bioseguridad;

rediseño del certificado que la empresa utiliza para los seminarios impartidos; y elaboración de tarjetas de felicitación, duelo, fechas festivas e invitaciones a capacitaciones.

Durante la ejecución de las tareas, con base a consultas verbales y a través de instrumentos, se determinó la falta de algunas herramientas en el cumplimiento de aspectos en el proceso de selección de personal y, la higiene y seguridad ocupacional. Por lo anterior, se elaboró propuesta de la entrevista inicial que sirviera para recabar los elementos básicos que brinden un soporte al proceso inicial. Asimismo, se propuso un manual de higiene y seguridad, que contiene la normas establecidas por la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social en el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, que son afines al rubro de la empresa. Cabe destacar, que la empresa había implementado algunas de estas, documentadas en el código de trabajo, pero no soportadas en un documento institucional.

Finalmente, se realizó propuesta para efectuar la evaluación 360 al personal de la empresa, la cual consiste en una evaluación de desempeño integral, para ser desarrollado en un futuro cercano.

Introducción

La práctica profesional se desarrolló en Correo y Remesas S.A. (CORELSA), en el tercer periodo académico de la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC), del 20 de julio al 30 de septiembre del 2020, en un horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Debido a la crisis sanitaria que atraviesa el país, por la COVID-19, se desempeñó el cargo asignado como Auxiliar del Oficial de Talento Humano en teletrabajo. Para el cumplimiento de las funciones, se mantuvo comunicación estrecha con el personal a través de correos electrónicos, videollamadas programadas, llamadas telefónicas y mensajes de texto.

El informe comprende cuatro capítulos que describen los objetivos de la práctica profesional y los datos generales de CORELSA, las actividades realizadas en la empresa, propuestas de mejora y, conclusiones y recomendaciones.

En el primer capítulo se detallan los objetivos generales y específicos de la práctica profesional, asimismo, la reseña histórica, misión, visión, valores y organigrama de la empresa. En el segundo capítulo se describen las actividades realizadas en la empresa, que contemplan la elaboración de manuales, código de vestimenta, formatos y controles de distintos procesos de la gestión del talento humano; actualizaciones de descriptores de puestos; capacitaciones en diversos temas; diseño de tarjetas, cápsulas informativas y, rediseño de certificados de seminarios y organigrama de la empresa. En el tercer capítulo se definen las propuestas implementadas durante la ejecución de las tareas y una propuesta final para ser implementada en un futuro cercano. En cuarto y último capítulo, se presentan las conclusiones asociadas a los objetivos y las recomendaciones para la empresa, para UNITEC, y para los estudiantes de la universidad.

Finalmente, el informe contiene las referencias bibliográficas, el glosario de términos técnicos que permite una mayor comprensión del contenido y los anexos que incluyen los documentos de soporte y una constancia que acredita la recepción de documentos que no pueden ser incluidos en el informe por motivos de confidencialidad.

Capítulo I

1.1 Objetivos de la Práctica Profesional

1.1.1 Objetivo general

Realizar la práctica profesional con el fin de aplicar y fortalecer los conocimientos y competencias adquiridas a lo largo de la carrera universitaria en Psicología con énfasis industrial de la Universidad Tecnológica Centroamericana, en la empresa Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA).

1.1.2 Objetivos específicos

1. Cumplir exitosamente las funciones y actividades delegadas por la empresa, aplicando los conocimientos, habilidades y competencias adquiridas en los estudios de pregrado.
2. Identificar y analizar las áreas de mejora en la gestión del recurso humano en la empresa Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA).
3. Crear propuestas que sean implementadas por la empresa Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA) para el fortalecimiento de la gestión del recurso humano.
4. Formular propuesta final a la empresa Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA) que contribuya a la optimización de un proceso.

1.2 Datos Generales de la Empresa

1.2.1 Reseña histórica

Correo y Remesas Electrónicas S.A. – CORELSA es la empresa representante de la marca Western Union en Honduras, adicionalmente las empresas Vigo y Orlandi Valuta son propiedad de la franquicia y a partir del 2015 nos han autorizado a ofrecer estos últimos dos servicios a nuestros aliados estratégicos.

CORELSA es la empresa a la cual Airpak International Financial Corporation, le otorgó la representación de la marca Western Union y la cual pertenece al Grupo Coen, conglomerado de empresas en el mercado Centroamericano y que incursiona en los siguientes rubros: servicios financieros, agronegocios, bienes raíces, soluciones de identificación, industria, etcétera.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros mediante Resolución SV N. 1193-20-08-2010 autorizo a Correo y Remesas Electrónicas S.A. - CORELSA su operación como Sociedad

Remesadora de Dinero de conformidad a lo establecido en el artículo N.7 del Reglamento para la Autorización y Funcionamiento de las Sociedades Remesadoras.

CORELSA con más de 30 años de incursionar en el sector de remesas posee más de 800 puntos de servicio a nivel nacional con canales de servicio como ser: Bancos, Cooperativas, Financiera, Cadenas, Agentes Independientes y oficinas Propias.

La actual red de servicio se encuentra en los 18 departamentos del país y en más de 100 municipios (Correo y Remesas Electrónicas S.A. , 2020).

1.2.2 Misión

Creer la participación de mercado en forma rentable en cada uno de los mercados donde tenemos presencia a través de construir las capacidades necesarias que nos permitan mitigar las amenazas y aprovechar las oportunidades presentes en el mercado (Correo y Remesas Electrónicas S.A. , 2020).

1.2.3 Visión

Ser la empresa de dinero electrónico más importante de cada país donde participamos, manteniendo y acrecentando nuestro liderazgo con un compromiso global responsable. Constituirnos en un lugar excepcional para trabajar a través de la creación de las condiciones necesarias que permita a cada miembro de la organización comprometerse con ésta para dar lo mejor de sí (Correo y Remesas Electrónicas S.A. , 2020).

1.2.4 Valores

- **Honestidad:** Es hacer lo correcto, aunque nadie nos esté mirando.

Honestidad es un valor que tiene una estrecha relación con los principios de verdad y justicia y con la integridad moral. Significa actuar con integridad en todo lo que hacemos. Esperamos de cada uno de nuestros colaboradores relaciones comerciales justas, con los más altos estándares de comportamiento y el fiel cumplimiento de las leyes.

- **Liderazgo:** Es comprometerse con el desarrollo y crecimiento de todos.

Establecer una visión y misión clara de lo que la empresa espera de nosotros. Compartir esa visión y misión con nuestros colaboradores, pares, etc. a fin de que puedan seguirla y

desarrollarla y se genere una sinergia alrededor de las metas, objetivos y tareas. Compartir la información, conocimiento y métodos para alcanzar esta visión y misión. Coordinar y mediar conflictos de interés de colaboradores, terceros, etc. Comprometerse y coadyuvar al desarrollo y crecimiento de su gente.

- **Confianza mutua:** Es la capacidad de escuchar las inquietudes de todos.

Respeto y confianza mutua implica la capacidad y respeto en el proceso de toma de decisiones. Ser capaz de escuchar y tomar en cuenta puntos de vista diferentes y tomarlos en cuenta en el proceso de decisión. Implica también la confianza en la implementación de acuerdos y cumplimiento de compromisos acordados. Quiere decir que confío y soy confiable en que cumpliré cualquier compromiso adquirido.

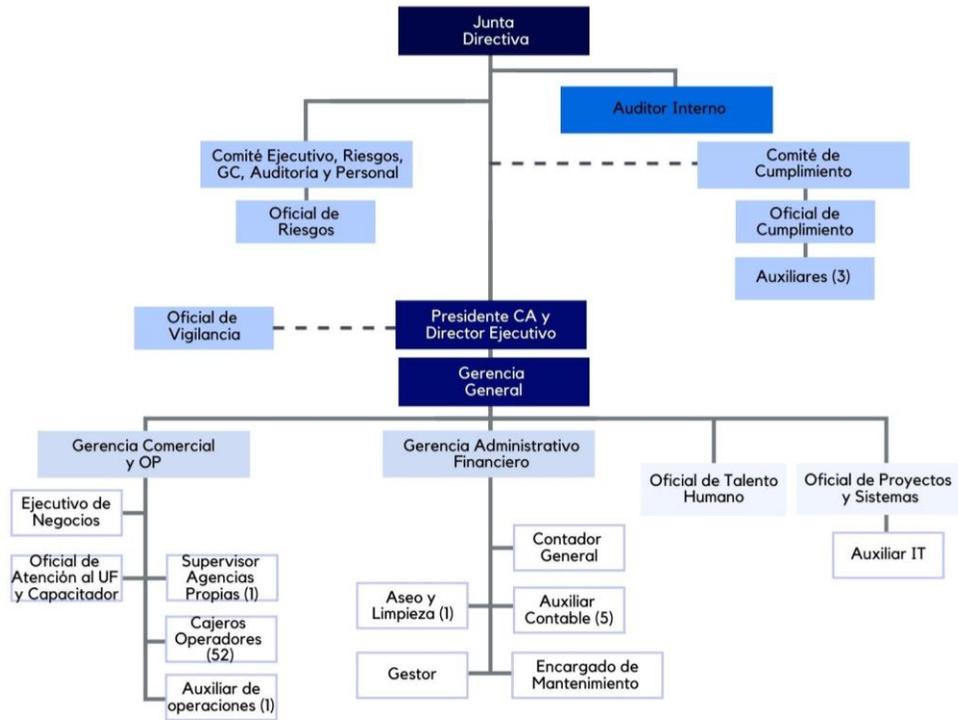
- **Trabajo en equipo:** Nos une para ser cada día mejor.

El proceso de trabajar colaborativamente con un grupo de personas con el fin de obtener un objetivo común. El Trabajo en Equipo es una parte crucial en este negocio, la colaboración de diferentes individuos para trabajar de forma conjunta poniendo lo mejor de sí en cualquier circunstancia. En conclusión, Trabajo en Equipo significa, que cada empleado trata de cooperar usando sus habilidades individuales y dando retroalimentación positiva y constructiva, dejando de lado conflictos individuales con otros empleados.

- **Trabajar como si fuera mi propia empresa:** Hace que cada uno saque lo mejor de sí mismo.

Significa tener la práctica de compartir información, autoridad y empoderamiento con otros colaboradores con el fin de que éstos puedan tomar la iniciativa, decisiones y resolver problemas que se reflejen en la mejora de servicio al cliente y el desempeño de la empresa. Liberar el poder de la gente está basado en dar a cada colaborador habilidades, recursos, motivación y autoridad, al mismo tiempo de hacerlos responsables de sus resultados y acciones, contribuyendo a su desarrollo personal, remuneraciones y competencias (Correo y Remesas Electrónicas S.A. , 2020).

1.2.5 Organigrama



Capítulo II

Durante la práctica profesional en Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA), el cargo desempeñado fue como Auxiliar del Oficial de Talento Humano, el cual consistió en brindar asistencia en la gestión del personal de la empresa. Las principales funciones estaban encaminadas a la actualización y elaboración de documentos, formatos y controles; implementación de propuestas; la formación y motivación de los colaboradores e interrelación con otros departamentos.

2.1 Actividades Realizadas en la Empresa

2.1.1 Elaboración de manuales

Se elaboraron los manuales de higiene y seguridad ocupacional basado en el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, y un manual de cultura organizacional con los elementos principales de la empresa, como la misión, visión, valores y organigrama.

2.1.2 Actualización de descriptores de puesto

Se realizó una descripción de puesto por empleado basado en un formato establecido, en la que se incorporaron los datos generales y correcciones de contenido. En total se elaboraron 63 descriptores de puesto.

2.1.3 Elaboración de código de vestimenta

Se elaboró un código de vestimenta con el fin de establecer los lineamientos de vestimenta y presentación personal que se deben mantener como parte de la cultura organizacional de CORELSA.

2.1.4 Elaboración de formatos

A continuación, se enlistan los formatos elaborados, los cuales contienen los logos de la empresa:

- a) Formato general de entrevista inicial, que incluye los componentes de información personal, aspectos económicos, información académica y de formación, experiencia laboral y preguntas adicionales, y otros aspectos a evaluar. Esta herramienta será

utilizada por la Oficial de Talento Humano en la etapa inicial del proceso de selección de personal.

- b) Formatos de entrevista por puesto con los componentes de datos generales, estudios realizados y formación, experiencia y otros aspectos laborales, atributos de personalidad, intereses, competencias, preguntas adicionales y de cierre. Esta herramienta será utilizada por las jefaturas previo a la contratación. Se diseñaron formatos conforme a los puestos que contiene la estructura organizacional, tomando en cuenta, información contenida en el descriptor de cada puesto.
- c) Formato de reporte de accidentes e incidentes laborales con los componentes de información de la empresa, información de la persona accidentada, información sobre el evento, descripción del accidente y, nombre y firma del jefe inmediato o empleador, quien deberá llenarlo.
- d) Formato de investigación de accidentes e incidentes laborales con los componentes de información de la empresa, información del accidentado, descripción del accidente y, nombre del inspector y fecha de la inspección.
- e) Registro de simulacros con los componentes de información general de la empresa, preparación del simulacro, ejecución del simulacro, participación de las personas durante la ejecución del simulacro, observaciones y recomendaciones, fecha del simulacro y firma del evaluador.
- f) Inspección de instalaciones con los componentes de información de la agencia e inspección de instalaciones (tipo de instalación, estado, tipo de revisión y observaciones) y, responsable y fecha de inspección.
- g) Registro de llegadas tarde con los componentes de fecha, hora, nombre completo, puesto, unidad o departamento, motivo de llegada tarde y, firma del empleado y oficial de Talento Humano.
- h) Formato de memorando con los logos de la empresa.

2.1.5 Elaboración de catálogo de organigrama

Se creó, utilizando el sitio web, Canva, un catálogo de organigramas, el cual incluye el organigrama general, por alta jerarquía y asesores, mandos intermedios y operarios. En alta jerarquía y asesores, se incluyen los siguientes: Junta Directiva, Director Ejecutivo, Gerencia General, Auditor Interno, Comité Ejecutivo y Comité de Cumplimiento. En mandos intermedios:

Gerencia Comercial y de Operaciones, Gerencia Administrativa, Oficial de Talento Humano y Oficial de Proyecto y Sistemas. En operarios: Ejecutivo de Negocios, Oficial de Atención al Usuario Financiero y Capacitador, Supervisor Agencias Propias, Cajeros operadores, Auxiliar de Operaciones, Auxiliar IT, Contador General, Auxiliar Contable, Encargado de Mantenimiento, Aseo y Limpieza y Gestor.

2.1.6 Capacitaciones

Se calendarizaron capacitaciones virtuales a desarrollarse en los meses de agosto y septiembre, a través de la plataforma de Zoom.

El 22 de agosto del presente, se impartió una capacitación sobre el software y sitio web de herramientas de diseño, canva, a puestos estratégicos dentro de la empresa, la cual implicó la elaboración de una presentación en PowerPoint con capturas de pantalla y breve explicación de las herramientas básicas y un ejemplo, y el uso del sitio web. El objetivo de esta fue dotar a los participantes de los conocimientos necesarios sobre el software para ponerlos en práctica en su desarrollo personal y profesional. Posteriormente, se elaboraron los diplomas de los participantes.

El 09 de septiembre, se impartió una capacitación sobre el manejo del estrés, dirigido al personal administrativo de la empresa, contando con la participación de 31 colaboradores. Para el desarrollo de esta se elaboró una presentación en PowerPoint, la cual incluía un video para concientizar al personal sobre el estrés laboral. Asimismo, una prueba en la aplicación de SurveyMonkey para determinar el aprendizaje de los participantes. En la capacitación, adicional al contenido y la aplicación de la prueba, se desarrolló un ejercicio de respiración. Posteriormente, se generó el reporte de resultados para la elaboración de los diplomas de los participantes.

El 11 de septiembre se impartió una capacitación sobre Google Forms a personal estratégico de la empresa, la cual consistió en el uso y exploración de la aplicación. Se desarrollaron dos ejemplos, una encuesta y un cuestionario, con el fin de demostrar las distintas herramientas y modalidades que podrían ser de utilidad para la empresa.

El 17 de septiembre se impartió una capacitación sobre la inteligencia emocional, dirigida al personal administrativo de la empresa, contando con la participación de 29 colaboradores. Para el desarrollo de esta se elaboró una presentación en PowerPoint que incluía un video acerca del tema

y una prueba en la aplicación de Google Forms, para evaluación del personal. Posteriormente, se generó el reporte de resultados para la elaboración de los diplomas de los participantes.

El 18 de septiembre se impartió una capacitación sobre el programa de edición, DaVinci Resolve 16, a puestos estratégicos dentro de la empresa, la cual implicó la elaboración de una presentación en PowerPoint con capturas de pantalla y breve explicación de las herramientas básicas, finalmente, se exploró y utilizó el programa. El objetivo principal de esta fue dotar a los participantes de los conocimientos necesarios sobre el programa de edición para ponerlos en práctica en su desarrollo personal y profesional. Posteriormente, se elaboraron los diplomas de los participantes.

El 24 de septiembre se impartió una capacitación sobre Técnicas de Ventas, con el apoyo del Ejecutivo de Negocios y el Oficial de Atención al Usuario Financiero, dirigida a los Cajeros Operadores de la empresa. La participación total de la capacitación fue de 52 colaboradores y se realizó con el fin de reforzar su conocimiento sobre los productos y servicios de la empresa, proporcionar información sobre las competencias y características de un vendedor exitoso, y técnicas de ventas para el logro de los objetivos de manera más eficiente. Para el desarrollo de esta se elaboró una presentación en PowerPoint y una prueba en la aplicación de Google Forms, para evaluación del personal. Posteriormente, se generó el reporte de resultados para la elaboración de los diplomas de los participantes.

De igual manera, se recibió una capacitación sobre los servicios y productos que ofrece la empresa, el 03 de septiembre del presente, impartida por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y Capacitador, la cual tuvo una duración de tres horas.

2.1.7 Cápsulas informativas

Se elaboraron cápsulas informativas sobre el estrés, la inteligencia emocional, los valores institucionales, técnicas de ventas y medidas generales de bioseguridad, con el fin de reforzar el conocimiento de los colaboradores sobre dichos temas. Las mismas se diseñaron utilizando el sitio web de Canva.

2.1.8 Rediseño de certificado

Se rediseñó, utilizando el sitio web, Canva, el certificado que la empresa otorga al personal por su participación y por haber completado satisfactoriamente los seminarios recibidos durante el

año según lo planeado. El certificado incluye los siguientes elementos: nombre de entidades que otorgan el certificado, logos, nombre de la persona a la que se le otorga, razón por la que es otorgado, lugar y fecha, nombre del Oficial de Talento Humano y del expositor.

2.1.9 Elaboración de tarjetas

Se elaboraron tarjetas en el sitio web, Canva, para diferentes fines, entre ellas:

- a) Tarjetas para ser publicadas o entregadas a los destinatarios en el periodo comprendido de agosto a diciembre: 8 de fechas festivas (semana nacional de la familia, día del abuelo (a), día de la bandera nacional, día de la independencia, día del niño, día de acción de gracias, navidad y año nuevo), 5 de anuncio de cumpleaños del mes y 30 de felicitación por natalicio para cada empleado.
- b) Otras: 2 de luto y 5 de capacitaciones (manejo del estrés, inteligencia emocional, Canva, DaVinci Resolve, Técnicas de Ventas).

Cabe destacar, que se le compartieron todos los documentos elaborados en Canva, al Oficial de Talento Humano de Correo y Remesas Electrónicas S.A.- CORELSA para crear duplicados y proceder a la eliminación de estos, del registro del alumno, como parte de la política de la seguridad de la información de la empresa.

2.1.10 Interrelación con otras unidades y/o departamentos

Revisión y edición de la información del material que se utiliza para las capacitaciones internas desarrolladas por el Oficial de Atención al Usuario Financiero y Capacitador. En algunos casos se realizaron observaciones para su posterior análisis, visto bueno e incorporación. Lo anterior requirió de varias reuniones virtuales de trabajo, a través de la plataforma de Zoom con el Gerente Comercial y de Operaciones y, el Oficial de Atención al Usuario Financiero y Capacitador.

Asimismo, se brindó apoyo al Gerente Comercial y de Operaciones y, el Oficial de Atención al Usuario Financiero y Capacitador en la elaboración de un cuestionario en la aplicación de Google Forms.

Capítulo III

3.1 Propuestas de Mejora Implementadas

3.1.1 Manual de higiene y seguridad ocupacional

3.1.1.1 *Antecedentes*

Durante la entrevista inicial con la coordinadora de práctica, licenciada Sandra Guevara, Oficial de Talento Humano, se indagó sobre la disponibilidad de algunos manuales indispensables, identificando la falta de un manual de higiene y seguridad ocupacional, por lo que se propuso su elaboración para la implementación dentro de la empresa.

Según las regulaciones establecidas en el Código de Trabajo de Honduras, por la Secretaría de Trabajo y Salud Social, los patronos están obligados a introducir y hacer cumplir las medidas de higiene y seguridad en los centros de trabajo para prevenir, reducir o eliminar los riesgos profesionales. Por lo tanto, deberán contar con un reglamento especial, mismo que deberá ser aprobado por la Inspección General del Trabajo, para su debida publicación y aplicación en el centro de trabajo. (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2017)

3.1.1.2 *Descripción de la propuesta*

El manual está basado en el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras, en el cual se incluyeron las normas aplicables al rubro de la empresa y las actividades desempeñadas por los colaboradores.

Previo a su elaboración se solicitaron fotografías de la empresa y se diseñó un cuestionario con el fin de ampliar información que permitiera incorporar los elementos necesarios. La propuesta fue sometida a revisión por el Oficial de Riesgos y está en proceso de aprobación.

El manual incluye los siguientes capítulos del Reglamento:

- Capítulo IV- Obligaciones de los Empleadores y sus Organizaciones
- Capítulo V- Obligaciones de los Trabajadores y sus Organizaciones
- Capítulo VI - De las Comisiones Mixtas de Higiene y Seguridad
- Capítulo VIII - De las Obligaciones de Informar a los Trabajadores de los Riesgos Profesionales

- Capítulo IX - De los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Capítulo X - Condiciones Generales de los Centros de Trabajo (Artículos 52, 54, 56, 60, 62, 66, 67, 68, 70, 73)
- Capítulo XI- Aparatos, Máquinas y Herramientas (Artículo 105, 106)
- Capítulo XII - Electricidad (Artículo 107)
- Capítulo XVII - Incendios (Artículo 201, Artículo 212, 213, 214, 217, 218, 220)
- Capítulo XVIII - Señalización (Artículo 224-226, 227, 229, 231, 232)
- Capítulo XIX- Protección Personal (Artículo 269-279, 281-289, 291, 293-296, 300-301, 302-308)
- Capítulo XXII - Normas Relativas a los Agentes Físicos en los Ambientes de Trabajo (Artículo 338-339, 346)
- Capítulo XXII - Pantallas de Visualización de Datos (Artículo 464)
- Capítulo XXVIII - De las Disposiciones Finales (Artículo 470)

3.1.1.3 Impacto de la propuesta

El manual de higiene y seguridad es un instrumento que, además de ser un requisito legal, es fundamental para la prevención y control de los accidentes y enfermedades profesionales en el centro de trabajo. En este, se deben establecer las normas, medidas preventivas y procedimientos de seguridad y salud que deben cumplir tanto los empleadores como los empleados.

La implementación del manual de higiene y seguridad tendrá diversos beneficios, entre ellos, cumplir con legislación nacional y evitar posibles sanciones; identificar, disminuir y tener mayor control de los riesgos en el centro de trabajo; reducir los costes humanos y económicos, derivados de los accidentes; y optimizar la gestión del recurso humano. (Alvarado, 2019)

3.1.2 Formatos de Higiene y Seguridad

3.1.2.1 Antecedentes

Con base al cuestionario de manuales, formatos y controles de la gestión del recurso humano de CORELSA, aplicado al Oficial de Talento Humano, se identificó la inexistencia de controles que evidencien el registro de evaluaciones, inspecciones, simulaciones y, accidentes e incidentes laborales.

Según los reglamentos de la Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, los patronos están obligados a llevar un registro adecuado de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ocurridos en los lugares de trabajo. De igual manera, deben dar aviso de estos a la Inspección General del Trabajo o a sus representantes y al Juzgado de Letras del Trabajo que corresponda dentro de las 24 horas. Ya sea durante este término o dentro de los tres días siguientes, proporcionará los datos y elementos de que disponga, para poder fijar la causa de cada accidente. (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2017)

En el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales se revela que las comisiones de higiene y seguridad tendrán que efectuar visitas a los edificios, instalaciones y equipos del centro de trabajo, a fin de verificar las condiciones de seguridad y salud que prevalezcan en los mismos. (Secretaría de Trabajo y Seguridad Social, 2004).

3.1.2.2 Descripción de la propuesta

Se elaboraron cuatro formatos relacionados con la higiene y seguridad de la empresa, con el fin de registrar las evaluaciones, inspecciones y actividades desarrolladas en esta, los cuales se detallan a continuación:

- Reporte de accidentes e incidentes laborales: su estructura permitirá obtener información detallada sobre el accidentado y el evento ocurrido, sea este un accidente o incidente de trabajo. Además de la información general, se deberá especificar lugar, fecha y hora exacta del accidente, tipo de lesión, parte del cuerpo afectada, forma y mecanismo del accidente, descripción detallada de este, y las personas que lo presenciaron, en caso de haberlas. Este reporte deberá llenarse por el empleador o jefe inmediato.
- Investigación de accidentes e incidentes laborales: el formato de investigación se elaboró con el propósito de proporcionar una herramienta para ser utilizada por el Oficial de Riesgos, que permita el análisis del accidente, identificando los actos o condiciones que contribuyeron directamente a este y su origen, para establecer las medidas que se adoptarán para evitar su repetición.
- Registro de Inspección de las instalaciones: los miembros del comité de higiene y seguridad designados para efectuar mensualmente las visitas a la empresa y encargados de verificar

las condiciones de seguridad y salud en el centro de trabajo podrán hacer uso de este registro, indicando el estado de las instalaciones y equipo, y observaciones.

- Registro de simulacros: este formato está estructurado de forma que, los miembros del comité contra incendios encargados de la supervisión de los simulacros puedan registrar la etapa de preparación, como el tipo de simulacro, fecha y hora de realización, involucrados, medio de difusión, condiciones del inmueble y equipo, y otros aspectos específicos; la etapa de ejecución, como el sistema de alertamiento utilizado, la duración de la evacuación, duración total del simulacro, número de personas evacuadas y las instituciones involucradas; la participación de las personas durante la ejecución del simulacro y, las observaciones y recomendaciones finales.

3.1.2.3 Impacto de la propuesta

Los formatos propuestos son importantes para cumplir con el registro de las actividades relacionadas con la higiene y seguridad de la empresa, que además de ser un requisito legal, servirán para la captación de información, análisis de esta, y la toma de decisiones para brindar un ambiente de trabajo más seguro.

3.1.3 Organigrama

3.1.3.1 Antecedentes

El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en la que se muestra la composición de las unidades administrativas que la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría, es por ello, que es fundamental que se mantenga actualizado. (Fincowsky & Enrique , 2014)

Dentro de las tareas asignadas, se estableció el rediseño del organigrama de la empresa, sin embargo, en su ejecución se identificó que no habían sido incorporados los cambios efectuados en los descriptores de puestos, por lo que se realizó una propuesta de organigrama actualizado.

3.1.3.2 Descripción de la propuesta

La propuesta del organigrama contempla la incorporación y eliminación de puestos. Las herramientas utilizadas fueron los descriptores de puestos actualizados y el sitio web, Canva, para su diseño. Se eliminaron los puestos de Recepcionista de Talento Humano y Encargado de

Mensajería y Mantenimiento, y se incorporaron los puestos de Oficial de Talento Humano, Oficial de Vigilancia, Gestor y Encargado de Mantenimiento.

3.1.3.3 Impacto de la propuesta

Al ser el organigrama una representación gráfica de la estructura organizacional es fundamental que se mantenga actualizado. Mediante el organigrama se pueden visualizar la jerarquía de manera global, las unidades que existen en la empresa, las relaciones entre niveles, los canales de comunicación, los cambios internos que se han producido, y, por consiguiente, orientar a los miembros de la empresa. (Factufácil)

3.1.4 Entrevista inicial

3.1.4.1 Antecedentes

En conversación sostenida con la licenciada Sandra Guevara, Oficial de Talento Humano, se determinó la inexistencia de un formato de entrevista inicial para el proceso de selección de personal de CORELSA; por tal razón, se realizó una propuesta del instrumento.

El proceso de selección de personal consta de diversas etapas, siendo una de ellas la entrevista inicial, misma que sirve como un primer filtro, ya que, además de ser el primer encuentro con el candidato, se pretende obtener información general y específica sobre este.

3.1.4.2 Descripción de la propuesta

El formato de entrevista inicial se estructuró tomando como base los conocimientos adquiridos durante la carrera, aunado al procedimiento utilizado por la Oficial de Talento Humano de la empresa. Este procedimiento consiste en realizar preguntas de aspectos contenidos en la hoja de vida de los aspirantes.

3.1.4.3 Impacto de la propuesta

Los beneficios que la empresa obtendrá con la implementación de este formato serán: un mejor control del proceso de entrevista, recolección de información detallada y precisa, e incorporación del documento en el expediente del empleado.

3.2 Propuesta de Mejora

3.2.1 Evaluación 360

3.2.1.1 Antecedentes

Por consultas realizadas a la Oficial de Talento Humano de la empresa se identificó la falta de instrumento de evaluación de desempeño integral, es decir, una evaluación de 360 grados, utilizada para medir las competencias y el desempeño del empleado de manera global. Se le denomina 360 grados, ya que incluye la autoevaluación del colaborador, al igual que, las de su jefe directo, sus compañeros de trabajo, subordinados, clientes, tanto interno como externos, y proveedores, que interactúan con el evaluado. (Pérez, 2015)

3.2.1.2 Descripción de la propuesta

La propuesta consiste en incorporar en el sistema de gestión de la empresa, un módulo para realizar la evaluación 360 para medir las competencias y desempeño de los colaboradores de manera global.

La empresa deberá elegir las áreas de competencias que se ajusten a cada puesto y definir los comportamientos de cada una de las área de competencia seleccionadas. Los comportamientos se medirán a través de preguntas concretas (ítems) , de selección única, definido por una escala de evaluación tipo Likert. Posteriormente, deberá ser implementada, permitiendo que los colaboradores y evaluadores involucrados tengan fácil acceso a esta, y facilite la revisión de avances. Previo a la aplicación, los jefes inmediatos o de área deberán elegir al panel de evaluación de cada uno de los colaboradores. Al cierre de participación de todos los colaboradores, el sistema deberá permitir la generación de reportes dinámicos. Con los resultados obtenidos, la empresa retroalimentará al personal para garantizar la mejora continua. (Integratec, 2020)

El oficial de Talento Humano elaborará el instrumento de evaluación con el apoyo de los gerentes y jefes. Posteriormente, lo suministrará al programador de la empresa, para que lo desarrolle y lo instale en el sistema de gestión. La administración de la herramienta estará a cargo del Oficial de Talento Humano, y el mantenimiento, del Oficial de Proyectos y Sistemas.

3.2.1.3 Impacto de la propuesta

La implementación de la propuesta conlleva los siguientes beneficios:

Permite mediante los resultados y el análisis, conocer las áreas de mejora y las fortalezas de los colaboradores. Asimismo, que los jefes y otras áreas relacionadas evalúen el desempeño integral para realizar retroalimentaciones constructivas. Como parte del proceso de evaluación, se deben crear programas de capacitación que promuevan el desarrollo y fortalecimiento del personal. Aunado a ello, aumenta su motivación, productividad y sentido de pertenencia. (Integratec, 2018)

Capítulo IV

4.1 Conclusiones

- a) La práctica profesional se realizó en la empresa Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA) durante un periodo de 10 semanas, aplicando y fortaleciendo los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas a lo largo de la carrera universitaria, demostrando un desempeño exitoso.
- b) Con el fin de identificar y analizar las áreas de mejora de la gestión del recurso humano de Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA), se elaboraron instrumentos, se realizaron conversaciones con el personal.
- c) Para el fortalecimiento de la administración del recurso humano se realizaron aportaciones que permitirán una mejora en los procesos del área, mismas que fueron aprobadas e implementadas por la empresa.
- d) Como contribución de una mejora continua, se realizó propuesta a Correo y Remesas Electrónicas S.A (CORELSA) para que sea considerada para futura implementación.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 Recomendaciones para la empresa

- a) Con el fin de preservar la información de los expedientes de los empleados de la empresa y disminuir los riesgos en caso de extravío, pérdida por factores internos, externos o ajenos a la institución, se recomienda su digitalización.
- b) Hacer uso de herramientas de formularios digitales para las pruebas o encuestas que actualmente se desarrollan de forma manual, lo cual permitirá obtener resultados y análisis de inmediato.
- c) Una vez aprobado y socializado el manual de higiene y seguridad, se deben implementar los controles de inspecciones, accidentes y simulacros.
- d) Como parte de la motivación y desestrés del personal, se recomienda incorporar dentro del plan de beneficios, la práctica de una actividad física, como zumba o aeróbicos.
- e) Capacitar al personal en paquetes computacionales que contribuyan a la agilización de los procesos.
- f) Revisar y actualizar los manuales anualmente.

- g) Revisar y actualizar el contenido del material que se utiliza para las capacitaciones anualmente o cuando se requiera.

4.2.2 Recomendaciones para la institución

- a) Se recomienda mejorar el sistema de atención personalizado, que dé respuesta y seguimiento a toda consulta y necesidad de los estudiantes de UNITEC.
- b) En el taller de Habilidades de Presentación, eliminar el registro de tareas de alumnos de otras promociones y revisar los instrumentos de evaluación de los módulos 1 y 6, los cuales presentan problemas en algunas respuestas.
- c) Dentro del plan de talleres que se imparten a los estudiantes de UNITEC, se recomienda la incorporación de un taller opcional de primeros auxilios.

4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes

- a) Se recomienda a los estudiantes, informarse sobre las materias que implican actividades o proyectos para garantizar las horas de vinculación.
- b) Participar en proyectos o actividades que ofrece Vida Estudiantil UNITEC como oportunidades que le permiten desarrollar conocimientos y habilidades para su crecimiento profesional.
- c) Considerar las oportunidades que brinda Global Career Center de UNITEC, las cuales garantizan el crecimiento profesional y personal.

Bibliografía

- Fincowsky, F., & E. B. (2014). Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/laureatemhe/detail.action?docID=3215662>
- Alvarado, C. V. (07 de Noviembre de 2019). *7 Beneficios del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de PENSEMOS: <https://gestion.pensemos.com/7-beneficios-del-sistema-de-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sgsst>
- Correo y Remesas Electrónicas S.A. . (2020). *Quiénes Somos*. Obtenido de Correo y Remesas Electrónicas S.A. – CORELSA: <http://corelsa-hn.com/quienes-somos.php>
- Factufácil. (s.f.). *Beneficios de los organigramas empresariales*. Obtenido de Factufácil: <https://www.factufacil.es/beneficios-de-los-organigramas-empresariales.html>
- Integratec. (11 de abril de 2018). *3 Ventajas de Aplicar una Evaluación 360 Grados*. Obtenido de Integratec: <https://www.integratec.com/blog/tres-ventajas-de-aplicar-una-evaluacion-360-gradoss.html>
- Integratec. (24 de Mayo de 2020). *Guía Completa para Aplicarlas*. Obtenido de Integratec: <https://www.integratec.com/blog/evaluacion-360-gradoss-guia-completa.html>
- Pérez, O. (14 de Julio de 2015). *Formato de Evaluación 360 grados*. Obtenido de Blog PeopleNext: <https://blog.peoplenext.com.mx/formato-de-evaluacion-360-gradoss>
- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. (octubre de 2004). *Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales*. Obtenido de http://cnpml-honduras.org/wp-content/uploads/docu_tecnicos/doc/Reglamento_Gral_medidas_Preventivas_Accidentes_de_trabajo.pdf
- Secretaría de Trabajo y Seguridad Social. (2017). *Código del Trabajo de Honduras*. Tegucigalpa: Guaymuras.

Glosario de Términos

- 1. Accidente de trabajo:** todo suceso imprevisto y repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo y que produzca al trabajador una lesión orgánica o perturbación funcional permanente o pasajera.
- 2. AirPak:** empresa líder en envío y recepción de remesas en Centroamérica. Cuenta con la representación exclusiva de Western Union en la Región Centroamericana desde hace más de 30 años y más recientemente en México, convirtiéndose en el Master Agent de Western Union que opera en más países a nivel mundial.
- 3. Canva:** es una web de diseño gráfico y composición de imágenes para la comunicación que ofrece herramientas online para crear sus propios diseños.
- 4. Cápsula Informativa:** pequeños fragmentos de videos o texto que educan sobre un tema particular, con información sencilla de entender y dirigida a un público particular.
- 5. Correo y Remesas Electrónicas S.A (CORELSA):** representante exclusivo de Western Union en Honduras, autorizada por su agente exclusivo a nivel centroamericano, Airpak, para brindar los servicios de pago y envío de remesas a cualquier lugar del mundo.
- 6. DaVinci Resolve:** programa desarrollado por Blackmagic Desging, que ofrece herramientas de edición, efectos visuales, gráficos en movimiento, corrección de color y post producción de audio.
- 7. Enfermedad Profesional:** todo estados patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos.
- 8. Estrés:** se describe con frecuencia como una sensación de agobio, preocupación y agotamiento. También puede definirse como cualquier experiencia emocional molesta que venga acompañada de cambios bioquímicos, fisiológicos y conductuales predecibles.
- 9. Grupo COEN:** Grupo Coen es un conglomerado empresarial responsable, sólido y diversificado con sede en Nicaragua y presencia en los países de Centroamérica y México
- 10. Incidente Laboral:** evento inesperado en el día a día del trabajo, pero que no genera ningún daño al empleado ni a los procesos empresariales.
- 11. Inteligencia Emocional:** capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones.

- 12. Memorando:** Informe en que se recopilan hechos y razones que deben tenerse en cuenta en un determinado asunto.
- 13. Remesas:** envío de dinero en efectivo, cheques o transferencias de un país a otro.
- 14. Riesgo Profesional:** toda lesión, enfermedad o agravación que sufra posteriormente el trabajador como consecuencia directa, inmediata e indudable de un accidente de trabajo o enfermedad profesional de que haya sido víctima.

Anexos

Constancia de Recibido

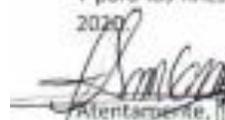


CONSTANCIA

Por medio de la presente hago constar que la Licenciada: **Michelle Carolina Ortiz Hernández** con número de identidad **0801- 1999-00638** realizo su práctica profesional para la empresa Correo y Remesas Electrónicas S.A. (CORELSA), Representante de Western Unión para Honduras, en el puesto de: **Auxiliar de Recursos Humano** desde el 20 de julio al 30 de septiembre del 2020. El cual desempeño su puesto de una manera eficiente, responsable y honesta. A continuación detallo algunas de sus actividades desempeñadas, ya que por confidencialidad de la información no puedo detallar todo lo trabajado por ella durante su estadía en la empresa.

- 1- Manual de Higiene y seguridad
- 2- Manual Cultura Organizacional
- 3- Formatos varios
- 4- 6 Capacitaciones impartidas para el personal administrativo y Cajeros Operadores.
 - Como Manejar el Estrés
 - Inteligencia Emocional
 - Técnicas en Venta
 - Carva
 - Davinci 16
 - Como realizar encuestas mediante Google
- 5- Catálogos de Organigramas
- 6- Código de Vestimenta
- 7- Y otros
- 8-

Y para los fines que al interesado convenga se extiende la presente a los 25 días del mes de septiembre de 2020.


 Atentamente,
SANDRA GUEVARA
 OFICIAL DE RRHH
 CORELSA/WESTERN UNION

Lista de Requerimientos y Cuestionario

A continuación, detallo las herramientas preliminares necesarias.

A. Manual de Higiene y Salud Ocupacional

1. Fotografías de las instalaciones

- | | |
|------------------------------|---|
| a. Oficinas | j. Gradas |
| b. Recepción | k. Señalización o rótulos (de advertencia, emergencia, prohibición, obligación) |
| c. Pasillos | l. Rampas |
| d. Baños | m. Ascensores |
| e. Área de comedor | n. Extintores |
| f. Cocineta | o. Planta eléctrica, entre otros. |
| g. Parqueo | |
| h. Área de espera en parqueo | |
| i. Entradas y salidas | |

2. Datos de la Empresa

- a. Historia
- b. Visión
- c. Misión
- d. Objetivos (generales y específicos)
- e. Organigrama
- f. Valores
- g. Descripción del Rubro

3. Detallar cantidades de:

- a. Empleados en sucursal principal _____
- b. Baños: Hombres _____ Mujeres _____ Mixtos _____
mujeres caja recepción y operativo
- c. Entradas: _____ Salidas: _____

Principal y atrás

- d. Comedores: _____
- e. Ozonizador: _____
- f. Lavatrastos: _____
- g. Electrodomésticos:
 - Microondas _____
 - Refrigeradoras _____
 - Ventilador _____
 - Cafetera _____
 - Otros (*especifique*) _____
- h. Basureros: Genéricos _____, Clasificados (*especifique por clasificación*) _____

- i. Piletas _____
- j. Parqueos _____
- k. Pisos/Plantas _____
- l. Bodegas _____
- m. Señalización:
 - Rótulos con números de emergencia _____
 - Señales de advertencia _____
 - señales de prohibición _____
 - Señales de emergencia _____
 - Señales de obligación _____

Señales relativas a los equipos de lucha contra incendios _____

n. Extintores _____

Cada departamento tiene

o. Aire acondicionado _____

p. Ventiladores _____

q. Rociadores _____

r. Alarma contra incendios _____

s. Botiquín de primeros auxilios _____

t. Rampas _____

u. Cisterna o tanque de agua _____

v. Escaleras de metal _____

w. Escaleras portátiles

x. Planta eléctrica _____

4. Equipo de protección aseadoras (*Especifique*)

5. Actividades desarrolladas en el año

a. Simulacros por incendio _____

Anualmente capacitación

b. Primeros auxilios _____

c. terremotos _____

d. Capacitación primeros auxilios _____

6. Membrete o formato para edición de manuales

Cuestionario Proceso de Reclutamiento y Selección

CUESTIONARIO

Este cuestionario se elaboró con el fin de conocer el proceso de reclutamiento y selección de CORELSA. Los datos proporcionados serán utilizados para fines de la práctica profesional, garantizando absoluta confidencialidad. Marque con una **x** las opciones que se adapten al proceso de la empresa y llene los espacios donde se solicita información.

ETAPAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN					
1. Análisis de necesidad					
a. Quién lo determina					
Por RRHH		Por Jefatura		Otro (<i>especifique</i>)	
b. Solicitud de personal a través de					
Contrato outsourcing		Solicitud escrita de provisión de cargo		Solicitud verbal	
Otro (<i>especifique</i>):					
c. Autorización					
Gerente General		Gerente Financiero		Otro (<i>especifique</i>)	
2. Reclutamiento					
a. Fuentes					
Medio interno (empresa)		Medio externo		Mixto (interno y externo)	
b. Canales					
Directo					
Centros de enseñanza		Internet (páginas oficiales WU)		Base de datos	
Correo		Otros (<i>especifique</i>)			
Indirecto					
Gremios		Consultoras (head hunters)		Oficinas de colocaciones	
Portales de empleo		¿Cuáles?			
3. Método de reclutamiento					
		Anuncios		Avisos	
4. Recepción de candidaturas					
Presencial		Vía correo		A través de tercero	
Otros (<i>especifique</i>)					
5. Preselección					
Clasificación manual		Planilla estandarizada		Software de reclutamiento	
6. Cita de candidatos					
Por correo electrónico		Por llamada telefónica		Mixto	
7. Entrevistas					
a. Las entrevistas que realizan durante el proceso					
Inicial o Preliminar		Entrevista formal		Entrevista final	
b. Tipos					

Entrevista tradicional		Entrevista por competencias	
8. Investigación de referencias			
Referencias personales		Referencias amistades	Referencias laborales
9. Pruebas			
a. Tipos			
De personalidad		Psicotécnicas	De conocimiento
Situacionales		Dinámica de grupos	Médicas
Otras			
b. Medio de las pruebas (de personalidad, psicotécnicas, de conocimiento)			
Digitalizadas		Impresas	Ambas
c. Enliste todas las pruebas utilizadas			
Digitalizadas		Impresas	
10. Otras consideraciones			
Visita domiciliaria		otros	
11. Valoración y decisión			
Informe de evaluaciones		Entrevista final / contratación	
Comentarios			
12. Documentación solicitada			
Documentación inicial		Documentación previo a contratación	

Gracias por su colaboración.

Cuestionario Manuales, Controles y Formatos de Recursos Humanos

CUESTIONARIO

Este cuestionario se elaboró con el fin de obtener información acerca de los manuales, controles y formatos que se utilizan en la gestión del recurso humano de CORELSA y, de esta forma realizar aportes para el fortalecimiento del departamento. Los datos proporcionados serán utilizados para fines de la práctica profesional, garantizando absoluta confidencialidad. Marque con una **x** los formatos y controles con los que cuenta la empresa.

MANUALES/CONTROLES/ FORMATOS DE RECURSOS HUMANOS		
Detalle	Sí	No
Manuales para cada proceso de RRHH		
Flujograma para cada proceso de RRHH		
Formato para las ofertas de trabajo en las distintas plataformas (términos de referencia)		
Calendario/agenda de entrevistas		
Documentación personal nuevo (expediente)		
Solicitud de empleo para aspirantes		
Confirmación de referencias laborales y personales		
Evaluación periodo de prueba		
Registro de inducción		
Manual de Código de ética		
Acta de Compromiso del empleado por conocimiento y cumplimiento del Código de ética		
Carta de confidencialidad		
Análisis de puestos		
Análisis de funciones por departamento		
Detección de necesidad de capacitación		
Evaluación post-capacitación		
Valoración de capacitación para empleados		
Control de asistencia (manual, tarjeta o reloj biométrico de huella dactilar o reconocimiento facial)		
Excusa por omisión de marca de asistencia		
Permiso de Inasistencia		
Excusa llegada tarde		
Permiso de salida		
Notificación de ausencia		
Autorización de deducción por planilla		
Solicitud de pago de alimentación y transporte		
Reporte de incidentes y accidentes		

Investigación de accidentes		
Capacitaciones en equipo de combate contra incendio		
Registro de inspecciones (instalaciones, área de trabajo, extintores, equipo electrónico, etc)		
Registro de simulación de incendio, terremoto, otros.		
Evaluación de cultura organizacional y clima laboral		
Registro de incapacidades		
Evaluación de desempeño		
Plan de acción para mejorar el desempeño		
Entrevista de salida		
Control de uniformes para el personal		
Calendario de cumpleaños		

Otros formatos y controles	
<i>Enlistar los formatos y controles que no están contemplados en el presente documento y en CORELSA, con el fin de que puedan ser desarrollados e implementados.</i>	

Gracias por su colaboración.

Formato General de Entrevista Inicial

Correo y Remesas Electrónicas S.A.	Formato de Entrevista Inicial	[Código]
		Actualización N°
		[Fecha Actualización]

I. INFORMACIÓN PERSONAL													
Cargo al que aspira						Dependencia							
Primer Nombre			Segundo Nombre			Primer Apellido			Segundo Apellido				
Número de Identidad						Fecha de Nacimiento			Lugar de Nacimiento				
No.													
Sexo		Estado Civil			Dirección								
M		F											
Departamento						Municipio							
Correo Electrónico						Teléfono Fijo			Celular				
¿Posee licencia de conducir?				Sí		No		¿Posee carro?		Sí		No	

II. ASPECTOS ECONÓMICOS											
¿Trabaja Actualmente?				Sí		No		¿Si su respuesta es no, ¿a qué se dedica?			
Nombre de la empresa						Rubro de la empresa					
Cargo que desempeña											
¿Por qué desea cambiar de trabajo?											
¿Con cuántas personas vive?											
¿Con quién vive? (Padres, hermanos, conyugue, hijos (as))											
Nombre				Parentesco		Edad		Nivel de Escolaridad			

III. INFORMACIÓN ACADÉMICA Y DE FORMACIÓN				
Nivel	Institución	Título Obtenido	Estado (En curso, culminó)	Fecha de Culminación
Bachillerato				

Técnico				
Universitario				
Posgrado				
otros				
Dominio de idioma <i>(Idioma y nivel)</i>				
Otras Habilidades Técnicas <i>(Herramientas office, Excel, PowerPoint, Herramientas digitales, etc.)</i>				

IV. EXPERIENCIA LABORAL		
EMPRESA 1		
Nombre de la Empresa	Dirección	Teléfono
Fecha de Ingreso	Fecha de Retiro	Motivo de Retiro
Cargo que desempeñaba	Jefe Inmediato	Número de Jefe Inmediato
Menciones las funciones principales o responsabilidades a cargo		
Conocimientos adquiridos		
EMPRESA 2		
Nombre de la Empresa	Dirección	Teléfono
Fecha de Ingreso	Fecha de Retiro	Motivo de Retiro
Cargo que desempeñaba	Jefe Inmediato	Número de Jefe Inmediato
Menciones las funciones principales o responsabilidades a cargo		
Conocimientos adquiridos		
EMPRESA 3		
Nombre de la Empresa	Dirección	Teléfono
Fecha de Ingreso	Fecha de Retiro	Motivo de Retiro

Cargo que desempeñaba	Jefe Inmediato	Número de Jefe Inmediato
Menciones las funciones principales o responsabilidades a cargo		
Conocimientos adquiridos		
V. PREGUNTAS ADICIONALES		
¿Tiene disponibilidad inmediata?	Sí	No
¿Tiene disponibilidad de trabajar tiempo completo?	Sí	No
¿Tiene disponibilidad para trabajar los fines de semana?	Sí	No
¿Qué sabe de nuestra empresa?		
¿Por qué quiere trabajar aquí?		
¿Por qué cree que deberíamos contratarlo?		
¿Conoce a alguien que trabaje para nosotros?	No	Sí
		Especifique
¿Cuál es su aspiración salarial?		
¿Cuáles son sus metas?		
Nombre y Firma de Entrevistador	Fecha de Entrevista	

OTROS ASPECTOS A EVALUAR		
<i>En una escala de 1 a 5 evalúe al aspirante, donde 1 es el valor mínimo y 5 es el valor máximo.</i>		
Factores	Puntuación	Observaciones
Puntualidad		
Presentación		
Comunicación		
Confianza en sí mismo		
Interés		

Formato de Entrevista por Puesto

Correo y Remesas Electrónicas S.A.	Formato de Entrevista por Puesto Xxxxxx	[Código]
		Actualización N°
		[Fecha Actualización]

I. DATOS GENERALES			
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
Sexo	Edad	Estado Civil	
¿Posee permiso de conducir vehículo, vigente?	Sí		No
¿Posee permiso de conducir moto, vigente?	Sí		No
¿Hace cuánto sacó los permisos para conducir?	V		M
¿Tiene disponibilidad de horario?	Sí		No

II. ESTUDIOS REALIZADOS Y FORMACIÓN			
Nivel Académico	Institución		Fecha de Culminación
Mencione los programas computacionales que domina			
Programa	Nivel		Funciones que domina
	Básico	Intermedio	Avanzado
	Básico	Intermedio	Avanzado
	Básico	Intermedio	Avanzado

III. EXPERIENCIA Y OTROS ASPECTOS LABORALES			
¿Trabaja actualmente?	Sí	No	
¿Dónde labora?/¿Dónde laboró?			
¿Cuántos años ha laborado en la empresa?/¿Cuántos años laboró en la empresa?			
¿Cuáles son sus principales funciones?/¿Cuáles eran sus principales funciones?			
¿Por qué desea retirarse de su empleo actual?/¿Cuál fue el motivo de su retiro?			

¿Cuántos trabajos ha tenido?	<i>Cambios constantes, expresar las razones</i>
Describa en forma breve sus otras experiencias laborales	
¿Por qué cree que le iría bien en este puesto en particular?	
¿Cuáles son sus objetivos profesionales en el futuro?	
De contratársele, ¿Cuánto tiempo cree que permanecerá en esta empresa?	

IV. ATRIBUTOS DE PERSONALIDAD	
¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?	
<i>Fortalezas:</i>	
<i>Debilidades:</i>	
¿Qué cree que piensan las otras personas sobre la manera en que usted trabaja?	
¿Cómo se maneja con el estrés? Brinde un ejemplo	

¿Qué opina de trabajar bajo presión? Dé un ejemplo de cómo manejaba la presión laboral
¿Le gusta trabajar con otras personas?

V. INTERESES

¿Qué le gusta hacer en sus tiempos libres?

VI. COMPETENCIAS

Pregunta	Respuesta	Evaluación
Integridad ¿Cuál era uno de los valores de la empresa en la que laboró anteriormente que consideraba más importante? ¿Cómo lo aplicaba en su puesto? Brinde un ejemplo		
Orientación a Resultados Describa una situación en la que se le presentó un imprevisto que le impedía cumplir con sus funciones. ¿Cómo lo resolvió?		
Orientación al Cliente Comente sobre una situación en la que excedió las expectativas de su superior. ¿Cómo lo logró?		

VII. PREGUNTAS ADICIONALES

Formato de Reporte de Accidentes e Incidentes Laborales

Correo y Remesas Electrónicas S.A.	Reporte de Accidentes e Incidentes Laborales	[Código]
		Actualización N°
		[Fecha Actualización]

**El informe de accidente de trabajo deberá llenarse en forma completa por el empleador o jefe inmediato del empleado.*

I. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA		
Nombre de la Empresa	Dirección	Teléfono
Correo Electrónico	Departamento	Municipio

II. INFORMACIÓN DE LA PERSONA QUE SE ACCIDENTÓ									
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre						
Número de Identidad	Fecha de Nacimiento	Sexo							
		<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F							
Teléfono	Celular	Dirección							
Departamento	Municipio	Zona							
Ocupación Habitual		Fecha de Ingreso a la Empresa							
		D	D	M	M	A	A	A	A
Salario u Honorarios (Mensual)		Jornada de Trabajo Habitual							
		<input type="checkbox"/> Diurna <input type="checkbox"/> Nocturna <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Por Turnos							

III. INFORMACIÓN SOBRE EL EVENTO																		
Incidente						Accidente Laboral												
Fecha del Accidente				Hora de Accidente				Día de la Semana en que Ocurrió										
D	D	M	M	A	A	A	A	H	H	M	M	L	M	M	J	V	S	D
Jornada en la que Sucede				¿Estaba realizando su laboral habitual?						Total de tiempo laborado previo al accidente								
<input type="checkbox"/> Norma <input type="checkbox"/> Extra				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <i>¿Cuál?</i>						H H M M								
Tipo de Accidente						¿Causó la muerte?				Fecha de la Muerte								
						<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No				D D M M A A A A								
Departamento del Accidente				Municipio del Accidente				Zona Donde Ocurrió el Accidente										
Lugar Donde Ocurrió el Accidente						Indique el Sitio												
<input type="checkbox"/> Dentro de la empresa <input type="checkbox"/> Fuera de la empresa																		

Tipo de Lesión		Parte del Cuerpo Afectado	
<input type="checkbox"/> Luxación	<input type="checkbox"/> Quemadura	<input type="checkbox"/> Cabeza	
<input type="checkbox"/> Fractura	<input type="checkbox"/> Envenenamiento o Intoxicación Aguda o Alergia	<input type="checkbox"/> Ojo	
<input type="checkbox"/> Torcedura, Esguince, Desgarro Muscular, Hernia o Laceración de Músculo o Tendón, Sin Herida	<input type="checkbox"/> Efecto del tiempo, del clima u otro relacionado con el ambiente	<input type="checkbox"/> Cuello	
<input type="checkbox"/> Conmoción o Trauma Interno	<input type="checkbox"/> Asfixia	<input type="checkbox"/> Tronco, Tórax, Abdomen	
<input type="checkbox"/> Amputación o Enucleación	<input type="checkbox"/> Efecto de Electricidad	<input type="checkbox"/> Miembros Superiores, Manos	
<input type="checkbox"/> Herida	<input type="checkbox"/> Lesiones Múltiples	<input type="checkbox"/> Miembros Inferiores, Pies	
<input type="checkbox"/> Trauma Superficial	<input type="checkbox"/> Lesiones Generales u Otras	<input type="checkbox"/> Lesiones Múltiples	
<input type="checkbox"/> Golpe, Contusión o Aplastamiento		<input type="checkbox"/> Lesiones Generales, Otras	
Forma del Accidente		Mecanismos o Forma del Accidente	
<input type="checkbox"/> Máquinas/Equipos	<input type="checkbox"/> Radiaciones	<input type="checkbox"/> Caídas de Personas	<input type="checkbox"/> Exposición o Contacto con Temperatura Extrema
<input type="checkbox"/> Medios de Transporte	<input type="checkbox"/> Ambiente de Trabajo	<input type="checkbox"/> Caídas de Objetos	
<input type="checkbox"/> Aparatos	<input type="checkbox"/> Otros Agentes No Clasificados	<input type="checkbox"/> Pisadas, choques o Golpes	<input type="checkbox"/> Exposición o Contacto con Sustancias Nocivas
<input type="checkbox"/> Materiales o Sustancias		<input type="checkbox"/> Atrapamientos	<input type="checkbox"/> Exposición o Contacto con Electricidad
		<input type="checkbox"/> Sobreesfuerzo, Esfuerzo Excesivo o Falso Movimiento	<input type="checkbox"/> Otro

IV. DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE

Describe detalladamente lo que causó el accidente y los demás aspectos relacionados con este.

Personas que Presenciaron el Accidente		
¿Hubo personas que presenciaron el accidente?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<i>En caso afirmativo llenar la siguiente información</i>
Apellidos y Nombres Completos	Número de Identidad	

Apellidos y Nombres Completos	Número de Identidad							
Apellidos y Nombres Completos	Número de Identidad							
Persona Responsable del Reporte	Número de Identidad							
Nombre y Firma	Fecha							
	D	D	M	M	A	A	A	A

Formato de Investigación de Accidentes e Incidentes Laborales

Correo y Remesas Electrónicas S.A.	Informe de Investigación de Accidentes e Incidentes	[Código]
		Actualización N°
		[Fecha Actualización]

I. INFORMACIÓN GENERAL	
Unidad	Lugar de trabajo
Fecha Incidencia	Fecha Notificación

II. INFORMACIÓN DEL ACCIDENTADO								
Nombres y Apellidos del Accidentado		Edad						
Teléfono	Celular	Sexo <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F						
Ocupación Habitual	Fecha de Ingreso a la Empresa							
	D	D	M	M	A	A	A	A
Salario u Honorarios (Mensual)	Jornada de Trabajo Habitual							
	<input type="checkbox"/> Diurna <input type="checkbox"/> Nocturna <input type="checkbox"/> Mixta <input type="checkbox"/> Por Turnos							
Tipo de Lesión	Parte Lesionada							
Forma del Accidente (Objeto, equipo, etc.)	Mecanismo del Accidente (contacto-modalidad)							

III. DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE
<i>Describe detalladamente lo que causó el accidente y los demás aspectos relacionados con este.</i>
¿Qué actos y/o condiciones contribuyeron más directamente a este accidente?
¿Cuáles son las causas básicas (origen) para la existencia de estos actos y/o condiciones?

Pérdida de Propiedad		Identificación de la Pérdida							
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No									
Naturaleza de la Pérdida		Costo Estimado en Lempiras							
Objeto/equipo/sustancia que la causó		Persona con más control sobre el elemento							
Gravedad Potencial de la Pérdida									
<input type="checkbox"/> Muerte		<input type="checkbox"/> Grave				<input type="checkbox"/> Leve			
Posibilidad de Repetición									
<input type="checkbox"/> Frecuente		<input type="checkbox"/> Ocasional				<input type="checkbox"/> Raro			
¿Qué acción (es) se ha adoptado o se adoptará para evitar la repetición?									
Revisado Por		Fecha							
		D	D	M	M	A	A	A	A

Registro de Simulacros

Correo y Remesas Electrónicas S.A.	Registro de Simulacros	[Código]
		Actualización N°
		[Fecha Actualización]

I. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA		
Dirección		Departamento
Municipio	Correo Electrónico	Teléfono
Tipo de Instalaciones	Cantidad de Pisos	Capacidad de Estacionamiento

VI. PREPARACIÓN DEL SIMULACRO															
Tipo de Simulacro						Fecha de Realización			Hora de Realización						
<input type="checkbox"/> Sismo	<input type="checkbox"/> Incendio	<input type="checkbox"/> Robo	<input type="checkbox"/> Otro	D	D	M	M	A	A	A	A	H	H	M	M
El simulacro se hará con previo aviso															
<input type="checkbox"/> Parcial				<input type="checkbox"/> Total				<input type="checkbox"/> Sin Previo Aviso							
Se difundió el simulacro a:						A través de qué medio									
Empleados			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No												
Visitantes			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No												
Autoridades locales			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No												
Condiciones del Inmueble y Equipo															
Descripción			Estado			Observaciones									
Rutas de Evacuación			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Salidas de Emergencia			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Señalización Ruta de Evacuación			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Señalización Punto de Reunión			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Rociadores			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Alarma			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Extintores en cada área			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Botiquín de Primeros Auxilios			<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> Regular												
Aspectos Específicos															
Plan de Contingencia Socializado						<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No									
Capacitación de Primeros Auxilios						<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No									
Elaboración de Recursos Informativos						<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No									

VII. EJECUCIÓN DEL SIMULACRO	
El Sistema de Alertamiento Fue	
<input type="checkbox"/> Timbre	<input type="checkbox"/> Sirena <input type="checkbox"/> Silbato <input type="checkbox"/> Otro <i>Especifique:</i>

La Duración de la Evacuación del Inmueble Fue						Duración Total del Simulacro					
Horas		Minutos		Segundos		Horas		Minutos		Segundos	
H	H	M	M	S	S	H	H	M	M	S	S
Número de Personas Evacuadas						Constante		Flotante		Total	
Instituciones de Apoyo Presentes											
<input type="checkbox"/> Servicios Médicos <input type="checkbox"/> Cuerpo de Bomberos <input type="checkbox"/> Otros <i>Especifique</i>											

VIII. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS DURANTE LA EJECUCIÓN SIMULACRO				
Descripción	Bueno	Regular	Malo	Observaciones
Comité Contra Incendios				
Comité de Primeros Auxilios				
Comité de Casos Siniestros				
Comité de Higiene y Seguridad				
Director Ejecutivo				
Gerencia General				
Auditoría				
Personal Gerencia				
Personal IT				
Oficial RRHH				
Personal Cumplimiento				
Personal Comercial y OP				
Personal Administrativo. Financiero				
Contador				
Personal Caja				
Personal Seguridad				

IX. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
Observaciones	Recomendaciones
Fecha de Simulacro	Nombre y Firma de Evaluador de Simulacro

Registro de Inspección de Instalaciones

Correo y Remesas Electrónicas S.A.	Registro Inspección de Instalaciones	[Código]
		Actualización N°
		[Fecha Actualización]

X. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA		
Agencia		Dirección
Departamento	Municipio	Teléfono

XI. INSPECCIÓN DE INSTALACIONES					
Tipo de Instalación	Estado			Tipo de Revisión	Observaciones
	Bueno	Malo	Regular		
Estacionamiento					
Piletas					
Planta Eléctrica					
Entradas y Salidas Principales					
Puertas y Llavines					
Ventanas					
Techo					
Pasillos					
Paredes					
Pisos					
Barandillas					
Rodapiés					
Comedores					
Electrodomésticos					
Oasis/Dispensador de Agua					
Basureros					
Gradas Fijas					
Iluminación					
Aire Acondicionado					
Ventiladores					
Bodegas					
Estantes					

Equipos Eléctricos					
Escritorios					
Asientos/sillas					
Archivos					
Cámaras de Seguridad					
Servicios Higiénicos					
Señalización Ruta de Evacuación					
Señalización Salidas de Emergencia					
Señalización Punto de Reunión					
Señalización Prohibición					
Rótulos con Números de Emergencias					
Señalización de Obligación					
Señalización Relativa a Equipo de Lucha Contra Incendios					
Alarma de Incendios					
Extintores de Incendios					
Rociadores de Agua					
Botiquín Primeros Auxilios					
EPP Encargado de Mantenimiento					
EPP Conserje					
Máquinas Portátiles					
Herramientas Manuales					
Rótulos Logos					

Carteles Publicitarios					
---------------------------	--	--	--	--	--

Responsable de Inspección	Fecha de Inspección

Ejemplo de Cápsulas Informativas

LOGO LOGO LOGO

VALORES INSTITUCIONALES

Fortalezcamos nuestros valores institucionales.



HONESTIDAD

Es hacer lo correcto, aunque nadie nos está mirando.

Esperamos de cada uno de nuestros colaboradores relaciones comerciales justas, con los más altos estándares de comportamiento y el fiel cumplimiento de las leyes.



LIDERAZGO

Es comprometerse con el desarrollo y crecimiento de todos.

Establecer una visión y misión clara de lo que la empresa espera de nosotros. Compartir esa visión y misión con nuestros colaboradores, pares, etc. a fin de que puedan seguirla y desarrollarla y se genere una sinergia al rededor de las metas, objetivos y tareas.



CONFIANZA MUTUA

Es la capacidad de escuchar las inquietudes de todos.

Ser capaz de escuchar y tomar en cuenta puntos de vista diferentes y tomarlos en cuenta en el proceso de decisión. Implica también la confianza en la implementación de acuerdos y cumplimiento de compromisos acordados.



TRABAJO EN EQUIPO

Nos une para ser cada día mejor.

Cada empleado trata de cooperar usando sus habilidades individuales y dando retroalimentación positiva y constructiva, dejando de lado conflictos individuales con otros empleados.

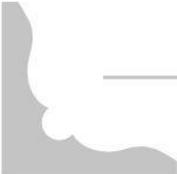
TRABAJAR COMO SI FUERA MI PROPIA EMPRESA

Hace que cada uno saque lo mejor de sí mismo.

Significa tener la práctica de compartir información, autoridad y empoderamiento con otros colaboradores con el fin de que éstos puedan tomar la iniciativa, decisiones y resolver problemas que se reflejen en la mejora de servicio al cliente y el desempeño de la empresa.



Ejemplo de Certificado

	LOGO	
<h1>CERTIFICACIÓN</h1> <p>~</p>		
<p>Grupo COEN, AirPAK y CORELSA entrega el presente certificado a:</p>		
<p><i>Juan Pérez</i></p>		
<p>en reconocimiento por recibir el seminario sobre:</p>		
<h2>CANVA</h2>		
<p>Lugar: Tegucigalpa, Honduras</p>		
<p>Fecha: 22 de agosto de 2020</p>		
	<hr/> LOGO <hr/>	
<p>_____ XXX XXX Oficial de RRHH</p>		<p>_____ XXX XXX Expositor</p>

Ejemplos de Tarjetas

