



FACULTAD DE POSTGRADO
TESIS DE POSTGRADO
PROPUESTA DE MEJORA AL
PROCESO DE ATRACCIÓN DE
TALENTO HUMANO EN GSP CORP
HONDURAS

SUSTENTADO POR:
NEYRA YANIREL GARCÍA MONDRAGÓN
CINDY YERALDIN MORENO REYES

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZÁN, HONDURAS, C.A.

ENERO 2019

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANA DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

CLAUDIA MARÍA CASTRO VALLE



FACULTAD DE POSTGRADO

PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE ATRACCIÓN DEL TALENTO HUMANO EN GSP CORP HONDURAS

NOMBRE DEL MAESTRANTE:

**NEYRA YANIREL GARCÍA
MONDRAGÓN**

**CINDY YERALDIN MORENO
REYES**

Resumen Ejecutivo

El presente proyecto de investigación pretende identificar los procesos de reclutamiento, selección y contratación idónea para la empresa GSP Corp. Honduras cuya oficina principal está ubicada en la ciudad de Tegucigalpa, además de involucrar los aspectos relacionados a una efectiva inducción al personal que ingresa a la empresa. Esta es una Institución que mantiene operaciones desde 1997, manteniendo contratos con varios clientes nacionales e internacionales quienes buscan los servicios de tercerización relacionados con el mercadeo y publicidad de los productos que mantienen en el mercado. Por medio de encuestas y entrevistas con el personal de la empresa, se identificó cuál es el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción que de manera activa llevan en la institución. Al año 2018 la empresa no cuenta en Honduras con un manual de reclutamiento y selección de personal que permita la atracción de talento humano a la

misma, ni con un manual de inducción que establezca un proceso adecuado para la incorporación del nuevo personal. El estudio se realizó a nivel nacional, considerando al personal de las ciudades de Tegucigalpa y San Pedro Sula, además del personal de las distintas zonas foráneas donde se desempeñan los empleados que cumplen con sus funciones en los puntos de ventas asignados de acuerdo con los requerimientos de los clientes. De igual manera se aplicó una encuesta a la Coordinadora de Recursos Humanos para conocimientos de los procesos actuales de talento humano. La metodología de investigación aplicada fue un enfoque mixto, con un diseño no experimental transversal descriptivo, con una muestra no probabilística de tipo intencional o a conveniencia. La finalidad de este estudio es proponer plan de optimización del proceso de atracción de talento humano que permita el adecuado y efectivo reclutamiento y selección de personal que se realiza en GSP Corp. Al servicio de los clientes de la organización, proponiendo como plan de mejora, un manual de reclutamiento, selección, contratación y un manual de inducción.

Palabras claves: Contratación de personal, Inducción, Reclutamiento y selección.



GRADUATE SCHOOL

PROPOSAL TO IMPROVE THE PROCESS OF ATTRACTING HUMAN TALENT IN GSP CORP HONDURAS

NOMBRE DEL MAESTRANTE:

**NEYRA YANIREL GARCIA
MONDRAGON**

**CINDY YERALDIN MORENO
REYES**

Abstract

This research project aims to identify the processes of recruitment, selection and recruitment suitable for the company GSP Corp. Honduras is in its main office in the city of Tegucigalpa, as well as involving the aspects related to an effective induction of personnel entering the company. This is an institution that maintains operations since 1997, maintaining contracts with several national and international clients who seek the outsourcing services related to the marketing and advertising of the products that they maintain in the market Labour. Through surveys and interviews with the company staff, we identified the process of recruitment, selection, recruitment and induction that they actively carry in the institution. The year 2018 the company does not count in Honduras with a manual of recruitment and selection of personnel, and with a manual of induction that allow

him the attraction of the personnel to the same one and does not carry out an induction process with established times. The study was carried out in Tegucigalpa, considering the staff of the city in addition to the staff of the city of San Pedro Sula and the different foreign areas where the employees who fulfil their duties in the sales points assigned in accordance with Customers ' requirements. In the same way a survey was applied to the Human Resources coordinator for knowledge of the current processes of human talent. The applied research methodology was a mixed approach, with a descriptive non-experimental transversal design, with a non-probabilistic sample of intentional type or convenience. The purpose of this study is to propose a plan to optimize the process of attracting human talent that allows the proper and effective recruitment and selection of personnel that takes place in GSP Corp. At the service of the clients of the Organization, proposing as methodologies, a manual of recruitment, selection, hiring and an induction handbook.

Key words: Induction, Outsourcing, Recruitment and selection.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por su esfuerzo y dedicación para que podamos lograr nuestras metas en la vida, mediante su motivación, sus palabras de aliento y su amor incondicional. A nuestros docentes que, a lo largo de nuestra carrera académica, fomentaron en nosotros el deseo de seguir adquiriendo los conocimientos y desarrollando las competencias necesarias para nuestra vida laboral.

Neyra Yanirel García Mondragón

Cindy Yeraldin Moreno Reyes

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Introducción	1
1.2. Antecedentes	2
1.3. Definición del problema	3
1.3.1. Preguntas de Investigación	4
1.4. Objetivos del proyecto	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivo Específico	5
1.5. Justificación	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Análisis de la situación actual	6
2.1.2. Importancia de Recursos Humanos en la organización	6
2.1.2. Funciones del departamento de Recursos Humanos	8
2.1.3. Indicadores de Recursos Humanos	12
2.1.4. Importancia del reclutamiento y selección	13
2.1.5. Servicios de tercerización/ subcontratación y reclutamiento	15
2.2. Teoría de Sustento	17
2.2.1. Análisis de las metodologías	17
Manual y su implementación	18
Definición	18
Importancia	18
Clasificación	19
Manual de reclutamiento y selección de personal	20
Definición.	20
Normas para su uso	21
Contenido	22
Manual de inducción	24
2.2.2. Antecedentes de las metodologías	25
2.2.3. Análisis crítico de las metodologías	26
2.3. Conceptualización	27

2.4. Instrumentos utilizados.....	29
Entrevista	29
Encuesta	30
2.5 Marco legal.....	49
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Manual de reclutamiento y selección de personal y manual de inducción.....	31
3.1.1. Tipo y nivel de investigación.....	32
3.1.2. Descripción del ámbito de la investigación	33
3.1.3. Población y descripción de la muestra	33
3.1.4. Técnicas aplicadas e instrumentos.....	34
3.1.4.1. Técnica aplicada	34
3.1.4.2. Instrumentos.....	34
3.1.5. Plan de recolección de datos.....	35
3.1.6. Limitantes del proceso de aplicación de las encuestas y entrevista	36
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS.....	36
4.1. Antecedentes de GSP Corp. Honduras.....	36
4.1.1. Breve descripción histórica.....	36
4.1.2. Unidades de negocio	37
4.1.3. Servicios	38
4.1.4. Estructura actual GSP Corp. Honduras	39
4.2. Proceso actual:.....	40
4.2.1. Descripción del Proceso de Reclutamiento y Selección.....	40
4.2.2. Análisis de personal.....	40
4.3. Método de medición a ser aplicado.....	41
4.3.1. Justificación	41
4.3.2. Aplicación.....	42
4.3.3. Resultados	42
4.4. Análisis de resultados.....	42
Colaboradores de GSP Corp. Honduras.....	42
Resultados de la Entrevista con la Coordinadora de Recursos Humanos	52
4.5. Propuesta de mejora	57
4.5.1. Implementación de los cambios.....	59
4.5.2. Cronograma de aplicación.....	60

4.5.3. Detalle de cambios y responsables de su ejecución	60
4.5.4. Presupuesto	60
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones	62
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS	68
Anexo 1. Encuesta personal de GSP Corp.	68
Anexo 2. Entrevista Coordinadora Recursos Humanos	70
Anexo 3. Formato ejemplo para cotización	76
Anexo 4. Documentación para contratación de personal	77
Anexo 5. Manual de Reclutamiento, selección y contratación	82
Anexo 5. Manual de inducción	161
Anexo 6. Encuesta de satisfacción	170

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procesos de Administración de Recursos Humanos (Chiavenato, 2002, pág. 15)	9
Figura 2 Cargos de los colaboradores en GSP. Corp. Honduras	43
Figura 3 Dependencia a la que pertenecen los colaboradores	43
Figura 4 Antigüedad de los colaboradores en GSP Corp. Honduras	44
Figura 5 Medios de publicidad para cubrir vacantes solicitadas	45
Figura 6 Conocimiento de requisitos para optar al cargo.....	45
Figura 7 Llenado de solicitud de empleo	46
Figura 8 Colaboradores que asistieron a entrevista con el futuro jefe inmediato.....	47
Figura 9 Aplicación de pruebas psicométricas en el proceso de reclutamiento y selección.	48
Figura 10 Solicitud de documentación necesaria previo a la firma de contratación; Error! Marcador no definido.	
Figura 11 Personal que recibió inducción de la institución y del cargo a ocupar	49
Figura 12 Personal que tiene conocimiento sobre el organigrama de la institución	50
Figura 13 Personal que tiene conocimiento sobre las funciones de su cargo.....	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma de aplicación.....	60
Tabla 2 Presupuesto.....	61

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

El presente estudio tiene como propósito evaluar el proceso actual de reclutamiento, selección, contratación e inducción de personal que realiza la empresa GSP Corp. Honduras, la cual tiene su sede principal en la Ciudad de Guatemala. La investigación se realizó en un lapso de diez semanas continuas en la Ciudad de Tegucigalpa, sin embargo, se consideró a personal de las distintas zonas del país para obtener resultados verídicos y confiables en el estudio, mediante la aplicación de encuestas electrónicas para conocer el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción por el que pasó el personal de la institución, además de una entrevista con la coordinadora del departamento de recursos humanos, que permitió identificar aspectos importantes sobre las fases y procesos que realizan en el departamento para la contratación del personal idóneo de acuerdo con las solicitudes de los clientes que mantiene la empresa en la actualidad.

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron de las encuestas y de la entrevista se determinaron los planes de acción y las propuestas para llevar un mejor control de todos los procedimientos de talento humano de la empresa GSP Corp. Honduras y de esta manera mejorar el servicio prestado a los diversos clientes y/o marcas que trabajan con la institución para contribuir al reclutamiento de los candidatos con los perfiles idóneos y que estos puedan ser incorporados a sus puestos de trabajo teniendo pleno conocimientos de todos los aspectos administrativos y de talento humano, relacionados con las políticas, normas y reglamentos internos.

1.2. Antecedentes

La atracción del talento en las empresas se vuelve base para el logro de los objetivos estratégicos de la institución, actualmente se han modificado los procesos de reclutamiento y selección dándole un nombre más llamativo y que genera una respuesta positiva de quien se encarga y quien participa en los procesos. La tarea de cada empresa consiste en atraer al talento humano que colabore en la búsqueda y logro de las visiones a corto y largo plazo de la organización mediante métodos establecidos.

Las empresas enfrentan desafíos debido a los grandes problemas que se generan en sus procesos de reclutamiento y selección, por métodos no estructurados y definidos al momento de contratar para los distintos puestos existentes, de allí el conocimiento de algunos estudios desarrollados que explican la importancia de procesos establecidos en sus empresas.

Chávez (2015) en su tesis “Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal Dirección de Administración de Recursos Humanos de Secretaria de Agua, ubicada en la ciudad de Quito, Ecuador.” Generó como objetivo general proponer el mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal, que permita mejorar su gestión y se efectúe de forma eficiente; concluyendo que en SENAGUA existe una gestión ineficiente de los procesos de reclutamiento y selección de personal, debido a que los procedimientos no se encuentran bien estructurados, esta es una de las razones por las que se demoran en realizar cualquier trámite; además de una falta de interés por parte de las autoridades en

dar seguimiento previo y posterior a los procesos de reclutamiento y selección de personal.

Espino (2003) en su artículo “El outsourcing y su influencia en los objetivos de la estrategia de operaciones. Una aplicación empírica.” Tuvo como objetivo general tratar de ver las percepciones que tienen los directivos del sector hotelero acerca de la influencia que puede tener la externalización de la estrategia de operaciones y concretamente en los objetivos de operaciones relacionados con la reducción de coste, mejora de calidad, aumento de flexibilidad y el aumento de servicio. Demostrando este estudio como la externalización tiene un gran potencial de influencia, dándole un carácter más estratégico.

Naranjo (2012) en su artículo “El proceso de selección y contratación del personal en las medianas empresas de la ciudad de Barranquilla (Colombia).” Tuvo como objetivo resaltar la importancia de ejecutar procesos de selección transparentes basados en nuevos modelos de competencia, que permitan identificar la verdadera capacidad productiva de un individuo, generando como resultado que las empresas temporales poseen un alto grado de confianza en los procesos de selección, debido a que ciñen a perfiles establecidos por sus usuarios indicando que realizan un proceso completo y que al ser tan eficaz obedece a la razón de ser su negocio.

1.3. Definición del problema

GSP Corp. Es una empresa de subcontratación orientada a la búsqueda del recurso humano idóneo de acuerdo con los perfiles de puesto que ayude a imponer marcas mediante el servicio de publicidad y mercadeo en Centroamérica y República Dominicana. GSP Corp. Honduras se enfrenta al reto de reclutar y contratar personal

para diversos clientes, tanto nacionales como internacionales, tratando de realizar la mejor de las gestiones de incorporar talento humano a estas organizaciones en base a sus necesidades y exigencias. Pero muchas de estas solicitudes representan un verdadero reto debido a varios factores como el tiempo, pobre información de perfiles de puesto, generando atrasos y la repetición del proceso al rechazar las propuestas, manifestando que estas no cumplen con sus expectativas.

Actualmente no se dispone del manual de reclutamiento y selección corporativo utilizado en la sede principal en Guatemala., por lo que GSP Honduras recluta mediante técnicas y estrategias que en su mayoría son determinadas por el cliente debido a la falta de procesos escritos, firmados e implementados para la contratación de su personal.

1.3.1. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es el proceso actual que GSP Corp. utiliza para la atracción de talento de la institución?
2. ¿Cuáles son las problemáticas que enfrenta la empresa con el proceso actual de reclutamiento?
3. ¿Cuáles son las herramientas que utiliza la empresa para la atracción del talento en plazas vacantes?
4. ¿Cuál sería el proceso idóneo de atracción del talento humano para la organización?

1.4. Objetivos del proyecto

1.4.1. Objetivo General

Proponer plan de optimización del proceso de atracción de talento humano que permita el adecuado y efectivo reclutamiento y selección de personal que se realiza en GSP Corp. Al servicio de los clientes de la organización.

1.4.2. Objetivos específicos

1. Describir el proceso actual que GSP Corp. Utiliza para la atracción del talento en la institución
2. Analizar la problemática de la empresa con el proceso actual de reclutamiento implementado.
3. Describir las herramientas que utiliza la empresa para la atracción de talento en las plazas vacantes requeridas.
4. Describir el proceso idóneo de atracción de talento humano para la organización.

1.5. Justificación

GSP Corp. Ofrece servicios de tercerización o subcontratación de servicios de mercadeo y publicidad con operaciones desde el año 1997, la institución tiene como propósito apoyar a sus clientes en la identificación correcta de sus necesidades, hasta el proporcionarles el talento y/o las herramientas necesarias para lograr el alcance de sus objetivos organizacionales.

Para alcanzar sus modelos estratégicos es necesario conocer y mejorar sus procesos de reclutamiento y selección, los procedimientos, métodos, tiempos y formas de comunicación que se utilizan para una efectiva contratación de personal que los ayudan a cumplir las expectativas de los clientes y las metas de la empresa.

La importancia de este estudio radica en disponer de una propuesta de mejora del proceso de atracción de talento humano en la empresa GSP Corp. Honduras, estableciendo un manual con procedimientos específicos para la contratación idónea según los puestos de trabajo que le permitan a la empresa seguirse desarrollando de manera competitiva en el mercado laboral.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Análisis de la situación actual

2.1.2. Importancia de Recursos Humanos en la organización

Actualmente se vive en un mundo rodeado de diversas organizaciones las cuales han sido creadas para satisfacer las diferentes demandas o necesidades que el ser humano posee hoy en día, ya que al vivir en un momento de la historia donde todo se mueve demasiado rápido por la globalización y las puertas del mercado laboral cada día son más competitivas, las organizaciones necesitan adquirir el mejor recurso que logre alcanzar las diversas metas propuestas de acuerdo a su misión y visión organizacional llegando a obtener el éxito deseado.

Según Cruz (2013) “Una empresa está compuesta de seres humanos que se unen para beneficio mutuo, y la empresa se forma o se destruye por la calidad o el comportamiento de su gente.” Por lo que cada empresa se distinguirá de las demás, por el

recurso humano que esta posea, ya que contarán con habilidades, conocimientos y competencias claves para desarrollar las actividades diarias.

Existen dos elementos fundamentales para la gestión del talento humano en las organizaciones, que son la eficacia y eficiencia; la primera refiriéndose a la capacidad de realizar una actividad de forma óptima y la segunda es el uso adecuado de los medios para realizar dicha actividad y lograr alcanzar los objetivos propuestos. La organización debe dar garantía en sus procesos sobre la eficiencia y eficacia que brindan en sus servicios, los cuales deben ser revisados periódicamente para mantener el nivel de competencia en el mercado globalizado. Según Reyes (2014) todas las empresas que ofrecen un eficiente servicio tienen una serie de principios de calidad, siendo estos: fortalecimiento de sistemas y procesos, motivar la participación del personal y trabajo en equipo, mejorar la coordinación y comunicación; y demostrar compromiso por parte del liderazgo.

Es así como estos dos elementos ayudan a crear fuertes lazos con los clientes generando fidelidad por parte de estos, ya que al sentir que la organización logra satisfacer todas sus demandas y exigencias con un alto nivel de calidad, se sienten seguros para continuar consumiendo los servicios brindado por la organización. Reyes (2014) afirma:

Las empresas que mantienen una buena relación con los clientes conservan una buena reputación al momento de recomendar los servicios o productos que ofrecen, por lo que toda organización con el factor de calidad de servicio aumenta la satisfacción del cliente.

Un producto o servicio que es de alto nivel de calidad mantiene satisfechas las exigencias de los clientes, permitiendo que la relación entre organización-cliente se mantenga y perdure.

Cruz (2013) afirma:

La verdadera importancia de los recursos humanos de toda la empresa se encuentra en su *habilidad para responder favorablemente* y con voluntad a los objetivos del desempeño y las oportunidades, y en estos esfuerzos obtener satisfacción, tanto por cumplir con el trabajo como por encontrarse en el ambiente de este.

Una empresa puede contar con todo el recurso material y tecnológico para crear los productos, pero es el recurso humano quien le da vida y valor a toda la organización, empleando sus esfuerzos para que todo funcione de la mejor manera.

2.1.2. Funciones del departamento de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos pasó a ser una dependencia estratégica para las organizaciones, empleando diversas técnicas para ayudar al talento humano y organización a cumplir con sus objetivos. “Es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito” (Chiavenato, 2002).

Vieira (2014) afirma:

La gestión de los recursos humanos es, en cierta forma, el instrumento de acción administrativa a través del cual, la organización del trabajo formaliza, viabiliza e instrumenta las acciones de provisión, aplicación, mantenimiento, desarrollo y control de los recursos humanos, dentro de una concepción que apunta los requisitos y demandas implícitas en la organización del trabajo.

Cruz (2013) afirma:

El departamento de Recursos Humanos cumple seis funciones o propósitos vitales que son:

- a) Definir qué personal es el que requiere la organización.
- b) Reclutar y contratar a las personas más adecuadas para la empresa.
- c) Retener y lograr la permanencia de los mejores individuos en la organización.
- d) Conseguir que los trabajadores contribuyan a los objetivos de la empresa.
- e) Remunerar y retribuir a las personas por sus aportaciones.
- f) Lograr una mayor autorrealización del personal en su trabajo.

De acuerdo con Chiavenato (2002) el departamento de recursos humanos realiza una serie de procesos para llegar a obtener una adecuada gestión del talento humano dentro de la organización, cada una con subprocesos para realizar de manera organizada la administración del recurso humano. Estos procesos están divididos en 6 segmentos los cuales se detallan a continuación:

Procesos de Administración de Recursos Humanos

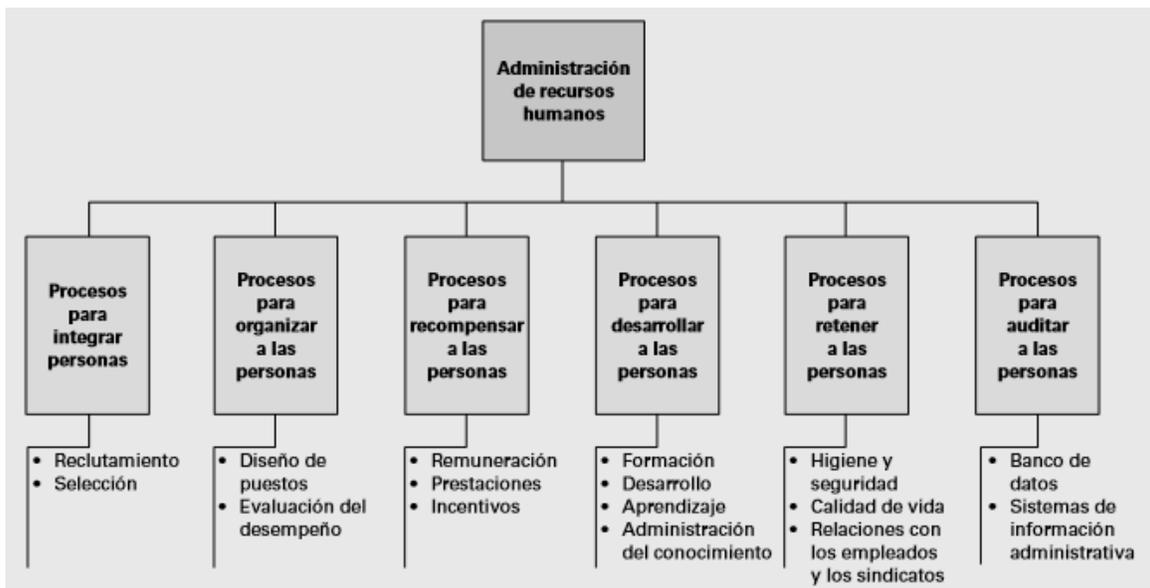


Figura 1 Procesos de Administración de Recursos Humanos (Chiavenato, 2002, pág. 15)

1. Proceso para integrar personas: este se encuentra conformado de los subprocesos de reclutamiento y selección de personal, encargados de atraer talento humano a la organización y seleccionar al idóneo para cubrir las plazas vacantes. El reclutamiento se divide en interno y externo, donde el primero realiza una búsqueda de talento que ya se encuentra dentro de la empresa y de acuerdo a sus habilidades y competencias se le ha considerado para optar a dicho puesto; y el segundo que incorpora a personal nuevo a la institución.
2. Proceso para organizar a las personas: conformado por los subprocesos de diseño y descripción de puestos, colocación del personal y la evaluación del desempeño, basadas de acuerdo con el diseño organizacional de la institución, teniendo como objetivos el diseño y organización de las funciones que los colaboradores deberán realizar y sirviendo como guía sobre su desempeño.
3. Proceso para recompensar a las personas: conformado por las remuneraciones, prestaciones, servicios sociales e incentivos atractivos que motiven al colaborador, al sentir que la institución satisface sus necesidades individuales.
4. Proceso para desarrollar a las personas: este proceso implica el formar y desarrollar de manera personal y profesional al colaborador, al incluirlo en un aprendizaje donde generará competencias y fortalecerá habilidades y conocimientos que administrará de manera adecuada para adaptarse a los constantes cambios, comunicarse eficientemente y formando una carrera dentro de la organización.
5. Proceso para retener a las personas: este proceso incluye la cultura y clima organizacional, ergonomía, relaciones laborales y calidad de vida del

colaborador, para crear las condiciones ambientales y psicológicas adecuadas y así el personal desarrolle sus funciones satisfactoriamente.

6. Proceso para auditar a las personas: conformado por los bancos de datos y sistemas de información administrativa que dan el seguimiento y control de todos los procesos organizacionales, verificando sus resultados.

Todos estos procesos tienen una fuerte relación entre sí, debido a la influencia que un proceso ejerce en el otro, por esto, es que ninguno tiene mayor relevancia o importancia para la administración del personal. De acuerdo con la etapa o retos que se le presente a la empresa, es que a uno o varios de estos procesos se le presta mayor atención, pero no significa que a los demás procesos se le deba perder el valor que tienen.

El departamento de Recursos Humanos se encuentra involucrado en la vida laboral del colaborador desde el inicio hasta el fin, tratando de procurar desarrollar las habilidades y competencias necesarias al colaborador para su eficiente y eficaz desenvolvimiento dentro de la empresa, procurando brindar todas las herramientas y el ambiente agradable para que este saque al máximo su potencial y guiándolo para el desarrollo de su carrera mientras se encuentre dentro de la organización.

Esta dependencia ha sufrido cambios significativos con el paso del tiempo, donde en la era industrial se consideraba al talento humano como otro recurso al cual no se le debería prestar la atención necesaria, a la era del conocimiento, donde la globalización ha venido a impactar enormemente a los mercados laborales, por lo que el talento humano pasó a tener un papel fundamental en las organizaciones, ya que es el recurso el cual genera valor a la misma, aportando controles de calidad a los productos que realizan, así como ideas innovadoras al momento de generar nuevas estrategias para hacer más atractiva a la empresa, pero lo más importante transforman a la organización cuando esta debe hacer un

cambio significativo cuando el mercado lo exija. El departamento de recursos humanos es el que va de la mano con todos y cada una de las demás dependencias, al apoyar con la adecuada administración del personal para que estos se desarrollen de manera eficiente alcanzando cada uno de los objetivos propuestos.

2.1.3. Indicadores de Recursos Humanos

El departamento de Recursos Humanos realiza una serie de procesos, que fueron descritos anteriormente, y que ayudan a la empresa a trabajar de una manera organizada y controlada para obtener un alto nivel de productividad y calidad. Para que estos se lleven a cabo con éxito se deben emplear una serie de indicadores que midan la calidad de los mismos procesos.

Dependiendo la cultura de la empresa, estos indicadores variarán, pero recursos humanos debe analizar cuáles son los que benefician más a la empresa y aportan mayor valor a sus procesos como ser, en el proceso de remuneraciones mantener una oferta salarial atractiva que además de servir como un factor motivacional, mantiene a la empresa en un nivel de competitividad alto al lado de las demás organizaciones, por lo que se debe de mantener una investigación continua sobre los salarios en el mercado laboral, acorde a cada uno de los cargos que funcionan en la empresa.

Otro indicador importante es el ambiente laboral y cultura organizacional, por lo que medir los grados de satisfacción y motivación en el talento humano es fundamental, porque esto influye fuertemente al compromiso que genera el colaborador para con la empresa y se ve reflejado en su desempeño laboral. La capacitación y desarrollo del personal es otro indicador fundamental, ya que la empresa invierte en el colaborador para que potencialice sus habilidades y competencias, además de adquirir nuevos conocimientos

que contribuyan al desarrollo de nuevas ideas o mejores mecanismos para ejecutar sus tareas; también contribuye a la detección de debilidades que el colaborador posea, donde la empresa evalúa la necesidad de invertir en formación.

Y por último el reclutamiento y selección de personal, donde se debe verificar los costos por contratación, que va fuertemente ligado a la calidad de las nuevas contrataciones, teniendo sumo cuidado en llevar en forma y tiempo dichos procesos, para que lejos de verse como un gasto, se considere una inversión ya que se está incorporando a la institución nuevo talento.

2.1.4. Importancia del reclutamiento y selección

La globalización ha generado un nivel de competitividad alto entre organizaciones, exigiendo avanzar a un ritmo acelerado debido que se encuentran en constante procesos de cambios, donde se debe procurar adquirir todos los recursos necesarios para desarrollarse de manera eficiente y eficaz en el mercado, con objetivos y metas establecidas para lograr el éxito. Por lo que la organización no únicamente se está preocupando por adquirir los recursos materiales para llevar a cabo dichos objetivos, sino que es el recurso humano sin duda alguna, el recurso más valioso para ellos, debido a que son las personas quienes colaboran para adquirir el éxito deseado. Aparte de la creatividad e ingenio para crear nuevas y mejores estrategias donde la organización pueda alcanzar las metas establecidas, por lo que para el proceso de reclutamiento y selección es fundamental encontrar los candidatos idóneos que puedan no solamente desarrollar sus habilidades y capacidades intrínsecas, sino que puedan manejar toda información nueva y transformarla. El hombre es el portador del recurso conocimiento y el dinamizador de la información; él desarrolla las herramientas, plataformas e influye en el proceso de comunicación.

La creciente complejidad del proceso de toma de decisiones, la presión en la demanda de respuestas urgentes a problemas complejos, la especialización de la demanda de los usuarios/clientes, ha creado una situación sin precedentes y origina un mercado ávido de sofisticados sistemas de gestión de información y de programas capaces de evaluarla. (Dipierri 2013) “Si la empresa no contrata atinadamente a profesionales que puedan cumplir con las tareas y metas asignadas, difícilmente puedan alcanzar los objetivos propuestos.” (p. 30).

El gestor, por su parte, debe ser una persona, capacitada, intuitiva, creativa y con mentalidad abierta como para actuar de forma rápida, práctica y concreta a la hora de tomar decisiones. Ello es parte del factor humano, que, gracias a sus conocimientos, habilidades, experiencias, capacidades (capital intelectual), desarrolladas mediante su capacitación antes o durante su desempeño profesional y laboral, será el promotor principal de la totalidad de los procesos realizados en la organización, capaz de emplear los sistemas y redes de información como instrumentos necesarios para procesar y aplicar la información. Dipierri (2013) afirma:

Es importante tener clara la descripción del perfil y saber qué se está buscando para ser los más acertados posibles en la elección del candidato. Es indispensable que a la hora de realizar un proceso de reclutamiento y selección se utilicen políticas adecuadas y específicas dentro del mercado en el cual se está reclutando.

El objetivo específico de la selección es escoger y clasificar los candidatos más idóneos para satisfacer las necesidades de las empresas.

2.1.5. Servicios de tercerización/ subcontratación y reclutamiento

Cada día las empresas se enfocan en crear nuevas y mejores estrategias para incrementar la calidad de productos y servicios que brindan, por lo que las organizaciones se familiarizan cada vez más con las empresas de tercerización o subcontratación de servicios para llevar a cabo aquellas tareas que consideran no son tan relevantes de realizar, mientras se enfocan en aquellos procesos que son fundamentales para el desarrollo de su negocio. La India y Filipinas son países reconocidos por ser los pioneros en brindar este tipo de servicios de tercerización, pero este mercado ve en la región centroamericana un lugar estratégico para que este nicho se desarrolle y potencialice por el recurso humano con el que cuenta.

El director ejecutivo de ProNicaragua en una serie de entrevistas dio a conocer las diversas ventajas con las que cuenta la región centroamericana como ser su fuerza de trabajo joven, de los cuales un 72% es menor de 39 años. También por su ubicación geográfica le permite tener una mejor comunicación con la zona este y central de Estados Unidos, donde se encuentran la mayor cantidad de clientes que requieren los usos de empresas terciarias, además tener acceso de 29 países más, por lo que la zona proporciona mejores canales de comunicación. Javier Chamorro, el ejecutivo de ProNicaragua manifestó además los avances en educación bilingüe, técnica y universitaria en toda la región, así como las ventajas fiscales favorables a la inversión en esta industria. De la misma forma, los tratados comerciales vigentes, los acuerdos de protección intelectual y a la inversión y mecanismos de resolución de controversias que generan más valor a la región (Fonseca, 2013).

Según datos recolectados del portal Estrategia y Negocios un total de 285 empresas, muchas de ellas multinacionales de renombre, ya operan en la región brindando servicios

de externalización. Centroamérica busca volverse todavía más atractiva para nuevas inversiones. Javier Chamorro (2013), ejecutivo de ProNicaragua, en una entrevista para este portal afirma:

Costa Rica y Guatemala son las dos naciones que han atraído el mayor número de empresas de la industria de externalización de servicios, con un total de 191. Le siguen El Salvador (55), Nicaragua (25) y Honduras (14). Este último es el país “más novato” del sector, ya que irrumpió apenas tres años atrás.

Aunque Honduras se considere en la región centroamericana como uno de los países novatos en cuanto al desarrollo de las empresas de tercerización o subcontratación de servicios, este mercado está comenzando a abrir sus puertas e ir creciendo de manera acelerada y constante, considerándose una industria prometedora para invertir, generando nueva fuerza laboral activa y joven. Según datos de la página América Economía centroamericana (2018) el gerente BPO/ITO (Subcontratación de procesos de negocio y subcontratación de tecnología de información por sus siglas en inglés) del Programa Honduras 2020 Francisco Novellino, manifestó que el sector de servicios tercerizados o de apoyo a negocios ha tenido un crecimiento constante en los últimos años.

De acuerdo con información recolectada de la página América Economía Centroamérica, Según datos de la Gerencia de BPO/ITO, tomada del Banco Central de Honduras y el Instituto Hondureño de Seguridad Social, en 2015 el sector generó 5.709 empleos directos y US\$120 millones. En 2016 alcanzó 6.489 empleos y generó US\$128 millones. Mientras que en 2017 generó 9.000 empleos y US\$138 millones. El crecimiento estuvo entre 6% - 8% cada año.

Novellino (2018) afirma:

Para crear la estructura por su potencial de crecimiento, cosa que hemos constatado desde 2015. Se puede decir que el sector está en auge gracias al recurso humano bilingüe altamente productivo y la oferta de otros insumos necesarios, como la disponibilidad de espacios, personal calificado, salarios más bajos del promedio mínimo de la industria, marco legal conducente a la inversión y disponibilidades tecnológica y costos de conectividad accesibles. Que se contraponen al costo alto de la energía en relación con los otros países de la región.

Es así como GSP Corp. Forma parte de este mercado laboral que ve un futuro prometedor y especialmente en la región centroamericana donde está generando mayor valor al ser una zona con varias ventajas, como se explicó anteriormente. Con su sede principal en Guatemala, GSP Corp. Abarca todo Centroamérica y República Dominicana, donde cuenta con una cartera de clientes amplios, con organizaciones de renombre en cada uno de los países donde tiene sus sedes, así como grandes empresas influyentes a nivel internacional. GSP Corp. Honduras actualmente cuenta con varios proyectos de organizaciones que se desempeñan en distintos rubros del país en su cartera de clientes, donde cada año se expande de manera significativa, aportando a la generación de empleos dentro del país.

2.2. Teoría de Sustento

2.2.1. Análisis de las metodologías

Para realizar la investigación y alcanzar los objetivos de esta, se presentan conceptos generales de las metodologías que forman parte de este estudio, entre las cuales destacan el proceso de Reclutamiento y Selección y proceso de Inducción de personal.

Ambas metodologías facilitan los procesos de la administración de Recursos Humanos, permitiendo el desarrollo adecuado de cada uno de estos.

Manual y su implementación

Definición

El Manual Administrativo es un documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las actividades, a ser cumplidas por los miembros en un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente (Rodríguez, 2003, p.60)

Con el propósito de ampliar y dar claridad a la definición, se citan algunos conceptos de diferentes autores:

- a. Para Ponce (2005): “un manual es un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de manera fácil de manejar (manuable) se encuentren en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se pretende entre cada grupo humano en la empresa” (p.43)
- b. Según Gómez Ceja (2005): “Los manuales administrativos son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura, especificación de puestos y procedimientos de una institución o unidad administrativa, y que, conocidos por el personal, sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de esta” (p.144).

Importancia

Los manuales administrativos son instrumentos necesarios para planeación, información y mejora continua, y son también una forma de comunicación indirecta entre

los administradores y los trabajadores o personas a quienes se dirige la idea o instrucción a seguir.

Los manuales funcionan como una fuente de consulta y un medio de inducción, ya que definen e informan la manera de llevar a cabo las actividades y demás funciones de la empresa. Por lo tanto, son de vital utilidad en la reducción de errores, en el cumplimiento de políticas, en la capacitación de nuevos empleados, en proporcionar una mejor y más rápida inducción a empleados en nuevos puestos.

Clasificación

Entre los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, destacan el relativo a los manuales administrativos, ya que facilitan el aprendizaje de la organización, por una parte, y por la otra, brindan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas, a nivel operativo o de ejecución, debido a que brindan las maneras en que el empleado realiza cada una de las tareas asignadas y con estas cumplir con las responsabilidades encomendadas para su puesto de trabajo.

Cada empresa, sea pública o privada, brindará la información requerida para cada manual, de esto dependerá qué manual elaborará e implementará en su institución, tomando en cuenta los departamentos, funciones, sección y responsabilidades en los puestos.

“Existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera: Los diferentes organismos (públicos o privados) tienen necesidad de manuales diferentes. El tipo de manual se determina dando respuesta al propósito que se ha de lograr. En ciertos casos, solo sirve a un objetivo; y en otros, se logran varios objetivos” (Rodríguez, 2003, p.68)

Manual de reclutamiento y selección de personal

Definición.

“El Manual de Reclutamiento y Selección de Personal es un instrumento de orientación y consulta el cual sirve para facilitar, mejorar y estandarizar el procedimiento de las técnicas de reclutamiento y selección, de manera que el Departamento de Personal preste un mejor servicio a los demás departamentos proporcionándoles el personal adecuado para el puesto adecuado” (Lima, Linares & Rodríguez, 2010, p. 54)

También un Manual de Reclutamiento y Selección de Personal es un documento en el cual se encuentran contemplados cada uno de los pasos que se deben de seguir al momento de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección, es decir que dicho manual constituye una herramienta utilizada por el Departamento de Personal o el gerente de personal en su defecto para atraer solicitantes, con el fin de tener un universo del cual se pueda seleccionar a una cantidad considerable de personas que pasarán por una serie de pruebas para ser escogidos y posteriormente contratados. (Stephen, 2002, p.189)

Rodríguez (2003) Afirma que: “Este manual, que trata sobre una fase de la administración de personas, puede elaborarse con asignación a tres clases de usuarios:

- Para el personal en general. Que usualmente dan a conocer las políticas y proceso de reclutamiento y selección.
- Para supervisores. En este caso tienden a comunicar las actividades y políticas sobre la forma en que el personal sea integrado a la organización.
- Para personal del departamento de personal. En cuyo caso, se trata de un manual específico a cargo del departamento, como reclutamiento y selección de personal, análisis y evaluación de puestos, calificación, etc.” (p.63).

El alcance del Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, entonces, estará determinado por la profundidad con que se aplique, y será aplicable a todos los puestos de la empresa, al gerente general, encargados de departamentos, y a todos aquellos que requieran personal para el desempeño de sus funciones y a los candidatos que soliciten empleo (Rodríguez, 2003, p.71).

Normas para su uso

Los Manuales de Reclutamiento y Selección de Personal se rigen por ciertos criterios de carácter general. Dentro de esta normativa se puede decir que esta parte del manual es de fundamental importancia ya que de la claridad con que está expuesta dependerá el mayor o menor uso que de éste se realice.

“La primera de las instrucciones concierne a la estructura del manual; cuál es su disposición y los fundamentos de los capítulos o secciones en los que está dividido el contenido. Debe explicarse el sistema de codificación utilizando tanto para las divisiones del contenido, como para la enunciación de funciones, políticas, normas, etc.; otras de las funciones versarán sobre la forma de utilizar los índices numéricos y muy especialmente el temático, incluyen ejemplos aclaratorios en la medida de las posibilidades” (Rodríguez, 2003, p.66). Tomando en consideración que los manuales serán revisados, actualizados o modificados, es importante considerar los aspectos fundamentales para mantener la estructura del manual.

Contenido

De acuerdo con Deesler (2002): Los apartados que deben contener un Manual de Reclutamiento y Selección de Personal a fin de uniformar su presentación, detallándose cada uno de los apartados con el propósito de dar mayor claridad (p.23).

- **Identificación:** En este apartado del manual se debe indicar los datos de identificación: Nombre del organismo o unidad orgánica correspondiente. Título y extensión del manual. Lugar y fecha de publicación. Número de revisión, en su caso. Unidad orgánica responsable de su expedición.
- **Índice:** Consiste en una relación de apartados que conforman el documento, es decir; la revisión de su esquema, añadiéndose los números de formato de referencia.
- **Introducción:** Contiene una explicación al usuario a cerca de lo que es el documento, y de los objetivos principales que se pretenden cumplir a través del manual. Además, incluye información sobre: objetivo básico, ámbito de aplicación, a quienes va dirigido, cómo se usa, cómo y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones. Conviene que tenga un mensaje y la autorización de la más alta autoridad del área comprendida en el manual.
- **Políticas:** En este apartado se describen en forma detallada los lineamientos a seguirse por los usuarios en la toma de decisiones para el logro de objetivos del área.

- De Requisición. Toda solicitud de personal debe canalizarse por escrito a la Subgerencia de Administración, mediante una requisición de personal. La autorización de la requisición de personal corresponde a la Gerencia de Administración, basándose en la plantilla de personal autorizado.

- De Reclutamiento. Se procura promover al personal de la empresa hacia puestos vacantes de mayor nivel, antes de recurrir a fuentes externas. Únicamente el departamento de personal está autorizado para reclutar personal. – De Selección. Se debe seleccionar al personal que se apegue al perfil del puesto requerido. La aceptación definitiva de los candidatos corresponde al jefe del área solicitante.

- El Proceso de Reclutamiento.

- De Requisición. Para dar inicio al proceso de reclutamiento, el elemento principal lo constituye la “Requisición de Personal”, a través de la cual se conoce la vacante existente.

- Fuentes y Medios. Hacer de personas totalmente ajenas a la organización parte de esta, reclutando a los más capaces. Asimismo, utilizar las fuentes de reclutamiento interno y externo.

- Proceso de Selección: Este apartado contiene aquellos aspectos que se relacionan con el proceso de selección, mediante el cual se obtiene y elige al candidato, de acuerdo con los requisitos específicos para el puesto a cubrir. Técnicas para selección. Para efectos de una selección objetiva debe recurrirse al uso de técnicas como: Análisis de puestos, descripción de puestos y perfiles del puesto.

Elementos para la selección. Los elementos necesarios que nos proporcionan información del candidato son: solicitud de empleo, la entrevista y pruebas diversas.

- Procedimientos de Reclutamiento y Selección. En este apartado se hace la expresión narrativa de los procedimientos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de reclutamiento y selección de la empresa. Así como también la enunciación de normas de funcionamiento básicas a las cuales deberán ajustarse los miembros de estas.

Manual de inducción

Sherman (1999) afirma:

Es un recurso moderno y dinámico para llevar a cabo los programas de inducción; recomienda que el mismo debe ser entregado al nuevo integrante de la organización un folleto, manual o plegable donde se incluya toda la información que se considere pertinente y necesaria acerca de la compañía (qué es, cuál es su misión, valores y objetivos, qué productos ofrece, a qué mercado sirve, su historia, cuáles son sus deberes, derechos y beneficios que recibe el trabajador, entre otros aspectos) (p.323).

Según Sherman, Bohlander, Snell (2001) “el manual de inducción es el proceso formal para familiarizar a los empleados de recién ingreso con la organización, sus puestos y unidades de trabajo” (p.323).

El manual debe contener una redacción clara y precisa, de manera que permita abarcar todos los aspectos necesarios para la incorporación del nuevo colaborador a la empresa. Cada Institución garantiza una estructura en base a procedimientos internos que el personal debe conocer desde un inicio.

Según Arias (2006): “Reunión con el personal de nuevo ingreso (mesa redonda) el día de su contratación, primer día de trabajo”.

Información y explicación amplia sobre el contenido del manual de bienvenida que contiene los siguientes apartados:

- Historia de la organización
- Sus objetivos
- Horarios, días de pago, etc.
- Artículos que produce o servicios que presta
- Estructura de la organización, localizando el puesto en cuestión

- Políticas de personal
- Prestaciones
- Ubicación de servicios: comedor, consultorio médico, etc.
- Reglamento interior de trabajo
- Pequeño plano de las instalaciones
- Información general, que pueda representar interés al nuevo empleado.
- Evaluación (mediante un cuestionario elaborado para investigar la información que el personal pudo retener en la sesión recibida)
- Visita a la planta, o a las instalaciones, a fin de que los nuevos empleados se familiaricen con la disposición física de los locales.
- Presentación ante los representantes sindicales, en su caso.
- Presentación con parte del personal que se tendrá contacto o relaciones.
- Presentación del nuevo elemento a los demás miembros del departamento; de ser posible es recomendable nombrar un compañero que lo auxilie en los detalles que sea necesario conocer más a fondo.
- Información acerca de los detalles propios para la elaboración del trabajo y que refuercen o amplíen lo visto en la sesión de bienvenida (p.71).

2.2.2. Antecedentes de las metodologías

Según Mintzberg, Quinn & Voyer (1997): “El uso de los manuales data de los años de la Segunda Guerra Mundial. Estos formaron parte de las estrategias seguidas, en virtud de que en el frente no se contaba con personal capacitado en estrategias de guerra; por ello,

mediante los manuales se instruí a los soldados en las actividades que se deberían desarrollar en campaña” (p.40).

Con el tiempo y debido al creciente grado de especialización y la división del trabajo, las responsabilidades cotidianas de los procesos en las organizaciones modificaban el desempeño, por lo que se requirió del uso de herramientas para un mejor control de procesos y para un alineamiento que permita definir con claridad el desarrollo de las actividades en cada puesto de trabajo.

De esta manera, la implementación formal de los primeros manuales fue en forma de circulares, memorando, instrucciones internas, etc.; mediante los cuales se establecían las formas de operar de un organismo. Estos manuales carecían de un perfil técnico, pero se comenzó a trabajar en el establecimiento de bases específicas para los manuales.

2.2.3. Análisis crítico de las metodologías

La elaboración de un manual de reclutamiento, selección e inducción puede presentar ciertas limitantes y ventajas al momento de su redacción y posterior aplicación en la empresa.

Ventajas

- Permite a la empresa un mayor control y orden en los procesos de reclutamiento y selección en la organización
- La comunicación entre el cliente y la agencia ya está establecida y permite la coordinación de un proceso de acuerdo con el manual implementado
- Se conocen las fases de cada proceso a ejecutar y la mejor manera de lograr una contratación efectiva

- Permite al personal que ingresa conocer su empresa, políticas, normas, historia, procedimientos y procesos.

Desventajas

- Si se habla del aspecto tiempo, su elaboración requiere de un periodo determinado para poder completar y presentar el manual ante las autoridades competentes de la organización y que estos sean autorizados para su ejecución.
- Al no existir un manual de reclutamiento y selección en la empresa, este viene a impactar en los procesos que actualmente se manejan con los diversos departamentos.
- Por la manera de ejecutar cada proceso los clientes pueden mostrar anuencia al manual de reclutamiento y selección
- Sólo el personal nuevo contará con un efectivo proceso de contratación.

2.3. Conceptualización

Proceso: Un proceso es un conjunto de actividades estructuradas que tienen por objeto crear un producto específico para un cliente determinado. Es un orden determinado de las actividades de trabajo en el tiempo y en el espacio, con un inicio, un fin y entradas y salidas claras. El proceso se entiende como una serie de actividades que proporcionan valor a un cliente. El cliente del proceso no necesariamente es un cliente externo a la empresa. Puede estar dentro de ella, es el cliente interno. (Chiavenato, 2002, pág. 16)

Reclutamiento: Es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el

elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito (Chiavenato, 2002, pág. 117)

Reclutamiento Interno: El reclutamiento interno actúa en los candidatos que trabajan dentro de la organización —colaboradores— para promoverlos o transferirlos a otras actividades más complejas o más motivadoras. (Chiavenato, 2002, pág. 116)

Reclutamiento Externo: El reclutamiento externo actúa en los candidatos que están en el Mercado del Recurso Humano y, por tanto, fuera de la organización, para someterlos a su proceso de selección de personal. (Chiavenato, 2002. Pag.118)

Selección: La selección es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado. (Chiavenato, 2002, pág. 138)

Contratación: Contratar es la acción a través de la cual una persona alcanza un acuerdo con otro individuo u organización, que, a partir de la concretización de este, empezará a percibir un servicio o un bien a cambio de una suma de dinero estipulada, o en su defecto de cualquier otro tipo de retribución que se haya pactado.

Tercerización: La tercerización o subcontratación es una práctica llevada a cabo por una empresa cuando contrata a otra firma u organización para que realice un servicio que en un principio debería ser desarrollado por ella misma, pero con el objetivo de reducción de costos y maximizar su tiempo de producción, acuden a este servicio.

Mercadeo Comercial: es el conjunto de técnicas que tienen como objetivo la venta de productos o servicios que cubran las necesidades de los consumidores, logrando captar, retener y crear fidelidad en los clientes para obtener un beneficio económico.

Mercadeo Digital: es una estrategia de mercadeo y publicidad llevada a cabo en los medios digitales como ser redes sociales, plataformas de videos, blogs, webs, foros, etc.

Inteligencia de Mercados: conocimiento del mercado mediante el manejo permanente del flujo de información para determinar el comportamiento de las empresas y las tendencias del mercado donde hacen presencia. Así mismo se puede definir como el conocimiento del comportamiento de las variables críticas que definen un mercado objetivo. (Smithson y Asociados, 2012).

Administración del punto de compra: ejecución de distintas actividades que ayudan a aumentar la rentabilidad en el punto de venta para ayudar a estimular la compra del producto o servicio.

Material del punto de venta: es todo contenido comercial que los potenciales compradores retienen, ayudando que la publicidad se vuelva permanente para que el cliente siempre recuerde a la organización con los productos y servicios que ofrecen.

2.4. Instrumentos utilizados

En el estudio para determinar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción, se aplican entrevistas con el departamento directamente involucrado con su ejecución, en este caso Recursos Humanos, y con el personal de la empresa para conocer los aspectos relacionados a su proceso de selección e ingreso al puesto de trabajo.

Entrevista

Se utiliza esta herramienta para obtener la información concerniente a los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción que se realizan en la empresa. El

medio para darle respuesta a la encuesta está determinado por el aplicador y a la facilidad para su pronta resolución, la cual puede ser por escrito, conversado o por medio digital.

Para Denzin y Lincoln (2005) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas” (p. 643).

Encuesta

La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (Buendía y otros, 1998, p.120).

Esta herramienta es de ayuda útil ante interrogantes determinadas a describir diversos aspectos del caso a investigar, permitiendo por medio de preguntas por escrito con una población definida, recolectar la mayor cantidad de información que sirvan como base para el logro de los objetivos del estudio para conocer los procesos de reclutamiento y selección por el cual fueron contratados, además del proceso de inducción al momento de su ingreso.

2.5 Marco legal

Las empresas de tercerización o subcontratación de servicios en Honduras se rigen mediante los decretos del “Reglamento de la ley de fomento a los centros de atención de llamadas y tercerización de servicios empresariales”, publicado en el diario oficial La Gaceta de fecha 17 de febrero del 2016. Este documento se puede leer en la sección de anexos.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

En este capítulo se describen las metodologías que se utilizaron en la presente investigación, donde se explica la interrelación metodológica al ser en este caso un manual de reclutamiento y selección de personal y un manual de inducción.

También, se describe el enfoque y método utilizado, además del diseño, población, muestra y análisis desarrollado para esta investigación. Finalizando con el detalle de las técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados para recolectar los datos con base en el enfoque elegido y las fuentes secundarias de información que se obtuvieron.

3.1. Manual de reclutamiento y selección de personal y manual de inducción

Se recolectó la información pertinente de cada una de las metodologías para el desarrollo de la investigación, en el cual el manual de reclutamiento y selección ayudó a comprender cómo el tener los procesos claramente definidos contribuye a la búsqueda adecuada del candidato idóneo basado en el perfil y descriptor del cargo donde de acuerdo a sus conocimientos, habilidades y competencias, llegará a desempeñarse de manera eficiente dentro de la institución. Y posteriormente con el manual de inducción, se comprendió como el familiarizar al nuevo colaborador con la empresa, su cultura, historia, políticas, procesos, responsabilidades inherentes en su cargo y los medios elegidos de cómo lograr los objetivos en base a los valores y principios organizacionales, impactará en el alcance de las metas establecidas.

3.1.1. Tipo y nivel de investigación

El enfoque empleado para el desarrollo de la investigación es mixto, ya que la base del estudio fue un plan de propuesta de mejora al proceso de atracción del talento humano de GSP Honduras, obteniendo resultados a través de encuestas las cuales determinaron datos estadísticos que relacionaron variables como ser tiempo, canales de comunicación, satisfacción del proceso, conocimiento de la empresa y del perfil del cargo, además, de la aplicación de una entrevista para profundizar más en el tema.

La metodología de la investigación es del tipo descriptivo, cuyo fin es desarrollar el adecuado y efectivo reclutamiento y selección de personal al servicio de los diversos clientes de la organización, donde los aspectos que se analizan en esta investigación son: talento humano de GSP Honduras, canales de comunicación con el cliente y los aspectos importantes que determinan un eficaz y eficiente proceso de reclutamiento y selección de personal.

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental transversal descriptivo, conformada en varias etapas que fueron la presentación del anteproyecto del problema de investigación en base a un tema de preferencia; seguido de la recolección, organización y análisis de la información necesaria y finalizando con la identificación de los hallazgos a través del análisis objetivo de los datos recolectados, los cuales fueron los pilares fundamentales para la creación del plan de mejora y nueva estrategia de atracción de talento humano. Posterior se generaron las recomendaciones respectivas del estudio, siendo incorporadas en los manuales de reclutamiento y selección de personal, como en el de inducción.

3.1.2. Descripción del ámbito de la investigación

GSP Corp. Honduras cuenta con dos sedes en las ciudades principales de Tegucigalpa y San Pedro Sula; y cuenta con personal ubicado en diferentes puntos de venta en zonas foráneas a dichas sedes. Para los fines de esta investigación se ha considerado no sólo al personal de ambas ciudades principales, sino que también a todos aquellos que se desempeñan en las zonas foráneas dentro de las cuatro áreas que comprende la organización y a través de las cuales brinda los servicios de administración, operaciones, cuentas y mercadeo comercial.

3.1.3. Población y descripción de la muestra

El estudio se realizó tomando como población a investigar a los colaboradores de GSP Honduras que brindan un servicio a los diversos clientes de la organización y con diferentes cargos. Según varias fuentes secundarias de información recolectadas, en Honduras existen 45 empresas de tercerización o subcontratación de servicios que manejan procesos de administración, recursos humanos, auditoría, contabilidad, presupuesto y finanzas, mercadotecnia, publicidad, ventas, promoción entre otros; sin embargo, por limitantes de tiempo, aprobación de las diversas empresas para la recolección de datos y la búsqueda de sus colaboradores, se eligió un muestreo no probabilístico de tipo intencional o de conveniencia que permita satisfacer los objetivos de la investigación.

Para cumplir con dichos objetivos se seleccionaron a 76 colaboradores de GSP Honduras, considerándose una muestra por conveniencia debido a las siguientes características: es personal que atravesaron el actual proceso de reclutamiento y selección de GSP Honduras, de acuerdo a las exigencias establecidas por los clientes

organizacionales, además, de contar con 1 año o más de experiencia en los cargos a los cuales postularon, por lo que también atravesaron el actual proceso de inducción de la institución.

3.1.4. Técnicas aplicadas e instrumentos

3.1.4.1. Técnica aplicada

Dado a que el enfoque de esta investigación es de tipo cuantitativo se decidió aplicar la técnica de la encuesta, donde se desarrolló una serie de preguntas cerradas para la recolección de información. Además, debido al enfoque de la investigación de tipo cualitativo también se desarrolló una entrevista a profundidad a la Coordinadora del departamento de Recursos Humanos con el objetivo de describir como la organización se desempeña con el actual proceso de atracción del talento humano y cómo este ha influenciado en la relación con los clientes de la organización.

3.1.4.2. Instrumentos

Para la técnica de encuesta se diseñó un instrumento en formato electrónico que consta de 13 preguntas cerradas de selección única, selección múltiple y dicotómicas a una muestra seleccionada de la empresa de tercerización con el fin de llegar a recolectar información sobre cómo fue su proceso de reclutamiento, las diferencias entre las exigencias de los clientes de las organizaciones, el tiempo en que se desarrolló el proceso y el tipo de inducción que recibieron al momento de ingresar a sus respectivas empresas. Para la técnica de entrevista se diseñó un instrumento electrónico con preguntas abiertas con el fin de llegar a recolectar información sobre la manera como el departamento de Recursos

Humanos tiene que lidiar con las diferentes limitantes y exigencias actuales del proceso de reclutamiento y selección.

3.1.5. Plan de recolección de datos

Para la realización de la presente investigación se implementó un plan de actividades que permitiera la recolección de información necesaria para realizar posteriormente un análisis de datos para poder proporcionar conclusiones y recomendaciones. A continuación, se presenta el cronograma de dichas actividades:

Plan de Recolección de Datos						
Objetivo: recolección de información para el alcance de los objetivos propuestos						
N°	Unidad de Análisis	Instrumento	Formato de Aplicación	Cantidad de Instrumentos Aplicados	Fecha	Responsable
1	Colaboradores de GSP	Encuesta	Electrónico	25	26/11/2018	Neyra García y Cindy Moreno
2	Colaboradores de GSP	Encuesta	Electrónico	25	27/11/2018	Neyra García y Cindy Moreno
3	Colaboradores de GSP	Encuesta	Electrónico	26	28/11/2018	Neyra García y Cindy Moreno
4	Coordinadora de Recursos Humanos de GSP	Entrevista	Electrónico	1	26/11/2018	Neyra García y Cindy Moreno

Tabla 1. Plan de recolección de datos

3.1.6. Limitantes del proceso de aplicación de las encuestas y entrevista

El proceso de aplicación de las encuestas al personal de empresa, se realizaría de manera personal, con una convocatoria las oficinas principales de Tegucigalpa para proceder con su aplicación, sin embargo, reunir al personal de esta manera implicaba retirarlos de sus puestos de trabajo y esto podría conllevar a quejas de parte de los clientes quienes mantienen un estricto orden y control del personal en los puntos de ventas asignados, quienes están encargados de realizar las diferentes funciones en cada una de las tiendas. Por lo cual, se recurrió a la realización de las encuestas de manera electrónica por medio de Google, esto contribuyó a la aplicación del formulario no sólo para el personal de Tegucigalpa, sino que también para el personal de las zonas de San Pedro Sula y Foráneos (Olancho, Comayagua, Ceiba, Villanueva, Choluteca, El Paraíso, entre otros).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1. Antecedentes de GSP Corp. Honduras

4.1.1. Breve descripción histórica

Es una cadena de empresas enfocadas a brindar servicios de tercerización o subcontratación para áreas relacionadas a ventas y promoción y/o mercadotecnia, funcionando a partir del año 1997 con presencia en Centroamérica, Panamá y República Dominicana.

Misión

Generar valor a nuestros clientes cumpliendo las expectativas establecidas para cada proyecto.

Visión

Ser el grupo de empresas más grande e importante de Latinoamérica que ofrece soluciones en negocio de ventas y mercadotecnia.

Propósito

En base a ideas innovadoras, generamos acciones que nos llevan a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Valores

- Vivimos por resultados, porque en nuestras vidas elegimos ser ganadores.
- Nuestra palabra tiene valor. Nos hacemos responsables, nos comprometemos.
- Evolucionamos con nuestros clientes. Nuestro negocio crece por medio de la innovación y la calidad.
- Somos apasionados. Amamos nuestro trabajo, nos ayuda a crecer y nos realizamos como personas.

4.1.2. Unidades de negocio

Mercadeo Comercial

Desarrollan la estrategia completa para aumentar la visibilidad de su producto en el punto de venta. Entienden la visión del comprador para mejorar la planeación y la inversión en la ejecución. Evitan pérdidas en las ventas, notificando a tiempo incidencias de su disponibilidad. Obtienen una visión de 360° de la ejecución en el PDV y las áreas de oportunidad.

Ofrecen desde el concepto y la estrategia, hasta el diseño y ejecución de materiales de apoyo en PDV que generan impacto y aumenten las ventas. Diseñan estrategias de

penetración de mercado para lograr visibilidad, distribución y venta en canal tradicional y moderno.

Inteligencia y desarrollo: (tercerización y servicio de personal)

Cuentan con herramientas innovadoras que les permiten crear estrategias, hacer auditorias y desarrollar análisis de información para mejorar la ejecución en el PDV. Optimizan cada proceso por medio de sistemas especializados que proveen información en tiempo real, participación de mercado, productividad, existencias y encuestas. Administración y pago de nóminas, entrenan al personal y dan servicio de reclutamiento y selección de personal.

Publicidad Digital

Ofrecen optimización de visual comercialización en la red, por medio del diseño e implementación de estrategias digitales. Desarrollan plataformas para la marca de los clientes según su necesidad, desde desarrollo de páginas web, estrategia y manejo de redes sociales, y optimización para visibilidad de marca en buscadores y redes.

4.1.3. Servicios

Mercadeo dentro de la tienda: promotoría, demos, eventos, distribución y exhibición de los productos.

Soluciones estratégicas de Inteligencia de mercado: donde se realiza un análisis de la información en tiempo real de precios, participación en el mercado, productividad, existencias, encuestas, etc. Optimizando los procesos del PDV mediante sistemas especializados, en conjunto con el análisis de una correcta administración por categorías.

Administración del Punto de Venta: diseño y producción del material, empaques especiales, exhibidores. También encargados de la logística, colocación y mantenimiento del material.

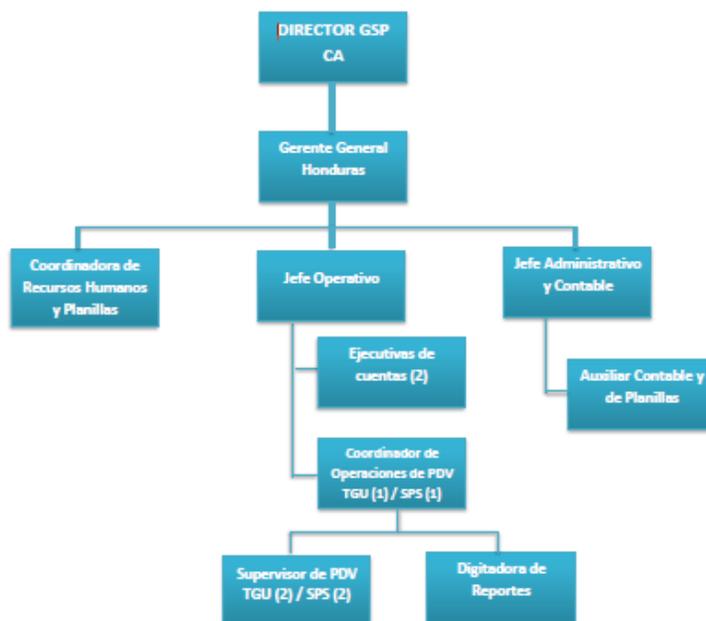
Mercadeo Digital: desarrollo de sitios web, desarrollo de estrategias de comunicación en el mundo virtual para un posicionamiento digital. Creación, administración y soporte de las redes adecuadas para el producto y mediciones de KPI's para mejor entendimiento de redes sociales.

Promotoría compartida: desarrollan programas de promotoría y mercadotecnia enfocados en PYMES en toda la región. Siendo la promotoría fundamental en el punto de venta, el promotor es la extensión de los sentidos de la marca.

Administración de Nóminas: con 21 años de experiencia administrando pagos de nóminas y ofreciendo servicios de reclutamiento y selección, así como de entrenamiento.

Relaciones Públicas: administración de la relación con los clientes, relaciones públicas para eventos y lanzamientos, relaciones públicas y comerciales; y prensa y comunicación.

4.1.4. Estructura actual GSP Corp. Honduras



4.2. Proceso actual:

4.2.1. Descripción del Proceso de Reclutamiento y Selección

En la Empresa GSP Corp. Para lograr cumplir con su objetivo de atraer talento humano idóneo para cubrir las vacantes disponibles en la institución, el departamento de Recursos Humanos utiliza diferentes medios de comunicación para la publicación de dichas vacantes, donde es importante considerar que la forma de comunicación es formal escrita.

La empresa cuenta únicamente con una persona en el área de Recursos Humanos, lo que la convierte en la responsable directa del proceso de reclutamiento y para tal fin, sigue los siguientes medios para lograr la atracción del talento:

1. Memorándum para dar a conocer las plazas vacantes en la empresa a todos los colaboradores de manera que puedan referir y recomendar a sus conocidos.
2. Publicación de las vacantes en las bolsas de empleo en las páginas web, así como con los contactos de otras empresas y universidades.

4.2.2. Análisis de personal

La empresa GSP Corp. Honduras, cuenta con 15 personas en el área administrativa, distribuidos entre los departamentos de Gerencia, Recursos Humanos, Contabilidad, Cuentas y Operaciones, quienes desempeñan funciones específicas para el desarrollo y apoyo en las distintas responsabilidades de la empresa.

El departamento de operaciones y cuentas, son los encargados del personal de campo que brinda sus servicios de mercadeo y publicidad para los clientes y/o marcas que solicitan los servicios de tercerización de la institución en Honduras. Este personal de

campo desempeña funciones de colocación de productos, impulso, degustación y promotoría de productos en los puntos de ventas asignados, entre los que destacan los Supermercados de todo el país, las tiendas independientes, además de los puntos de ventas de telefonía en los centros comerciales del país.

El departamento de Cuentas realiza las tareas de revisar y coordinar los reportes que deben ser enviados a los clientes y operaciones se encarga de la efectiva ejecución de las operaciones de la empresa.

Los departamentos de Recursos humanos y Contabilidad se enfocan en cumplir con los procesos de reclutamiento, selección contratación, planillas, relaciones laborales, contabilidad y facturación respectivamente, manteniendo los procesos administrativos en control y orden.

4.3. Método de medición a ser aplicado

4.3.1. Justificación

Debido al enfoque mixto y tipo de investigación en nivel descriptivo, se consideró como herramientas de medición adecuadas para la recolección de datos pertinentes para el alcance de los objetivos investigativos, la aplicación de encuestas obteniendo resultados a través las cuales determinaron datos estadísticos que relacionaron variables como ser tiempo, canales de comunicación, satisfacción del proceso, conocimiento de la empresa y del perfil del cargo, además, de la aplicación de una entrevista para profundizar en la problemática actual del proceso de atracción de talento humano en la organización.

4.3.2. Aplicación

Dado el enfoque de la investigación del tipo cuantitativo se decidió aplicar la técnica de la encuesta a 76 colaboradores de GSP Corp. Honduras, donde se desarrolló una serie de preguntas cerradas para la recolección de información, además, debido al enfoque de la investigación de tipo cualitativo también se desarrolló una entrevista a profundidad a la coordinadora del departamento de Recursos Humanos con el objetivo de describir como la organización se desempeña con el actual proceso de atracción del talento humano y como este ha influenciado en la relación con los clientes de la organización.

4.3.3. Resultados

Se recolectó la información pertinente de cada una de las metodologías para el desarrollo de la investigación, encontrándose datos relevantes sobre el proceso de atracción de talento humano a GSP Corp. Honduras, donde se describió los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal descubriendo cuellos de botella que limitan al departamento de Recursos Humanos en dichos procesos.

4.4. Análisis de resultados

Colaboradores de GSP Corp. Honduras

Después de recolectar la información pertinente, se logró encontrar los siguientes resultados:

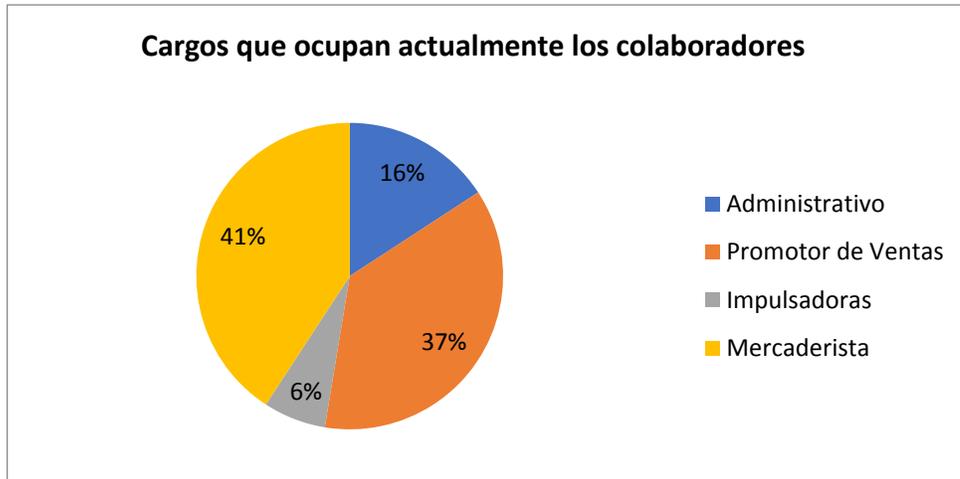


Figura 2 Cargos de los colaboradores en GSP. Corp. Honduras

Que, de la muestra recolectada, el 41% ocupan cargos de mercaderistas, siendo este puesto el más solicitado por los clientes organizacionales, seguido por los promotores de ventas que obtuvieron un 37%, continuando con los administrativos que conforman un 16% y finalizando los impulsadores con un 6%.

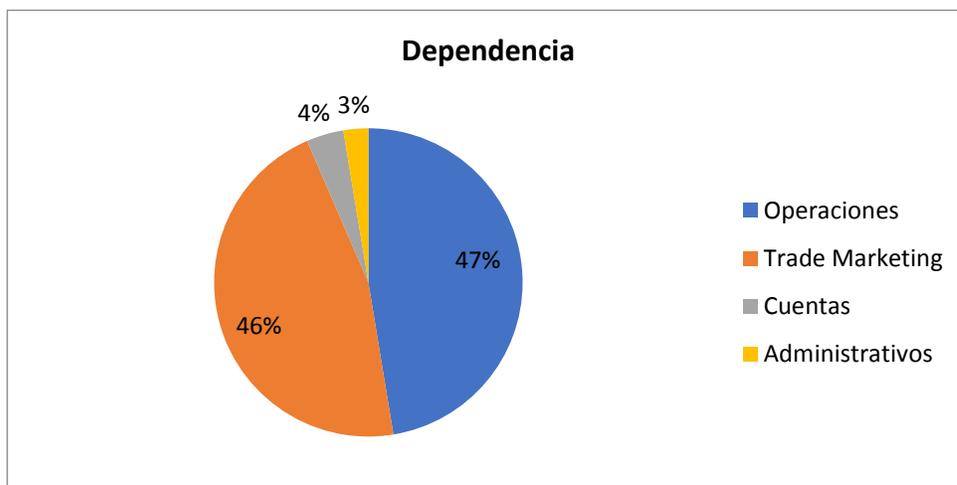


Figura 3 Dependencia a la que pertenecen los colaboradores

El departamento o dependencia que cuenta con mayor cantidad de colaboradores es el de Operaciones con un 47%, siendo los encargados de ejecutar la estrategia para crear mayor visibilidad de los diferentes productos a ofrecer en los puntos de ventas

seleccionados, seguido por el departamento de Trade Marketing con un 46%, continuando con el departamento de Cuentas con un 4% y el Administrativo con un 3%.

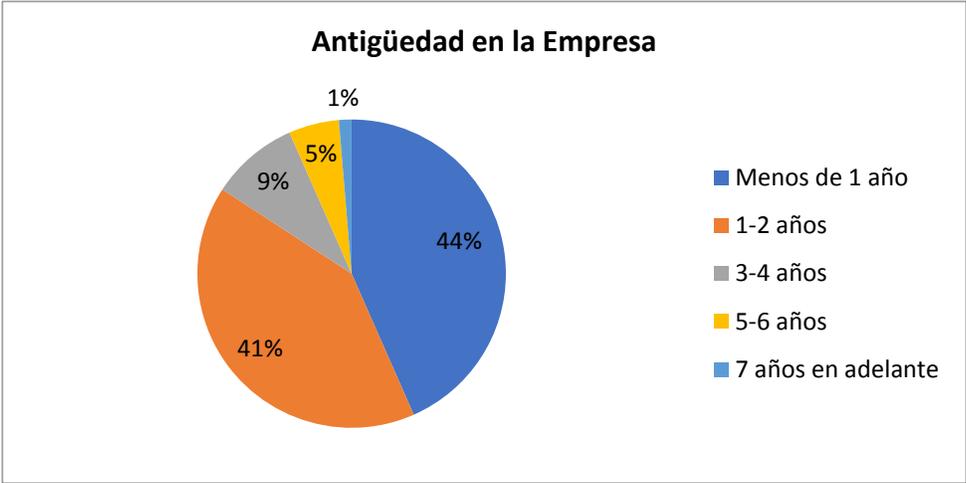


Figura 4 Antigüedad de los colaboradores en GSP Corp. Honduras

La mayoría de los colaboradores en GSP Honduras ingresaron a la organización en un periodo menor al de un año siendo una población del 44%, seguido por personal con antigüedad de uno a dos años con una población del 41%, los de antigüedad de tres a cuatro años con un 9%, los de antigüedad de cinco a seis años con 5% y finalizando con los de antigüedad de siete años en adelante con un 1%. Por lo que, en el año 2018, el departamento de Recursos Humanos tuvo una fuerte actividad en el proceso de reclutamiento y selección de personal, al cubrir 33 vacantes a nivel nacional requeridas por sus clientes organizacionales.

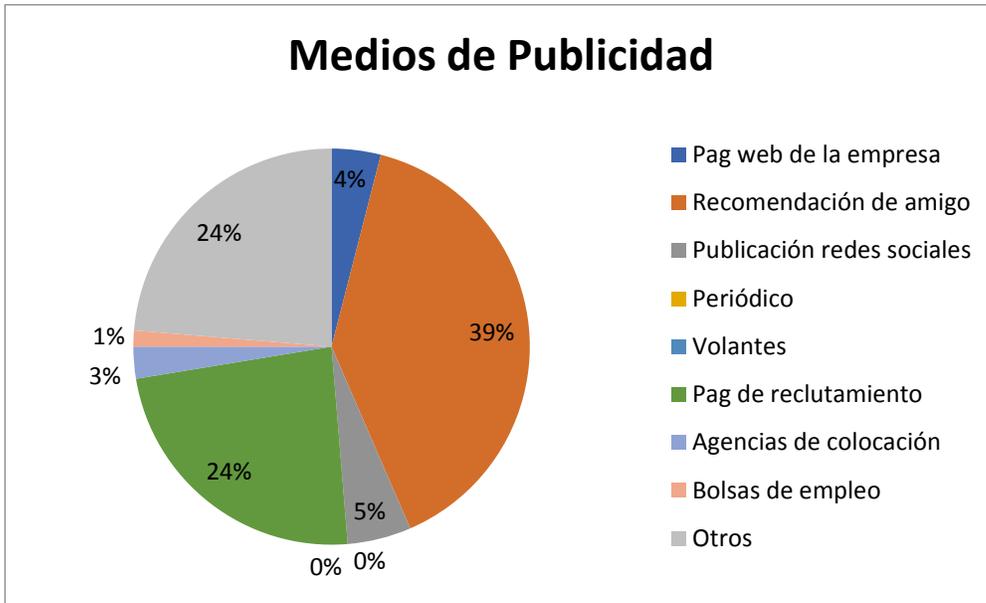


Figura 5 Medios de Publicidad para cubrir vacantes solicitadas

El medio de publicidad más utilizado para publicar las vacantes libres y atraer talento humano es mediante las recomendaciones de amistades que tiene el colaborador con un 39%, seguido por páginas de reclutamiento y otro tipo de medios ambos con un 24%, continuando con redes sociales que obtuvieron un 5%, página web de la empresa con un 4%, las agencias de colocación con un 3% y finalizando con las bolsas de empleo con 1%.



Figura 6 Conocimiento de requisitos para optar al cargo

Los colaboradores de GSP Corp. Honduras en su mayoría manifestaron que sí tuvieron conocimiento de todos los requisitos necesarios para optar al cargo de los cuales tenían interés.

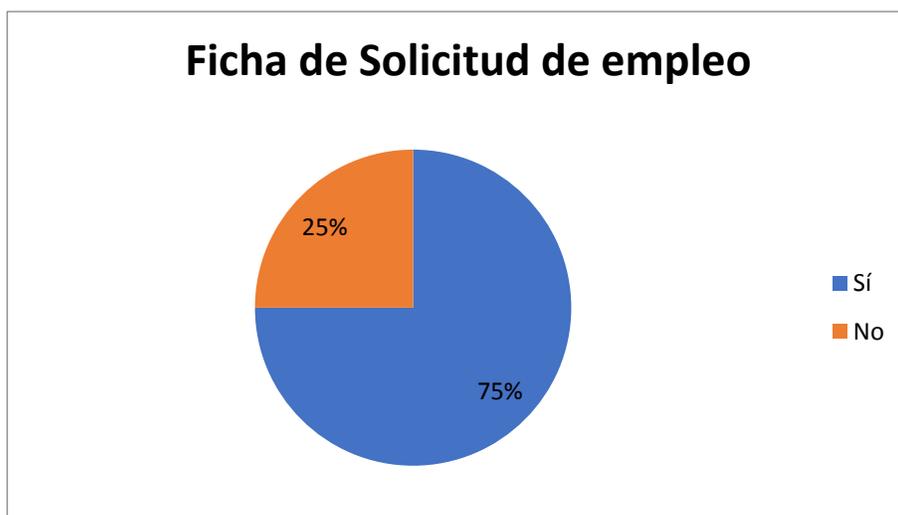


Figura 7 Llenado de solicitud de empleo

En un 75% los colaboradores manifestaron llenar la ficha de solicitud de empleo de la empresa al momento de encontrarse en el proceso de reclutamiento y selección para la vacante libre de puesto al cuál se encontraban interesados en participar, contra un 25% que manifestaron no llenar ninguna ficha donde se les solicita sus datos personales más relevantes.

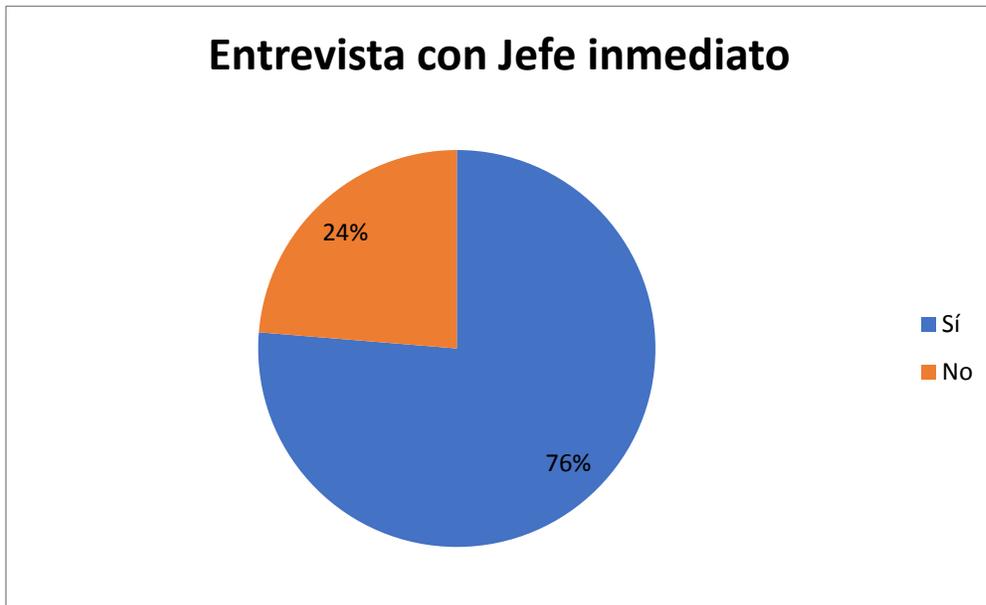


Figura 8 Colaboradores que asistieron a entrevista con el futuro jefe inmediato

En un 76% los colaboradores manifestaron haber asistido a una entrevista con su futuro jefe inmediato, donde se les evaluó en base a competencias y habilidades necesarias que el jefe del área considera importantes para desempeñar el cargo al cual estaban postulando, contra un 24% que expresaron no conocer al jefe inmediato antes de ser contratados.

Cifra significativa para el proceso de reclutamiento y selección, debido a que la entrevista con el jefe inmediato es un filtro importante en donde se logra identificar aquellos candidatos que cumplan con las expectativas laborales que se requieran para el puesto y que el superior desea el candidato posea; planteándoseles problemáticas u obstáculos que se le podrían presentar en una jornada normal, donde el candidato tendrá que dar a conocer todas las competencias y habilidades que posee.

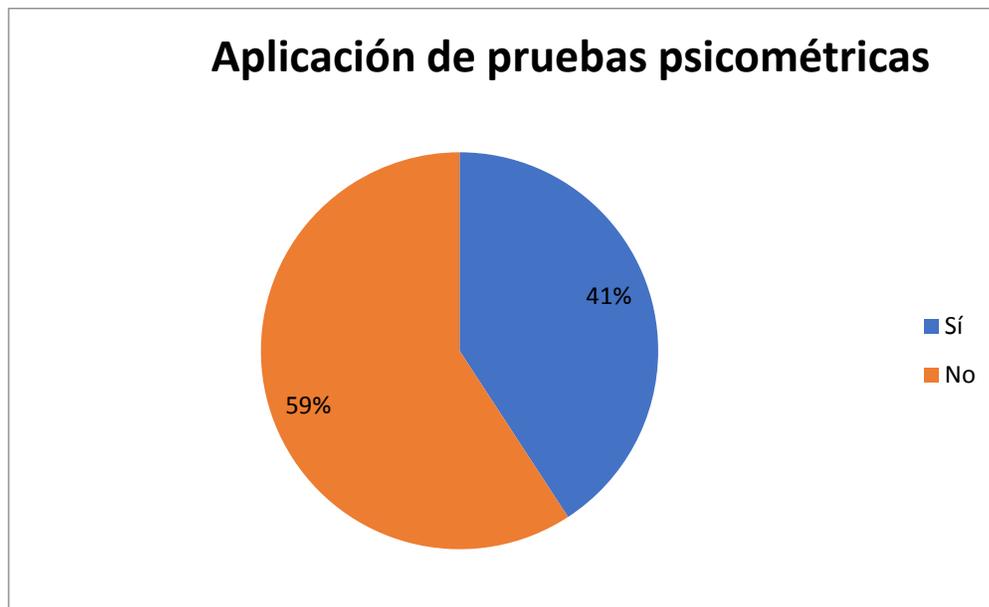


Figura 9 Aplicación de pruebas psicométricas en el proceso de reclutamiento y selección.

En un 59% de los colaboradores de GSP Corp. Honduras no se les realizó la aplicación de pruebas psicométricas como parte del proceso de reclutamiento y selección de personal, contra un 41% que manifestaron pasar por este tipo de evaluación.

Este indicador tiene un significado negativo hacia la organización al no cumplirse, debido a que muestra aspectos fundamentales del candidato en cuanto a personalidad, resolución de conflictos, adaptabilidad a los cambios, capacidad de análisis entre otros aspectos relevantes. Las pruebas psicométricas ayudan en gran medida a la selección del candidato, porque muestran la estabilidad emocional del individuo y cómo este se podría desenvolver en el ambiente laboral.

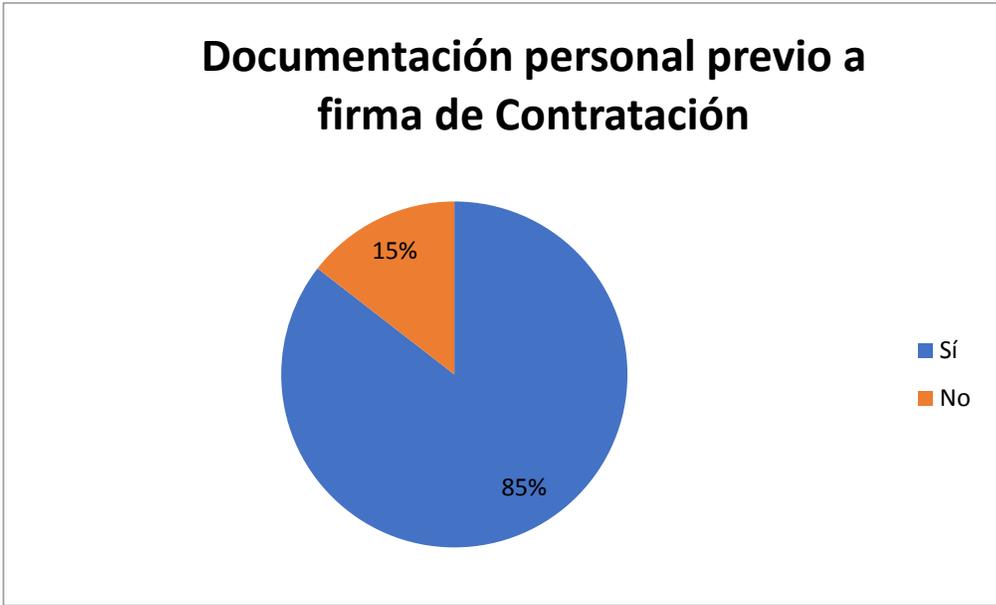


Figura 10 Solicitud de documentación necesaria previo a la firma de contratación

El 85% de los colaboradores han afirmado que se les solicitó y presentaron documentación personal necesaria como ser hoja de vida, antecedentes penales y policiales, certificaciones de estudio o historiales académicos dependiendo el caso, para abrir el expediente personal previo a la contratación formal de su persona, contra un 15% que manifiesta no haberseles solicitado dicha documentación.

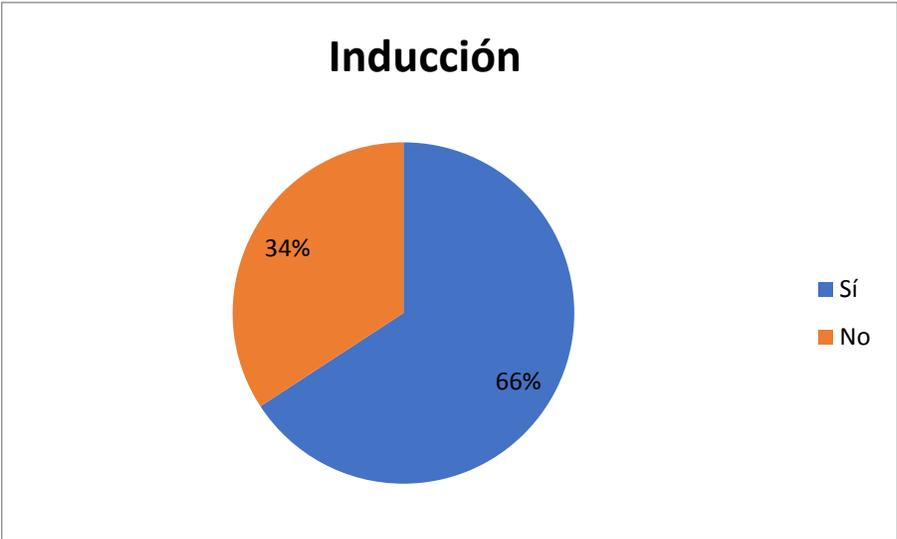


Figura 11 Personal que recibió inducción de la institución y del cargo a ocupar

El 66% de los colaboradores han manifestado haber recibido un proceso de inducción sobre la organización que daba a conocer la historia, misión, visión y valores de la institución, así como las responsabilidades y deberes una vez que tome posesión del cargo; contra un 34% que expresó no haber recibido este procedimiento previo a comenzar a desempeñarse en el puesto.

La falta de inducción al nuevo personal que ingresa a la institución dificulta la adaptación del nuevo colaborador a la organización; al desconocer los aspectos fundamentales de la misma, responsabilidades e importancia de su puesto y finalmente conocer el reglamento interno, así como las consecuencias de quebrantar alguna norma que ahí se haya establecido.



Figura 12 Personal que tiene conocimiento sobre el organigrama de la empresa.

De acuerdo con un 63% de los colaboradores de GSP Honduras, manifestaron tener un conocimiento claro sobre el organigrama de la institución, contra un 37% que expresa no tener este conocimiento.

El conocimiento del organigrama contribuye a mantener la organización interna de la empresa, debido a la visualización de cada cargo que la empresa posee, permitiendo conocer a quien se está conectado jerárquicamente. Ayuda a reconocer en qué área estamos, quién es la autoridad y cómo están establecidas las líneas de mando en mi unidad.

También apoya a agilizar procesos ya que promueve la interacción y comunicación entre los diferentes departamentos que conforman la institución.

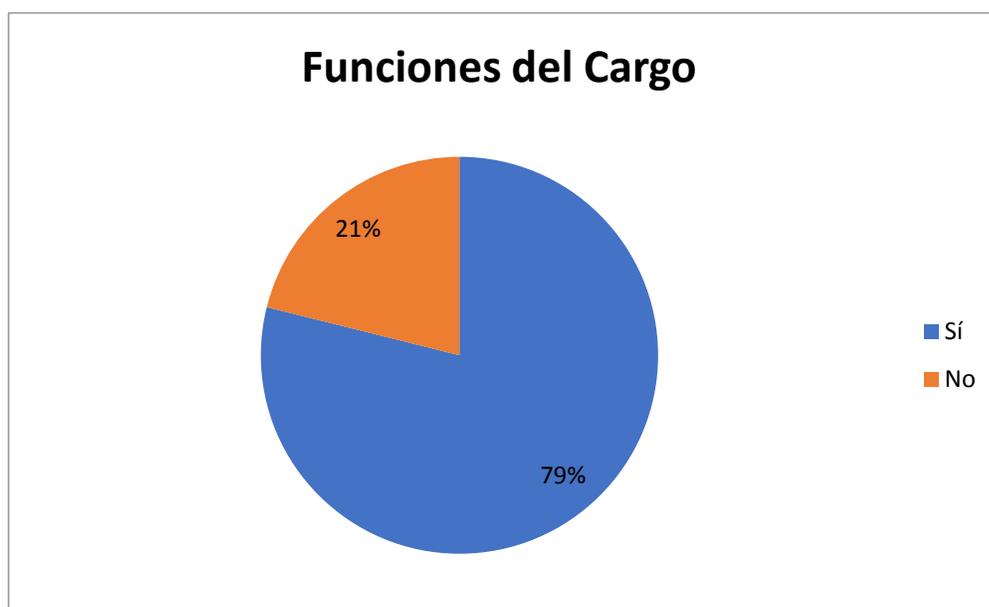


Figura 13 Personal que tiene conocimiento sobre las funciones de su cargo

Un 79% de los colaboradores manifiesta tener conocimiento sobre el perfil del puesto al cual van a desempeñar, donde se les especificó una descripción detallada de todas las funciones a realizar; así como las especificaciones, responsabilidades, condiciones y

esfuerzos que se necesitan para desempeñar el cargo, contra un 21% que expresó la falta del mismo.

El conocimiento del perfil del puesto apoya al nuevo colaborador para el desarrollo de las actividades que deberá desempeñar, dándole a conocer las herramientas de trabajo que deberá ejecutar y las cuales estarán bajo su responsabilidad, los medios por los que puede alcanzar los objetivos de su puesto, así como los contactos internos y externos con los que deberá comunicarse. Además de la carga laboral que a dicho puesto se le fue asignado y la importancia que tiene dentro de la organización.

Resultados de la Entrevista con la Coordinadora de Recursos Humanos

GSP Corp. En Honduras, cuenta con el departamento de Recursos Humanos, el cual está conformado por la coordinadora de Recursos Humanos y planillas, Neyra García, Licenciada en Psicología, con 5 años y medio de experiencia en posiciones de Recursos Humanos, y cumpliendo 2 años y medio en la actual empresa. La coordinadora de Recursos Humanos es la encargada de realizar el debido proceso de reclutamiento y selección, elaboración de planillas de pago, planillas del Instituto Hondureño de Seguridad Social (I.H.S.S.) y planillas del Registro de aportaciones privadas (R.A.P.), además de los procesos que conlleva el manejo de relaciones laborales. Con dos años y medio de laborar para la empresa, nos cuenta sobre su proceso de ingreso a la institución, realizándose su contratación de manera inmediata y con poco tiempo para su correspondiente inducción y capacitación.

Para la descripción del proceso actual de reclutamiento, selección, contratación e inducción; indica que, inicialmente como parte de las funciones del departamento de

cuentas y gerencia general, se realiza una reunión con los clientes potenciales, a los cuales la empresa les brindará sus servicios, en esa reunión se definen los puntos importantes a tratar sobre los aspectos que implicará la contratación del nuevo personal; una vez que se cuenta con esta información se procede a la realización de una cotización, este es un documento en el cual se resalta el nombre del proyecto y/o cliente, contactos de la empresa y cliente, periodo del contrato, moneda (en el caso de realizarse la cotización en dólares), también se incluye un cuadro con los aspectos de la posición, entre los cuales se considera el nombre de la plaza, ciudad, cantidad de personas requeridas, salario base, comisiones, bonos, cuota patronal, viáticos, telefonía, horas extras (todos estos aspectos dependerán de la posición vacante y de la negociación que se realice con el cliente) y la comisión para la empresa. En dicha cotización se especifican los montos mensuales con los costos adicionales de acuerdo con las leyes del país. Además de lo anterior, se detalla un apartado de notas, las cuales puede contener los siguientes aspectos:

- a. El servicio que se le brindará a la marca
- b. Cantidad de empleados que se requieren
- c. Horario del personal
- d. Lineamientos en cuanto a pagos mensuales a los empleados
- e. Modalidad del contrato (temporal, indefinido, por hora, por obras)
- f. Funciones del personal
- g. Requerimientos para iniciar el proceso de reclutamiento y selección (firma en la autorización)
- h. Términos de facturación y créditos
- i. Recargos por mora o cancelación de la cotización.

Sin la firma en el documento por parte del cliente, no se cuenta con la autorización para iniciar el proceso de reclutamiento y selección.

Cuando se tiene aprobada la cotización, se procede con la búsqueda de los candidatos que están más acorde al perfil indicado por el cliente, por medio de las siguientes herramientas: Páginas web, Computrabajo (resultando más efectivo para posiciones operativas), Facebook, LinkedIn, y las bolsas de empleo de la Cámara de comercio e Industrias de Tegucigalpa, Secretaria de trabajo y seguridad social, universidades privadas y públicas que cuentan con su bolsa de empleo de graduados y egresados de dichas instituciones, se indica que la publicación por medio de periódico no ha resultado efectiva, así como el volanteo de las posiciones vacantes por distintas zonas del país.

Cuando se obtiene una base adecuada de acuerdo con la cantidad de personas requeridas para la posición se realiza un filtro telefónico para conocer diversos aspectos del candidato, una vez efectuado, se procede con la entrevista mixta de manera personal la cual tienen un tiempo de duración de una hora aproximadamente, este proceso en general varía de acuerdo con la posición. Si el candidato cumple con el perfil, pasa a la siguiente fase del proceso, las pruebas psicométricas, mismas que son solicitadas al departamento de recursos humanos de Guatemala mediante solicitud electrónica indicando nombre, identidad del candidato, correo electrónico, puesto al que aplica y si tendrá o no personal a cargo. Se recibe posteriormente una notificación en la cual se indica que la prueba ha sido enviada al candidato, su periodo de realización dependerá de la premura de la contratación, siendo utilizado un mínimo de 3 días para su ejecución. Se debe aclarar que la batería de pruebas aplicada tiene un costo, mismo que es adquirido por la gerencia regional de GSP Corp.

Si el candidato realiza en tiempo y forma en las evaluaciones y obtiene los resultados adecuados al perfil, continua hacia su siguiente fase del proceso, en este se envía la terna junto con los resultados de las pruebas psicométricas (dependiendo de la cantidad de posiciones) a la marca o cliente, siendo los que más solicitan posiciones: Huawei, Compartidos y Excell Publicidad (Huawei Claro), el resto de clientes son fijos y no tienen una rotación de personal, más por la contratación de personas en posiciones temporales de acuerdo con la temporada del año requerida. El cliente no cuenta con un tiempo de respuesta para su selección, si la posición se requiere de inmediato en la misma semana se indica el candidato que ocupará la posición. De acuerdo con una investigación realizada por el departamento de recursos humanos, en su mayoría, las cotizaciones aprobadas se envían dos semanas antes para poder iniciar la búsqueda de los candidatos, estas posiciones son más operativas y de campo, y en algunos casos de supervisión o jefaturas; sin embargo, no se puede descartar que un menor porcentaje, hay clientes que brindan su cotización para poder iniciar labores en un periodo de un mes, todo lo anterior dependiendo de la cantidad de empleados que se requieran, el cliente establece las fechas de ingreso para el nuevo personal, mismas que son indicada en un inicio en la cotización.

Una vez seleccionados o seleccionado, se solicita la documentación de personal para la elaboración del expediente, los candidatos deben presentar la papelería antes de su firma de contrato. Una vez completado este proceso, al personal se le brindan la historia, normas, políticas, procesos, reglamento de la empresa y de manera superficial sus funciones en el puesto, todo esto conversado, ya que no existe un manual de inducción que permita la efectiva ejecución.

La documentación solicitada es la siguiente:

1. Hoja de vida
2. Copia de identidad
3. Copia de las constancias de trabajo
4. Referencias personales
5. Croquis de la dirección de casa
6. Fotografías tamaño carnet (2)
7. Prueba de embarazo
8. Tarjeta de salud
9. Antecedentes penales y policiales original
10. Registro Tributario Nacional

Teniendo completado el proceso, el jefe inmediato procede con la capacitación al puesto vacante. En la siguiente fase, recursos humanos se encarga de los procesos administrativos del personal, una vez que se encuentran en sus respectivos puestos de trabajo.

Dentro del proceso se encuentran varias limitantes para su correcta ejecución, si bien es cierto la cotización debe ser firmada por el cliente como respaldo de su autorización para el inicio del proceso, se han presentado situaciones en las cuales, los clientes solicitan la búsqueda del personal, sin contar con la firma de parte de la persona autorizada de la marca, sin contar con la información relevante del puesto y para su contratación, generando inconvenientes con los candidatos al no existir claridad en cuanto a la contratación y por ende, a los aspectos de salarios, horarios, funciones y obligaciones. Estas limitantes generan un costo administrativo, debido utilización de material físico para las entrevistas, costos en

telefonía por la cantidad de llamadas realizadas a los diferentes candidatos, costos en la aplicación de pruebas psicométricas, cuando la marca decide sin una causa justificada retirarse del proceso con la empresa, estos montos son indicados en la cotización; tiempo invertido en la búsqueda de los perfiles que en un periodo corto de tiempo han sido descartados del proceso, además de la falta de credibilidad y transparencia que se genera en los candidatos que han invertido en gastos de papelería, movilización y tiempo, cuando no existe continuidad en los procesos con las marcas. Todo lo anterior se ha producido debido a no contar con un manual de reclutamiento y selección que brinde las políticas para cada proceso y que sea socializado con los clientes, además de un manual de inducción con la información debida de la empresa.

4.5.Propuesta de mejora

De acuerdo a la organización y análisis de los resultados obtenidos, el departamento de Recursos Humanos de GSP Corp. Honduras ha ido desarrollando su proceso de reclutamiento y selección mediante acuerdos verbales, los cuales al no tener dicho proceso estandarizado, no se llevan a cabo varios de los pasos a seguir, obteniendo como resultado insatisfacción por parte del departamento de Recursos Humanos al ser limitados por las exigencias de los clientes organizacionales, que no permiten se obtengan los niveles de calidad para atraer y contratar al talento humano idóneo que ayude a contribuir al éxito empresarial.

Se propone la creación e implementación de un manual de reclutamiento y selección de personal donde de manera formal se dejen instituidos los pasos a seguir al momento de contratar a nuevo personal en la organización, describiendo las herramientas y canales de

comunicación, con tiempos establecidos para cada uno de ellos, logrando así que la organización mantenga un mayor y mejor control sobre este proceso al momento de que los clientes lo soliciten. Además, se propone la creación e implementación de un manual de inducción que dé a conocer la cultura y diseño organizacional al nuevo personal a ingresar, como también al personal con antigüedad en la empresa, debido que GSP Corp. Honduras ha ido evolucionando y cambiando su dirección en los últimos años, considerándose de importancia que los colaboradores conozcan su descriptor de puesto, así como los objetivos de la institución para alcanzar el éxito en el mercado laboral.

El manual de reclutamiento y selección se encontrará en las instalaciones de GSP. Corp Honduras en su sede de Tegucigalpa, donde se ubica el departamento de Recursos Humanos. El manual consta con objetivos específicos eficientes que ayuden al proceso de reclutamiento y selección; describe la importancia, utilidad, especificaciones para su uso de manera general y especificaciones por cada paso del proceso donde se incluye políticas y alcances para el reclutamiento, selección y contratación del personal, además del flujograma de pasos que se debe seguir para cada procedimiento.

También consta con los perfiles y descriptores para cada uno de los puestos que conforman la organización, documentación que la empresa ya contaba y que forman parte fundamental en el manual para la búsqueda del talento humano idóneo. El manual incluye además un catálogo de pruebas psicométricas, especificando la batería de pruebas a aplicar dependiendo el cargo al cual se evaluará, finalizando con formatos para la aplicación de entrevista y verificación de referencias laborales y personales del candidato.

También se propone la creación e implementación de un manual de inducción que dé a conocer la cultura y diseño organizacional al nuevo personal a ingresar, como también al personal con antigüedad en la empresa, debido que GSP Corp. Honduras ha ido

evolucionando y cambiando su dirección en los últimos años, considerándose de importancia que los colaboradores conozcan su descriptor de puesto, así como los objetivos de la institución para alcanzar el éxito en el mercado laboral.

Este manual se encontrará en las instalaciones de GSP Corp. en la ciudad de Tegucigalpa, donde se describe aspectos fundamentales de la organización que ayudan a facilitar la adaptación a la institución. Consta de temas como la historia, misión, visión, organigrama organizacional, los beneficios con los que cuentan los colaboradores, los diferentes clientes con los que se trabajan y los diversos servicios que se les brindan. También da a conocer aspectos fundamentales del puesto como ser horario de trabajo y código de vestimenta que deberán cumplir.

Dichos manuales se deberán comenzar a implementar a partir de enero 2019, con un periodo de 6 meses para su completa incorporación en la empresa y se utilice de manera permanente al servicio de los clientes.

4.5.1. Implementación de los cambios

La empresa GSP Corp. Debe seguir los siguientes procedimientos para su efectiva implementación, la cual involucra tomar en consideración todos los aspectos relacionados a su ejecución y al personal que estará dentro del proceso de cambio.

Los responsables de la comunicación con los clientes deben orientar a estos para seguir cada fase de los procesos de la manera correcta. Un reclutamiento, selección y contratación efectivo dependerá de que una de esas fases se cumpla en tiempo y forma sin omitir ningún paso. Por tal razón se incluye un cronograma de aplicación para poder implementar el manual de reclutamiento y selección en la empresa.

N.º presupuesto	1
Fecha de presupuesto	diciembre 2018
Total.	L.60,800.00

Descripción	Cantidad	Unidad	Precio
Manual de Reclutamiento y selección	1	1	L.500.00
Manual de Inducción	1	1	L.300.00
Alimentación para empleados	80	L.600.00	L.48,000.00
Traslado de empleados	80	L.150.00	L.12,000.00

Tabla 2 Presupuesto

El presupuesto se realiza en base a los costos que implican el socializar cada manual con el personal y los clientes, con los últimos, debido a que, las oficinas se encuentran fuera de Honduras, se tomará en consideración, poder presentar los manuales de manera electrónica, contando con el Skype empresarial para su correspondiente socialización.

Los costos de alimentación y traslado incluyen únicamente al personal foráneo que requiere movilizarse a las oficinas de la ciudad de San Pedro Sula y Tegucigalpa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Actualmente el proceso que se utiliza para la atracción del talento humano en GSP Corp. Honduras es por una comunicación formal escrita en fuentes externas de reclutamiento mediante diferentes medios de publicación, principalmente electrónicos, en donde se envían memorandos para que los

colaboradores puedan referir y recomendar a conocidos, además de publicar las vacantes en páginas web y bolsas de empleo.

2. Las principales problemáticas con el actual proceso de reclutamiento en la organización se presentan en el tiempo con el cual los clientes solicitan la contratación del nuevo personal, al requerir cubrir las vacantes de manera inmediata en muchas ocasiones. Además, que el departamento cuenta únicamente con una persona encargada de todos los procesos a realizarse en esta área.
3. El proceso de atracción de talento en la empresa necesita ser revisado y actualizado, ya que las fases de cada proceso no se cumplen debido a la falta de un manual de reclutamiento e inducción, mismo que genera inconvenientes en cuanto a tiempos de respuesta ante los clientes que mantienen un contrato de servicios con la compañía.

5.2. Recomendaciones

1. La empresa debe socializar el manual de reclutamiento, selección y contratación ante todas las autoridades de la empresa y con los clientes, este mismo debe ser actualizado cada año, de manera que cualquier modificación o cambio contribuya a un mejoramiento en cada proceso que se lleva a cabo.
2. Crear una base de datos donde los postulantes que no lograron ser seleccionados por los clientes organizacionales, pero si cuentan con los requisitos del puesto, puedan ser tomados en cuenta para nuevos procesos de reclutamiento, agilizando la búsqueda de puestos y eficientar el tiempo de respuesta a los clientes.

3. Estipular políticas de trabajo para cada uno de los pasos a desarrollar para el eficiente y eficaz desarrollo del proceso de reclutamiento, desde la requisición de cubrir una vacante por parte de los clientes organizacionales hasta la remisión de la terna de postulados para que el cliente seleccione al talento humano que desea incorporar a su organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, P., Moscoso, S. & Cuadrado, D. (2015). *Procedimientos de selección de personal en pequeñas y medianas empresas españolas*. Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones, volumen 31, número 2, pp. 79-89 (agosto, 2015). Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231340289003.pdf>
- Blasco, D. (2004). *Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la información y de la comunicación*. Revista de Psicología del trabajo y las organizaciones, volumen 20, número 2, pp. 141-167. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317999003>
- Camargo, V. (2014). *La importancia del proceso de selección de personal y vinculación de empresas* (Tesis de grado). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12447/TRABAJO%20DE%20tesis.pdf;jsessionid=33795A303AF11631F2DB3FE722B46AA9?sequence=1>
- Contreras, G., Sánchez, F. & Álvarez, R. (2008). *Estudio sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal en la comuna de Puerto Montt – Chile*. Gaceta Laboral. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/336/33614205.pdf>
- Córdova, B. (2016). *Creación de un manual de procedimientos de inducción para la empresa Dimarsa en la ciudad de Puerto Montt* (Tesis de grado). Universidad Austral de Chile. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2016/bpmfcic796c/doc/bpmfcic796c.pdf>

- Cruz, R. (2013). *La importancia de los Recursos Humanos*. EOI: Escuela de Organización Industrial. Recuperado de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/importancia-rrhh/>
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. México, D.F: Pearson Educación.
- Dessler, G. & Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Dipierri, P. (2013). La Dificultad de las empresas de outsourcing de IT para atraer, reclutar y retener profesionales de sistemas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Recuperado de: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0700_DipierriP.pdf
- Edición Regional (2018). *Outsourcing: Futuro prometedor para Honduras*. Ediciones S.A. Recuperado de: <http://americaeconomia-ca.com/2018/03/20/outsourcing-futuro-prometedor-para-honduras/>
- Espino, T. (2003). *El outsourcing y su influencia en los objetivos de la estrategia de operaciones, una aplicación empírica*. Cuadernos de gestión, volumen 3, número 1-2, pp. 83-99. Universidad del País Vasco. Vizcaya, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2743/274323095005.pdf>
- Estrategia de negocios (2013). *Crece Inversiones de Outsourcing en América*. CentralAméricaData.com. Recuperado de: https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Crece_inversiones_de_outsourcing_en_Centroamerica
- García, G. (2014). *Importancia de la Inducción para el desempeño del personal de la mediana empresa industrial* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.

- Quetzaltenango. Guatemala. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Garcia-Gladys.pdf>
- Leal, E. (1998). *Análisis Comparativo de métodos de Reclutamiento y selección de personal* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma Nacional de Nuevo León, México. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/600/1/1080080903.PDF>
- Lima, R., Linares, A. & Rodríguez, A. (2010). Diseño de un manual de procedimientos de reclutamiento y selección de personas con capacidades especiales para las empresas privadas afiliadas al Ministerio de Trabajo Regional de Occidente, Santa Ana (Tesis de Grado). Universidad de El Salvador. Recuperado de:
<http://ri.ues.edu.sv/646/1/10136144.pdf>
- López, R. (2010). *La Selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional*. Perspectivas, número 26, pp. 129-152. Universidad Católica Boliviana San Pablo. Bolivia. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941230007.pdf>
- Naranjo, R. (2012). *El proceso de selección y contratación del personal en medianas empresas de la Ciudad de Barranquilla, Colombia*. Pensamiento y Gestión, número 32, pp. 83-114. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/646/64623932005.pdf>
- Prada, C. & Rivas, L. (2009). *Procesos de Captación e inducción de personal en la empresa de Suministros Industriales Marval C.A.* (Tesis de Grado). Universidad de Oriente. Venezuela. Recuperado de:
http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/217/1/TESIS_CPyLR.pdf
- Rodríguez, J. (2012). *Cómo elaborar y usar los manuales administrativos*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Empresas*. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

Scott, N. & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. México, D.F.: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta personal de GSP Corp.

Encuesta

Somos estudiantes de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos, actualmente estamos realizando una Propuesta de Mejora en el Manual de Reclutamiento y Selección de la Empresa GSP Corp. Como empleado de la Institución, deseamos obtener información sobre el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción para su ingreso en el puesto de trabajo.

Le agradecemos el tiempo para llenar esta encuesta, sus preguntas serán de vital importancia para el estudio.

¿Cuál es el cargo que ocupa actualmente?

- Administrativo
- Promotor de ventas
- Impulsadora
- Mercaderista

¿A qué departamento pertenece?

- Administración
- Operaciones
- Cuentas
- Trade Marketing

¿Cuántos años tiene de laborar en la empresa?

- 1 - 2 años
- 3 - 4 años

- 5 – 6 años
- 7 años en adelante

¿Cómo se enteró del puesto?

- Publicación en página web de la empresa
 - Publicación en Redes Sociales
 - Recomendación de un amigo
 - Periódico
 - Volantes
 - Páginas de Reclutamiento (computrabajo, LinkedIn, Tecoloco)
 - Agencias de colocación
 - Bolsas de Empleo (Universidades, STSS, CCIT)
 - Otras.Especifique_____
-
-
-

N°	Pregunta	Sí	No
1	¿Se le explicó los requerimientos para la posición que participó?		
2	¿Llenó una solicitud de empleo previo a la entrevista de personal?		
3	¿Tuvo una entrevista con la persona que sería su jefe inmediato en caso de ser contratado?		
4	¿Le realizaron las pruebas psicométricas previo a la contratación?		
5	¿Le fueron solicitados documentos personales como requisito previo a la firma de su contrato para conformar su expediente?		
6	Al momento de su ingreso a la empresa, ¿le brindaron las normas, procedimientos, historia de la empresa, misión y visión de la organización?		
7	¿Conoce el organigrama de su empresa?		
8	¿Le informaron sobre sus funciones específicas en el puesto?		
9	¿Se le suministro material o manual de inducción claro y legible?		

Anexo 2. Entrevista Coordinadora Recursos Humanos

Entrevista Recursos Humanos

Somos estudiantes de la Maestría en Dirección de Recursos Humanos, actualmente estamos realizando una Propuesta de Mejora en el Manual de Reclutamiento y Selección de la Empresa GSP Corp. Como Coordinadora del Departamento de Recursos Humanos, deseamos obtener información sobre el proceso de reclutamiento, selección y contratación que realiza en la organización.

Le agradecemos el tiempo para llenar esta encuesta, sus preguntas serán de vital importancia para el estudio.

¿Cuál es su grado académico?

¿Cuántos años de experiencia tiene en el área de Recursos Humanos?

¿Cuál es su cargo actual en la empresa?

¿Cuántos años lleva de laborar en la compañía?

N°	Pregunta	Sí	No
1	¿Realiza un filtro inicial previo a la entrevista personal?		
2	¿Se realiza la verificación de las referencias laborales?		
3	¿Se realiza la verificación de las referencias personales?		
4	¿El personal firma su contrato previo al ingreso de labores?		
5	¿Le brinda las indicaciones requeridas para el puesto?		
6	¿Posee un manual de reclutamiento y selección?		
7	¿Posee un manual de inducción de personal?		

11. Al momento de solicitar una vacante, ¿los clientes remiten el descriptor de puesto?

Caso contrario, ¿De qué manera realizan la búsqueda del personal?

12. ¿Quién es la persona encargada de brindar las indicaciones requeridas para el puesto, Recursos humanos o el jefe inmediato?

13. ¿Cómo fue su proceso de reclutamiento para este cargo?

14. ¿Cuánto tiempo dura el proceso de inducción?

15. ¿Qué se ve en la inducción?

16. ¿Cómo fue su proceso de inducción?

17. ¿Cuál es el tiempo promedio que exigen los clientes organizacionales para contratar al personal de acuerdo con los cargos solicitados?

18. ¿Cuál es el proceso o requisito inicial para poder atender una vacante?

- Requisición de personal
 - Correo electrónico de parte del departamento solicitante
 - Otro. Especifique _____
-
-

19. ¿Cuál es el tipo de reclutamiento que realizan frecuentemente para cubrir las vacantes?

- Reclutamiento interno
- Reclutamiento externo
- Ambos

20. ¿Cuáles son los tipos de evaluaciones que realizan en la organización?

- Evaluación Técnica
- Evaluación Psicométrica

Evaluación por competencias

- Evaluación Médica
 - Estudio Socioeconómico
 - Otros. Especifique
-
-

21. ¿Cuánto tiempo demoran las evaluaciones que realizan en la organización?

22. ¿Cómo dan a conocer las posiciones vacantes?

- Publicaciones en página Web
 - Computrabajo
 - Facebook
 - LinkedIn
 - Volantes
 - Agencias de colocación
 - Bolsa de empleo (Universidades, Secretaria de Trabajo, CCIT)
 - Periódicos
 - Otros. Especifique
-
-
-

23. Al momento de realizar un concurso interno, ¿Cómo dan a conocer las vacantes a los colaboradores?

- Correo electrónico
-

Memorandos

Otros. Especifique

24. ¿Cuáles son los tipos de entrevistas que realizan para la preselección del personal?

- Entrevistas estructuradas
- Entrevistas no estructuradas
- Entrevistas mixtas
- Entrevistas por competencias
- Entrevistas conductuales (assessment center)
- Otros. Especifique

25. ¿Cuánto tiempo demora en realizar las entrevistas?

26. ¿Solicita documentos personales al candidato previo a la contratación? ¿Cuáles?

27. ¿Cuánto tiempo se le da al candidato para que reúna la documentación?

28. ¿Cuáles son los clientes que más requieren del servicio de reclutamiento?

- Colocación Compartida
 - Huawei
 - Excell Publicidad (Huawei Claro)
 - Whirlpool
 - Alimentos Diana
 - Termoencogibles
 - Calvo
 - Monster Energy
 - Hasbro
 - Remarco
 - Evenflo
 - Otros. Especifique
-
-
-

Anexo 3. Formato ejemplo para cotización



COTIZACIÓN PROMOTORIA PROYECTO X- MES DE AGOSTO 2018

Nombre del Programa: Promotoría Temporal Responsable del Proyecto:		No. de Cotización: 1/8/2018
Epígrafe de Cuenta: Período del: 6 AGO - 5 SEP, 2018		Contacto en CIT:
Moneda: Nacional T/C: \$23.9794		Nombre del Proveedor/WTN Cliente:
		Contacto del Cliente:

No. Línea	Descripción	Cant.	Días	Salario Mensual	Costo Productividad	Cuenta Patronal	Horas Extras	Víaticos	Sub-Total	Total	Comisión
U.L.										

Descripción	Monto Mensual
Monto:	
Comisión Ag:	
Sub-Total:	
S.V.: 15%	
Tasa de Seguridad	
Total HONORARIOS	

NOTAS:

- Esta cotización es de carácter ejecutivo y confidencial, y comprende el servicio de promotoría temporal.
- La propuesta incluye UN (1) promotor temporal, por un mes.
- La cotización del servicio se hace en base a un monto mensual.
- El horario del personal será 6 días 10 am a 7 pm, con una hora libre para almuerzo dentro de ese horario, para un total de 8 horas trabajadas, 48 horas laborales semanales que incluyen 4 horas extras a la semana por 4 semanas, pagadas al doble por ser día libre.
- No incluye pago de viáticos o transporte. El cliente debe proporcionar los lineamientos y capacitación para dar la capacitación adecuada del producto.
- No contempla laborar días festivos, horas extra, ni horarios malos o nocturnos. De requerirse todo lo anterior se cotizará y aprobará en un presupuesto por aparte.
- Promotorías temporales máximo dos (2) meses, de lo contrario, comiencen a acumular beneficios de ley.
- No incluye supervisión operativa del personal. La supervisión y planificación de trabajo del personal será asumida por el cliente así como su reportaria.
- El personal tendrá como funciones principales: venta e impulso del producto que el cliente define, en los establecimientos asignados.
- El promotor deberá entregar un informe quincenal con las fotografías con marca de agua de sus entradas y salidas, más hojas de asistencia que reflejen las entradas y salidas, incluyendo jornada de trabajo.
- Se requiere firma de autorización de la presente cotización y la emisión de una orden de compra para comenzar el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- Almuerzo. Esta debe venir firmada y sellada en cada día por el responsable/jefe de la tienda que se le asigna. No se aceptarán menuchos ni bocanones. Deportes que no concuerden con HA se tomarán como no válidos.
- Términos de facturación y crédito: facturación mensual al inicio del mes con planilla proyectada / servicio, con 60 días crédito. Aplica un recargo del 5% mensual por mora sobre saldos vencidos.

FIRMA ACEPTACIÓN: _____ SELLO: _____ FECHA: _____

Anexo 4. Documentación para contratación de personal



SOLICITUD DE EMPLEO

Primera solicitud

¿Ya laboró con nosotros?

¿Cómo te encontramos en FACEBOOK?

Fecha: _____ Nacionalidad: _____

1er Nombre _____ 2do Nombre _____ 1er Apellido _____ 2do Apellido _____

ID: _____ Extendido municipio de: _____ RTN.: _____

No. De afiliación IHSS: _____ Carnet de RAP: Si No Fecha de emisión _____

Dirección exacta: _____

No. Teléfono de casa: _____ Tel. Celular: _____ Tel. emergencia: _____

Fecha nacimiento: _____ Edad: _____ Sexo: F M Estado civil: _____

Peso: _____ Altura: _____ Talla blusa/camisa: S M L XL Talla pantalón: _____

No. De hijos: _____ transporte propio: si no tipo: vehículo motocicleta marca: _____ modelo: _____

Licencia: C B A M número: _____ correo electrónico: _____

Vive con: Sus padres Cónyuge Otro familiar Solo Último año escolar aprobado: _____

Personas que dependen económicamente de usted: Hijos Cónyuge Padres Otros Estudia actualmente: Si No

Horario de clases: _____ institución donde estudia: _____

DATOS FAMILIARES					
Núcleo	Nombre	Vive	†	DOMICILIO	OCUPACIÓN (LUGAR DE TRABAJO)
Padre					
Madre					
Cónyuge					
Hermanos					

DATOS DE HIJOS				
NOMBRE	EDAD	ESTUDIA	TRABAJA	LUGAR DE ESTUDIO O TRABAJO

Posee cuenta bancaria: BAC Banco Ficohsa Monetaria Ahorro Número de cuenta: _____

Tiempo disponible para trabajar: _____ Último sueldo L.: _____

¿Cómo noS encontraste?
 Marque con una "x" la opción correcta.

Referencia de otro trabajador

Feria de empleo

Publicación en Internet:

Facebook Twitter

Transdoc

Otro: _____

Experiencia Laboral

- Marque con una X el área en la que posee experiencia:
- ¿Cuál es el área o cargo específico en donde desee que se lo tome en cuenta? _____
- Si es en el área de Supermercados. ¿Tiene inconveniente en utilizar reddecilla y guantes? Si No
- ¿Dispuesto a trabajar en cuarto frío? Si No
- A continuación, detalle sus empleos anteriores:

Empresa	Fecha inicio y fin de labores	Puesto desempeñado	Dirección	Nombre de Jefe inmediato	Teléfono / Jefe inmediato	Salario devengado	Motivo de Salida

- Referencias Personales:

Nombre	Dirección	Telefono	Ocupación	Tiempo de Conocerlo

Estado de salud

Tipo de sangre

Por favor marque con una x según sea el caso, en cada uno de los padecimientos y enfermedades que se listan a continuación:

El corazón	Si	No	Migraña	Si	No	Hepatitis	Si	No	
Diabetes	Si	No	Gastritis	Si	No	Alergia	Si	No	Especifique:
Asma	Si	No	Mareos	Si	No	Fractura	Si	No	Especifique:
Lumbago	Si	No	Portador VIH	Si	No	Varices	Si	No	
Problemas talón	Si	No	Dolor de espalda / articulares	Si	No	Depresión	Si	No	
Hipertensión arterial	Si	No	Hemorroides	Si	No	Hernia	Si	No	Tipo:

¿Consumo algún medicamento actualmente? Si No Especifique: _____

¿Consumo bebidas alcohólicas? Si No frecuencia: _____

¿Fuma cigarrillos? Si No frecuencia: _____

¿Tiene tatuajes? Si No ¿En qué parte del cuerpo? _____

Está embarazada o sospecha que podría estarlo: Si No

Utiliza anteojos: Si No problemas auditivos: Si No Especifique: _____

¿Se ha hecho algún chequeo médico los últimos 6 meses? Si No Explique: _____

DATOS GENERALES

¿ Cómo supo de este empleo ?
<input type="radio"/> Anuncio <input type="radio"/> Internet <input type="radio"/> Soy Cliente <input type="radio"/> Me recomienda empleado
¿ Parientes trabajando o que hayan trabajado en esta Empresa ?
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si (nómbrellos)
¿ Amigos, conocidos o vecinos trabajando en la Empresa ?
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si (¿Quién?)
¿ Ha estado afiliado a algún sindicato ?
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si ¿cual?
¿ Puede trabajar en horarios rotativos ?
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si
¿ Problemas de traslado / transporte ?
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si
¿ Esta dispuesto a cambiar su lugar de residencia ?
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si
Fecha en que podría presentarse a trabajar

DATOS ECONÓMICOS

¿ Tiene usted otros ingresos ?	
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si(describalos)	Q
¿ Su cónyuge trabaja ?	
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	
¿ Vive en casa propia ?	
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	
¿ Paga renta ?	Renta mensual
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	
¿ Tiene automóvil propio ?	
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si	
¿ Tiene deudas ?	Importe
<input type="radio"/> No <input type="radio"/> Si (¿con quien?)	
¿ Cuánto abona mensualmente ?	
¿ A cuánto ascienden sus gastos mensuales ?	

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 9 y 64 de la Ley de Acceso de la Información pública, autorizo expresamente a _____, así como a las empresas, que distribuyen o comercializan con datos personales, para que puedan emitir y distribuir estudios que contengan datos personales concernientes a mi persona, a efecto de verificar la información proporcionada y autorizo a que mis datos personales sean compartidos/ distribuidos a otras empresas.

Declaro que todos los datos proporcionados en esta solicitud son verdaderos y autorizo a _____ para que haga las investigaciones que considere conveniente, para verificar la exactitud de los mismos, en caso que mis servicios sean utilizados como resultado de esta solicitud, entiendo que por Ley serán considerados durante los primeros dos meses.

La falsedad en esta información podrá dar por terminada la relación laboral de forma inmediata.

Por lo cual autorizo voluntariamente que la información recopilada y/o proporcionada por entidades públicas o privadas y la generada de relaciones contractuales, crediticias o comerciales, sea reportada a centrales de riesgos o burós de crédito para ser tratada, almacenada o transferida; y autorizo expresamente a las entidades que prestan servicios de información, centrales de riesgos y burós de crédito a recopilar, difundir o comercializar reportes o estudios que contengan información sobre mi persona.

Nombre completo: _____

ID: _____ Fecha: _____

Firma: _____

4.1 Acción de personal



ACCION DE PERSONAL



Nombre Del Empleado:		Fecha:
<u>Estado Presente:</u> Depto.: Sección: Puesto: Categoría: Lugar: Salario base:		<u>Estado que se propone</u> Depto.: Sección: Puesto: Categoría: Lugar: Salario base:
<u>ACCION</u>		
<input type="checkbox"/> Ingreso <input type="checkbox"/> Aumento de sueldo <input type="checkbox"/> Ascenso <input type="checkbox"/> Recargo de funciones <input type="checkbox"/> Traslado <input type="checkbox"/> Vacaciones	<input type="checkbox"/> Permiso con sueldo <input type="checkbox"/> Permiso sin sueldo <input type="checkbox"/> Incapacidad <input type="checkbox"/> Suspensión <input type="checkbox"/> Regreso al trabajo <input type="checkbox"/> Inasistencia	<input type="checkbox"/> Nombramiento Temporal <input type="checkbox"/> Cesación de Interinidad <input type="checkbox"/> Renuncia <input type="checkbox"/> Supresión de Servicio <input type="checkbox"/> Despido por causa <input type="checkbox"/> Otros. Explique
Explicación		
_____ Jefe Inmediato	_____ Fecha	_____ Empleado
_____ Recursos Humanos Aprobado	_____ Fecha	_____ Gerencia General Aprobado

4.2. Carta Oferta salarial

OFERTA DE EMPLEO

Sr.

CTI Creative Trade Innovations S.A. tiene el placer de ofrecerle el puesto de - . Confiamos en que sus conocimientos y experiencia serán uno de nuestros activos más valiosos.

Usted es elegible para este cargo y de acuerdo a la política de la compañía, le hacemos llegar los datos de contratación en caso de que desee aceptar esta propuesta:

- Salario: sueldo base mensual L.-, pagado en 2 cuotas quincenales con depósito a cuenta bancaria.
- Combustible y depreciación mensual liquidable con facturas: L.-, con depósito a cuenta bancaria.
- Bono de rendimiento mensual: Lps.-, el cual será medido y remunerado según el cumplimiento de las metas.
- Beneficios: CTI Creative Trade Innovations S.A. proporciona todos los beneficios de ley para sus empleados y además contamos con beneficios adicionales, como ser: Línea Celular Corporativa.

Para aceptar esta oferta de trabajo:

1. Firmar y fechar esta carta de oferta de trabajo donde se indica.
2. Enviar a la empresa esta carta propuesta firmada y fechadas, en sobre cerrado o vía correo electrónico, antes del lunes, -.

Para rechazar esta oferta de trabajo:

1. Firmar y fechar esta carta de oferta de trabajo donde se indica a continuación.
2. Enviar a la empresa esta carta de oferta de trabajo, en sobre cerrado o vía correo electrónico, antes del - .

En CTI Creative Trade Innovations S.A esperamos que usted acepte esta oferta de trabajo y deseamos darle la bienvenida a nuestro equipo. Su supervisor inmediato será la Lic. Waleska Mejía, Gerente General. Siéntase libre de llamar para despejar sus dudas. De aceptar esta oferta, la fecha de inicio de su contrato será -.

Atentamente,

CTI CREATIVE TRADE INNOVATIONS, S.A. de C.V.

PROPUESTA ACEPTADA

PROPUESTA RECHAZADA

Anexo 5. Manual de Reclutamiento, selección y contratación

**DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL**



INTRODUCCIÓN

En la actualidad el papel que juega los miembros que conforman el área de gestión del talento humano o recursos humanos (RRHH) como mayormente se le conoce, es más relevante que nunca, su impacto en el logro de las metas u objetivos empresariales y estratégicos de la empresa es irremplazable.

Mediante la ejecución de diferentes funciones, la implementación de procesos y el uso de herramientas para gestionar al recurso humano, esta área optimiza a toda la empresa; se plantea como puede contribuir para que las demás áreas logren sus objetivos tácticos y/u operativos, al mismo tiempo desarrollando y monitoreando el ambiente de trabajo, para propiciar un clima laboral agradable; y a diferencia del pasado, tomando al antes llamado empleado y considerándole tan importante para el éxito de la empresa, que actualmente se ve como un socio. El socio interno o colaborador es pieza fundamental y es él quien hace la diferencia en las empresas eficaces.

Por lo anterior, recursos humanos se esfuerza en cada una de sus responsabilidades y se apoya en sus procesos para lograrlo. El lograr tener a colaboradores que hagan la diferencia o que puedan hacer aportaciones importantes a la empresa, todos los procesos que realizan recursos humanos son integrales, se relacionan y afectan entre sí pero el proceso de reclutamiento y selección de personal es el primer eslabón de la cadena.

A continuación, se presenta la investigación desarrollada en GSP Corp. la cual no cuenta con este importante manual y como contribución a la misma, se ha realizado un

estudio de su filosofía empresarial y estructura organizacional para diseñar el proceso de Reclutamiento y Selección acorde a ella.

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

1.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de Reclutamiento y Selección de personal de acuerdo a la filosofía empresarial y estructura organizacional, siendo acorde a la realidad y necesidades institucionales.

1.2 Objetivos Específicos

- Estudiar la filosofía empresarial de la empresa y estructura organizacional
- Dar a conocer el Manual de Descripciones y Perfiles de puesto.
- Elaborar un Manual de Reclutamiento y Selección de personal.

2. DESCRIPCIONES Y PERFILES DE PUESTOS

Para que el proceso de reclutamiento y selección de personal sea eficiente y eficaz, se debe de contar con la descripción y perfil del puesto o puestos vacantes que se estén buscando cubrir actualizados, de lo contrario este proceso será no solo empírico además no tendrá un impacto positivo en la organización.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

**DESCRIPCIONES Y
PERFILES DE PUESTO**



Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS				
Área:	GERENCIA				
Código:		Versión:	1.00		
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	Gerente General				
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018		
Objetivo del puesto:	Gestión del soporte operativo a la estrategia comercial, eficientando los recursos a su cargo.				
Unidad administrativa (Dirección):	Gerencia				
Puesto al que reporta:	CEO				
Puestos que le reportan:	4				
1 Jefe Operativo		3 coordinador de Recursos Humanos			
2 Jefe Administrativo					
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
30	50	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Concluido	Administración de Empresas, Mercadeo, o carrera afín			

IDIOMAS				
Idioma	Condición	Nivel		
		Hablado	Escrito	Comprensión
Inglés	Deseable	100%	100%	100%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
1 Trade Marketing/Mercadeo	Generar y ejecutar actividades comerciales	5 años	Obligatorio	
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado	7 años	Obligatorio	
3 Logística	Logística de gestión de proyectos	2 años	Obligatorio	
4 Gestión de Recurso Humano	Conocimiento de leyes y manejo de personal	3 años	Obligatorio	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido		Condición	
Tecnológico	MS Office-Avanzado		Obligatorio	
Administración de personal	Coordinación de equipos		Obligatorio	
Sistemas de información	Manejo de BI, scan data retail link		Obligatorio	
Manejo de indicadores	CRM, presupuesto de ventas		Deseable	
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO (Promedio del equipo)				
Definición			Unidad de Medida	Tipo
Cierre de facturación			40%	Finanzas
Días de crédito de la cartera de clientes			20%	Finanzas
Efectividad de la ejecución de proyectos			40%	Operativo
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				

Relaciones del Puesto			
Interno (Dentro de la organización)		Externo (Fuera de la organización)	
1 CEO		1 Clientes	
2 Junta Directiva GSP		2 Proveedores	
3 Junta Directiva CPG			
4 Directora de Operaciones			
5 Gerente Financiera			
6 Gerente Desarrollo			
7 Gerente Comercial Regional			
8 Gerente de Logística			
9 Gerente de Procesos			
10 Gerente de IT			
Nombre del puesto:	Gerente General		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Viáticos	Parqueos, hospedaje, alimentación
Oficina	Espacio físico fijo	Gasolina y depreciación	Combustible
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla	Gastos de representación	Comidas con clientes
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelería, basurero, clips, lapiceros		
Tecnología	Celular		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			

Descripción		Tipo	Nivel
Responsabilidad por mantenimiento de clientes		Operativo	Alto
Responsabilidad por información confidencial		Información	Alto
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía		Administrativo	Alto
Responsabilidad por la correcta operación de los proyectos		Operativo	Alto
Responsabilidad en facturación y cobranza		Operativo	Alto
Participación en Comité de Negocios		Administrativo	Alto
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO			
Función No. 1		Facturación y Cobros	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Revisión de casos de alto impacto en tema de cobranza	Administrativo	Semanal
2	Análisis de facturación del TOP 10 de Clientes	Administrativo	Diario
3	Planteamiento de estrategias para eficientar la facturación y cobranza	Administrativo	Diario
4	Análisis de informe de bitácora administrativa	Administrativo	Diario
Función No. 2		Ejecución de proyecto	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Administración de la ejecución de proyectos (Planificación, Ejecución, Verificación y Ajustes)	Operativo	Semanal
2	Visita a punto de venta	Operativo	Quincenal
3	Análisis de informe de bitácora operativa	Operativo	Semanal

4	Revisión de resultados con Director Comercial: * Facturación * Cobranza * Finiquitos de proyecto * Rentabilidad * Revisión de las evaluaciones de proyectos * Planes de acción	Operativo	Semanal
Nombre del puesto:	Gerente General		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS	
Área:	ADMINISTRACIÓN	

Código:		Versión:	1.00		
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	JEFE ADMINISTRATIVO				
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018		
Objetivo del puesto:	Control del soporte administrativo de los proyectos a cargo.				
Unidad administrativa (Dirección):	Administración				
Puesto al que reporta:	Gerencia general				
Puestos que le reportan:	1				
1 Auxiliar contable					
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
30	45	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Cursando/Concluido	Contaduría pública y finanzas			
IDIOMAS					
Idioma	Condición	Nivel			
		Hablado	Escrito	Comprensión	

1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
1 Finanzas / Contabilidad	Facturación y compras	3 años	Obligatorio	
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado	1 año	Deseable	
3 Gestión de Recurso Humano	Conocimiento de leyes y manejo de personal	3 años	Obligatorio	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido	Condición		
Tecnológico	MS Office-Avanzado	Obligatorio		
Administración de personal	Coordinación de equipos	Obligatorio		
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO (Promedio del equipo)				
Definición		Unidad de Medida	Tipo	
Entrega en tiempo de proceso administrativo de personal		30%	Administrativo	
Gestión de compras en tiempo (5 evaluados mensualmente)		20%	Operativo	
Facturación y cobro en tiempo		50%	Administrativo	
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)		Externo (Fuera de la organización)		
1 Coordinador Administrativo		1 Clientes		
2 Jefe de Negocios		2 Proveedores		
3 Jefe de Reclutamiento		3 Personal Operativo		
4 Jefe de Logística				

5 Jefe administrativa RRHH			
6 Jefe de Visados			
7 Jefe de Desarrollo			
8 Gerente de Procesos			
9 Gerente de IT			
Nombre del puesto:	JEFE ADMINISTRATIVO		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Tecnología	Celular
Oficina	Espacio físico fijo		
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla		
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelera, basurero, clips, lapiceros		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción		Tipo	Nivel
Responsable de la facturación y cobro de los proyectos a cargo		Operativo	Alto
Responsabilidad por información confidencial		Información	Alto
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía		Administrativo	Alto
Responsable del pago oportuno al personal		Administrativo	Alto
Control, seguimiento, liquidación de compras y pago a proveedores		Administrativo	Alto

Revisión y consolidación de bitácoras operativas	Administrativo	Alto	
Participación en COPAC	Administrativo	Alto	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO			
Función No. 1		Coordinación de Personal	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Aplicación de proceso disciplinario a personal operativo	Administrativo	Eventual
2	Control de facturación y pago de proyectos a cargo	Administrativo	Diario
3	Liquidación de viáticos de personal	Administrativo	Diario
4	Proyección, trámite y liquidación de gastos de proyectos	Administrativo	Diario
5	Control de salarios, bonos, comisiones, viáticos, etc. Y descuentos al personal	Administrativo	Diario
Función No. 2		Control de facturación y cobros	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Revisión y consolidación de soportes para facturación	Administrativo	primeros 10 días del mes
2	Facturación de proyectos	Administrativo	Diario
3	Seguimiento de cobro de proyectos	Administrativo	Diario
Función No. 3		Gestión de Compras	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Elaboración de proyección de gasto y envío a Sub Contralor	Administrativo	Semanal
2	Registro de la solicitud de gasto	Administrativo	Diario
3	Ejecución y seguimiento de la compra	Administrativo	Diario
4	Liquidación de pago a proveedores	Administrativo	Semanal
Nombre del puesto:	JEFE ADMINISTRATIVO		

Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		
Operación fuera de Oficina	Viajes en toda la República		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS				
Área:	OPERACIONES				
Código:		Versión:	1.00		
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	JEFE OPERATIVO				
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018		
Objetivo del puesto:	Control del soporte operativo de los proyectos a cargo.				
Unidad administrativa (Dirección):	Operaciones				
Puesto al que reporta:	Director de Operaciones				
Puestos que le reportan:	5				
1 Personal del departamento de operaciones					
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
30	45	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Cursando/Concluido	Administración de Empresas, Mercadeo, o carrera afín			
IDIOMAS					

Idioma	Condición	Nivel		
		Hablado	Escrito	Comprensión
1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
1 Trade Marketing/Mercadeo	Generar y ejecutar actividades comerciales	5 años	Obligatorio	
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado	3 años	Obligatorio	
3 Gestión de Recurso Humano	Conocimiento de leyes y manejo de personal	3 años	Obligatorio	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido		Condición	
Tecnológico	MS Office-Avanzado		Obligatorio	
Administración de personal	Coordinación de equipos		Obligatorio	
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO (Promedio del equipo)				
Definición			Unidad de Medida	Tipo
Cierre efectivo de proyectos eventuales			30%	Operativo
Cobertura de personal			40%	Administrativo
Entrega de requerimientos a jefatura administrativa			30%	Administrativo
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)		Externo (Fuera de la organización)		
1 Jefe Administrativo		1 Clientes		
2 Jefe de Negocios		2 Proveedores		
3 Jefe de Reclutamiento		3 Personal Operativo		
4 Jefe de Logística				

5 Jefe administrativa RRHH			
6 Jefe de Visados			
7 Jefe de Desarrollo			
8 Gerente de Procesos			
9 Gerente de Negocios			
10 Gerente de Desarrollo			
11 Gerente de IT			
Nombre del puesto:	JEFE OPERATIVO		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Tecnología	Celular
Oficina	Espacio físico fijo	Viáticos	Parqueos, hospedaje, alimentación
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla	Gasolina y depreciación	Combustible
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelera, basurero, clips, lapiceros		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción	Tipo	Nivel	
Responsabilidad por mantenimiento de clientes	Operativo	Alto	
Responsabilidad por información confidencial	Información	Alto	
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía	Administrativo	Alto	
Responsabilidad por la correcta operación de los proyectos	Operativo	Alto	
Seguimiento y consolidación de bitácora operativa	Operativo	Alto	

PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO			
Función No. 1		Gestión Operativa	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Validar el cumplimiento de requerimientos de personal (tiempos, información)	Administrativo	Semanal
2	Validación del cumplimiento del proceso verificación de perfiles de personal reclutado	Administrativo	Diario
3	Validación del cumplimiento del proceso de entrega de documentación, insumos y uniformes a personal de campo	Administrativo	Diario
4	Validación del cumplimiento del proceso de entrega de documentación al área administrativa	Administrativo	Diario
5	Reuniones con equipo de coordinación operativa	Operativo	Semanal
Función No. 2		Ejecución de proyecto	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Seguimiento con departamento de logística	Operativo	Semanal
2	Auditoría aleatoria de reportería (POS, chats, correos electrónicos)	Comercial	Diario
3	Verificación de personal en punto de venta (correo electrónico)	Operativo	Semanal
4	Visita a punto de venta	Operativo	Quincenal
5	Auditoría del Control de insumos del proyecto	Operativo	Semanal
6	Auditoría abastecimientos con equipo de logística	Operativo	Semanal
7	Auditoría de Cierre de proyecto (2 fijos y 1 eventual)	Administrativo	Mensual
Nombre del puesto:	JEFE OPERATIVO		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		

Factores Ergonómicos	Horarios		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS				
Área:	OPERACIONES				
Código:				Versión:	1.00
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO				
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018		
Objetivo del puesto:	Supervisar la ejecución de cada uno de los requerimientos de los proyectos a cargo				
Unidad administrativa (Dirección):	Operaciones				
Puesto al que reporta:	Gerencia General				
Puestos que le reportan:	0				
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
20	30	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Cursando/Concluido	Administración de Empresas, Mercadeo, Auditoría o carrera afín			
IDIOMAS					

Idioma	Condición	Nivel		
		Hablado	Escrito	Comprensión
1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
1 Trade Marketing/Mercadeo	Asistencia en mercadeo o ejecución de proyectos de trade marketing	1 año	Obligatorio	
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado	1 año	Deseado	
3 Gestión de Recurso Humano	Conocimiento de leyes y manejo de personal	1 año	Deseado	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido		Condición	
Tecnológico	MS Office-Avanzado		Obligatorio	
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO				
Definición			Unidad de Medida	Tipo
Facturación			25%	Administrativo
Contratos			25%	Administrativo
Cumplimiento de diarios a bordo			25%	Administrativo
Satisfacción al cliente			25%	Operativo y Administrativo
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)			Externo (Fuera de la organización)	
1 Gerencia General			1 Clientes	
2 Coordinador de Operaciones			2 Proveedores	
3 Jefe Administrativo y Contable			3 Personal Operativo	
4 Jefe Recursos Humanos y planillas				

Nombre del puesto:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Tecnología	Celular
Oficina	Espacio físico fijo		
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla		
Transporte	Vehículo		
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelería, basurero, clips, lapiceros		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción	Tipo	Nivel	
Responsable de la facturación y cobro de los proyectos a cargo	Operativo	Alto	
Responsabilidad por información confidencial	Información	Alto	
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía	Administrativo	Alto	
Responsable del pago oportuno al personal	Administrativo	Alto	
Control, seguimiento, liquidación de compras y pago a proveedores	Administrativo	Alto	
Propósito principal del puesto			
Función No. 1	Coordinación de Personal		
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Elaboración y traslado de HA/Pre planilla al departamento de Administración de RRHH	Administrativo	Quincenal
2	Traslado de Suspensiones de IHSS, vacaciones, altas, bajas, tramites de visados	Administrativo	Eventual

3	Aplicación de proceso disciplinario a personal operativo	Administrativo	Eventual
4	Control de facturación, pago y cobro de proyectos a cargo	Administrativo	Mensual
5	Liquidación de viáticos de personal	Administrativo	Quincenal
6	Proyección, trámite y liquidación de gastos de proyectos	Administrativo	Mensual
7	Control de salarios, bonos, comisiones, viáticos, etc. Y descuentos al personal	Administrativo	Quincenal
8	Entrega de boletas de pago a Coordinador Operativo	Administrativo	Quincenal
9	Entrega de reportería a los clientes	Administrativo	Semanal
10	Manejo de cartera asignada y prospección de nuevos clientes	Operativo	Mensual
Función No. 2 Control de facturación y cobros			
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Revisión y consolidación de soportes para facturación	Administrativo	5 días después de la quincena
2	Facturación de proyectos	Administrativo	primeros 15 días del mes
3	Seguimiento de cobro de proyectos	Administrativo	Mensual
Función No. 3 Gestión de Compras			
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Elaboración de proyección de gasto y envío al Administrador	Administrativo	Semanal
2	Registro de la solicitud de gasto	Administrativo	Diario
3	Ejecución y seguimiento de la compra	Administrativo	Diario
4	Liquidación de pago a proveedores	Administrativo	Semanal
Nombre del puesto:	COORDINADOR ADMINISTRATIVO		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición

Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		
Operación fuera de Oficina	Viajes en toda la República		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS				
Área:	OPERACIONES				
Código:		Versión:	1.00		
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	COORDINADOR OPERATIVO - SAP				
Curva Salarial:	Lps. 19,425.00 / Lps. 1,000.00	Vigente a partir de:	16 de abril de 2018		
Objetivo del puesto:	Coordinar y Ejecutar los proyectos a cargo.				
Unidad administrativa (Dirección):	Operaciones				
Puesto al que reporta:	Jefe Operativo Honduras				
Puestos que le reportan:	Supervisores de Operaciones, Mercaderistas, Digitación				
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
25	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Cursando/Concluido	Administración de Empresas, Mercadeo, o carrera afín			

IDIOMAS				
Idioma	Condición	Nivel		
		Hablado	Escrito	Comprensión
1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
1 Trade Marketing/Mercadeo	Generar y ejecutar actividades comerciales	1 año	obligatorio	
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado	1 año	obligatorio	
3 Gestión de Recurso Humano	Conocimiento de leyes y manejo de personal	1 año	obligatorio	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido		Condición	
Tecnológico	MS Office-Avanzado		Obligatorio	
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO				
Definición			Unidad de Medida	Tipo
Reportería interna			40%	Administrativo
Entrega de planillas, completa, correcta y revisada en tiempo y forma			10%	Administrativo
Evaluación del servicio al cliente en áreas de competencia del Departamento de Operaciones			30%	Operativo
Responder a los requerimientos de los clientes solicitados a través del Departamento de Cuentas			20%	Operativo
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)		Externo (Fuera de la organización)		
1 Gerencia General		1 Clientes		
2 Coordinador Administrativo		2 Proveedores		
2 Jefe Administrativo y Contable				

3 Jefe de Recursos Humanos y planillas			
4 Personal Operativo			
Nombre del puesto:	COORDINADOR OPERATIVO - SAP		
Curva Salarial:	Lps. 19,425.00 / Lps. 1,000.00	Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Tecnología	Celular
Oficina	Espacio físico fijo	Viáticos	Parqueos
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla	Gasolina y depreciación	Combustible
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelera, basurero, clips, lapiceros		
Transporte	Vehículo		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción	Tipo	Nivel	
Responsabilidad por mantenimiento de clientes	Operativo	Alto	
Responsabilidad por información confidencial	Información	Alto	
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía	Administrativo	Alto	
Responsabilidad por la correcta operación de los proyectos	Operativo	Alto	
Propósito principal del puesto			
Función No. 1	Coordinación de Personal		

No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Traslado de requerimiento de personal a Reclutamiento	Administrativo	Semanal
2	Validación de perfiles de personal reclutado	Administrativo	Diario
3	Coordinación de selección de personal por parte del cliente	Administrativo	Eventual
4	Entrega de documentación a personal de campo * Hoja de firma * Visado * Memos de autorización de actividad * Hoja de reporte * Gafete * Tarjeta de salud, pulmones, manipulación de alimentos * Carta de presentación	Administrativo	Diario
5	Control de salarios, bonos, comisiones, viáticos, etc. Y descuentos al personal	Administrativo	Quincenal
6	Entrega de visados, papelería, uniformes, insumos y herramientas boletas de pago al personal	Administrativo	Diario
7	Reuniones trimestrales con personal de campo	Operativo	Eventual
8	Consolidación de hojas de firma y entrega a coordinación administrativa	Operativo	Semanal
9	Consolidación de hojas de reporte y entrega a encargado de reportes	Operativo	Semanal
10	Control de caja chica	Administrativo	Mensual
Función No. 2 Ejecución de proyecto			
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Coordinación y seguimiento de logística	Operativo	Semanal
2	Control y verificación de rutas	Operativo	Semanal
3	Revisión de reportería (POS, chats, correos electrónicos)	Comercial	Diario
4	Verificación de personal en punto de venta (correo electrónico)	Operativo	Semanal
5	Visita a punto de venta	Operativo	Semanal

6	Control de insumos del proyecto	Operativo	Semanal
7	Seguimiento de abastecimientos con equipo de logística	Operativo	Semanal
8	Reuniones trimestrales de seguimiento con clientes	Administrativo	Eventual
9	Cierre de proyecto (2 fijos y 1 eventual)	Administrativo	Mensual
10	Proyección de clientes	Operativo	Eventual
11	Presentación de credenciales de la empresa	Operativo	Eventual
12	Gestión de cobro y estado de cuenta de clientes	Administrativo	Mensual
13	Seguimiento de facturas vencidas	Administrativo	Mensual
14	Manejo de bodegas y control de insumos	Administrativo	Semanal
15	Liquidaciones de proyectos fijos y temporales	Administrativo	Eventual
Nombre del puesto:	COORDINADOR OPERATIVO - SAP		
Curva Salarial:	Lps. 19,425.00 / Lps. 1,000.00	Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS				
Área:	RECURSOS HUMANOS				
Código:		Versión:	1.00		
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	COORDINADORA DE RRHH Y PLANILLAS				
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	1 de marzo 2018		
Objetivo del puesto:	Desarrollar, implementar y dar seguimiento y control a las políticas, procedimientos y relaciones entre los colaboradores y la empresa mediante una eficiente y eficaz gestión, donde involucren la planificación, organización y control de los procesos de recursos humanos.				
Unidad administrativa (Dirección):	Gerencia General				
Puesto al que reporta:	Gerente General				
Puestos que le reportan:	0				
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
25	35	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Cursando/Concluido	Psicología, Administración de empresas			
IDIOMAS					
Idioma	Condición	Nivel			

		Hablado	Escrito	Comprensión
1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
Recursos Humanos	Reclutamientos, selección, contratación y planillas	3 años	Obligatorio	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido		Condición	
Tecnológico	MS Office-Avanzado		Obligatorio	
Tecnológico	Pruebas psicométricas en línea		Obligatorio	
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO				
Definición			Unidad de Medida	Tipo
Reclutamiento, selección y contratación			50%	Administrativo
Elaboración de las planillas			50%	Administrativo
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)			Externo (Fuera de la organización)	
1 Jefe Administrativo			1 Clientes	
2 Jefe Operativo				
3 Gerencia General				
4 Coordinadores y supervisores de operaciones				
5 Coordinadores Administrativos				
Nombre del puesto:	COORDINADORA DE RRHH Y PLANILLAS			
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	1 de marzo 2018	

RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora		
Oficina	Espacio físico fijo		
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla	Transporte	Vehículo
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelera, basurero, clips, lapiceros		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción		Tipo	Nivel
Responsabilidad por información confidencial		Información	Alto
Validación de la integridad de la información previo a presentar reportes		Información	Alto
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas del departamento de Recursos Humanos		Administrativo	Alto
Propósito principal del puesto			
Función No. 1 humano		Procesos administrativos de talento	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Reclutamiento, selección y contratación del personal	Administrativo	Eventual
2	Actualización de las fichas de empleados dentro del sistema	Administrativo	Eventual
3	Manejo y control de los expedientes de personal	Administrativo	Eventual
4	Elaboración de Headcount	Administrativo	Mensual
5	Revisión y control de incapacidades y permisos	Administrativo	Eventual

6	Aplicación de las leyes laborales	Administrativo	Eventual
Función No. 2			
Nómina			
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Elaboración y control de planillas de pago	Administrativo	Quincenal
2	Elaboración y control de planillas del IHSS y RAP	Administrativo	Mensual
3	Elaboración de las planillas del 13avo y 14avo mes de salario	Administrativo	Anual
4	Cálculos de prestaciones	Administrativo	Eventual
5	Cálculos para el bono educativo	Administrativo	Anual
Nombre del puesto:	COORDINADORA DE RRHH Y PLANILLAS		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	1 de marzo 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS		
Área:	OPERACIONES		
Código:		Versión:	1.00
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS			
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO			
Nombre del puesto:	COORDINADOR OPERATIVO - TGU		
Curva Salarial:	Lps. 16,800.00 / Lps. 1,000.00	Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
Objetivo del puesto:	Coordinar y Ejecutar los proyectos a cargo.		
Unidad administrativa (Dirección):	Operaciones		
Puesto al que reporta:	Jefe Operativo Honduras		
Puestos que le reportan:	3		
1 Supervisor de operaciones	3 Personal de campo		
2 Digitadora			
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA			
Requisitos Personales			
Edad	Género		Estado Civil
	Tipo	Condición	Tipo Condición
20	30	Indiferente	Indiferente Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS			
Tipo	Nivel	Carrera	

Licenciatura	Cursando/Concluido	Administración de Empresas, Mercadeo, o carrera afín		
IDIOMAS				
Idioma	Condición	Nivel		
		Hablado	Escrito	Comprensión
1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
1 Trade Marketing/Mercadeo	Generar y ejecutar actividades comerciales	1 año	obligatorio	
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado	1 año	obligatorio	
3 Gestión de Recurso Humano	Conocimiento de leyes y manejo de personal	1 año	obligatorio	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido	Condición		
Tecnológico	MS Office-Avanzado	Obligatorio		
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO				
Definición		Unidad de Medida	Tipo	
Reportería interna		40%	Administrativo	
Entrega de planillas, completa, correcta y revisada en tiempo y forma		10%	Administrativo	
Evaluación del servicio al cliente en áreas de competencia del Departamento de Operaciones		30%	Operativo	
Responder a los requerimientos de los clientes solicitados a través del Departamento de Cuentas		20%	Operativo	
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)		Externo (Fuera de la organización)		
1 Gerencia General		1 Clientes		
2 Coordinador Administrativo		2 Proveedores		

2 Jefe Administrativo y Contable			
3 Jefe de Recursos Humanos y planillas			
4 Personal Operativo			
Nombre del puesto:	COORDINADOR OPERATIVO - TGU		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Tecnología	Celular
Oficina	Espacio físico fijo	Viáticos	Parqueos
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla	Gasolina y depreciación	Combustible
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelera, basurero, clips, lapiceros		
Transporte	Vehículo		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción	Tipo	Nivel	
Responsabilidad por mantenimiento de clientes	Operativo	Alto	
Responsabilidad por información confidencial	Información	Alto	
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía	Administrativo	Alto	
Responsabilidad por la correcta operación de los proyectos	Operativo	Alto	
Propósito principal del puesto			

Función No. 1		Coordinación de Personal	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Traslado de requerimiento de personal a Reclutamiento	Administrativo	Semanal
2	Validación de perfiles de personal reclutado	Administrativo	Diario
3	Coordinación de selección de personal por parte del cliente	Administrativo	Eventual
4	Entrega de documentación a personal de campo * Hoja de firma * Visado * Memos de autorización de actividad * Hoja de reporte * Gafete * Tarjeta de salud, pulmones, manipulación de alimentos * Carta de presentación	Administrativo	Diario
5	Control de salarios, bonos, comisiones, viáticos, etc. Y descuentos al personal	Administrativo	Quincenal
6	Entrega de visados, papelería, uniformes, insumos y herramientas boletas de pago al personal	Administrativo	Diario
7	Reuniones trimestrales con personal de campo	Operativo	Eventual
8	Consolidación de hojas de firma y entrega a coordinación administrativa	Operativo	Semanal
9	Consolidación de hojas de reporte y entrega a encargado de reportes	Operativo	Semanal
10	Supervisión de personal foráneo	Operativo	Semanal
Función No. 2		Ejecución de proyecto	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Coordinación y seguimiento con departamento de logística	Operativo	Semanal
2	Control y verificación de rutas	Operativo	Semanal
3	Revisión de reportería (POS, chats, correos electrónicos)	Comercial	Diario
4	Verificación de personal en punto de venta (correo electrónico)	Operativo	Semanal

5	Visita a punto de venta	Operativo	Semanal
6	Control de insumos del proyecto	Operativo	Semanal
7	Seguimiento de abastecimientos con equipo de logística	Operativo	Semanal
8	Reuniones trimestrales de seguimiento con clientes	Administrativo	Eventual
9	Cierre de proyecto (2 fijos y 1 eventual)	Administrativo	Mensual
Nombre del puesto:	COORDINADOR OPERATIVO - TGU		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS				
Área:	OPERACIONES				
Código:		Versión:	1.00		
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	SUPERVISOR DE OPERACIONES				
Curva Salarial:	Lps. 11,000.00	Vigente a partir de:	16 de abril de 2018		
Objetivo del puesto:	Supervisión del personal de las distintas zonas y la revisión y control de reportes				
Unidad administrativa (Dirección):	Operaciones				
Puesto al que reporta:	Coordinador de operaciones				
Puestos que le reportan:	1				
1 Mercaderistas					
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
20	30	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Cursando/Concluido	Administración de Empresas, Mercadeo, o carrera afín			

IDIOMAS				
Idioma	Condición	Nivel		
		Hablado	Escrito	Comprensión
1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción	Tiempo	Condición	
1 Trade Marketing/Mercadeo	Generar y ejecutar actividades comerciales	1 año	obligatorio	
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado	1 año	obligatorio	
3 Gestión de Recurso Humano	Manejo de personal	1 año	obligatorio	
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido	Condición		
Tecnológico	MS Office-Avanzado	Obligatorio		
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO				
Definición	Unidad de Medida	Tipo		
Reportería interna	40%	Administrativo		
Entrega de planillas, completa, correcta y revisada en tiempo y forma	10%	Administrativo		
Evaluación del servicio al cliente en áreas de competencia del Departamento de Operaciones	30%	Operativo		
Responder a los requerimientos de los clientes solicitados a través del Departamento de Cuentas	20%	Operativo		
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)		Externo (Fuera de la organización)		
1 Gerencia General		1 Clientes		
2 Coordinador Administrativo		2 Proveedores		
2 Jefe Administrativo y Contable				

3 Jefe de Recursos Humanos y planillas			
4 Personal Operativo			
Nombre del puesto:	SUPERVISOR DE OPERACIONES		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Tecnología	Celular
Oficina	Espacio físico fijo	Viáticos	Parqueos
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla	Gasolina y depreciación	Combustible
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelera, basurero, clips, lapiceros		
Transporte	Vehículo		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción	Tipo	Nivel	
Responsabilidad por mantenimiento de clientes	Operativo	Alto	
Responsabilidad por información confidencial	Información	Alto	
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía	Administrativo	Alto	
Responsabilidad por la correcta operación de los proyectos	Operativo	Alto	
Propósito principal del puesto			
Función No. 1	Coordinación de Personal		

No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Traslado de requerimiento de personal a Reclutamiento	Administrativo	Semanal
2	Validación de perfiles de personal reclutado	Administrativo	Diario
4	Entrega de documentación a personal de campo * Hoja de firma * Visado * Memos de autorización de actividad * Hoja de reporte * Gafete * Tarjeta de salud, pulmones, manipulación de alimentos * Carta de presentación	Administrativo	Diario
5	Control de salarios, bonos, comisiones, viáticos, etc. Y descuentos al personal	Administrativo	Quincenal
6	Entrega de visados, papelería, uniformes, insumos y herramientas boletas de pago al personal	Administrativo	Diario
7	Reuniones trimestrales con personal de campo	Operativo	Eventual
8	Consolidación de hojas de firma y entrega a coordinación administrativa	Operativo	Semanal
9	Consolidación de hojas de reporte y entrega a encargado de reportes	Operativo	Semanal
10	Supervisión de personal de la zona	Operativo	Semanal
Función No. 2 Ejecución de proyecto			
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
3	Revisión de reportería (POS, chats, correos electrónicos)	Comercial	Diario
4	Verificación de personal en punto de venta (correo electrónico)	Operativo	Semanal
5	Visita a punto de venta	Operativo	Semanal
6	Control de insumos del proyecto	Operativo	Semanal
8	Reuniones trimestrales de seguimiento con clientes	Administrativo	Eventual
Nombre del puesto:	SUPERVISOR DE OPERACIONES		

Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		

Nombre del Documento:	PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS				
Área:	ADMINISTRACIÓN				
Código:		Versión:	1.00		
PERFIL Y DESCRIPTOR DE PUESTOS					
REQUISITOS GENERALES DEL PUESTO					
Nombre del puesto:	AUXILIAR CONTABLE				
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018		
Objetivo del puesto:	Apoyo del soporte administrativo de los proyectos a cargo.				
Unidad administrativa (Dirección):	Administración				
Puesto al que reporta:	Jefe Administrativo				
Puestos que le reportan:	0				
REQUISITOS GENERALES DE LA PERSONA					
Requisitos Personales					
Edad		Género		Estado Civil	
		Tipo	Condición	Tipo	Condición
30	45	Indiferente	Indiferente	Indiferente	Indiferente
REQUISITOS ACADÉMICOS					
Tipo	Nivel	Carrera			
Licenciatura	Cursando/Concluido	Administración de Empresas, Contaduría pública y finanzas			
IDIOMAS					
Idioma	Condición	Nivel			

		Hablado	Escrito	Comprensión
1 Ingles	Deseable	50%	50%	50%
EXPERIENCIA LABORAL				
Áreas de experiencia	Descripción		Tiempo	Condición
1 Finanzas / Contabilidad	Facturación y compras		1 años	Obligatorio
2 Consumo Masivo	Conocimiento del mercado		1 año	Deseable
OTROS CONOCIMIENTOS				
Tipo	Conocimiento requerido		Condición	
Tecnológico	MS Office-Avanzado		Obligatorio	
INDICADORES O PLANES DE TRABAJO (Promedio del equipo)				
Definición			Unidad de Medida	Tipo
Entrega en tiempo de proceso administrativo de personal			50%	Administrativo
Facturación y cobro en tiempo			50%	Administrativo
REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO				
Relaciones del Puesto				
Interno (Dentro de la organización)			Externo (Fuera de la organización)	
1 Coordinador Administrativo			1 Clientes	
2 Jefe de Negocios			2 Proveedores	
3 Jefe de Reclutamiento			3 Personal Operativo	
4 Jefe de Logística				
5 Jefe administrativa RRHH				
6 Jefe de Visados				
7 Jefe de Desarrollo				

8 Gerente de Procesos			
9 Gerente de IT			
Nombre del puesto:	AUXILIAR CONTABLE		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PUESTO			
Categoría	Recurso	Categoría	Recurso
Tecnología	Computadora	Tecnología	Celular
Oficina	Espacio físico fijo		
Mobiliario de Oficina	Escritorio, Silla		
Insumos	Engrapadora, tape, calculadora, abre hoyos, regleta, papelera, basurero, clips, lapiceros		
RESPONSABILIDADES DEL PUESTO			
Descripción	Tipo	Nivel	
Responsable de la facturación y cobro de los proyectos a cargo	Operativo	Alto	
Responsabilidad por información confidencial	Información	Alto	
Responsable del cumplimiento de procesos y políticas de la compañía	Administrativo	Alto	
Responsable del pago oportuno al personal	Administrativo	Alto	
Control, seguimiento, liquidación de compras y pago a proveedores	Administrativo	Alto	
Revisión y consolidación de bitácoras operativas	Administrativo	Alto	
Participación en COPAC	Administrativo	Alto	
PROPÓSITO PRINCIPAL DEL PUESTO			

Función No. 1		Coordinación de Personal	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
4	Control de facturación y pago de proyectos a cargo	Administrativo	Diario
5	Liquidación de viáticos de personal	Administrativo	Diario
6	Proyección, trámite y liquidación de gastos de proyectos	Administrativo	Diario
7	Control de salarios, bonos, comisiones, viáticos, etc. Y descuentos al personal	Administrativo	Diario
Función No. 2		Control de facturación y cobros	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Revisión y consolidación de soportes para facturación	Administrativo	primeros 10 días del mes
2	Facturación de proyectos	Administrativo	Diario
3	Seguimiento de cobro de proyectos	Administrativo	Diario
Función No. 3		Gestión de Compras	
No.	Actividad	Tipo	Periodicidad
1	Registro de la solicitud de gasto	Administrativo	Diario
2	Ejecución y seguimiento de la compra	Administrativo	Diario
3	Liquidación de pago a proveedores	Administrativo	Semanal
Nombre del puesto:	AUXILIAR CONTABLE		
Curva Salarial:		Vigente a partir de:	16 de abril de 2018
CONDICIONES EN EL DESARROLLO DE TRABAJO			
Categoría	Condición	Categoría	Condición
Ambiente Organizacional	Ambiente de Oficina		
Factores Ergonómicos	Horarios		

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

**MANUAL DE
RECLUTAMIENTO Y
SELECCIÓN DE PERSONAL**



3. IMPORTANCIA DEL MANUAL

El presente Manual de Reclutamiento y Selección de Personal, definirá el proceso formal a seguir para cubrir las vacantes surgentes durante el funcionamiento de la empresa GSP Corp.

Este manual guiará al responsable de esta importante función, mostrándole paso a paso los lineamientos a seguir desde el momento en que surge una vacante, su proceder según el tipo de reclutamiento deseado (interno, externo o mixto), y a encontrar al candidato idóneo para el puesto hasta el momento en que se decide a quien contratar, haciendo una propuesta salarial.

4. UTILIDAD DEL MANUAL

Este manual impactará a nivel de toda la empresa una vez se implemente, se asegura la estandarización del proceso de reclutamiento y selección, a través de sus especificaciones de uso, actualización; políticas para el reclutamiento y selección; guiando paso a paso a los involucrados y responsables en cada etapa, como se refleja en los flujogramas en ambas partes de proceso, como ser el reclutamiento y selección.

Para finalizar la aplicación de las diferentes técnicas de reclutamiento y selección que correspondan según el tipo de puesto vacante y garantiza la imparcialidad del proceso, mediante herramientas estructuradas que serán aplicadas a cada uno de los postulantes.

5. ESPECIFICACIONES PARA EL USO DEL MANUAL

1. El contenido del presente manual es de aplicación para el proceso de reclutamiento y selección de la empresa GPS CORP y de observancia para el personal involucrado en los procesos descritos en el presente.
2. El coordinador de Recursos Humanos es el responsable de la aplicación y aclaración de las dudas que se susciten en la interpretación de las políticas y actividades descritas en el presente manual.
3. La gerencia a través del departamento de Recursos Humanos es la responsable del reclutamiento y selección del personal, para incorporarse como trabajadores en GPS CORP.
4. La elaboración y el análisis del inventario de recursos Humanos es competencia del departamento de Recursos Humanos a través de la Gerencia de Personal.
5. El Departamento de Recursos Humanos a través de la Gerencia de Personal es responsable de velar por que todo el personal que ingrese la compañía cumpla con los descriptores y perfiles requeridos para cada puesto establecido en esta Manual.
6. El departamento de recursos humanos deberá contar con los perfiles de puestos de las plazas existentes en la empresa, para atender a los requerimientos de personal que se susciten en las diferentes áreas de la institución.
7. La Gerencia y/o el departamento de cuentas son los responsables de solicitar los candidatos requeridos para cubrir las plazas existentes en la empresa.
8. El Departamento de recursos Humanos es el responsable de realizar el reclutamiento y selección para las vacantes existentes, tomando en cuenta descriptores y perfiles requeridos para cada puesto establecido en esta Manual.
9. Los documentos que se generen en el proceso de reclutamiento y selección de personal serán resguardados por la Gerencia, a fin de garantizar su confiabilidad.

6. ESPECIFICACIONES PARA LA ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El presente manual deberá de ser revisado y de ser necesario actualizado como mínimo una vez al año, con el fin de garantizar su eficiencia y cumplir a cabalidad con su objetivo.

Será el departamento de Recursos Humanos de GSP Corp. A través de su coordinación quien está encargado de delegar o realizar la revisión y/o actualización del presente manual; cuando la estructura organizacional cambie, el área responsable de su custodia y ejecución cambie o cuando este último lo considere oportuno.

7. POLÍTICAS PARA EL USO DEL MANUAL POR PROCESO

7.1 Política para el proceso de Reclutamiento

8.1.1. OBJETIVO

Establecer las bases del proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal idóneo para la empresa GSP Corp. Honduras.

8.1.2. ALCANCE

Es aplicable a todos los candidatos que expresen interés por integrarse a la fuerza laboral de las distintas empresas.

9. POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO

9.1. La coordinación de recursos humanos tiene como responsabilidad conocer los perfiles de cada uno de los clientes que solicitan los servicios en la empresa, para la

realización adecuada de las funciones en el puesto de trabajo, así como informar acerca de la actualización y creación de nuevos perfiles.

- 9.2. No se iniciará ningún proceso de reclutamiento sin haber ingresado formalmente la cotización de personal firmada y autorizada por el cliente, claramente respaldada con la información solicitada en el formato establecido. Los responsables de presentar y autorizar la cotización de personal los gerentes de las marcas solicitantes.
- 9.3. El ejecutivo de cuenta ingresará las cotizaciones al sistema administrativo y contable de la empresa, y de manera simultánea, compartirá la cotización con la coordinación de recursos humanos para el inicio de su proceso.
- 9.4. En la contratación de nuevas plazas, se deberá solicitar previamente en la cotización, la autorización de la Gerencia General de las marcas a las que brindamos servicio, el tiempo promedio establecido para su envío dependerá de las posiciones y la cantidad requerida para cada una.
- 9.5. No están autorizadas las contrataciones de familiares en tercer grado de consanguinidad, primero y segundo de afinidad de aquellos que conforman la fuerza laboral de esta empresa.
- 9.6. Es responsabilidad del Coordinador de recursos humanos realizar el reclutamiento tanto de los niveles básicos operativos, mandos medios y altos.
- 9.7. La implementación de reclutamiento masivo como la publicación de las vacantes en las páginas web, y la publicación de vacantes mediante las instituciones que cuentan con bolsas de empleo, entre otras serán planificadas por la coordinación de recursos humanos.

9.8. Todo candidato será entrevistado bajo la guía del formato de entrevista preliminar previamente establecido y será de uso exclusivo del personal de Recursos Humanos y de la marca solicitante.

9.9. El servicio de reclutamiento y selección tendrá indicadores basados en distintos tiempos de respuesta que son:

- Fecha de recibo de cotización autorizada
- Fecha de envío de la terna de candidatos
- Fecha de respuesta de la selección del candidato por parte del cliente.
- Fecha de contratación.

Todas estas fechas serán registradas en el formato de Cotización.

7.2 Política para el proceso de Selección

7.1.1. Los candidatos que resulten ser aptos en el proceso de reclutamiento, se someterán a evaluaciones de habilidades mediante la aplicación de pruebas psicométricas de acuerdo el perfil solicitado.

7.1.2. La coordinación de recursos humanos es la responsable de asegurar que ningún candidato sea ingresado a la empresa sin cumplir con el proceso de evaluaciones. Donde los resultados obtenidos serán las bases para la toma de decisiones acertadas al momento de las contrataciones. Este proceso será ejecutado por el personal de Recursos Humanos exclusivamente.

7.1.3. El coordinador es el responsable de supervisar y asegurar la verificación de referencias laborales y personales de los candidatos potenciales a los distintos cargos de las empresas antes de aprobar el proceso de contratación.

Todos los candidatos serán remitidos a segunda entrevista con los clientes, ellos determinarán si los aspirantes finalizarán el proceso de contratación. De acuerdo al procedimiento se remitirá una terna al cliente solicitando, tomando en consideración la cantidad de empleados requeridos.

- 7.1.4. Es responsabilidad del cliente solicitante seleccionar al candidato que se ha de contratar para desempeñar las funciones ya establecidas.
- 7.1.5. Una vez seleccionado el o los candidatos para la vacante, se programará una entrevista final con el mismo, donde se le hará una propuesta salarial según el formato de Propuesta Salarial.
- 7.1.6. El cliente debe comunicar oportunamente su decisión en relación con los candidatos al área de recursos humanos de la empresa GSP Corp. Honduras para iniciar trámites de contratación.

8. POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN

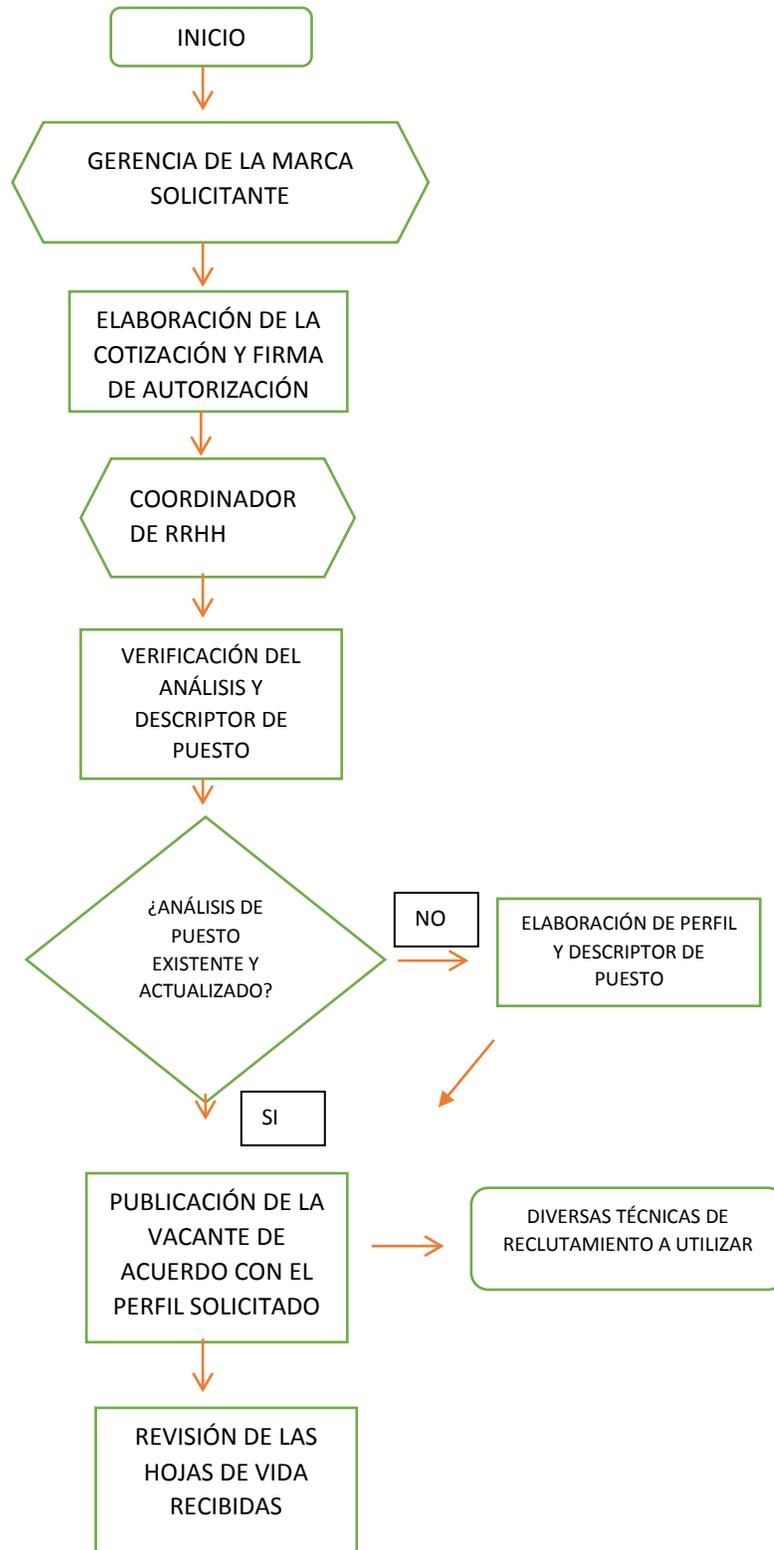
- 8.1. Es responsabilidad de la coordinación de recursos humanos, Jefatura y ejecutivas de cuentas asegurar que todas las políticas antes mencionadas sean aplicadas y que cada candidato obtenga resultados positivos antes de proceder al proceso de contratación.
- 8.2. Es responsabilidad de la Gerencia o Jefatura de la marca y/o cliente solicitante, asegurar que los candidatos elegidos pasarán por un proceso de inducción, donde obtendrán pleno conocimiento de las funciones del cargo que han de ejercer, salario y beneficios que tendrá al momento iniciar labores dentro de la empresa que representa, de acuerdo con la cotización presentada.
- 8.3. Se procederá a la solicitud de documentación requerida para la contratación del candidato y creación de expediente del nuevo empleado en la organización, sólo si el

candidato mantiene interés en escuchar la oferta de empleo y si está de acuerdo con dicha oferta.

- 8.4. Al momento de recibir la documentación, serán firmados los contratos establecidos de acuerdo con el cargo que ha de desempeñar dentro de la empresa, así como la documentación general que debe formar parte del expediente de los empleados de cada uno de los clientes que solicitan el servicio.
- 8.5. Toda contratación deberá ser autorizada por la Coordinación de Recursos Humanos para su debido ingreso al sistema administrativo y contable.
- 8.6. La coordinación de Recursos Humanos será responsable del control y archivo de cada expediente de personal.

8.PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

8.1 Flujograma del proceso



8.2 Técnicas de Reclutamiento recomendadas por puesto o nivel jerárquico.

En el proceso de reclutamiento se pretende atraer candidatos calificados y capaces de ocupar determinados puestos en la organización, para cada posición existen diferentes técnicas específicas de manera que se pueda cumplir con el objetivo planteado con anterioridad.

De acuerdo con cada nivel organizacional las técnicas adecuadas son las siguientes:

Puestos Directivos y Gerencia

- Referidos y recomendados de los ejecutivos de la Institución
- Páginas Web profesionales, LinkedIn, una amplia red profesional que facilita el proceso de búsqueda de acuerdo con el perfil esperado.

Puestos Administrativos

- Contacto con universidades privadas y públicas a nivel nacional, esta es una técnica efectiva para intensificar la presentación de candidatos
- Contacto con colaboradores o colegas de otras empresas, como apoyo o cooperación mutua entre organizaciones.
- Avisos en periódicos locales.
- Bolsas de empleo virtuales: Jobomas, Computrabajo, Tecoloco
- Páginas Web profesionales, LinkedIn, una amplia red profesional que facilita el proceso de búsqueda de acuerdo con el perfil esperado.

Puestos operativos

- Contacto con universidades privadas y públicas a nivel nacional, esta es una técnica efectiva para intensificar la presentación de candidatos
- Contacto con colaboradores o colegas de otras empresas, como apoyo o cooperación mutua entre organizaciones.
- Avisos en periódicos locales.
- Bolsas de empleo virtuales: Jobomas, Computrabajo, Tecoloco
- Archivos de candidatos que se presentan espontáneamente a la empresa a dejar su hoja de vida.
- Presentación de candidatos referidos o recomendados por colaboradores.
- Base de datos de las hojas recibidas por medio de correo electrónico.

8.3 Indicadores de medición del proceso.

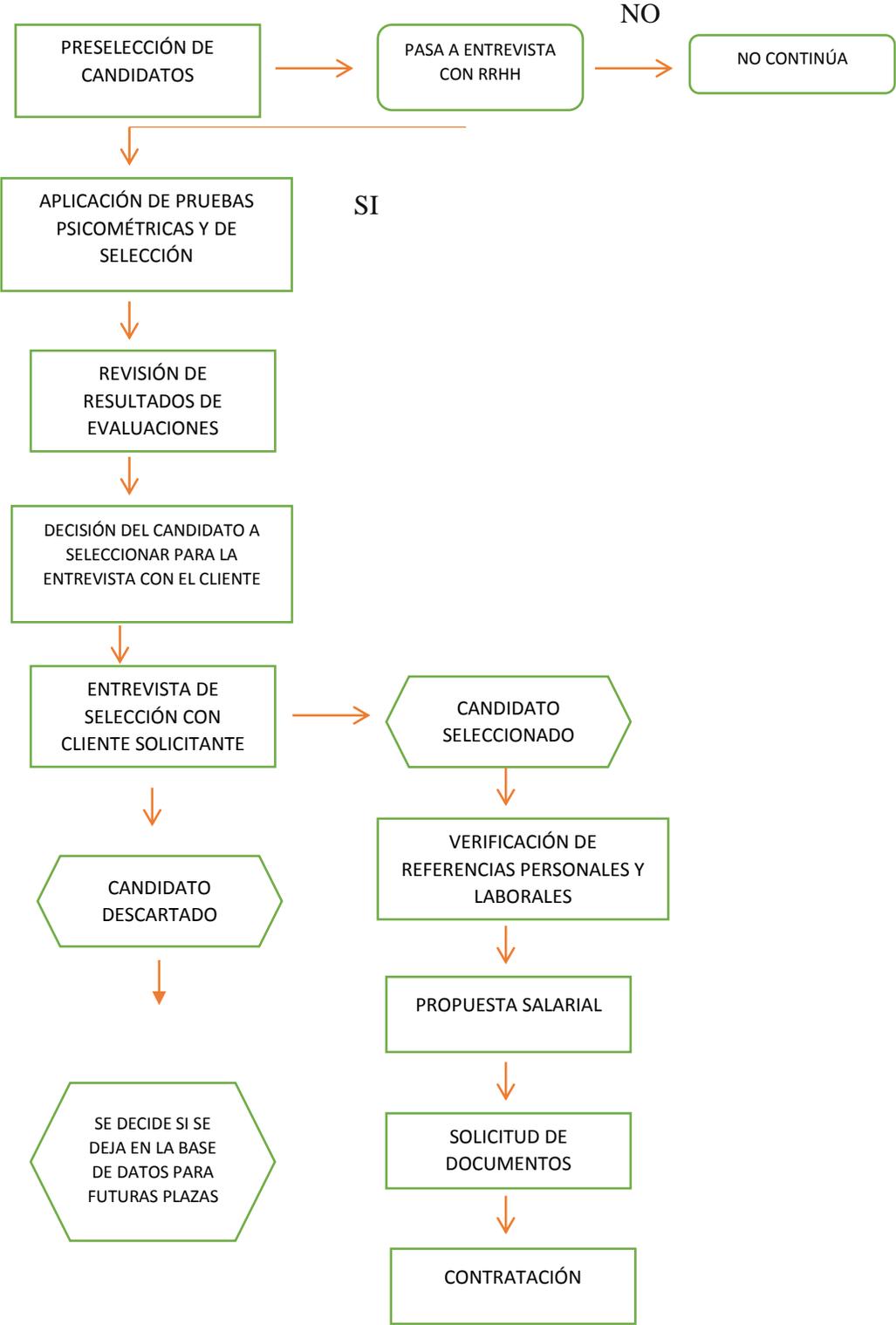
1. Hojas de vida seleccionadas que cumplan con el perfil para la primera entrevista preliminar.
2. Número de candidatos entrevistados por el departamento de Recursos Humanos, siendo este el primer filtro para la selección del candidato con el perfil requerido
3. Número de candidatos que pasan a una segunda entrevista con el área solicitante: En este indicador se pretende que sea el Jefe inmediato del área solicitante el que verifique los datos necesarios y las competencias de los candidatos que hayan aprobado el primer filtro con RRHH y de esta manera proceder a la siguiente fase del proceso.
4. Número de candidatos que son evaluados por medio de las pruebas psicométricas y/o selección: Con este indicador se tiene como objetivo medir diversos factores como la personalidad, inteligencia, competencias y aptitudes, donde se dé como

resultado un perfil psicológico de los candidatos que están más apegados al perfil solicitado.

5. Candidato (s) seleccionado (s) de acuerdo con los filtros anteriores: En base al número de plazas a cubrir en la Empresa, se seleccionarán lo (s) candidato (s) para dichas posiciones, en este paso, se pretende cerrar el proceso de selección mediante la negociación salarial para proceder a la contratación e incorporación a su puesto de trabajo.

8) PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

8.1 Flujograma del proceso



8.2 Pruebas psicométricas y de selección recomendadas por puesto o nivel jerárquico.

En GSP Corp., para proceder a la selección del personal indicado según el cumplimiento de perfil para cada puesto de trabajo se aplican la siguiente batería de pruebas psicométricas y de selección, esta incluye las evaluaciones básicas para optar por el candidato idóneo al puesto de trabajo:

Nivel Organizacional	Prueba Psicométrica y/o de Selección	¿Qué mide?
Jefaturas y supervisión	Habilidades Cognitivas básicas	Evaluación de Intereses, describe las preferencias ocupacionales de la persona evaluada
Directivos, Gerencias, Jefaturas y Supervisión	Kompedisc	Identifica el nivel de desarrollo en el que se encuentran las Competencias y niveles de comportamientos que se consideran relevantes en el desempeño en un cargo determinado.
Todos los niveles	Antes Plus	Identifica el nivel de aceptación que tienen las personas frente a conductas relacionadas con integridad y rectitud en el ambiente laboral, susceptibles de una medición más objetiva y clara, además de importante información complementaria brindada por el evaluado en el transcurso de la evaluación, que le permite corroborar y/o profundizar el estudio de seguridad sobre aspectos de

		antecedentes laborales y judiciales.
Directivos, Gerencias, Jefaturas y Supervisión	Habilidad cognitiva práctica y administrativa	Mide la capacidad mental para realizar actividades que están relacionadas con tareas administrativas, así como la habilidad cognitiva general adecuada a eventos de la vida diaria.
Todos los niveles	Informe plan Management	Emite un concepto sobre la probabilidad de desempeño exitoso e idoneidad del candidato según sus características en cuanto a personalidad, competencias, análisis de respuesta ante la presión, habilidades cognitivas, intereses laborales, valores
Todos los niveles	Ventas por Rol	Herramienta para la evaluación de roles comerciales a través de una aproximación hacia la compra, donde actualmente existe un comprador más informado, inquieto, menos apegado a las marcas o servicios y más exigente.
Directivos, Gerencias, Jefaturas y Supervisión	Pruebas Redín	Son pruebas que determinan factores gerenciales. Estas pruebas están disponibles para las posiciones de Jefatura y Gerencia.

Hay que tomar en cuenta que las mismas son pruebas realizadas en línea, las cuales son enviadas desde Guatemala para luego proceder a su revisión, dichas evaluaciones forman parte de Psigma Corp., el cual brinda las herramientas a utilizar para identificar y analizar el perfil del candidato con respecto al esperado, brindando un diagnóstico específico y preciso que facilite la decisión.

Sin embargo, se sugieren las siguientes pruebas en caso de ser necesario profundizar en diversos aspectos indispensables para los niveles directivos y operativos, los cuales no están incluidos en las baterías básicas.

Cargo	Prueba Psicométrica y/o de Selección ¿Qué mide?	
Directivos	Inteligencia Ejecutiva	Evalúa la habilidad cognitiva basándose en cuatro factores: Interpretación, análisis, evaluación e inferencia.
Auxiliar contable y de planilla, Digitadora	Proak	Evalúa competencias, personalidad, intereses ocupacionales y habilidades cognitivas del personal operativo.

8.3. Tiempos de contratación

Los tiempos de contratación serán establecidos en la cotización brindada al cliente, este tiempo dependerá de la cantidad de plazas que se requieran de manera que se logre equilibrar cada fase del proceso hasta completar su contratación.

9) RECOMENDACIONES

- ❖ Que la propuesta del Manual de Reclutamiento y Selección de Personal sea implementada por GPS CORP para su proceso de integración de personal.

- ❖ Actualizar el Manual de reclutamiento y Selección propuesto según lo establecido establecidas en las políticas de actualización.
- ❖ Utilizar el Manual de Reclutamiento y Selección de Personal para levantar toda la información necesaria para el puesto de trabajo, para ahorrar a la empresa periodos de capacitación por falencias de personal, para disminuir índices de rotación de personal y mejorar la producción y resultados de los objetivos y metas fijadas por la empresa.

a. Lista de documentos

GSP CORP. HONDURAS

UNIDAD DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

CHECK LIST DE DOCUMENTOS



Nombre: _____

Cargo que aplica: _____

Dependencia: _____

Lugar: _____

- Hoja de Vida
- Solicitud de empleo
- Copia de Identidad
- Copia de constancias de Trabajo
- Constancia de no tener antecedentes Penales
- Constancia de no tener antecedentes Policiales
- Croquis de la dirección de la casa
- Fotografías tamaño carnet
- Referencias Personales
- Referencias de trabajo
- Tarjeta de Salud
- RTN

Revisado Por: _____.

10.2. Constancia de verificación de pruebas psicométricas



GSP CORP HONDURAS
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

CONSTANCIA

La Suscrita Oficial de Reclutamiento y Selección del departamento de Recursos Humanos de GSP Corp. Honduras hace Constar Que:

NOMBRE COMPLETO Se sometió al proceso Evaluación Psicométrica y Verificación de Referencias Laborales y Personales para el cargo de: _____

Resultado Obtenido: Elegible	<input type="checkbox"/>
Elegible con reservas	<input type="checkbox"/>
No elegible	<input type="checkbox"/>

Y para los fines legales correspondientes se le extiende la presente, a los _____ días del mes _____ del año _____.

Nombre
Unidad de Reclutamiento y Selección

10.3. Guía de aplicación para la entrevista de personal

GUIA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA DE PRE-SELECCIÓN

ASPECTOS A EVALUAR	CONDUCTA OBSERVADA Y PREGUNTAS SUGERIDAS PARA LA EVALUACIÓN
PRESENTACIÓN PERSONAL	*Cuidado personal
MODALES, CORTESÍA Y MANERISMOS	*Expresión corporal, comportamiento durante la entrevista, nerviosismo (tics)
FACILIDAD DE EXPRESIÓN Y VOCABULARIO	La Conversación deberá ser analizada si es: <ul style="list-style-type: none"> • Lógica y Coherente • Desordenada • Fragmentada
PLANIFICACIÓN, RESPONSABILIDAD Y EXPERIENCIA RELACIONADA AL PUESTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coménteme de algún proyecto que debió planificar con cierto tiempo. 2. ¿De qué manera cree que utilizaría su capacidad de planificación si consigue este puesto? 3. ¿Qué criterios utiliza para planificar sus tareas y para cumplir sus metas? 4. ¿Podría indicarme que responsabilidades tiene actualmente o tuvo en su último trabajo? 5. ¿Por qué considera que es una persona responsable?
HONESTIDAD O INTEGRIDAD	En algún momento se le presento que alguien le pidió que realizara algo que usted no estaba de acuerdo. ¿Cuál fue y cómo lo resolvió?
COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuándo se encuentra en algún tipo de problema con alguien de su área cómo se lo comunica? 2. ¿Cuál es el problema de comunicación que notó en su último empleo? 3. ¿Podría mencionarme algún problema que ocurrió con sus jefes inmediatos y de qué manera se solucionó el conflicto? 4. ¿A través de su experiencia profesional se ha visto en situaciones complicadas o irregulares? 5. Cuando se ve enfrentado a algún tipo de problema del cual usted sabe que no tiene la información necesaria para enfrentarlo ¿qué hace para buscar una solución?
ADAPTABILIDAD Y CAPACIDAD PARA APRENDER	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué es lo que más le cuesta cuando entra a una nueva empresa? 2. ¿Podría indicarme una situación de su vida en la que haya tenido que enfrentar un cambio? ¿Cuál fue el resultado? 3. Cuénteme sobre los aprendizajes más rápidos que

	<p>ha tenido en su vida. Describa una situación laboral en la que haya costado aprender algo.</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué actividades consideró necesarias aprender y por qué? ¿Qué planes tiene para su progreso laboral? ¿Qué aprendió de los errores en sus trabajos anteriores? Describa una jornada extenuante para usted, en la que se haya sentido agotado, sabiendo que aún tenía tareas que cumplir. ¿Cómo manejó la situación y qué resultados obtuvo?
INICIATIVA, AUTONOMÍA Y RASGOS DE LIDERAZGO	<ol style="list-style-type: none"> ¿Se siente capaz de trabajar sin supervisión directa? ¿por qué? ¿Qué hace cuando se debe tomar una decisión y no existe ningún procedimiento al respecto o su superior está ausente? ¿Me puede indicar alguna sugerencia que haya realizado en alguno de sus trabajos? ¿Por qué cree que tendrá éxito en su trabajo? ¿Qué lo motiva a dar lo mejor en sus puestos de trabajo?
ESTABILIDAD LABORAL Y RECORD PROMOCIONAL	<ol style="list-style-type: none"> Resuma los logros alcanzados en su experiencia profesional ¿Qué características tuyas destacó algún jefe? ¿Cuántos ascensos obtuvo en su trabajo anterior?
NIVEL DE AUTOESTIMA	<ol style="list-style-type: none"> ¿Me puede dar una pequeña descripción de usted mismo? ¿Cuál es la mayor cualidad que posee? ¿Cuáles son sus aspectos a mejorar? ¿Cuáles son los aspectos personales que considera usted de importancia para evaluarse a sí mismo?
DESENVOLVIMIENTO SOCIAL	<ol style="list-style-type: none"> ¿En qué actividades sociales participa? ¿Algún hobby que realice? ¿Participa o ha participado en voluntariados o labor social?

10.4 Formato de verificación de referencias personales y laborales

FORMATO DE VERIFICACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y LABORALES

REFERENCIAS LABORALES

<i>Identificación del Postulante</i>	
Nombre	
Cargo al que postula	
Persona Referida	
Empresa	

<i>Identificación del Referido</i>	
Nombre	
Cargo Actual	
Nombre de la empresa	
Cargo del postulante en la empresa	
Año	

DESCRIPCION GENERAL DEL CANDIDATO

¿Cómo lo describiría? ¿Cómo es su comportamiento? ¿Cómo describe al candidato como trabajador? ¿Cómo fue su desenvolvimiento laboral? ¿Cómo se llevaba con sus compañeros de trabajo? ¿Cómo describiría la capacidad del candidato para organizar, priorizar y manejar el tiempo?

PRINCIPALES HABILIDADES/FORTALEZAS

Describe las fortalezas que tenía el postulante en su puesto de trabajo

PRINCIPALES DEBILIDADES

Describe las mayores dificultades que tenía el postulante en su puesto de trabajo

Gráfica de Actuación

A continuación se le darán una serie de Cualidades, donde usted calificará al candidato en una puntuación de 1 a 5, de acuerdo a cómo se desarrolló en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
Iniciativa					
Puntualidad					
Asistencia					
Adaptabilidad					
Calidad de Trabajo					
Honradez- Rectitud					
Colaboración					
Responsabilidad					
Actitud hacia el Jefe					
Actitud hacia los compañeros					
*Actitud hacia subordinados					
Comprensión					

Comunicación					
Respeto					

1. Inferior
2. Bajo
3. Promedio
4. Alto
5. Superior

¿Volvería usted a trabajar con esta persona?	
Sí	No
Observaciones	

Nombre y Cargo del responsable que realiza la verificación de Referencias	
--	--

REFERENCIAS PERSONALES

<i>Identificación del Postulante</i>	
Nombre	
Cargo al que postula	
Persona Referida	
Empresa	

<i>Identificación del Referido</i>	
Nombre	
Cargo Actual	
Empresa para la que labora	
Relación con el postulante	
Año	

DESCRIPCION GENERAL DEL CANDIDATO

¿Hace cuánto tiempo conoce al candidato? ¿Cuál es el comportamiento del candidato en su comunidad? ¿Qué tipo de opinión tiene sobre el candidato? Brevemente me puede describir ¿Cómo es la relación del candidato con su familia?

PRINCIPALES HABILIDADES/FORTALEZAS

Describe las fortalezas que posee el candidato

PRINCIPALES DEBILIDADES

Describe las mayores dificultades que tiene el candidato de manera general y que debería de mejorar

¿Recomienda a esta persona para que trabaje con nosotros?

Sí

No

Observaciones

Nombre y Cargo del responsable que realiza la verificación de Referencias

GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE LA ENTREVISTA EVALUADA

<i>Identificación del Postulante</i>	
Nombre	
Cargo al que postula	
Evaluador	
Fecha	

N°	Aspectos a Evaluar	30	50	60	80	100
		DEFICIENTE	INFERIOR AL PROMEDIO	PROMEDIO	SUPERIOR AL PROMEDIO	SUPERIOR
1	Presentación personal					
2	Modales, cortesía y manerismos					
3	Facilidad de expresión y vocabulario					
4	Planificación, responsabilidad y experiencia relacionada al puesto					
5	Honestidad o integridad					
6	Comunicación y resolución de conflictos					
7	Adaptabilidad y capacidad para aprender					
8	Iniciativa, autonomía y rasgos de liderazgo					
9	Estabilidad laboral y record promocional					
10	Nivel de autoestima					
11	Desenvolvimiento social					

	<i>Total</i>					
--	--------------	--	--	--	--	--

TOTAL GENERAL=

TOTAL DIVIDIDO X100=

JUSTIFICACIÓN DE CALIFICACIONES
--

OBSERVACIONES

Nombre y Cargo del responsable	
---------------------------------------	--

10.4. Evaluación curricular



GSP CORP. HONDURAS RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

Nombre del Postulante:				
Fecha de Evaluación:				
Criterios de Evaluación Curricular				
N°	Aspectos a Evaluar	Puntajes		Calificación Obtenida
	Perfil Académico	Puntaje Máximo 100%		
A	Título de Grado		45%	
1	Licenciatura	40		
	Título de Postgrado			
1	Curso de especialización y/o diplomado	5		
B	Experiencia Profesional		45%	
1	1 año en mercadeo comercial	15		
2	1 año en consumo masivo	15		
3	1 año en Manejo de Personal	15		
C	Conocimientos Requeridos		10%	
1	MS- Office avanzado	10		
Nombre y Firma del Evaluador:				

Anexo 5. Manual de inducción

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

**MANUAL DE INDUCCIÓN
DE PERSONAL**

Enero 2019

¡BIENVENIDO!

El departamento de Recursos Humanos de GSP Corp. Honduras te da la más cordial bienvenida a ti que a partir de hoy pasarás a formar parte de nuestra familia. Hemos elaborado el presente Manual de Inducción, con la finalidad de darte a conocer aspectos relevantes de nuestra empresa. El objetivo es proporcionarte apoyo y brindarte las oportunidades necesarias para potencializar tus competencias, ya que creemos firmemente que la calidad está en las personas que realizan con empeño y satisfacción personal cada una de sus actividades.

Consideramos a nuestro talento humano como nuestro recurso más valioso, por lo que te animamos a desarrollar tus actividades con mucha responsabilidad, disciplina, esmero y dedicación. Manteniendo el crecimiento constante de tu capacidad, contribuyendo al logro de los objetivos de nuestra institución y a la optimización de nuestros servicios y productos.

Necesitamos de tus habilidades y conocimientos que consideramos valiosos. Así pues, tu esfuerzo se unirá al conjunto de esfuerzo de todo el equipo, para lograr seguir brindando nuestros servicios con los altos niveles de calidad que nos caracterizan. Su trabajo, esfuerzo y dedicación son elementos fundamentales para el éxito y el crecimiento de GSP Corp. Honduras.

HISTORIA Y FILOSOFÍA EMPRESARIAL

¿Quiénes somos?

Somos una cadena de empresas enfocadas a brindar servicios de Outsourcing, mercadotecnia, ventas y promoción fundada en 1997, con presencia en Centroamérica, Panamá, República Dominicana y Colombia.

Misión

Generar valor a nuestros clientes cumpliendo las expectativas establecidas para cada proyecto.

Visión

Ser el grupo de empresas más grande e importante de Latinoamérica que ofrece soluciones en negocio de ventas y mercadotecnia.

Propósito

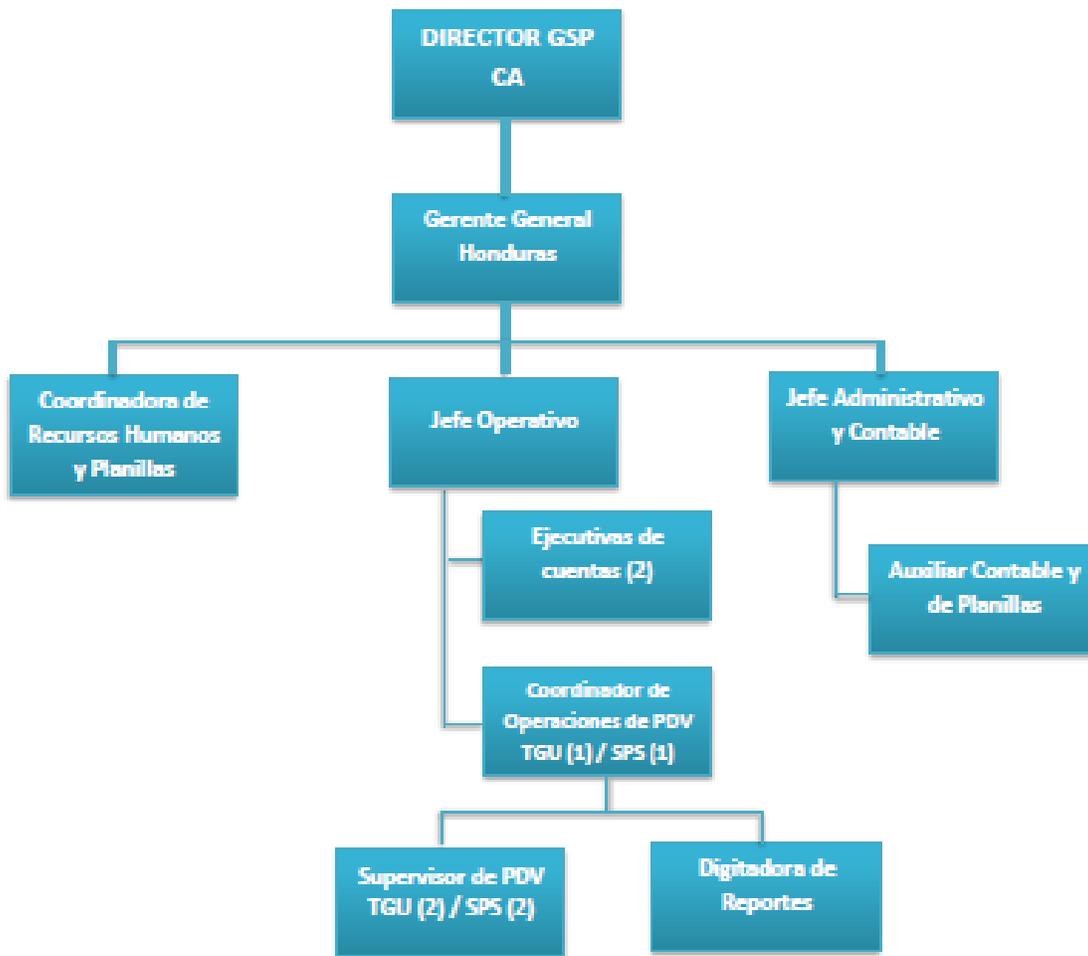
En base a ideas innovadoras, generamos acciones que nos llevan a cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

Valores

- ✚ Vivimos por resultados, porque en nuestras vidas elegimos ser ganadores.
- ✚ Nuestra palabra tiene valor. Nos hacemos responsables, nos comprometemos.
- ✚ Evolucionamos con nuestros clientes. Nuestro negocio crece por medio de la innovación y la calidad

✚ Somos apasionados. Amamos nuestro trabajo, nos ayuda a crecer y nos realizamos como personas.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



9. NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

Mercadeo Comercial

Desarrollamos la estrategia completa para aumentar la visibilidad de su producto en el punto de venta. Entendemos la visión del comprador para mejorar la planeación y la inversión en la ejecución. Evitamos pérdidas en las ventas, notificando a tiempo incidencias de su disponibilidad. Obtenemos una visión de 360° de la ejecución en el PDV y las áreas de oportunidad. Ofrecemos desde el concepto y la estrategia, hasta el diseño y ejecución de materiales de apoyo en PDV que generan impacto y aumenten las ventas. Diseñan estrategias de penetración de mercado para lograr visibilidad, distribución y venta en canal tradicional y moderno.

Inteligencia y desarrollo: (tercerización y servicio de personal)

Contamos con herramientas innovadoras que les permiten crear estrategias, hacer auditorias y desarrollar análisis de información para mejorar la ejecución en el PDV. Optimizamos cada proceso por medio de sistemas especializados que proveen información en el tiempo real, participación de mercado, productividad, existencias y encuestas. Administración y pago de nóminas, entrenan al personal y dan servicio de reclutamiento y selección de personal.

Publicidad Digital

Ofrecemos optimización de visual comercialización en la red, por medio del diseño e implementación de estrategias digitales. Desarrollamos plataformas para la marca de los clientes según su necesidad, desde desarrollo de páginas web, estrategia y manejo de redes sociales, y optimización para visibilidad de marca en buscadores y redes.

SERVICIOS QUE BRINDAMOS

- **Mercadeo dentro de la tienda:** promotoría, demos, eventos, distribución y exhibición de los productos.
- **Soluciones estratégicas de Inteligencia de mercado:** donde se realiza un análisis de la información en tiempo real de precios, participación en el mercado, productividad, existencias, encuestas, etc. Optimizando los procesos del PDV mediante sistemas especializados, en conjunto con el análisis de una correcta administración por categorías.
- **Administración del Punto de Venta:** diseño y producción del material, empaques especiales, exhibidores. También encargados de la logística, colocación y mantenimiento del material.
- **Mercadeo Digital:** desarrollo de sitios web, desarrollo de estrategias de comunicación en el mundo virtual para un posicionamiento digital. Creación, administración y soporte de las redes adecuadas para el producto y mediciones de KPI's para mejor entendimiento de redes sociales.
- **Promotoría compartida:** desarrollan programas de promotoria y mercadotecnia enfocados en PYMES en toda la región. Siendo la promotoria fundamental en el punto de venta, el promotor es la extensión de los sentidos de la marca.
- **Administración de Nóminas:** con 21 años de experiencia administrando pagos de nóminas y ofreciendo servicios de reclutamiento y selección, así como de entrenamiento.

- **Relaciones Públicas:** administración de la relación con los clientes, relaciones públicas para eventos y lanzamientos, relaciones públicas y comerciales; y prensa y comunicación.

BENEFICIOS

GSP Corp. proporciona todos los beneficios de ley para sus empleados y además contamos con beneficios adicionales, como ser:

- Línea celular corporativa
- Préstamos internos previamente autorizados por la Gerencia General
- Día libre siendo empleado del mes, este reconocimiento se realiza en las reuniones regionales a nivel de organización una vez al mes, el personal GSP Corp. se reúne por medio de Skype empresarial.
- Mediodía libre por cumpleaños

VACACIONES

Las vacaciones de GSP Corp. se brindan con la debida autorización del supervisor inmediato de cada posición además del visto bueno de la Jefatura de cada departamento, la solicitud debes realizarla por medio de corre electrónico en el cual debes copiar a tu supervisor, jefe de área y al departamento de Recursos Humanos, una vez autorizadas te presentas con la Coordinadora de Recursos Humanos para la firma de acción de personal correspondiente que se anexará a tu expediente de personal.

El periodo de vacaciones al que tiene derecho todo empleado tendrá como duración mínima lo que se expresa en el Código del Trabajo de Honduras:

- a. 10 días laborales después de un (1) año de servicio continuo
- b. 12 días laborales después de dos (2) años de servicio continuo
- c. 15 días laborales después de tres (3) años de servicio continuo
- d. 20 días laborales después de más de cuatro (4) años de servicio continuo

HORARIOS DE TRABAJO

Los horarios de trabajo se detallan al inicio de tu relación laboral, pero hacemos hincapié en ellos para que puedas ejecutar tu trabajo con responsabilidad:

- ✓ Personal que labora en supermercados: Horario de lunes a sábado de 8:00am a 5:00pm, el domingo se toma como día libre
- ✓ Personal que labora en tiendas de electrodomésticos y telefonía en los centros comerciales: De lunes a domingo, con un día y medio libre a la semana, establecido por la marca, horario de 10:00am a 7:00pm.
- ✓ Horario de personal administrativo: lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm
Tu horario de almuerzo será definido por tu jefe inmediato.

HORARIOS DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

El personal administrativo atenderá tus gestiones, dudas y comentarios en un horario de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm en las oficinas de la Colonia América, avenida los ángeles, bloque #13, casa #9, a un costado de la OABI.

¡ÉXITO EN ESTA NUEVA ETAPA!

Anexo 6. Encuesta de satisfacción

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INDUCCIÓN DE PERSONAL

INSTRUCCIONES: En esta encuesta encontrara varias preguntas en donde usted deberá de examinar cada una de ellas y elegir la que considere más acertada. Una vez escogida, marque con una X dentro del cuadro que se le presenta. Su respuesta es individual y anónima, por lo que le pedimos que responda sinceramente a cada una de las preguntas. Una vez contestado la encuesta, se recogerá manualmente por el personal que lo está aplicando.

La respuesta a la encuesta que tiene en sus manos servirá para medir y calificar la charla impartida por el personal de Recursos Humanos.

1. ¿Adquirió un conocimiento amplio sobre la Organización?

Satisfactorio	Parcialmente Satisfactorio	No Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Considera usted que la persona que le impartió la charla de inducción cuenta con las habilidades y conocimientos sobre el tema?

Satisfactorio	Parcialmente Satisfactorio	No Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿La charla de Inducción cumplió con sus expectativas?

Satisfactorio	Parcialmente Satisfactorio	No Satisfactorio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMENTARIOS GENERALES:

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**GSP Corp. Honduras
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Anexo 7. Constancia de Inducción Constitucional



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

CONSTANCIA DE INDUCCIÓN

La suscrita Coordinadora de Recursos Humanos de GSP Corp. Honduras, en uso de las facultades que le competen, y el/la señor (a); ----- quien se desempeñará como ----- **del Municipio de ----- del Departamento de -----** hacen constar que se sometió al proceso de **INDUCCION DE PERSONAL PARA LOS NUEVOS COLABORADORES** quien formará parte del equipo de trabajo de **X**.

Con esto se hace constar que el/la Señor (a) ----- tiene pleno conocimiento de los deberes y derechos que posee como colaborador de nuestra institución, comprometiéndose al respeto y cumplimiento del reglamento interno de la organización. Al desobedecer o incumplir con las pautas que conforman nuestro reglamento será sometido a las medidas disciplinarias correspondientes.

Y para los fines pertinentes que a las partes interesadas les convenga, se le extiende la presente constancia en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central a los ----- del mes de ----- del año _____.

Nombre y Firma del Colaborador

Firma del Capacitador

Anexo 8. Reglamento de la Ley de Fomento a los centros de atención de llamadas y tercerización de servicios empresariales

Sección A. Acuerdos y Leyes	
La Gaceta	REPUBLICA DE HONDURAS - TEGUCIGALPA, M. D. C., 17 DE FEBRERO DEL 2016 No. 33,962
<p style="text-align: center;"><i>Secretaría de Desarrollo Económico</i></p> <p style="text-align: center;">ACUERDO EJECUTIVO No. 008-2016</p> <p style="text-align: center;">Tegucigalpa, M.D.C., 08 de enero del 2016</p> <p style="text-align: center;">EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS</p> <p>CONSIDERANDO: Que es deber ineludible del Estado promover el desarrollo e ingreso de la inversión nacional y extranjera, que permita el desarrollo económico y generación de fuentes de empleo para los hondureños.</p> <p>CONSIDERANDO: Que la globalización mundial actual evidencia que el conocimiento científico y tecnológico, y la innovación, son factores claves para un crecimiento económico sostenible de los Estados.</p> <p>CONSIDERANDO: Que gran parte de las ventajas competitivas que los países ostentan hoy en día deriva del aprovechamiento del talento humano aplicado en el plano empresarial a desarrollar nuevos productos o nuevos servicios, a través de la gestión de procesos de innovación tecnológica.</p> <p>CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No. 90-2012, del 14 de junio de 2012 y publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" en fecha 18 de julio del año 2012, se emitió la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, con el objeto de establecer las normas generales y procedimientos bajo los cuales dichos centros deben funcionar en el territorio nacional.</p>	<p>CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No. 278-2013 del 30 de diciembre de 2013, contenido de la Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, control de las exoneraciones y Medidas Antievasión se reformó el Decreto No. 90-2012 en el sentido de ampliar sus beneficios.</p> <p>CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No. 266-2013 del 16 de diciembre de 2013 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 23 de enero de 2014, contenido de la Ley para Optimizar la Administración Pública, Mejorar los Servicios a la Ciudadanía y Fortalecimiento de la Transparencia en el Gobierno, establece que el Presidente de la República debe tomar las medidas que sean necesarias para lograr que los planes, políticas, proyectos y programas se cumplan, para lo cual debe crear o modificar las instancias de conducción estratégica que estime necesarias y, cuando corresponda, puede auxiliarse de los organismos de derecho privado pertinentes para alcanzar los objetivos del Plan de Nación y los planes estratégicos que de él se deriven, así como la continuidad de políticas, proyectos y programas que sean de obligatorio cumplimiento para los gobiernos sucesivos.</p> <p>CONSIDERANDO: Que mediante Resolución No. NR011/15 de fecha 21 de septiembre de 2015, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) emitió la normativa que contiene aspectos técnico-regulatorios aplicables a las operaciones de los Centros de atención de Llamadas (Call Centers) y de Tercerización de Servicios Empresariales, conocidos por sus siglas en inglés como BPO (Business Process Outsourcing).</p> <p>CONSIDERANDO: Que según el artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo, reformado mediante Decreto No. 266-2013 contenido de la Ley para</p>
A. 4	

Optimizar la Administración Pública, Mejorar los Servicios a la Ciudadanía y Fortalecimiento de la Transparencia en el Gobierno, corresponde al Poder Ejecutivo expedir los reglamentos de la Administración Pública, salvo disposición contraria de la Ley.

POR TANTO:

En aplicación a los artículos: 245 párrafo primero, numeral 11 de la Constitución de la República; 116, 118 numeral 2, 119 numeral 2 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 41 de La Ley de Procedimiento Administrativo reformada mediante Decreto 266-2013, y la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales.

ACUERDA:

El siguiente

REGLAMENTO DE LA LEY DE FOMENTO A LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS Y TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES

CAPÍTULO I

OBJETIVO Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- OBJETIVO: El presente Reglamento tiene como objetivo establecer las normas, procedimientos y obligaciones para la aplicación de la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, a las empresas interesadas en acogerse bajo la Ley contenida en el Decreto No. 90-2012, del 14 de junio de 2012 y publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" en fecha 18 de julio del año 2012 y sus reformas.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES: Además de los conceptos establecidos en la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, para los efectos del presente Reglamento, se establecen las definiciones siguientes:

- a) **Autoridad de Aplicación:** La Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, a través de la Dirección General de Sectores Productivos.
- b) **Beneficiario:** Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera acogida a la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, que goza de los beneficios establecidos en la Ley.
- c) **Beneficios e Incentivos:** La exención del Impuesto sobre la Renta por los ingresos provenientes de la actividad incentivada.
- d) **Centros de Atención de Llamadas (Call Centers):** Establecimiento que cuenta con la tecnología y personal adecuado para que mediante la prestación de sus servicios facilite el contrato entre un comerciante individual o social y una persona natural o jurídica, y sus clientes o usuarios localizados en cualquier parte del territorio nacional o en el extranjero, brindándoles asistencia relacionada entre otros, con el suministro de información comercial, promoción y ventas o técnicas sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos y reservaciones o confirmaciones, saldo de cuentas, telemarketing y cualquier otra actividad análoga.
- e) **Tercerización de Servicios Empresariales (Business Process Outsourcing BPO's):** Establecimientos que cuentan con la tecnología y

personal adecuado para que un comerciante, individual o social o una persona natural o jurídica, pueda subcontratar servicios que faciliten la captura de información, procesamiento y manejo de bases de datos de clientes, sondeos e investigación de mercados, estudios, análisis, supervisión y control de calidad, contabilidad, elaboración de planillas e historial de recursos humanos; procedimiento y manejo de datos diversos, historiales clínicos, diseños y elaboración de planos, traducción de documentos, transcripción e impresión de textos, entre otras actividades afines.

- f) Exención:** Dispensa temporal o definitiva de pago de los tributos a la importación o exportación de mercancías.
- g) Importación:** Es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo en el territorio nacional.
- h) Ley:** Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales.
- i) Registro Especial:** Es el Registro de una empresa, mediante una inscripción de acuerdo a los requisitos técnicos, económicos y legales necesarios que conllevan la operación, de un Centro de Atención de Llamadas (Call Centers), para la explotación legal en el país, en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).
- j) Resolución:** Es el Registro que realiza la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE) a través de la Dirección General de Sectores Productivos de los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, y en el caso de un Centro de

Atención de Llamadas (Call Centers), previo Registro o Inscripción de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

- k) Vigilancia y Control:** Nivel y tipo de observaciones necesarias para mantener el cumplimiento de los controles tributarios y normativos sobre las actividades de los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales debidamente autorizados, la cual estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI).

CAPITULO II ENTIDADES RESPONSABLES

ARTÍCULO 3.- Para todo lo relacionado con los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), la autoridad de aplicación será la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a través de la Dirección General de Sectores Productivos.

ARTÍCULO 4.- La vigilancia y control del régimen aduanero y fiscal estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI); asimismo los aspectos de carácter técnico-regulatorio en las operaciones de los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, estarán a cargo de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

ARTÍCULO 5.- Para hacer efectivos los beneficios otorgados en la Ley y el presente Reglamento, los beneficiarios deberán presentar solicitud debidamente justificada ante la Secretaría de Estado en el Despacho de

Finanzas, de conformidad a lo establecido en el Artículo 24 del Decreto No. 278-2013 del 31 de diciembre de 2013, contenido de la Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, Control de las Exoneraciones y Medidas Antievasión y su Reglamento.

CAPITULO III BENEFICIOS Y REQUISITOS

ARTÍCULO 6.- BENEFICIOS: Las empresas acogidas a la Ley, gozarán de los beneficios siguientes: (reformado mediante Decreto No. 278-2013 del 30 de diciembre de 2013).

- 1) Exención total del pago de impuestos arancelarios, cargos, recargos, derechos consulares, impuestos internos, de consumo y demás impuestos que gravan la importación de equipo, herramientas, repuestos accesorios, mobiliario y equipo de oficina y demás bienes que tengan relación directa con las operaciones y la ejecución de la actividad incentivada.
- 2) Exención del Impuesto Sobre la Renta Exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el periodo que realicen sus operaciones contados a partir del inicio de las mismas.

ARTÍCULO 7.- REQUISITOS: Sin perjuicio de los requisitos que establece la Ley de Procedimiento Administrativo, las personas naturales o jurídicas interesadas en acogerse a la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales deberán presentar ante la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico:

- 1) Solicitud firmada y sellada por un Profesional del Derecho (conteniendo la descripción precisa de lo que solicita).
- 2) Dirección exacta, correo electrónico, número de teléfono y fax del Gerente o Representante Permanente y Apoderado Legal de la empresa, o en su defecto del Comerciante Individual.
- 3) Carta Poder o Poder Especial para pleitos, debidamente autenticado.
- 4) Fotocopia del Registro Tributario Nacional, debidamente autenticado.
- 5) Documento que acredite el Permiso de Operación o Registro emitido por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), de conformidad a la Ley.
- 6) Fotocopia autenticada de la Escritura de Constitución de Sociedad Mercantil de Capital fijo o Constitución de Comerciante Individual debidamente inscrita en el Registro de Comerciantes Sociales o Individuales, con un capital suscrito y pagado no menor de Un Millón de Lempiras (Lps.1,000,000.00).
- 7) Tener como finalidad exclusiva la operación de Centros de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S) o cualquier otra actividad análoga.
- 8) Monto de la inversión, número de empleos a generar con sus respectivos sueldos y salarios (proyectados a tres (3) años).

- 9) Título de propiedad del inmueble en donde se desarrollará el proyecto, o en su defecto Contrato de Arrendamiento sobre dicho inmueble por un periodono menor a cinco (5) años.
- 10) Acreditar ante la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, un Representante Permanente de la empresa, con amplias facultades para realizar todos los Actos Jurídicos de carácter Civil, Mercantil y Laboral que hayan de celebrarse y surtir efectos en el Territorio Nacional, por medio de Poder otorgado en Escritura Pública.
- 11) Constancia de solvencia vigente emitida por la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI).
- 12) Recibo vigente TGR-1 con una vigencia máxima de 48 horas desde su pago.
- 13) Cualquier otra información que a juicio de la Dirección General de Sectores Productivos sea necesaria para resolver lo solicitado.

CAPITULO IV PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 8.- Verificados los requisitos formales y documentales, y admitida la solicitud por la Secretaría General de la Secretaría de Desarrollo Económico, ésta trasladará el expediente a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas (SEFIN) para que emita el respectivo dictamen pronunciándose sobre lo solicitado.

ARTÍCULO 9.- Una vez emitido el Dictamen por la Secretaría de Finanzas (SEFIN) y devuelto el expediente a la Secretaría de Desarrollo Económico, la Dirección

General de Sectores Productivos emitirá el dictamen correspondiente.

ARTÍCULO 10.- Emitidos los dictámenes anteriormente mencionados, la Secretaría de Desarrollo Económico, emitirá la Resolución autorizando o denegando la solicitud, de conformidad a Derecho, expresando en el caso de autorización los beneficios y obligaciones que según la Ley, le corresponden al solicitante.

ARTÍCULO 11.- La Secretaría de Desarrollo Económico a través de la Dirección General de Sectores Productivos llevará un registro de las empresas acogidas a los beneficios otorgados por la Ley.

CAPITULO V NORMATIVAY REGISTRO ESPECIAL

ARTÍCULO 12.- Los beneficiarios de la Ley deberán cumplir con la normativa de carácter técnico-regulatorio contenida en la Resolución No. NR011/15, emitida por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

ARTÍCULO 13.- Una vez cumplidos todos los requisitos formales, documentales y técnicos, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) procederá a la inscripción gratuita de las Resoluciones emitidas por la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico en el Registro Especial, que para tal efecto lleva dicha Comisión, en un periodo no mayor de 10 días hábiles en el proceso.

ARTÍCULO 14.- Todos los Centros de Atención de Llamadas de Tercerización de Servicios Empresariales que operan en el país, deben inscribirse en el Registro Especial

establecido por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

CAPITULO VI OBLIGACIONES

ARTÍCULO 15.- OBLIGACIONES: Son obligaciones del beneficiario:

- a) Presentar semestralmente a la Secretaría de Desarrollo Económico, en los meses de enero y julio de cada año la declaración jurada sobre el volumen, valor y uso de los bienes importados, así como el valor, cantidad, clase o tipo y destino del servicio prestado, y número de empleos generados y su remuneración salarial;
- b) Realizar la actividad para la cual fue autorizada, así como el buen uso de los beneficios, de conformidad con lo estipulado en la respectiva Resolución de Autorización;
- c) Obtener la autorización de la Secretaría de Desarrollo Económico, para cualquier modificación de la actividad que sirvió de base para acogerse a la Ley en el marco de aplicación de la misma;
- d) Proporcionar a las autoridades competentes cuantos datos e informes se le soliciten para ejercer la vigilancia y control de sus operaciones;
- e) Permitir el acceso al personal de las instituciones responsables para efectos de inspección, verificación y control; y,
- f) Los demás requerimientos que establezcan las autoridades competentes.

CAPITULO VII VIGILANCIA Y CONTROL

ARTÍCULO 16.- La vigilancia de los beneficiarios de la Ley estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), para garantizar el cumplimiento de los requisitos y formalidades establecidas en las disposiciones de la Ley, el presente Reglamento y en lo que fueren aplicables las leyes tributarias del país.

No obstante, podrán efectuarse inspecciones conjuntas o separadas por parte la DGSP y la DEI a las empresas beneficiarias, para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPITULO VIII SANCIONES

ARTÍCULO 17.- Sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Código Tributario y en el Código Penal, la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico podrá sancionar a las empresas beneficiarias el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley y el presente Reglamento de la forma siguiente:

- a) La primera vez, una multa equivalente a un máximo de 10 salarios mínimos promedio mensual vigente.
- b) La segunda vez, suspensión temporal de los beneficios e incentivos fiscales otorgados al amparo de la Ley.
- c) La tercera vez, cancelación de los beneficios otorgados.

ARTÍCULO 18.- Las faltas y delitos tributarios cuyas sanciones competan a la Dirección Ejecutiva de Ingresos

(DEI) y a la Dirección General de Control de Franquicias Aduaneras, de la Secretaría de Finanzas, se aplicarán de conformidad a lo que dispone el Código Tributario.

Las faltas y delitos comunes conexos se sancionarán de acuerdo al Código Penal.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 19.- La Resolución de Autorización para acogerse a los beneficios que otorga la Ley, podrá ser suspendida, modificada o cancelada en los casos siguientes: A petición de parte, por excitativa de la Secretaría de Finanzas y la Dirección Ejecutiva de Ingresos, en materia de su competencia y a juicio de la Secretaría de Desarrollo Económico, en todos los casos por causas debidamente justificadas.

ARTÍCULO 20.- Las empresas que se encuentran autorizadas para gozar de los beneficios que otorga la Ley, e inscritas en el Registro Especial, y que desean solicitar Modificación de la Resolución de Autorización, deberán presentar ante la Secretaría de Desarrollo Económico, los requisitos: 1), 2), 3), 10), 11) y 12) del Artículo 7 de este Reglamento, en el caso de las ampliaciones de lista, deberá presentar el listado de bienes a importar, especificando la cantidad, el inciso arancelario correspondiente, descripción y justificación del uso del equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina, y demás bienes solicitados.

ARTÍCULO 21.- La Resolución que emita la Secretaría de Desarrollo Económico, autorizando los beneficios que otorga la Ley, constituye el documento que acredita el derecho que tiene el beneficiario para poder gozar de dichos beneficios.

ARTÍCULO 22.- Las empresas beneficiarias otorgarán a sus trabajadores todos los beneficios establecidos en la legislación laboral vigente y además deberán cumplir con el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, emitido por la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social. Cualquier conflicto laboral deberá ser solucionado conforme los procedimientos establecidos en el Código de Trabajo.

ARTÍCULO 23.- Cuando las empresas beneficiarias cierren operaciones por caso fortuito o fuerza mayor, deberán notificar tal circunstancia a CONATEL y a la Dirección General de Sectores Productivos en el caso de los Call Centers, a efecto de que ésta proceda a cancelar los beneficios otorgados a dichas empresas. La notificación deberá realizarse dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que se haya producido el cese de operaciones.

ARTÍCULO 24.- En caso de cierre de operaciones, distinto del resultante por caso fortuito o fuerza mayor, la empresa beneficiaria, con sesenta (60) días de anticipación al cierre definitivo, deberá notificarlo a la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico,

Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social, así como a la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) para los efectos legales correspondientes.

ARTÍCULO 25.- Toda empresa nacional o extranjera que goce de los beneficios otorgados por la Ley, deberá acreditar ante la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico que cuenta con un representante permanente con amplias facultades para realizar todos los actos y negocios jurídicos de carácter civil, mercantil y laboral que hayan de celebrarse y surtir efectos en territorio nacional.

ARTÍCULO 26.- En caso de cierre de operaciones por cualquier causa, el representante permanente de dichas empresas será responsable por cuenta de las mismas ante terceros, de todas las deudas y obligaciones pendientes,

ARTÍCULO 27.- Las Disposiciones de la ley, no son aplicables a las operaciones de Call Centers que se desarrollen y operen al amparo de la Ley de Zonas Libres, no obstante, éstas pueden reconocer su aplicabilidad.

ARTÍCULO 28.- La Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, debe homologar la información de las personas naturales y jurídicas que en la actualidad presten los servicios descritos en la Ley por un periodo de dos (2) años, a partir de la vigencia de la misma.

ARTÍCULO 29.- Se declara de interés prioritario para el Estado de Honduras la apertura e inicio de operaciones

de Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), en todo el territorio nacional.

La Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, así como la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), deben de proveer el apoyo necesario para que las solicitudes de apertura e inicio de operaciones de Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), puedan ser tramitadas en un orden prioritario.

ARTÍCULO 30.- VIGENCIA: EL presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

JORGE RAMÓN HERNÁNDEZ ALCERRO
SECRETARIO DE ESTADO COORDINADOR
GENERAL DE GOBIERNO

Por delegación del Presidente de la República
Acuerdo Ejecutivo No. 031-2015, vigente desde su
publicación en el Diario Oficial "La Gaceta" el 25 de
Noviembre de 2015

ALDEN RIVERA MONTES
Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo
Económico y
Coordinador del Gabinete Sectorial de Desarrollo
Económico