

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PROYECTO DE GRADUACIÓN**

**IMPLEMENTACION DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
EMPRESA MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS  
# CUENTA: 30851002**

**PREVIA INVESTIDURA**

**LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS**

**TEGUCIGALPA, M.D.C.**

**HONDURAS, C.A.**

**Enero, 2021**

**CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO**

**CEUTEC**

**LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS**

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**RECTOR**

**DR. MARLON BREVÉ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

**ARQ. DINA ELIZABETH VENTURA**

**SECRETARIO GENERAL**

**LICDO. ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DIRECTORA ACADÉMICO CEUTEC**

**LICDA. IRIS GONZALES**

**JEFE DE CARRERA**

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>AGRADECIMIENTOS .....</b>	<b>I</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>II</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>III-IV</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>V-VI</b>
<b>CAPITULO I. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
Implementación del área de Recursos Humanos.....	1
1. Planteamiento de la investigación .....	1
1. 1.1. Definición del problema.....	1-2
1.1.2. Enunciado del problema.....	2-3
1.1.2. Formulación del problema .....	4
1.1.3. Preguntas de investigación .....	5
1.1.3.1 Pregunta general.....	5
1.1.3.2 Preguntas específicas.....	5
2. Objetivos de la investigación .....	6
2.1.1. Objetivo general .....	6
2.1.2 Objetivos específicos.....	6
<b>CAPITULO II. MARCO CONTEXTUAL.....</b>	<b>7</b>
2.1 Referencia Institucional.....	7
2.1.1. Generalidades de la empresa .....	7
Antecedentes de la empresa .....	7-8
Misión: .....	9
Visión: .....	9
Valores: .....	9

2.1.2 Descripción del departamento /unidad .....	10
2.2 Antecedentes del problema .....	11
2.3 Justificación.....	12-13
<b>CAPITULO III. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>14</b>
3.1 Conceptualizaciones y definiciones .....	14
3.1.1 Historia de la Administración de Recursos Humanos.....	14-15
3.1.2 Importancia de la Administración de Recursos Humanos .....	16
3.1.3 Definición de Recursos Humanos .....	16
3.1.4 Objetivos de la administración de Recursos Humanos .....	17
3.1.5 Funciones del Departamento de Recursos Humanos .....	17
3.1.6 Reclutamiento.....	17
3.1.7 Selección .....	17
3.1.8.Inducción.....	18
3.1.9. Descriptores y perfiles de puestos .....	18
3.1.10. Capacitación de Personal .....	18
3.1.11. Evaluación de desempeño .....	19
3.1.12 Compensación al personal.....	20
3.1.13 Clima organizacional.....	20
3.1.14. Higiene y seguridad laboral.....	21
3.2.1.Análisis de la situación actual .....	21-22
<b>CAPITULO IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
4.1 Población y Muestra.....	23
4.2 Técnicas e Instrumentos Aplicados.....	23
4.3. Fuentes Información.....	23

4.4. Tipo de investigación realizada.....	23
4.5. Alcance de la metodología .....	23
<b>CAPITULO V. ACTIVIDADES DE MEJORA APLICABILIDAD.....</b>	<b>22</b>
5.1. Situación Actual .....	24
5.2. Solución Implementada.....	24
5.3. Sustentó teórico de la solución implementada .....	20
6.1 Manual de Reglamento Interno .....	28-46
6.2 Manual de Reclutamiento ,selección y contratación de personal.....	47-71
6.3. Manual de Inducción de personal.....	72-89
6.4. Manual de Descriptores y perfiles de puestos .....	90-140
6.5. Manual de Desempeño de personal.....	141-163
6.6.Diagnóstico de necesidades de capacitación.....	164-182
6.7. Manual de Higiene y seguridad.....	183-209
6.8. Manual de compensación y beneficios a empleados.....	210-223
6.9.Cronología del trabajo.....	224
6.10. Análisis de costo beneficio/Presupuesto .....	225
<b>CAPITULO VI.CONCLUSIONES .....</b>	<b>226</b>
<b>CAPITULO VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>227</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>228-229</b>
<b>GLOSARIO .....</b>	<b>230</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>231-236</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Evaluaciones psicométricas.....	58-59
Tabla 2 Flujograma del proceso de Reclutamiento y Selección.....	64-65
Tabla 3 Flujograma del proceso de inducción.....	89
Tabla 4 Flujograma de Descriptores y Perfiles de Puestos.....	139
Tabla 5 Flujograma del proceso de Evaluación del Desempeño.....	157-158
Tabla 6 Flujograma del proceso de capacitación.....	177
Tabla 7 Matriz de necesidades de capacitación.....	178
Tabla 8 Cronología del trabajo.....	225
Tabla 9 Análisis de presupuesto de implementación del Departamento de Recursos Humanos.....	226

**TABLA DE ILUSTRACIONES**

Ilustración 1 Estructura Organizacional..... 26

Ilustración 2 Estructura Organizacional..... 80

Ilustración 3 Estructura Organizacional..... 95

Ilustración 4 Flujograma de Higiene y Seguridad.....207

## AGRADECIMIENTOS

Hoy al lograr uno de mis sueños quiero dar las gracias en primer lugar a Dios por la vida. Por haber sido mi luz y guía a mi camino por todas y cada una de las bendiciones recibidas, pero sobre todo por estar siempre presente en cada una de mis acciones.

A mis padres **Renfred Paisano y Mirza Castellanos**. Pilares fundamentales en mi vida, gracias por su apoyo, amor, comprensión, sacrificios y entrega que con su esfuerzo han sabido guiar mis pasos y hacer de mí una mujer responsable.

A mi esposo **Nelson Pagoada** por su apoyo incondicional en todo momento.

A mis hermanos **Roberto y Wendy** por su amor y apoyo incondicional.

A toda mi familia, amigos, amigas y hermanos de la fe con quienes he compartido momentos únicos e incomparables.

A todos quienes forman parte de la empresa Molac Outsourcing S.A. por su apoyo y confianza y por abrir las puertas de su empresa para la realización de este trabajo. De manera respetuosa agradezco al Lic. Juan Mariano Olazábal.

### **A todos quienes forman parte de**

A todos los catedráticos de la Universidad Tecnológica Centroamericana (CEUTEC) que día a día se preocuparon por enriquecer mis conocimientos en el ámbito profesional y laboral.

A todas aquellas personas que de una forma u otra han contribuido en la culminación de este sueño que no solamente fue mío, si no el de todos ustedes.



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a **DIOS** primeramente él es luz a mi vida siempre ha estado conmigo en todo momento de mis metas, anhelos, sueños, tristezas y alegrías. A mis padres **Renfred Paisano y Mirza Castellanos**. Por su esmero sacrificio y lucha diaria para sacarme adelante alimentando día a día mi sueño. A mi esposo **Nelson Pagoada** por el apoyo incondicional y paciencia. A mis hermanos **Roberto Castellanos y Wendy Castellanos**. Quienes con cariño y paciencia me han dado el apoyo moral necesario para cumplir mis metas. A toda mi familia por compartir tiempo y esfuerzo en el cumplimiento de mis objetivos y metas.

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Universidad Tecnológica Centroamericana (CEUTEC) con un enfoque local y global en el marco de una cultura de calidad se basa en la mejora continua y la excelencia en educación, garantizando el nivel de competitividad, sostenibilidad académica y administrativa caracterizándose con los más altos niveles de calidad liderazgo profesional competitivo y exitoso.

Contar con un Departamento de Recursos Humanos, es una pieza fundamental para lograr los objetivos estratégicos de la empresa y mejorar su eficiencia y efectividad. Entre sus principales funciones están: La planificación y selección de personal, el desarrollo y evaluación del capital humano, la política salarial, las relaciones laborales, análisis de puestos y capacitación.

El área de Recursos Humanos es la encargada de gestionar el capital humano de una organización. Sus actividades en conjunto van relacionadas a impulsar un desempeño productivo y satisfactorio por parte de los equipos de trabajo, así como velar para que los colaboradores sean tratados equitativamente dentro de los procesos en los que se les involucre, y que sus necesidades sean alineadas con las de la empresa.

Este proyecto tiene como objetivo la implementación del Departamento de Recursos Humanos para la empresa Molac Outsourcing S.A., ya que se puede resaltar que no cuenta con los debidos procesos para la contratación del personal por esta razón el nuevo departamento implementado será quien velará por el bienestar de cada colaborador.

Además, mediante la implementación del Departamento de Recursos Humanos se busca mejorar la comunicación y el clima laboral mediante una administración adecuada tanto del personal como de la parte gerencial. De esta manera se afianzarán de mejor manera las relaciones tanto internas como externas en donde se beneficiarán cada una de las personas involucradas.

Molac Outsourcing S.A. al implementar el Departamento de Recursos Humanos obtendrá beneficios como: ampliar su imagen corporativa, mejorar su rendimiento, incrementar la productividad y calidad en el trabajo, eliminar temores en los colaboradores y contribuir en la formación de líderes.

El capital humano de la empresa es un ente dinámico cuyos conocimientos y competencias necesitan actualización y mejora constante, da un carácter estratégico en las mejoras tanto en los procesos de trabajo como en las competencias y cualificaciones necesarias para las personas y equipos que integran la organización

Asimismo, se debe tomar en cuenta que cada persona es distinta en sus virtudes, aptitudes y capacidades que podrían ser utilizadas para el beneficio de ella como para el de la empresa y así poder alcanzar las metas planteadas.

## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe es presentado como requisito a la previa investidura del título de Licenciatura en Recursos Humanos, en la Universidad Tecnológica Centroamericana (CEUTEC) en él se detallan todos los procesos necesarios para implementar el departamento de recursos Humanos y su debido funcionamiento en la empresa Molac Outsourcing S.A.

Es importante contar con un Departamento de Recursos Humanos para ejecutar la adquisición, evaluación y remuneración de los empleados de manera objetiva, es importante que los mismos estén comprometidos y se sientan realizados y felices con las funciones que desempeñan, ya que son ellos quienes permiten que la empresa crezca.

El siguiente trabajo se divide en seis capítulos consecutivos, donde se resume la importancia de contar con un Departamento de Recursos Humanos y contar con todos los procesos necesarios para realizar una correcta selección de personal y posteriormente, formar y retener a los profesionales más aptos para la empresa, el mismo se elaboró en un periodo de 10 semanas consecutivas.

El capítulo I describe el título de la investigación, la definición del problema, su enunciado, formulación del problema y los objetivos que se desean alcanzar durante el proceso de la implementación del departamento de RRHH.

En el capítulo II se define el marco contextual donde se describe las generalidades de la empresa, su misión, visión y valores dando a conocer las atribuciones principales que tiene la empresa.

En el capítulo III se resaltan las definiciones y conceptualizaciones, de la Administración de Recursos Humanos, misma que consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, de los procesos laborales.

El capítulo IV se basa en la metodología, la población a la que está dirigida, las técnicas e instrumentos a utilizar para recopilar la información necesaria para contribuir con el mejoramiento de la empresa.

El capítulo V, consiste en la implementación de recursos humanos, con sus respectivos manuales de reglamento interno, reclutamiento y selección, inducción, capacitación, descriptores y perfiles de puesto, evaluación de desempeño, compensación e higiene y seguridad en el trabajo para su correcto funcionamiento.

Y el capítulo VI describe las conclusiones y recomendaciones para la empresa con la finalidad de contribuir con el mejoramiento de la misma

# **CAPÍTULO I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

## **Implementación del área de Recursos Humanos**

### **1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Definición del Problema**

La administración de los Recursos Humanos ha venido avanzando a nivel mundial, en la misma medida en que lo ha hecho el conocimiento y las nuevas tecnologías de la información inmersas en el actual proceso globalizador. Desde este contexto, la actividad que conlleva la administración de los Recursos Humanos, se encuentra enmarcada en un esfuerzo colectivo con el fin de lograr los objetivos estratégicos tales como: confianza, compromiso, creatividad, innovación y solidaridad. La planificación de recursos humanos es una medida fundamental en toda empresa y requiere atender ciertos factores vinculantes, positivos y negativos, para llevarla a cabo.

La administración de los Recursos Humanos genera un contexto evolutivo en la aplicación de Modelos Gerenciales mejorando la efectividad para el logro de los objetivos. Por ello, hoy por hoy la Administración de los Recursos Humanos enfrenta diversos desafíos en el logro de los objetivos organizacionales, éstos pueden resumirse en la búsqueda permanente de la consecución de objetivos propios de la organización para posicionarse en las mejores condiciones, en el equilibrio que debe existir entre el contexto social interno y externo en el cual se desarrollan.

Por tanto, el principal desafío de la Administración de los Recursos Humanos desde tiempo atrás a esta década ha sido alcanzar el mejoramiento permanente de la organización de la que forman parte, haciéndolas más eficientes y eficaces en sus actividades internas y externas.

La administración de recursos humanos le permite alcanzar a los empleados sus objetivos a medida que la empresa también lo haga, y generar una relación beneficiosa entre ambas partes, mediante una técnica donde se organiza el personal que integra la empresa con el fin de reclutarlo, ordenarlo, motivarlo, redistribuirlo y capacitarlo, para mejorar su eficiencia sintiéndose parte del emprendimiento que integra.

### **1.1.1 Enunciado del Problema**

Actualmente la empresa Molac Outsourcing S.A. necesita un departamento de Recursos Humanos, que se encargue de administrar el desarrollo y gestión de los colaboradores, siendo este un pilar fundamental para la organización y su debido funcionamiento.

El propósito de este proyecto es establecer una propuesta para implementar el departamento de recursos humanos, en la empresa Molac para mejorar los procesos laborales, mejorar la productividad, comunicación interna y clima laboral.

De acuerdo a la información recopilada de la empresa Molac Outsourcing S.A se pueden definir ciertos factores actuales que han generado problemas en la empresa, entre ellos podemos

resaltar que la empresa no cuenta con el departamento de recursos humanos, motivo por el cual se ha planteado erróneamente los procesos laborales, donde han existido altos índices de rotación y ausentismo, bajo desempeño, desmotivación laboral y un tenso ambiente de clima laboral.

Todos los factores mencionados anteriormente son obstáculos para la empresa al momento de desarrollar una planificación del capital humano y tiene que ver con la resistencia al cambio que se suscita en una parte del personal y que puede verse manifestada a través de conflictos, reclamos o antagonismo que conllevan a la creación de un ambiente laboral poco agradable.

Adicionalmente los procesos de reclutamiento, inducción, selección y contratación de personal no cuentan con un proceso establecido, motivo por el cual se realiza de forma improvisada, de manera inadecuada y puede afectar la producción y el funcionamiento de la empresa, de igual forma se requieren establecer programas y medidas de higiene y seguridad, bienestar laboral, necesidades de capacitación, y reglamento interno.

Es importante que exista una buena planificación del talento humano para determinar de forma sistemática la demanda de empleados que la empresa mantenga a corto, mediano y largo plazo, en ese sentido, es importante fortalecer y optimizar los procesos de reclutamiento, selección y capacitación del capital humano.



Con la propuesta de implementar el departamento de Recursos Humanos se pretende generar una herramienta que ayude los procesos laborales de la organización para llevarlos a cabo con su personal.

Las últimas tendencias en las organizaciones han sido cambiantes debido a que la administración de recursos humanos tiene objetivos de carácter funcional, personal y social que contribuyen de manera efectiva para alcanzar una ventaja competitiva tomando en cuenta que el recurso humano es fundamental y permite diferenciar una empresa de otra y genera valor.

### **1.1 Formulación del Problema**

De acuerdo a la información sustentada la empresa Molac Outsourcing S.A. requiere del departamento de recursos humanos, motivo por el cual surge la necesidad de implementar el departamento de recursos humanos para atender todas las necesidades y situaciones referidas al personal humano de la organización.

**✚ ¿Cómo desempeña ante la ausencia del Departamento de Recursos Humanos el personal que labora en la empresa Molac Outsourcing S.A.?**

## **1.3 Preguntas de Investigación**

### **1.3.1 Pregunta General**

1. ¿Cuál es el beneficio de implementar el departamento de Recursos Humanos en la empresa Molac Outsourcing S.A.?

### **1.3.2 Preguntas Específicas**

1. ¿Qué objetivos estratégicos desea alcanzar la empresa Molac Outsourcing S. A. al crearse el departamento de recursos humanos?
2. ¿Cómo logra la comunicación efectiva la empresa Molac Outsourcing S.A. con su equipo de trabajo?
3. ¿Qué métodos utiliza la empresa Molac Outsourcing S.A. para la contratación de personal?
4. ¿Cómo Molac Outsourcing S.A. organiza el trabajo de sus colaboradores, sin contar con un área que lo administre?
5. ¿Cuál es la importancia de contar con los procesos establecidos por el departamento de recursos humanos?
6. ¿Cómo el manual de perfiles y descriptores de puesto de la empresa Molac Outsourcing S.A. puede facilitar la descripción de las funciones de los colaboradores?
7. ¿Qué beneficios obtendrá la empresa Molac Outsourcing S.A. con la implementación de los manuales de inducción, capacitación reclutamiento, selección y contratación de personal, compensación y evaluación de desempeño, necesidades de capacitación, clima laboral, e higiene y seguridad?

## **2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1.1 Objetivo General**

Implementar el departamento de recursos humanos en la empresa Molac Outsourcing S.A. para contribuir con el éxito de la misma manteniendo el desarrollo del talento humano altamente calificado para alcanzar los objetivos de la empresa.

### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Recopilar toda la información necesaria, para realizar un diagnóstico de la metodología actual del sistema administrativo de las personas que laboran en Molac Outsourcing S.A. con el fin de elevar la calidad actual a niveles superiores.
- Estructurar y diseñar los manuales de reglamento interno, manual de reclutamiento, selección y contratación de personal, manual de inducción de personal, manual de descriptores y perfiles de puestos, manual de evaluación del desempeño, manual de capacitación de personal, y manual de higiene y seguridad laboral, manual de compensaciones y beneficios a empleados con el propósito de alinearlos con la estrategia de la empresa y contribuir con el cumplimiento de metas de la empresa.
- Elaborar un plan de actividades, como talleres y capacitaciones para que el personal actual de la empresa, conozca los beneficios de contar con un departamento de RRHH y de esa manera contribuir con el desarrollo organizacional.

## **CAPÍTULO II. MARCO CONTEXTUAL**

### **2.1 Referencia Institucional**

Empresa Molac Outsourcing S.A. Tegucigalpa M.D.C

#### **2.1.1 Generalidades de la empresa**

##### **Antecedentes de la Empresa**

Molac Outsourcing S.A. nace en el año 2003 como una solución comercial para las empresas de El Salvador. Impulsada por sus socios fundadores para cubrir las necesidades de las empresas de incrementar sus ventas en forma sostenida. La experiencia de sus socios fundadores permite desarrollar una metodología de ventas diferente y aplicada a distintas compañías, logrando resultados en las ventas en corto tiempo.

Molac Outsourcing S.A. está conformado por un equipo especializado que da origen a una manera innovadora de concebir la administración del área comercial, asumiendo el compromiso de lograr las metas y superarlas también se hace responsable parcial o totalmente de las ventas de una empresa mediante una metodología con efectividad comprobada, y contribuye en el conocimiento comercial y el análisis de las estrategias como ventaja competitiva ante el incremento de la competencia.

Molac Outsourcing S.A. da origen a una nueva manera de concebir el manejo del área Comercial; utiliza una metodología sistemática, con software que permite la prospección fácilmente, con el control diario e informes oportunos.

## **Su Responsabilidad**

Es controlar, administrar y lograr los cierres de ventas con el equipo comercial que se conforme. Su compromiso e involucramiento excede los límites habituales de las relaciones tradicionales de cliente, proveedor lo que construye la clave del trabajo.






## **Opciones de contratación Molac**

Se conforma un nuevo equipo comercial para empresas utilizando la metodología Molac, este equipo se ajusta a las necesidades, cumpliendo la función de vender en el periodo de tiempo que la empresa decida contratar, adicionalmente utiliza la base de datos idónea para los productos y servicios, la cual es utilizada para agendar citas con los ejecutivos de ventas, lo que permite mayor eficiencia calidad y seguimiento, que son claves para la concreción de las ventas.

El control de la fuerza comercial se logra mediante la administración de la agenda de cada ejecutivo, conforme a las citas asignadas por el call center, se presentan constantemente informes de la orientación estratégica de los resultados.

En este servicio se utiliza la base de datos de Molac para brindarle a las empresas soporte en:

### **Servicio Molac Contacta:**

-  Encuesta de satisfacción de clientes
  
-  Investigación de mercado
  
-  Convocatoria de eventos empresariales
  
-  Investigación de la competencia
  
-  Clientes ocultos entre otros.

### **Misión:**

Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.


### **Visión:**

Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

### **Valores:**


 Innovación

 Transparencia

 Confianza

 Compromiso

 Responsabilidad

 Actitud de servicio

 Adaptabilidad y Flexibilidad

### **2.1.2 Descripción del Departamento /Unidad**

El jefe de operaciones, es quien se encarga de administrar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa, y se encarga del desarrollo y ejecución de las actividades diarias como también es el encargado de recursos humanos donde debe mantener la información y los archivos del personal de la empresa.

Dentro de la estructura organizacional de la empresa Molac se pueden resaltar los siguientes puestos con un resumen de sus funciones; el gerente general, es el encargado de planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar las diferentes áreas de la empresa, el gerente de ventas tiene como responsabilidad planificar y organizar el trabajo en equipo de los vendedores, establecer los objetivos de ventas para el equipo y evaluar las metas de los vendedores, el jefe de digitación su función consiste en introducir y actualizar documentos, bases de datos en formato físico y digital así como supervisar a los digitadores para que cumplan con sus funciones, los digitadores son los encargados de ingresar la información de los clientes manualmente al sistema del banco, con las solicitudes que los vendedores les entregan para ello. Los vendedores, tienen la función de retener los clientes actuales de la empresa, contribuir con la solución de problemas, entre otros. El analista es la persona responsable de recopilar y analizar la información sobre la base de datos de clientes, para la venta de tarjetas de crédito.

## 2.2 Antecedentes del Problema

Molac Outsourcing S.A. es una empresa especializada en el manejo del área comercial; según la información requerida la empresa necesita un departamento de Recursos Humanos que se encargue de administrar los procesos laborales, el desarrollo y gestión de los colaboradores para su eficaz funcionamiento, motivo que genero, la necesidad de crear una propuesta para implementar el departamento de recursos humanos que se enfatice en ayudar y mejorar al máximo el talento humano con el que cuenta, manteniendo como prioridad el desarrollo profesional y sus respectivos procesos.

Ante la ausencia del Departamento de Recursos Humanos han surgido ciertas deficiencias entre ellas: escasez de talento especializado, Alta rotación por no tener perfiles de puestos, ya que no se sabe el tipo de persona que se necesita para cada puesto de trabajo, lo que causado desmotivación en los empleados en su desempeño y por ende el Personal no está comprometido con la gestión empresarial, ante estas tendencias es necesario generar un sistemas de gestión de calidad para asegurar la optimización de los procesos, es necesario contar con personal capacitado y comprometido con la misión y visión de la empresa. Se espera consecuentemente, que, con la implementación de los procesos y manuales de recursos humanos, cada integrante del capital humano conozca la importancia de su trabajo dentro de la organización ya que son el componente clave de la estructura administrativa.

Para contrarrestar todas las deficiencias mencionadas anteriormente se necesita realizar la planificación de los recursos humanos (RRHH) es esencial para el buen funcionamiento y la continuidad del éxito de la empresa., debido a que la mala planificación de los recursos humanos tiene como resultado un impacto inmediato y a largo plazo en las políticas de gestión de funcionamiento de la organización, contratación de empleados y la rentabilidad de la empresa.



### **3.3 Justificación**

La administración de recursos humanos ha evolucionado, ha dado un giro rotundo permitiendo hacer las cosas de la mejor forma posible mediante los recursos disponibles, admitiendo mejorar la manera de seleccionar las personas, reclutarlas, integrarlas orientarlas y evaluarlas, ya que según la calidad en que se administre las personas será un aspecto crucial para la competitividad organizacional Según (Chiavenato & Villamizar, 2000).

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión del personal de la empresa.

Este proyecto surge como una necesidad para la empresa Molac Outsourcing S.A. y está enfocada en el departamento de recursos Humanos, debido a que hasta el momento requiere de un departamento de recursos humanos, el cual es una pieza fundamental para la estructura de la organización por que representa la cultura empresarial y es el área encargado de transmitir aspectos importantes a todos los colaboradores de la empresa.

De acuerdo a la investigación mencionada anteriormente se evidencia la importancia y necesidad de la creación del departamento de recursos humanos en la empresa para mejorar los procesos y condiciones laborales a fin de realizar la selección adecuada de los colaboradores y permitir la capacitación para obtener optimo desempeño y ser partícipe del bienestar de los colaboradores.

Implementar el área o departamento de Recursos Humanos será de gran utilidad para realizar diferentes actividades en la empresa Molac Outsourcing S.A, para realizar la selección de personal de manera adecuada y posteriormente, formar y retener a los profesionales más aptos e identificar el perfil de los empleados que requiere la empresa, la cual es una de las tareas más importantes del área de recursos humanos, atraer a los candidatos al puesto de trabajo que estén potencialmente calificados, ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse en la organización, aumentar la productividad, mejorar la calidad de vida en el trabajo, y lograr el cumplimiento de la normativa y legislación.

Con el siguiente proyecto se integrará a la empresa el Departamento de Recursos Humanos, el mismo tiene como finalidad contribuir directamente con el manejo adecuado de personal que labora en la empresa, además de establecer estándares de control al momento de realizar el ingreso de un nuevo trabajador basándose en las necesidades del puesto que se está ofertando con esto obtendremos beneficios tanto para la empresa como para el trabajador y se generara estabilidad laboral.

Por lo tanto, es necesario asegurarse de que todos los colaboradores se adapten al sistema de la mejor manera y se sientan debidamente retribuidos y motivados. También es importante propiciar un buen ambiente laboral en el que la comunicación y la relación entre los empleados se desarrollen en un marco de colaboración y respeto.

## **CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO**

### **3.1 Conceptualizaciones y Definiciones**

En este apartado se realiza una breve descripción de la historia de administración de recursos humanos o talento de recursos humanos, su definición, sus características y procesos de recursos humanos, los cuales son de gran importancia para la empresa Molac Outsourcing S.A.

#### **3.1.1 Historia de la Administración de Recursos Humanos**

La administración de recursos humanos es una especialidad que surgió debido al crecimiento y a la complejidad de las tareas organizacionales. Sus orígenes se remontan a los comienzos del siglo XX, como consecuencia del fuerte impacto de la revolución Industrial, surgió con el nombre de relaciones industriales como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas para suavizar o aminorar el conflicto entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, hasta entonces fue considerado como incompatibles o irreconciliables. Era como si las personas y las organizaciones a pesar de estar estrechamente interrelacionadas, vivieran separadas, con las fronteras cerradas, las trincheras abiertas y necesitando un interlocutor ajeno a ambas para entenderse o por lo menos para aminorar sus diferencias.

Ese interlocutor era un área que recibía el nombre de relaciones industriales y que buscaba articular capital y trabajo, interdependientes, pero en conflicto. Con el paso del tiempo el concepto de relaciones industriales cambio radicalmente, sufrió una extraordinaria transformación.

Alrededor de la década de 1950 se le llamo administración de personal. Ya no se trataba solo de mediar en las desavenencias y de aminorar los conflictos, sino principalmente de administrar personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y de administrar los conflictos que surgían continuamente.

Así a partir de la década de 1970 surgió el concepto de administración de recursos humanos, aunque todavía sufría de la vieja miopía de ver a las personas como recursos productivos o meros agentes pasivos cuyas actividades deben ser planeadas y controladas a partir de las necesidades de la organización.

A pesar de que administración de recursos humanos abarcaba todos los procesos de administración de personal que se conocen ahora, partía del principio de que las personas debían ser administradas por la organización o por un área central de administración de recursos humanos. Sin embargo, con las nuevas características del tercer milenio (globalización de la economía, fuerte competitividad en el mundo de los negocios, cambios rápidos e imprevisibles y el dinamismo del ambiente) las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas ya que eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora administran con las personas. Eso significa tratarlas como agentes activos y proactivos, dotados de inteligencia y creatividad, de iniciativa y decisión, de habilidades y competencias y no solo de capacidades manuales, físicas o artesanales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costos. Al contrario, las personas constituyen un poderoso activo que impulsa la creatividad organizacional, de la misma manera que lo hacen el mercado o la tecnología. (Chiavenato ,1997).

### **3.1.2 Importancia de la Administración de Recursos Humanos**

La administración de recursos humanos, consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también los procesos laborales, capaces de promover el desempeño eficiente del personal que colabora para alcanzar los objetivos de la empresa.

La Administración de Recursos Humanos busca compenetrar el recurso humano con el proceso productivo de la empresa, haciendo que éste último sea más eficaz como resultado de la selección y contratación de los mejores talentos disponibles en función del ejercicio de una excelente labor de estos. Así como también la maximización de la calidad del proceso productivo depende de igual modo de la capacitación de los elementos humanos para hacer más valederos sus conocimientos.

El Departamento de Recursos Humanos se encarga de examinar que las estrategias y políticas que usa cada departamento de una organización sean las más adecuadas, y funge como asesoría y consultoría de cada departamento. (Martínez, 2017)

### **3.1.3 Definición de Recursos Humanos**

Recursos Humanos es la gestión y administración del capital humano de una organización con el fin de incrementar la productividad y se centra en lograr que los colaboradores desempeñen sus obligaciones en la misma sintonía que la empresa, haciendo coincidir los objetivos y aspiraciones de los profesionales con la estrategia de la empresa.

### **3.1.4 Objetivos de la Administración de Recursos Humanos**

- Contribuir con los objetivos de la empresa para su previo mejoramiento
  - Atraer y retener el mejor talento para la empresa
  - Mejorar la calidad de Vida de los empleados
  - Mejorar la productividad de los colaboradores
  - Garantizar el cumplimiento de las normas y reglamento interno de la empresa
- (Gestión de recursos humanos, s. f.)

### **3.1.5 Funciones del Departamento de Recursos Humanos**

- Administración el personal de la empresa
- Realizar reclutamiento y selección del personal
- Elaborar la gestión de la retribución e incentivos
- Contribuir con el buen desarrollo del clima laboral de la empresa
- Realizar evaluación del desempeño a los colaboradores
- Contribuir con la Formación y desarrollo del personal de la empresa
- Mantener excelentes relaciones laborales
- Contribuir con la prevención de riesgos laborales

### **3.1.6 Reclutamiento**

El primer paso en todo proceso de reclutamiento y selección de personal es realizar un análisis de las necesidades que tiene la empresa, conocer qué puestos hay que cubrir, las

funciones que desarrollarán y qué papel tiene en el desarrollo de la organización y en el logro de los objetivos comerciales.( Reclutamiento y selección de personal, 2018)

Durante este proceso la empresa debe contratar al talento adecuado para ocupar un puesto, por ello es de vital importancia tener una estrategia y planeación de reclutamiento, ya que, sin el capital humano necesario, ninguna empresa puede ser competitiva.

### **3.1.7 Selección**

La selección de personal es el proceso que se sigue para la contratación de un empleado. Para cubrir la vacante se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante que demanda la organización.

### **3.1.8 Inducción**

En el proceso de inducción, surgen procedimientos e iniciativas establecidos por la empresa para guiar la inserción de un nuevo empleado. Este procedimiento tiene una influencia decisiva en el futuro del nuevo empleado y se apoya con la alta dirección para conducirlo con una actitud de respeto y cordialidad, de manera que su productividad, identificación, rendimiento y confianza se vean influidos por este contacto original.

### **3.1.9 Descriptores y Perfiles de Puestos**

Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las características, tareas, responsabilidades que tiene un puesto en la organización, así como las competencias y conocimientos que debe tener la persona que lo ocupe. (Perfiles de Puesto, s. f.)

### **3.1.10 Capacitación del Personal**

La capacitación continua del personal permite a los empleados planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus actividades, en colaboración con los demás integrantes de la organización; por lo tanto, es relevante constituir un equipo de trabajo de alto rendimiento y realizar una labor profesional con los mejores estándares de calidad, entrenando a la persona de acuerdo al área en la que se encuentre, para prepararlo ante cualquier circunstancia que se pueda presentar a la hora de realizar su trabajo, esto permitirá crear personas autosuficientes.

### **3.1.11 Evaluación de Desempeño**

El proceso de Evaluación de Desempeño por Competencias es un proceso recurrente en el tiempo que tiene como finalidad principal medir el desempeño de cada integrante de la empresa en las competencias propias de su puesto de trabajo. Esta evaluación es útil para determinar la existencia de problemas e identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza, su propósito consiste en mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.



### **3.1.12 Compensación al Personal**

La administración de las compensaciones y prestaciones es una de las herramientas de gestión que las empresas utilizan para este propósito, la cual permite desarrollar el talento y contribuye a crear una cultura con orientación al alto desempeño creando un impacto positivo en la vida personal y laboral de los colaboradores.

Las compensaciones para los colaboradores pueden ser el factor decisivo, para retener empleados con alto potencial e incentivarlos a poner todo su empeño para alcanzar las metas organizacionales; además, no se trata solo de crear estrategias para los colaboradores que ya pertenecen a la nómina, sino también aquellos candidatos que aspiran a un puesto laboral.

(Pérez, 2015)

### **3.1.13 Clima Organizacional**

Mantener un excelente clima laboral, es fundamental para toda organización para su debido funcionamiento, es importante considerar todos los aspectos que afecten el desempeño de los colaboradores en su conducta o comportamiento si está relacionado de manera directa con las percepciones que el colaborador pueda percibir en su centro en trabajo, o con su entorno laboral.

(Schermerhorn ,2004) y (Chiavenato ,2009) definieron el comportamiento organizacional como el estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la interacción entre las personas y las organizaciones.

### **3.1.14 Higiene y Seguridad Laboral**

La higiene y seguridad laboral están relacionadas con las condiciones ambientales de trabajo, donde se garantice la salud física y mental, y con las condiciones de bienestar de las personas bajo una serie de normas y procedimientos con la finalidad de mantener la seguridad de cada colaborador.(Hichez Chala, s. f.)

### **3.2.1 Análisis de la Situación Actual relacionado con las variables**

En la información recopilada de la empresa Molac outsourcing S.A. se reflejan ciertos problemas, antes ya mencionados, la empresa actualmente requiere de un departamento de recursos humanos, motivo que ha afectado el funcionamiento de la misma, debido a que no se ha realizado de manera adecuada la contratación de los colaboradores ya que no existe quien administre dicho departamento.

El jefe de operaciones es quien archiva toda la información de los colaboradores de la empresa, el proceso de contratación se realiza a través de referidos del banco donde Molac presta sus servicios, el jefe de cada área es quien, entrevista a los colaboradores, por ejemplo, si se va a contratar un digitador, quien realiza la entrevista es el jefe de digitación, si es un vendedor el que se va a contratar, lo entrevista el jefe de ventas, así sucesivamente es el proceso de contratación de la empresa Molac.

Para solucionar las deficiencias mencionadas de la empresa, se debe implementar el departamento de RRHH como eje estratégico que se encargue de la selección, contratación,

capacitación y motivación de todo el personal que conforma la empresa, centrándose en ayudar y mejorar al máximo el talento con el que cuenta la empresa, manteniendo como prioridad el desarrollo profesional de sus empleados y de esa manera lograr el crecimiento de la empresa.

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Población y Muestra**

Actualmente la empresa Molac Outsourcing S.A. cuenta con 4 (departamento de gerencia general, ventas, operaciones y digitación) de los cuales forman parte (7) empleados, los cuales se dividen de la siguiente manera:

- ✚ Gerente general
- ✚ Jefe de ventas
- ✚ Jefe de operaciones
- ✚ Jefe de digitación
- ✚ Digitador SGM3
- ✚ Digitador TDA
- ✚ Vendedor

La empresa Molac outsourcing S.A. cuenta con pocos empleados, motivo por el cual no fue necesario utilizar la fórmula para calcular la muestra.

### **4.2 Técnicas e Instrumentos Aplicados**

El instrumento utilizado para la recolección de datos fue la entrevista que consta de una serie de preguntas estructuradas (ver en anexos en la pag.231) realizada al gerente general de la empresa Molac Outsourcing S.A. con el fin de conocer la manera en que manejan todo lo relacionado al personal, es decir como han logrado reclutar personal sin contar con un manual que les facilite dicho proceso. (Hernández Sampieri et al., 2010).

### **4.3 Fuentes de Información**

La fuente de información primaria, fue recopilada a través de la empresa Molac outsourcing S.A mediante una entrevista realizada al gerente general.

También se recopiló la fuente de información secundaria, este tipo de información, se caracteriza por ser la que se interpreta, cuestiona, estudia y analiza dicha información se obtuvo mediante libros de administración de recursos humanos, gestión de talento humano, revistas, artículos, tesis relacionadas a recursos humanos, presentaciones y biblioteca virtual de la Universidad Tecnológica Centroamericana (CEUTEC) fuente (Hernández Sampieri et al., 2010).

### **4.4. Tipo de investigación realizada**

La metodología aplicada en la presente investigación, es el método cualitativo a través de una entrevista realizada al gerente de la empresa Molac Outsourcing S.A. el cual se basó en una serie de preguntas estructuradas con el propósito de evaluar, ponderar e interpretar toda la información obtenida por parte de la empresa y de esa manera contribuir con el buen funcionamiento de la misma.

### **4.5. Alcance de la metodología**

La presente investigación pretende identificar los procesos que deben implementarse en el Departamento de Recursos Humanos en la empresa Molac Outsourcing, S.A. El tema del Departamento de recursos humanos y sus procesos es sumamente amplio por lo que solamente se incluirán temas como: Antecedentes de Recursos Humanos, Objetivos y Funciones del Departamento de Recursos Humanos.

## **CAPÍTULO V. ACTIVIDADES DE MEJORA APLICABILIDAD**

### **5.1 Situación Actual**

Molac outsourcing S.A. necesita un Departamento de Recursos Humanos, para realizar el correcto funcionamiento respecto a la contratación de personal, debido a que no se ha realizado de manera adecuada la contratación de los colaboradores ya que no existe quien administre dicho departamento.

### **5.2. Solución implementada**

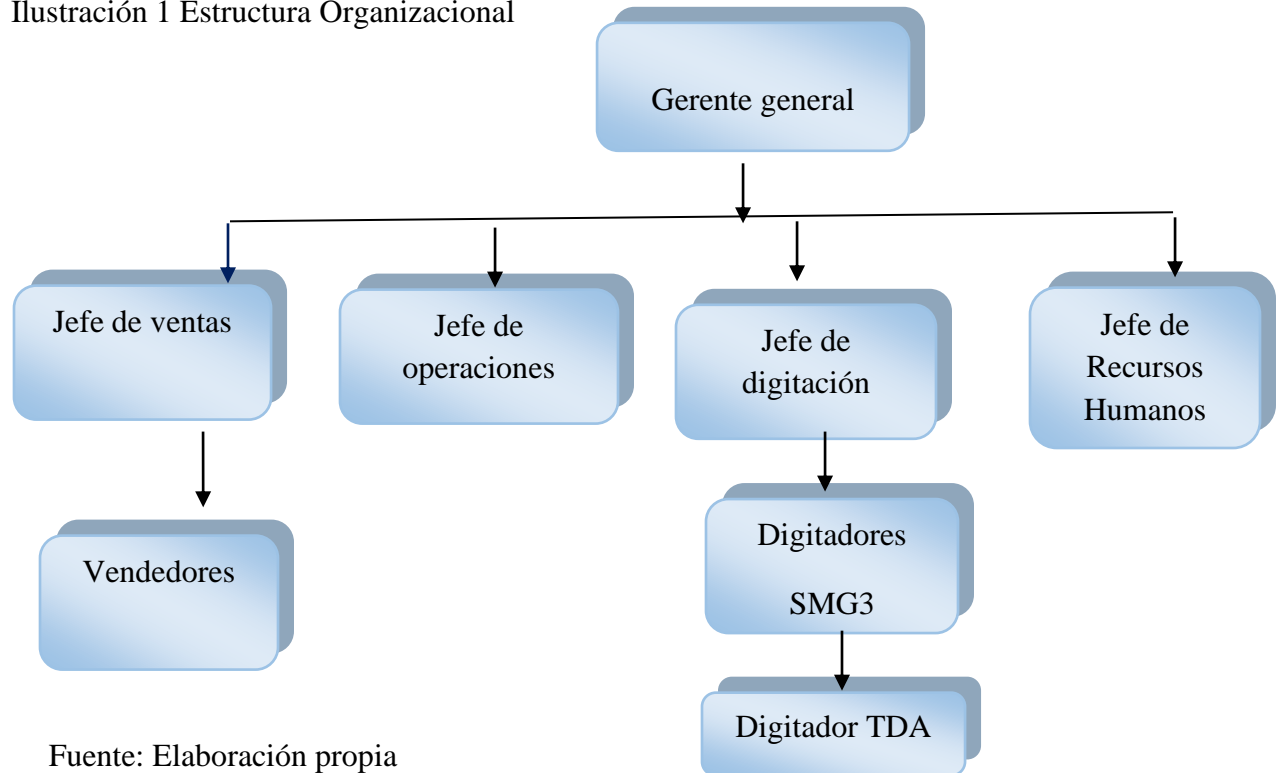
Implementación del Departamento de recursos humanos en la empresa Molac Outsourcing S.A.

### **5.3. Sustento Teórico de la Solución Implementada**

Para la empresa Molac Outsourcing S.A. se propone un organigrama en donde se incluye el departamento de recursos humanos, esta estructura organizacional permitirá que la empresa administre de manera adecuada el recurso humano de la empresa con el propósito de cumplir las metas propuestas de cada colaborador dentro de sus puestos de trabajo.

## Estructura Organizacional de Molac S.A.

Ilustración 1 Estructura Organizacional



En el modelo a implementar para el departamento de Recursos humanos de la empresa Molac Outsourcing S.A. se plantea que se manejen los actuales manuales diseñados. Manual de reglamento interno, reclutamiento y selección de personal, inducción, descriptores y perfiles de puesto, evaluación del desempeño, capacitación de personal, higiene y seguridad en el trabajo y compensación y beneficios a empleados; para realizar cada proceso de manera adecuada y beneficiar a la empresa y a sus colaboradores. El departamento de recursos humanos debe asegurar la correcta ejecución de los elementos mencionados anteriormente.

**La implementación de la mejora continua conlleva la evaluación de ciertos aspectos como:**

- Recursos humanos deberá proporcionar entrenamiento continuo a las personas en metodologías y herramientas para el mejoramiento continuo.
- Recursos humanos debe crear un ambiente laboral que permita establecer en cada individuo la mejora en su trabajo como un objetivo personal.
- Establecer metas que guíen y mediciones que empujen a la empresa al mejoramiento.
- Recursos humanos debe reconocer, agradecer y premiar el mejoramiento.

(Técnicas de la Gestión de los Recursos Humanos en la Empresa-Sinapsys Business Solutions, s. f)



## 6.1 Reglamento Interno



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**REGLAMENTO INTERNO**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

**CONTENIDO**

<b>PREÁMBULO</b> .....	<b>31</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>31</b>
1.1. Disposiciones Preliminares .....	31
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>32</b>
2.1. Requisitos de Admisión .....	32
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>33</b>
3.1. Periodo de Prueba.....	33
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>33</b>
4.1. Contrato de Aprendizaje .....	33
<b>CAPITULO V</b> .....	<b>34</b>
5.1. Trabajadores Accidentales o Transitorios .....	34
<b>CAPITULO VI</b> .....	<b>34</b>
6.1. Horarios y Jornadas de trabajo .....	34
<b>CAPITULO VII</b> .....	<b>36</b>
7.1. días de descanso y feriados .....	36
<b>CAPITULO VIII</b> .....	<b>37</b>
8.1. Vacaciones .....	37
<b>CAPITULO XV</b> .....	<b>39-</b>
9.1. Salarios y Forma de Pago.....	39
<b>CAPITULO X</b> .....	<b>40</b>
10.1 Trabajo de los menores y Mujeres .....	40
<b>CAPITULO XI</b> .....	<b>41</b>
11.1. Licencias e Incapacidades .....	41

30

**CAPITULO XII**..... **42**

12.1. Obligaciones y Prohibiciones de las Partes..... 42

**CAPITULO XIII**..... **44**

13.1. Disposiciones Disciplinarias y Procedimientos ..... 44

**CAPITULO XIV** ..... **45**

14.1. Orden Jerárquico ..... 45

**CAPITULO XV**..... **46**

15.1. Disposiciones Finales ..... 46

## **PREÁMBULO**

La empresa denominada Molac Outsourcing S.A. constituida de conformidad con las leyes del país, conjuntamente con sus trabajadores, reconocen que en sus relaciones de trabajo están en la obligación de proceder en forma justa y equitativa, dando estricto cumplimiento a las disposiciones contempladas en La Constitución de La República de Honduras, el Código del Trabajo, las diferentes leyes que rigen las relaciones laborales, decretos legislativos, acuerdos ejecutivos, convenios internacionales y el presente Reglamento Interno de Trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **1.1. DISPOSICIONES PRELIMINARES**

**ARTÍCULO No. 1.-** El presente Reglamento Interno de Trabajo constituye el conjunto de normas y condiciones que se someterá Molac Outsourcing S.A como patrono y sus trabajadores y trabajadoras en la prestación del servicio en la empresa.

**ARTÍCULO No. 2.-** Para los efectos del presente Reglamento Interno de Trabajo se entenderá por “Empresa, Empleador o Patrono “a la entidad, Molac Outsourcing S.A. La Empresa, tendrá por domicilio Barrio el centro, frente al parque central contiguo a electrodomésticos Electra, todos los que forman parte de la empresa deberán estarán regidos en base al presente Reglamento Interno de Trabajo.

**ARTÍCULO No. 3.-** La Empresa tiene por finalidad principal dedicarse al manejo del área Comercial utilizando una metodología sistemática, con software que permita la prospección

fácilmente, control a diario e informes oportunos para incrementar los resultados de ventas de los clientes con un mínimo del 25%.

**ARTÍCULO No 4.-** A la empresa Molac Outsourcing S.A. le Corresponde velar por la aplicación de este reglamento a los representantes de “La Empresa”, establecidos en el artículo seis (6) del Código del Trabajo, pero la acción de toda sanción o despido corresponderá a la Gerencia General, quien podrá delegar el procedimiento a la Gerencia de Recursos Humanos o a quien establezca.

## **CAPÍTULO II**

### **2.1. REQUISITOS DE ADMISIÓN**

**ARTÍCULO No. 5.-** Toda persona que tenga interés en ingresar como trabajador en la empresa, deberá seguir el proceso de selección establecido y deberá presentar los siguientes documentos y requerimientos:

- a. Llenar la solicitud de empleo e incluir dos fotografías tamaño carnet;
- b. Tarjeta de Identidad o cualquier otro documento fehaciente en su caso;
- c. Carné del Seguro Social (I.H.S.S.) si lo tuviere;
- d. Constancia que acredite su formación u oficio, título o diploma;
- e. Dos o más cartas de referencia y/o recomendación.
- f. Constancia de antecedentes penales, extendida por autoridad competente; de fecha reciente.

### **CAPÍTULO III**

#### **PERÍODO DE PRUEBA**

**ARTÍCULO No. 6.-** Todo trabajador o empleado, temporal o permanente al iniciar sus labores en Molac Outsourcing S.A, estará en un período de prueba durante el término de sesenta (60) días, mismo que se estipulará por escrito.

**ARTÍCULO No. 7.-** Durante el período de prueba, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato de trabajo por su propia voluntad, con justa causa o sin ella, sin incurrir en responsabilidad alguna.

### **CAPÍTULO IV**

#### **CONTRATO DE APRENDIZAJE**

**ARTÍCULO No. 8.-** El contrato de aprendizaje deberá celebrarse por escrito, el cual se regulará con las normas y disposiciones contenidas en la ley y sus reglamentos emitidos por el Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP), Código de la Niñez y la Adolescencia: capítulo V, I, II, III sean aplicables del decreto ley número 121 del 18 de abril de 1974 y su reforma y lo estipulado en el código de trabajo.

**ARTÍCULO No. 9.-** Se entiende por contrato de Aprendizaje, aquél en que el empresario se obliga a enseñar prácticamente a un trabajador, por sí o por otro, un oficio, arte o industria, a la vez que utiliza el trabajo del que aprende, por tiempo determinado, mediante una retribución, que no puede ser inferior al salario mínimo.

**ARTÍCULO No. 10.-** El Contrato de Aprendizaje deberá celebrarse por escrito y en caso contrario los servicios se entienden regulados por las normas de Contrato de Trabajo.

**ARTÍCULO No. 11.-** Los contratos de aprendizaje no podrán exceder de un año, a menos que la respectiva autoridad de trabajo autorice por escrito la ampliación de dicho término, pero en ningún caso la duración del aprendizaje podrá pasar de tres años.

## **CAPÍTULO V**

### **TRABAJADORES ACCIDENTALES O TRANSITORIOS**

**ARTÍCULO No. 12.-** Serán trabajadores temporales los que se contraten por tiempo limitado, para ejecutar una obra o servicio accidental o temporal.

**ARTÍCULO No. 13.-** La Empresa podrá contratar personal para realizar trabajos específicos de temporada, por un período de tiempo definido, los que se denominarán temporales. Los trabajadores contratados bajo esta modalidad deberán sujetarse a los términos y condiciones que estipule el contrato, la legislación vigente y el presente Reglamento Interno de Trabajo.

**ARTÍCULO No. 14.-** Todos los Contratos de Trabajo serán firmados por la Gerencia General, por la Gerencia de Recursos Humanos o en su defecto por el administrador al cual Molac Outsourcing S.A. le delegue dicha función.

## **CAPÍTULO VI**

### **HORARIOS Y JORNADAS DE TRABAJO**

**ARTÍCULO No. 15.-** La jornada ordinaria de trabajo será la que convenga la empresa Molac Outsourcing S.A. los trabajadores estarán obligados a cumplir el horario establecido en el puesto de trabajo asignado.

**ARTÍCULO No. 16.-** El Tiempo de trabajo efectivo es aquel en que el trabajador permanece a las órdenes del patrono o no puede salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de descanso y comidas. La entrada y salida de todos los trabajadores que laboran en Molac

Outsourcing S.A. será por los lugares o puertas indicadas para tal efecto quince minutos antes de iniciar la jornada.

**ARTÍCULO No. 17.-** Los trabajadores deberán mantener limpias y en orden todas las áreas de trabajo y las destinadas para descanso y sanitarias; realizarán el aseo de sus áreas, al inicio, después de cada alimentación y al final de su jornada de trabajo o como tantas veces sea necesario.

**ARTÍCULO No. 18.-** En cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución de la República de Honduras y el Código del Trabajo, la jornada ordinaria de trabajo diurna no excederá de (8) ocho horas diarias y (44) cuarenta y cuatro a la semana, equivalente a (48) cuarenta y ocho de salario. La jornada ordinaria de trabajo nocturno no excederá de (6) seis horas diarias y (36) treinta y seis a la semana, con el pago equivalente a (48) cuarenta y ocho horas de salario. La jornada mixta de trabajo no excederá de (7) siete horas diarias y (42) cuarenta y dos a la semana, con el pago equivalente a (48) cuarenta y ocho horas de salario.

**ARTÍCULO No. 19.-** El trabajo efectivo que se ejecute fuera de los límites de la jornada ordinaria, o que exceda de la jornada inferior, convenida por las partes, de los distintos turnos de Molac Outsourcing S.A. y contemplados en este capítulo, constituye jornada extraordinaria, y debe ser remunerado, así:

1°. Con un veinticinco por ciento (25%) de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectuó en el período diurno;

2°. Con un cincuenta por ciento (50%) de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectuó en el período nocturno;



y 3°. Con un setenta y cinco por ciento (75%) de recargo sobre el salario de la jornada nocturna cuando la jornada extraordinaria sea prolongación de aquélla. La Empresa deberá consignar en sus libros de salarios o planillas de pago debidamente separados, lo que se refiere a trabajo extraordinario del ordinario.

**ARTÍCULO 20.-** La realización de la jornada de trabajo de la empresa Molac Outsourcing S.A. será la siguiente:

- ❖ De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.
- ❖ Sábados de 8:00 A.M. a 12:00 P.M.
- ❖ Cada trabajador tendrá una hora de almuerzo (60) minutos

## **CAPÍTULO VII**

### **DÍAS DE DESCANSO Y FERIADOS**

**ARTÍCULO No. 21.-** Los trabajadores al servicio de La Empresa Molac Outsourcing S.A. gozarán de un (1) día de descanso, preferiblemente el domingo, por cada seis (6) días de trabajo. No obstante, La Empresa puede estipular en favor de los trabajadores un período íntegro de veinticuatro (24) horas consecutivas de descanso, en día distinto, a cambio del descanso dominical, en los casos permitidos por la ley para trabajar en día domingo, disposición que también será aplicable cuando se pretenda habilitar como laborable un día feriado o de fiesta nacional.

**ARTÍCULO No. 22.-** Molac Outsourcing S.A. pagará los siguientes días feriados o de fiesta nacional: 1 de enero, 14 de abril, 1 de mayo, 15 de septiembre, 3, 12 y 21 de octubre, 25 de diciembre, aunque caigan en domingo; el jueves, viernes y sábado de la Semana Santa.

**ARTÍCULO No. 23.-** La Empresa podrá trasladar dichos feriados a otras fechas, de acuerdo con la ley o a decretos emitidos para tal fin.

**ARTÍCULO No. 24.-** Cuando por motivo de cualquier fiesta no determinada en el Código del Trabajo, La Empresa suspendiere el trabajo, estará obligada a pagar el salario de ese día como si se hubiere realizado. Cuando el salario se estipule por mes o por quincena, incluye implícitamente el pago de los días feriados o de fiesta nacional que no se trabajen.

**ARTÍCULO No. 25.-** Si en virtud de convenio se trabajare durante los días de descanso o los días feriados o de fiesta nacional, se pagarán con el duplo del salario correspondiente a la jornada ordinaria en proporción al tiempo trabajado, sin perjuicio del derecho del trabajador a otro día de descanso en la semana, de conformidad con el Artículo 340 del Código del Trabajo.

## **CAPÍTULO VIII**

### **VACACIONES**

**ARTÍCULO No. 26.-** Todo trabajador al servicio de la empresa, tendrá derecho a vacaciones remuneradas, después de cada año de trabajo continuo, en la forma siguiente:

- a) Después de un año de servicio continuo, diez (10) días laborables consecutivos.
- b) Después de dos años de servicios continuos, doce (12) días laborables consecutivos.

c) Después de tres años de servicios continuos, quince (15) días laborables consecutivos.

d) Después de cuatro años o más de servicios continuos, veinte (20) días laborables, consecutivos.

De la concesión de vacaciones, así como de las acumulaciones que se hagan, Molac Outsourcing S.A. dejará constancia escrita firmada por el trabajador. Salvo prueba en contrario, si el requerimiento de las autoridades de trabajo no presenta la respectiva constancia firmada por el trabajador, o a su ruego por dos compañeros de labores, en el caso de que este no supiere o no pudiese hacerlo, o con su impresión digital, se presumirá que las vacaciones no han sido otorgadas.

**ARTÍCULO No. 27-** No interrumpirán la continuidad del trabajo las licencias sin goce de salario, los descansos, las enfermedades justificadas la prórroga o renovación del contrato de trabajo ni ninguna otra causa análoga que no termine con éste. Todo trabajador deberá presentarse a sus labores el día siguiente al de la terminación de las vacaciones.

**ARTÍCULO No. 28.-** Para calcular el salario que el trabajador debe recibir con motivo de sus vacaciones se tomará como base el promedio de las remuneraciones ordinarias devengadas en los últimos seis (6) meses, o fracción de tiempo menor cuando el contrato no haya durado ese lapso. Aumentado con el equivalente de su remuneración en especie, si la hubiere. Para obtener el promedio mencionado en el párrafo anterior se dividirá la suma total de las cantidades que el trabajador hubiere recibido en concepto de salario ordinario, entre el número de días por el trabajado durante el periodo que sirva de base para hacer el cálculo. Durante el período de vacaciones, el trabajador beneficiado no puede dedicarse a trabajar en ninguna forma por cuenta ajena.

**ARTÍCULO No. 29.-** Los trabajadores deben gozar sin interrupción de su período de vacaciones, pero por urgente necesidad del patrono; éste podrá requerir al trabajador a suspender éstas y reintegrarse a su trabajo. En dicho caso, el trabajador no pierde su derecho a reanudarlas. Los gastos extraordinarios que el reintegro y la reanudación de las vacaciones le ocasionen al trabajador, serán por cuenta del patrono.

## **CAPÍTULO IX**

### **SALARIOS Y FORMA DE PAGO**

**ARTÍCULO No. 30.-** La empresa Molac Outsourcing S.A. estipulará libremente el salario, que debe pagar al trabajador en virtud del Contrato Individual de Trabajo, pero no podrá ser inferior al que se fije como salario mínimo, aprobado por el Gobierno, de acuerdo con las prescripciones del Código del Trabajo vigente y demás leyes pertinentes. Si la remuneración de los trabajadores hubiere sido pactada mediante comisión y salario base, en ningún caso las sumas de las cantidades devengadas podrán ser inferior al salario mínimo vigente en la zona y actividad económica de que se trate. En su caso, la empresa estará en la obligación de completar el respectivo salario.

**ARTÍCULO No. 31.-** El cálculo de la remuneración para el efecto de pago al trabajador, puede pactarse:

- a) por unidad de tiempo, (mes, quincena, semana y hora);
- b) Por unidad de obra, (pieza, tarea, precio, precio alzado o destajo) y;
- c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono.

**ARTÍCULO 32.-** El salario deberá pagarse en moneda de curso legal, siendo prohibido el pago con pagarés, vales, fichas, cupones o cualquier signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda.

**ARTÍCULO 33.-**El salario se pagará directamente al trabajador o a la persona que él autorice por escrito, ante dos testigos o a quien se designe en acta levantada por una autoridad de trabajo.

**ARTÍCULO 34.-** Molac Outsourcing S.A llevará el correspondiente control de planillas de pago mediante sistema manual o computarizado; y salvo convenio por escrito el pago debe efectuarse en el lugar donde el trabajador presta sus servicios, inmediatamente que éste cese.

## **CAPÍTULO X**

### **TRABAJO DE LOS MENORES Y MUJERES**

**ARTÍCULO No. 35.-** El trabajo de las mujeres y menores de edad deben ser adecuados especialmente a su edad, condiciones o estado físico y desarrollo intelectual y moral.

**ARTÍCULO No. 36.-** Los menores que no hayan cumplido dieciocho (18) años de edad y las mujeres, no podrán desempeñar las labores que el Código de Trabajo, el de Salud o los Reglamentos de Higiene y Seguridad señalen como insalubres o peligrosos.

**ARTÍCULO No. 37.-** Molac Outsourcing S.A. al contratar los servicios de menores de dieciocho (18) años llevará un Registro al tenor de lo establecido en el artículo 126 del Código de La Niñez y de La Adolescencia.

**ARTICULO No. 38-** Molac S.A. acatará todas las disposiciones legales en cuanto al régimen de actividades de la mujer trabajadora, según lo establecido en La Ley de Igualdad y Oportunidades para la Mujer, Decreto No. 34-2000 de fecha 22 de mayo del año dos mil.

**ARTÍCULO No. 39.-** En cuanto a los menores de dieciocho años, se actuará en base a lo establecido en el Código de la Niñez y La Adolescencia, otorgándoles la protección que por su edad les corresponde, y velará porque la moral y las buenas costumbres sean normas efectivas en las relaciones de trabajo;

**ARTÍCULO No. 40.-** La trabajadora en estado de gravidez gozará de todos sus derechos establecidos en el Código del Trabajo, en sus Artículos 135 al 148, y lo establecido por la Ley del Instituto Hondureño de Seguridad Social (I. H. S. S.)

**ARTÍCULO No. 41-** La mujer en estado de embarazo gozará de un descanso forzoso y pagado de cuarenta y dos (42) días antes del parto y cuarenta y dos (42) días después de éste, conservando su empleo y demás derechos que el Contrato Individual y el Código de Trabajo establezcan, siempre y cuando cumpla con los requisitos de cotización del Instituto Hondureño de Seguridad Social. Caso contrario, se le concederá veintiocho (28) días antes del parto y cuarenta y dos (42) días después de éste.

## **CAPÍTULO XI**

### **LICENCIAS E INCAPACIDADES**

**ARTÍCULO No. 42.-** El trabajador tendrá derecho a permisos especiales remunerados para el cumplimiento de obligaciones de carácter público impuestas por la ley; en caso de grave calamidad domestica; para el desempeño de comisiones autorizadas por la ley y para asistir al funeral de familiares y compañeros de trabajo, en la forma y tiempo establecido en el Código del Trabajo, en el artículo 95, o en su defecto a más tiempo, a consideración de La Empresa Molac Outsourcing S.A.

**ARTÍCULO No. 43.-** Es entendido que los trabajadores que se ausenten en casos de entierro o comisiones sindicales, no pertenecerán todos a un mismo departamento o sección a fin de no entorpecer las actividades normales de la empresa. La Empresa diseñará los formatos al respecto, los cuales llevarán las firmas del solicitante, jefe inmediato y visto bueno del encargado del Departamento de Recursos Humanos. Debiendo sujetarse a lo establecido en el Artículo 95, numeral 5 del Código del Trabajo.

**ARTÍCULO No. 44.-** El trabajador que contraiga matrimonio le será otorgado un permiso remunerado de dos días inmediatos a la fecha nupcial. Este beneficio dejará de tener efecto después de un segundo matrimonio.

**ARTÍCULO No. 45.-** En caso de fallecimiento del padre, madre, hermano(a), conyugue o hijo(a) del trabajador, recibirá dos (2) días hábiles de permiso con goce de salario, en la fecha de la defunción.

## **CAPÍTULO XII**

### **OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LAS PARTES**

Obligaciones de Molac Outsourcing S.A.

**ARTÍCULO No. 46.-** Además de las contenidas en otros artículos del Código del Trabajo vigente, en su reglamento y en la ley de prevención social son obligaciones de Molac outsourcing S.A.:

- a) Pagarle al trabajador el salario correspondiente al tiempo que dejare de trabajar por causas imputables a la empresa.

- b) Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar el trabajo convenido, los cuales dará de buena calidad y repondrá tan pronto como dejen de ser eficientes, siempre que aquellos no se hayan comprometido a usar herramientas propias;
- c) Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, siempre que aquellos deban permanecer en el lugar en que presten los servicios, sin que sea lícito a la empresa retenerlos a título de indemnización, garantía o cualquier otro;
- d) Realizar inventario de instrumentos o útiles de trabajo y demás bienes, deberá hacerse siempre que cualquiera de las partes lo solicite;
- e) Adoptar medidas adecuadas para crear y mantener en la empresa las mejores condiciones de higiene y seguridad en el trabajo;
- f) Permitir y facilitar la inspección y vigilancia que las autoridades de trabajo, sanitarias y administrativas, deban practicar en la empresa, y darles los informes que a ese efecto sean indispensables, cuando lo soliciten en cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes; previa identificación de la misma;
- g) Tomar las medidas indispensables y las que fijen las leyes para prevenir accidentes en el uso de maquinarias, instrumentos o material de trabajo y mantener una provisión de medicinas y útiles indispensables para la atención inmediata de primeros auxilios de los accidentes que ocurran;
- h) Cubrir las indemnizaciones por los accidentes que sufran los trabajadores en las instalaciones de la empresa.



## **CAPÍTULO XIII**

### **DISPOCISIONES DISCIPLINARIAS Y PROCEDIMIENTOS DE APLICACIÓN**

**ARTÍCULO No. 47-** Además de las obligaciones y prohibiciones expresamente señaladas en la Ley, los trabajadores deberán acatar las disposiciones u órdenes para la mejor prestación del servicio, dicten sus jefes inmediatos o superiores dentro de La Empresa, las violaciones a dichas obligaciones facultan a la Empresa para la aplicación de sanciones.

**ARTÍCULO No. 48.-** Las faltas cometidas por un empleado en el desempeño de su cargo, serán sancionadas de acuerdo con la gravedad de las mismas. El objeto de la sanción será la enmienda por parte del empleado. La disciplina se regulará en primer lugar, por las prohibiciones y obligaciones enumeradas en los artículos que anteceden, en las disposiciones señaladas en el Código del Trabajo y Leyes conexas y por las regulaciones formuladas por Molac Outsourcing S.A. por medio del contrato de trabajo, circulares, regulaciones expuestas y/o notificaciones giradas.

**ARTÍCULO 49.-**Las faltas que cometan los trabajadores de Molac Outsourcing S.A. se clasifican en leves y graves; las faltas graves cometidas por el trabajador darán derecho a la terminación del contrato sin responsabilidad alguna por parte del patrono, aunque el trabajador no haya cometido una falta previa.

**ARTÍCULO 50.-** Las faltas graves son aquellas contenidas en el Artículo 112 del Código de Trabajo, demás leyes aplicables y las contempladas en el presente reglamento interno.

**ARTÍCULO No. 51.-** Las medidas disciplinarias serán de cuatro tipos:

1. Amonestación verbal y en privado, con registro al expediente;
2. Amonestación por escrito, con copia al expediente;
3. Suspensión del trabajo sin goce de sueldo, hasta por ocho días;
4. Despido justificado, sin incurrir en responsabilidad por parte del patrono.

## **CAPÍTULO XIV**

### **ORDEN JERÁRQUICO**

**ARTÍCULO No. 52.-** El organigrama de acuerdo con los cargos existentes de Molac Outsourcing, es el siguiente:

1. Gerente General;
2. Jefe de ventas;
3. Jefe de operaciones;
4. Jefe de digitación;
5. Jefe de Recursos Humanos
6. Vendedores;
7. Digitadores SMG3.
8. Digitadores TDA

El orden jerárquico establecido en el presente reglamento deberá respetarse rigurosamente. Sin embargo, el mismo podrá modificarse atendiendo a las necesidades de modernización administrativa.

## **CAPÍTULO XV**

### **DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO No. 53.-** El presente reglamento interno, estará a las disposiciones del Código del Trabajo vigente, estatutos profesionales, reformas y demás leyes pertinentes.

**ARTÍCULO No. 54.-** Molac outsourcing S.A está obligada a darle la debida publicidad al presente Reglamento una vez que este sea aprobado, colocándolo a la vista de los trabajadores en los diferentes centros de trabajo.

**ARTÍCULO No. 55.-** Molac Outsourcing S.A. se reserva el derecho de adicionar o modificar en cualquier tiempo, las disposiciones de este Reglamento, las cuales deberán seguir el trámite de aprobación de la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social.

**ARTÍCULO No. 56.-** El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia el día de su aprobación por parte de La Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social.

## **6.2 Manual de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal**



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**MANUAL DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

## CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>50</b>
<b>2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>51</b>
2.1.1. Misión: .....	51
2.1.2 Visión: .....	51
2.1.3 Valores: .....	51
<b>3.1 OBJETIVOS DEL MANUAL.....</b>	<b>52</b>
3.1.1 Objetivo general .....	52
3.1.2 Objetivos específicos.....	52
4.1 Alcance del Manual.....	52
<b>5.1 CONTENIDO DEL MANUAL .....</b>	<b>53</b>
5.1.1 Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal .....	53
5.1.2. Reclutamiento.....	53
5.1.3. Fuentes de Reclutamiento .....	54
5.1.4. Reclutamiento Interno .....	54
5.1.5. Reclutamiento Externo .....	54
6.1. Proceso Reclutamiento y Selección .....	55
6.1.1. Revisión de Hojas de Vida .....	55
6.1.2. Entrevistas .....	56
6.1.3. Entrevistas Estructurada .....	56
6.1.4. Assessment Center .....	57
6.1.5. Formatos a utilizar.....	57
6.1.6 Evaluaciones Psicométricas .....	58
6.1.7. Verificaciones laborales .....	60
6.1.8. Elaboración De Informes .....	61

7.1. Elaboración de la oferta laboral .....	<b>61</b>
7.2. Descripción de la oferta.....	<b>62</b>
7.3. El perfil del candidato ideal .....	<b>62</b>
7.4. Procedimientos relativos a la contratación.....	<b>62</b>
7.5. Contratación del personal.....	<b>63</b>
8.1 Política de actualización.....	<b>63</b>
9.1Flujograma de contratación de personal.....	<b>64</b>
9.2.Formatos.....	<b>66</b>

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día el Capital Humano y la necesidad de gestionarlo de manera adecuada es muy importante, el proceso de Reclutamiento y Selección se basa en conjunto de elementos interrelacionados, constituido por políticas, normas, procedimientos, pruebas técnicas, evaluaciones psico laborales, que tienen como propósito ubicar el personal adecuado a los perfiles de puestos profesionales de Molac Outsourcing S.A. en las vacantes que se desea cubrir y de esa manera contribuir con el incremento de la productividad en el trabajo.

Este manual presenta la forma como debe llevarse a cabo el procedimiento de reclutamiento, selección y contratación de personal y su debida comprensión con el propósito de identificar, atraer y seleccionar a los candidatos idóneos con las competencias y cualidades necesarias para cubrir los puestos vacantes existentes y de esta manera aumentar la eficiencia y el desempeño del personal.

Cuando la selección de personal no se realiza de manera correcta el Departamento de Recursos Humanos no logra los objetivos, asimismo, una selección desafortunada puede impedir el ingreso a la organización de una persona con gran potencial o el ingreso a alguien con influencia negativa que puede afectar el éxito de la organización.

Para que este manual sea efectivo, es indispensable contar con el compromiso de todos los actores involucrados y se considera de vital importancia el rol que cumplirán las personas a cargo del personal de servicio, para velar por el cumplimiento de los criterios establecidos.

## **2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**








### **2.1.1 Misión:**

Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.

### **2.1.2. Visión:**

Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

### **2.1.3. Valores:**

-  Innovación
-  Transparencia
-  Confianza
-  Compromiso
-  Responsabilidad
-  Actitud de servicio
-  Adaptabilidad y Flexibilidad



## **3.1 OBJETIVOS DEL MANUAL**

### **3.1.1 Objetivo General**

Establecer lineamientos, acciones y roles del Reclutamiento y Selección del personal que ingresará en calidad de contratación en la empresa Molac Outsourcing S.A.

### **3.1.2 Objetivos Específicos**

- Definir los criterios bajo los cuales se podrá gestionar el proceso de Reclutamiento de Molac Outsourcing S.A. para atraer personal calificado y apto de acuerdo con la descripción de los perfiles de puesto y necesidad organizacional.
- Difundir a través de los canales apropiados, oportunidades para que el personal interno pueda acceder a nuevos puestos de trabajo, de acuerdo a sus competencias laborales.
- Sistematizar el proceso de reclutamiento y selección, en todos los niveles jerárquicos de Molac Outsourcing S.A.

## **4.1 Alcance Del Manual**

El presente Manual será de aplicación para todas las plazas de la empresa Molac Outsourcing S.A. se basará en la elección de las personas que mejor cumplan con el perfil del puesto para desempeñarse en cada función dentro de la organización, teniendo en cuenta su capacidad de integración al grupo y los requerimientos específicos para la función, y la concordancia de sus valores institucionales.

## **5.1. CONTENIDO DEL MANUAL**

### **5.1.1. Proceso De Reclutamiento Y Selección De Personal**

El criterio general es convocar, evaluar y seleccionar al personal idóneo que reúna los requisitos necesarios relativos a educación, formación y experiencia, potencial de desarrollo y habilidades respecto a los lineamientos generales de Molac Outsourcing S.A.

**El proceso de selección de personal Molac Outsourcing S.A. para un cargo a contratar, comprende las siguientes etapas:**

- 1) Establecer la necesidad de proveer un cargo vacante y determinar los requerimientos del cargo, funciones que deberá cumplir y competencias que deben poseer los postulantes.
- 2) Reclutamiento.
- 3) Proceso de Selección.
- 4) Contratación.

### **5.1.2. Reclutamiento**

Para efectos de proveer un cargo, es necesario contar con un contingente de postulantes lo suficientemente amplio como para que pueda llevarse a cabo un efectivo proceso de selección.

Molac Outsourcing S. A. realiza el reclutamiento de personal tanto interno como externo a través de un proceso que estimula la participación de funcionarios del establecimiento, en igualdad de condiciones con candidatos externos, promoviendo la transparencia en la gestión de los Recursos Humanos al interior de la empresa y motiva al personal a capacitarse.

### **5.1.3. Fuentes De Reclutamiento**

Existen dos tipos de reclutamientos:

a) El interno

b) El externo

### **5.1.4. Reclutamiento Interno**

El reclutamiento interno se da dentro de Molac Outsourcing S.A. promoviendo el Recurso Humano que reúne los requisitos y características que exige el puesto vacante y se basa en que los empleados actuales pueden ser promovidos o transferidos a absorber las funciones del puesto que se requiere llenar.

### **5.1.5. Reclutamiento Externo**

El reclutamiento externo se realiza con candidatos que no pertenecen a Molac Outsourcing S.A. Cuando se presenta una vacante Molac intenta llenarla con personal de afuera, o sea por candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento y se lleva a cabo mediante concurso público en distintos medios que permiten contactar candidatos fuera de la empresa para su selección y posible contratación.

**Dentro de las fuentes de reclutamiento externo tenemos:**

- Anuncios en periódicos
- Radio
- Televisión
- Redes sociales

Los anuncios tienen la ventaja de llegar a una mayor cantidad de posibles solicitantes, es posible lograr cierta selectividad al utilizar periódicos y revistas dirigidos a un grupo específico.

## **6.1. Proceso Reclutamiento y Selección**

El proceso de selección inicia con una actividad de clasificación de los candidatos participantes para ocupar el puesto vacante y se escoge aquellos que tengan mayor probabilidad de adaptarse al puesto ofrecido para satisfacer las necesidades de Molac Outsourcing S.A. y del perfil. Para ello, se aplican diferentes herramientas y requisitos para la evaluación de los candidatos; por ejemplo: evaluaciones psicológicas, test psicométricos, entrevistas, que combinan distintos tipos de evaluación, en esta etapa se incluye el registro de las personas elegibles y la selección de los candidatos.

### **6.1.1. Revisión de hojas de vida**

La revisión de hojas de vida se realizará verificando que los criterios denotados y definidos en el proceso de reclutamiento y plasmados en los anuncios respecto a las vacantes por cubrir sean coincidentes con estos, es decir, se debe considerar de forma minuciosa que las aptitudes y conocimientos se correlacionen con lo descrito en el manual de perfiles de puesto de acuerdo al puesto o puestos que se pretendan cubrir.

### **6.1.2. Entrevistas**

Se propone realizar una entrevista estructurada: Con frecuencia de preguntas cerradas, la entrevista estructurada requiere de una investigación previa bastante elaborada por parte del entrevistador para asegurar que las preguntas elegidas son las más apropiadas para evaluar la idoneidad del candidato según el puesto de trabajo a ocupar, Asimismo, la escala de puntuación de las respuestas debe ajustarse igualmente a la idoneidad del candidato. Es decir, el guion de la entrevista estructurada y el resultado para decidir qué entrevistado es el mejor para ocupar la vacante en cuestión.

### **6.1.3 Entrevista Estructurada**

Se utilizará esta entrevista porque se centra en la precisión de las diferentes respuestas, gracias a las cuales se pueden recopilar datos extremadamente organizados, cada entrevistado tiene diferentes respuestas a la misma estructura de preguntas, las respuestas obtenidas pueden ser analizadas colectivamente.

#### **Ejemplos de preguntas estructuradas**

- ¿Tiene experiencia en este puesto?
- ¿Cómo era su relación con su jefe y compañeros en su trabajo anterior?
- ¿Por qué desea cambiar de trabajo?
- ¿Cuál es su aspiración salarial?
- ¿Cuáles son sus fortalezas y debilidades?
- ¿Cómo se describe usted?
- ¿Cómo se organiza usted para trabajar con el resto de sus compañeros?
- ¿Cuál ha sido su mejor y peor experiencia de trabajar en equipo?

- ¿Qué hizo en ese momento para manejar la situación?
- ¿Por qué le gustaría trabajar en esta empresa?
- ¿Por qué la empresa lo debe contratar?
- ¿Qué espera de la empresa?
- ¿Que aportaría a la empresa?
- ¿Cuál es su aspiración salarial?

Estas preguntas están anexadas en los formatos propuestos, con el propósito de recopilar toda la información necesaria para seleccionar al candidato idóneo para el puesto de trabajo requerido.

#### **6.1.4. Assessment Center**

Se utilizará esta herramienta para evaluar el proceso de selección, para puestos gerenciales y jefaturas este será en base a la realización de múltiples actividades con el fin de poner a prueba las competencias de los participantes y elegir el colaborador idóneo para cada puesto de trabajo.

Dentro de estas actividades están:

- Ejercicios escritos
- Juegos de Rol
- Discusiones grupales
- Estudios de caso

#### **6.1.5. Formatos a Utilizar**

Los formatos propuestos son el formato de oferta laboral, aceptación de la oferta laboral y el formato de entrevista todos estos formatos son necesarios para la correcta selección de personal, mismos quedaran archivados como soporte del proceso de selección y contratación.

### 6.1.6. Evaluaciones Psicométricas

Tabla 1. Evaluaciones Psicométricas

<b>Nombre de la prueba</b>	<b>Descripción</b>	<b>Encargado de aplicación</b>
<b>Test de la personalidad de tea- TPT</b>	Este test ha sido desarrollado para satisfacer las necesidades de muchas empresas y organizaciones que necesitan de instrumentos nuevos, recientes y capaces de evaluar dimensiones especialmente demandadas por los profesionales de Recursos Humanos. Ofrece puntuaciones en tres grandes factores o dimensiones: Estabilidad emocional, Apertura mental y Responsabilidad, a partir de 15 escalas: desajuste, ansiedad, depresión, tolerancia al estrés, autoconcepto, tolerancia y flexibilidad, adaptación a los cambios, interés por otras culturas, disponibilidad, inteligencia social, integración social, trabajo en equipo, autoexigencia profesional, dinamismo y actividad, tesón y constancia. Incorpora una escala de control (Sinceridad), y como resumen unitario de toda la personalidad ofrece una puntuación criterio de estimación del éxito en la vida profesional.	Recursos Humanos

Nombre de la prueba	Descripción	Encargado de aplicación
<b>Test de Raven:</b>	Es una prueba que mide un componente elemental de la inteligencia, la capacidad de razonamiento, determina la concentración, lógica y la observación	Recursos Humanos
<b>El Test 16 PF:(Raymond Cattell)</b>	Este test identifica 16 rasgos que tenemos en diferentes proporciones, es uno de los más usados, tiene 170 preguntas, determina cómo respondemos ante situaciones laborales, y es conveniente para altos y medios mandos.	Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia

El psicólogo será la persona encargada de realizar las pruebas mencionadas anteriormente y sus respectivas evaluaciones con el propósito de elegir al personal idóneo para la empresa.



### 6.1.7. Verificaciones Laborales

Este proceso consiste en la verificación de referencias en un proceso de selección es primordial para confirmar la veracidad de las referencias o, por el contrario, prescindir de un candidato por no haber sido del todo sincero.

Las preguntas sobre las referencias en la entrevista de trabajo son esenciales para verificar una referencia laboral, gracias a ellas se podrá, además, conocer aspectos laborales y personales del candidato que podrían ser de gran utilidad en una posible contratación. Por eso es tan importante saber a quién colocar en las referencias personales: la persona que escriba la carta de recomendación debe ser capaz de responder a preguntas como estas:

- ¿Conoce al candidato?
- ¿Cuánto tiempo trabajó en su empresa?
- ¿Por qué finalizó su relación laboral con la empresa?
- ¿Recomienda al candidato como una buena opción para formar parte de nuestro equipo de trabajo? ¿Por qué?
- ¿Cuáles son los puntos fuertes y débiles del candidato?
- ¿Cómo describiría la integridad del candidato?
- ¿Cómo describiría al candidato como trabajador? ¿Cuál fue el mayor logro del candidato mientras laboro con ustedes?

### **6.1.8. Elaboración de Informes**

La elaboración de informes, consiste en explicar a quien se entrevista, hablar un poco del entrevistado, las ideas más relevantes y finalmente, emitir un juicio de opinión por parte del entrevistador.

Esta herramienta es muy útil para el personal que no estuvo presente durante el desarrollo de la entrevista, puede conocer la información obtenida durante esta y con base a ello tomar decisiones oportunas.

#### **Reporte de entrevista debe componerse de la siguiente forma:**

- Introducción, explica brevemente a quién se entrevistó, cuándo, por qué y sobre qué asunto.
- Desarrollo de la entrevista, incluye las ideas principales de la entrevista, no es necesario copiar textualmente las preguntas y respuestas del diálogo, se puede anotar únicamente aquellas preguntas que se desean destacar.
- Conclusión y opinión del entrevistador

### **7.1. Elaboración de la oferta laboral**

En la oferta de trabajo se debe tener en cuenta y dejar aclarado qué perfil están buscando, cuáles van a ser las tareas que llevara a cabo y cuáles son los beneficios que se ofrecerán a los candidatos.

## **7.2. Descripción de la oferta**

Consiste en dar a conocer las funciones que va a desempeñar y tareas a realizar en el puesto de trabajo.

## **7.3. El perfil del candidato ideal**

Se deben destacar las características que debe reunir el postulante y lo que está dispuesto a afrontar, para desempeñar de manera eficaz su trabajo.

## **7.4. Procedimientos relativos a la contratación**

El Departamento de Recursos Humanos de Molac Outsourcing S.A. realiza todas las gestiones para realizar la solicitud de ingreso de personal de acuerdo con la planificación.

- Llenar hoja de solicitud de empleo o ingreso de personal.
- Se realiza la verificación de datos (domicilio, referencias) y de ser requerido: exámenes de salud.
- Se realiza solicitud de documentos al candidato.
- Se verifica la documentación
- Se efectúa la contratación con la celebración de un contrato o acuerdo.
- Se formaliza a lo interno de RRHH el ingreso de personal (donde firma toda la información para su previo ingreso) se archiva la documentación.

### **7.5. Contratación del personal.**


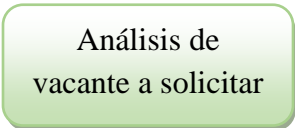
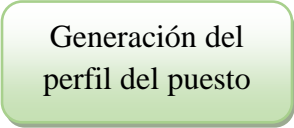
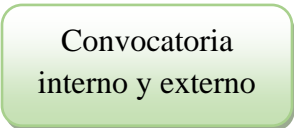
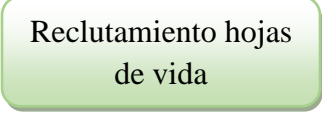
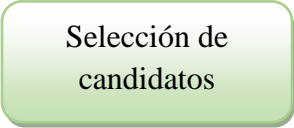

Concluido el proceso de reclutamiento y selección de personal, se procede a la contratación de personal mediante razones previstas por la ley, el nuevo colaborador debe reunir todos los requisitos del puesto y cumplir los requerimientos del mismo para su eficaz funcionamiento.

### **8.1 Política de actualización**

Los Contratos de trabajo de la empresa Molac Outsourcing S.A. deberán constar, de la planificación anual, la remuneración y beneficios en base a ley en consideración de la tabla de salarios vigentes.

## 9.1Flujograma de contratación de personal

Tabla 2. Flujograma de contratación de personal

N	Actividad	Detalle	Responsable
1-			Departamento de Recursos Humanos
2-		Revisar los requerimientos del área que solicita la vacante	Departamento de Recursos Humanos
3-		Realizar perfiles de puesto	Departamento de Recursos Humanos
4-		Publicar anuncios internos y externos para dar a conocer la oferta de trabajo	Departamento de Recursos Humanos
5-		Recolectar la hoja de vida de los postulantes	Departamento de Recursos Humanos
6-		Seleccionar a los candidatos que más se asemejan al perfil del puesto.	Departamento de Recursos Humanos
7-		Se realiza una entrevista que consiste en una serie de preguntas para obtener más información personal y laboral del postulante.	Departamento de Recursos Humanos

8-	Pruebas psicométricas	Se realiza una serie de test de aplicación para medir los conocimientos, destrezas y habilidades del postulante.	Departamento de Recursos Humanos
9-	Se selecciona al mejor candidato	Se selecciona al postulante que más se acercó a los requerimientos del perfil de puesto.	Departamento de Recursos Humanos
10-	Presentación de documentación a RRHH	Se presenta toda la documentación personal de la postulante solicitada por el Departamento de Recursos Humanos (antecedentes penales, policiales, constancia de trabajo, entre otros)	Departamento de Recursos Humanos
11-	RRHH agiliza trámites para contratación	El departamento de recursos humanos prepara toda la documentación previa para la contratación (oferta de empleo, contrato etc.)	Departamento de Recursos Humanos
12-	Se realiza la contratación	Ambas partes firma el contrato de mutuo acuerdo	Departamento de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia

## 9.2. Formatos



### FORMATO OFERTA LABORAL

Tegucigalpa M.D.C (día) de (mes) de (año)

Yo, (**nombre de la empresa o persona natural**) con número de identidad ( ) o número de pasaporte ( ), por medio de la presente CERTIFICO que el señor(a): (persona que va a contratar) , con número de identidad ( ) la siguiente oferta laboral a cargo de ( ) para realizar las siguientes funciones, con una remuneración mensual de (cantidad en lempiras) realizando todos los trámites exigidos por la ley, podrá comenzar con las funciones descritas una vez obtenga el contrato autorizado.

Atentamente (**nombre de la empresa o persona natural**)

---

Firma

**FORMATO DE ACEPTACIÓN DE LA OFERTA****LABORAL****Nombre:** \_\_\_\_\_**Teléfono:** \_\_\_\_\_**Celular:** \_\_\_\_\_**Correo-Electrónico:**  
\_\_\_\_\_**Fecha:** \_\_\_\_\_**Puesto:** \_\_\_\_\_**Estimado (a):**

Es un placer para mí aceptar su oferta de empleo con el puesto de, en la empresa Molac Outsourcing S.A, a partir del mes del año.

He revisado minuciosamente los detalles de su oferta como lo indica en la carta de oferta. Si es necesario formalizar algún otro trámite laboral en mi primer día de empleo, le ruego me envíe los documentos oportunos a mi correo electrónico o domicilio, indicado anteriormente.

Estoy deseando iniciar a trabajar con ustedes.

Atentamente

\_\_\_\_\_

Firma





## FORMATO DE ENTREVISTA

Fecha de entrevista: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Cargo al que aspira: \_\_\_\_\_

Nombres y apellidos completos: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: Año \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Día \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Estado Civil: Casado \_\_\_ Soltero \_\_\_ Separado \_\_\_ Viudo \_\_\_ Unión Libre \_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Barrio: \_\_\_\_\_

Ciudad o Municipio: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Como se enteró de la plaza: \_\_\_\_\_

### 1. GRUPO FAMILIAR

Personas que viven con usted

Nombre	Edad	Parentesco	Escolaridad	Ocupación

## Personas que dependen de sus ingresos mensuales

Nombre	Edad	Parentesco	Escolaridad	Ocupación	Vive con usted

Nombre de su padre: \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

Nombre de su madre: \_\_\_\_\_ Ocupación \_\_\_\_\_

Número de hermanos: \_\_\_\_ Hombres \_\_\_\_ Mujeres \_\_\_\_

Lugar que ocupa de sus hermanos: \_\_\_\_\_

Número de Hijos \_\_\_\_ Mujeres \_\_\_\_ Hombres \_\_\_\_ Tener más: \_\_\_\_

Nombre de su pareja \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

## 2. EXPERIENCIA LABORAL

Cuál fue la última empresa en donde laboró: \_\_\_\_\_

Fecha de Inicio: \_\_\_\_\_

Fecha de retiro: \_\_\_\_\_

Razón del retiro: \_\_\_\_\_

Qué cargo desempeñaba: \_\_\_\_\_

Qué funciones desempeñaba: \_\_\_\_\_

Cómo eran sus relaciones con sus compañeros: \_\_\_\_\_

Se sentía satisfecho con su trabajo: \_\_\_\_\_

Cuáles eran sus principales dificultades: \_\_\_\_\_

Experiencia en: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Conocimientos: \_\_\_\_\_

### 3. ESTUDIOS REALIZADOS

Bachillerato: Académico: \_\_\_ Técnico: \_\_\_ Comercial: \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Universitarios \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Técnicos \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Tecnológicos \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Especialización \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Tienen proyectos de estudio a futuro \_\_\_\_\_

### 4. AUTODEFINICIÓN

Cuáles son sus cualidades:

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_ 3: \_\_\_\_\_

Cuáles son sus metas y objetivos:

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_ 3: \_\_\_\_\_

Cuáles son sus aspectos por mejorar:

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_ 3: \_\_\_\_\_

Qué hace en su tiempo libre:

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_ 3: \_\_\_\_\_

Cómo se define:

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_ 3: \_\_\_\_\_

Cómo cree usted que lo definen los demás:

1: \_\_\_\_\_ 2: \_\_\_\_\_ 3: \_\_\_\_\_

Tiene algún inconveniente en llevar uniforme en el trabajo Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_ Por qué?

\_\_\_\_\_

Por qué le gustaría trabajar con nosotros: \_\_\_\_\_

Que aportaría a la empresa: \_\_\_\_\_

Que espera de la empresa: \_\_\_\_\_

Cuál es su aspiración salarial: L. \_\_\_\_\_

## 6.3 Manual de Inducción



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**MANUAL DE INDUCCIÓN**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>75</b>
1.1. Política.....	76
<b>2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>77</b>
2.1.1.Misión: .....	77
2.1.2. Vision: . .....	77
2.1.3.Valores: .....	77
<b>3.1. OBJETIVO DEL MANUAL:.....</b>	<b>78</b>
3.1.1.Objetivo general: .....	78
3.1.2.Objtivos epecíficos:.....	78
4.1. Alcance del manual .....	78
5.1. Desarrollo del manual .....	79
5.1.1. Carta de bienvenida.....	79
5.1.2. Reseña histórica.....	79
6.1. Estructura organizacional de Molac S.A.....	80
7.1. Oferta laboral.....	81
8.1. Ubicación .....	81
9.1. Marco legal.....	81
9.1.1. Concepto de inducción .....	81
9.2.2. Importancia de la inducción .....	82
10.1. Condiciones de admision .....	82
11.1. Periodo de prueba.....	83
12.1. Jornada de trabajo.....	83
13.1. Medidas disciplinarias.....	83
14.1. Licencias y permisos .....	84
14.1.1. Permiso por maternidad .....	84

14.1.2. Permisos por duelo .....	84
14.1.3. Descansos generales y especiales.....	85
15.1 Vacaciones .....	85
16.1. Formas de pago .....	86
17.1. Seguridad e higiene .....	86
18.1. Derechos y prohibiciones .....	<b>86</b>
18.1.1. Derechos.....	<b>86</b>
18.1.2. Prohibiciones.....	<b>87</b>
19.1. Presentación y vestimenta .....	87
20.1. Beneficios.....	88
21.1. Proceso de induccion.....	88
22.2.Plan de divulgación .....	88
23.1. Política de actualización.....	88
24.1. Flujograma de actividades de inducción .....	89

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad a las administraciones de recursos humanos de cada empresa, se le presentan nuevos retos, ya que su principal preocupación consiste en que sus empleados se sientan confiados y seguros desde el primer día en que inician sus labores en la misma.

El proceso de inducción, es un procedimiento que muchas veces es obviado por las empresas, pero que, si se realiza basándose en un programa bien estructurado, los resultados que se obtendrán serán de gran beneficio en la relación laboral.

Este manual de inducción de personal, se llevará a cabo cuando un nuevo colaborador llegue a sumarse al equipo de trabajo de Molac S.A. o cuando un empleado que ya labora en la empresa sea promovido a un nuevo puesto; esto agilizará el proceso de adaptación, por lo que podrá realizar sus labores eficazmente en un corto tiempo, lo que traerá beneficios no sólo al empleado, sino también a la empresa.

La necesidad, de que el nuevo colaborador conozca desde el primer día de su labor esta información, es para crear su identificación personal con Molac S.A. y así crear el vínculo empresa - empleado, para consolidar el potencial del colaborador en el mismo camino de los objetivos de la empresa.



## 1.1. POLÍTICA

- El Departamento de Recursos Humanos de Molac S.A. conjuntamente con los jefes inmediatos donde esté ubicado el nuevo trabajador, deben ser los encargados de dar a conocer el Programa de Inducción de la empresa.
- Todo el personal que ingrese a la empresa debe ser sometido al proceso de inducción, con el fin de facilitar la información que permita lograr la identificación con la organización; de tal forma que su incorporación cubra todos los aspectos de un adecuado ajuste a su puesto de trabajo.
- El Departamento de Recursos Humanos debe informar todo lo relacionado con la empresa; misión, visión, historia, estructura organizacional, beneficios socioeconómicos y normas de conducta interna y todo aquello que tenga relación con el departamento al cual será adscrito.
- El Programa de Inducción, deberá ser evaluado periódicamente por el Departamento de Recursos Humanos, conjuntamente con los jefes inmediatos de cada departamento; con el fin de realizar los ajustes necesarios que aseguren la permanencia del programa.
- El Programa de Inducción, debe estar sujeto a cualquier cambio que se produzca en Molac Outsourcing S.A. con el objeto de mantenerlo actualizado.

## 2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 2.1.1. Misión:

Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.

### 2.1.2. Visión:

Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

### 2.1.3. Valores:

- ✚ Innovación
- ✚ Transparencia
- ✚ Confianza
- ✚ Compromiso
- ✚ Responsabilidad
- ✚ Actitud de servicio
- ✚ Adaptabilidad y
- ✚ Flexibilidad

### **3.1. OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **3.1.1. Objetivo General**

Diseñar el manual de inducción para el talento humano de la empresa Molac Outsourcing S.A. para facilitar el proceso de adaptación del empleado encaminado hacia el logro de los objetivos.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Orientar a los nuevos trabajadores sobre sus derechos y deberes dentro de la organización Molac S.A.
- Lograr que el nuevo empleado se identifique con Molac Outsourcing S.A. a través de la misión, visión, son pilares fundamentales de la labor diaria de Molac.
- Guiar el comportamiento de los nuevos integrantes, desarrollando los valores institucionales de Molac.

#### **4.1. Alcance del Manual**

El manual de Inducción, está orientado a ofrecer un instrumento que le permita a Molac Outsourcing S.A. que sus trabajadores se adapten e identifiquen con él, para mantener los elevados estándares de calidad de servicios para formar y conservar trabajadores eficientes, altamente motivados, estimulados y capacitados, el mismo debe ser aplicado a cada uno de los empleados, a fin de aprovechar tan importante técnica para la mejor administración de sus Recursos Humanos.

## **5.1. Desarrollo del Manual**

### **5.1.1. Carta De Bienvenida**

“En nombre de todo el personal que labora en Molac Outsourcing S.A. le damos la más cordial bienvenida y lo felicitamos porque desde hoy forma parte de la empresa, en la cual laboran las más capacitadas y entusiastas personas. Así mismo, le invitamos a que conozca la gran empresa en la que el día de hoy comienza a laborar, le ofrecemos en estas pequeñas líneas una historia de Molac S.A., así como la labor que desempeñamos, nuestra misión, visión, valores institucionales. También, encontrará información acerca de nuestra estructura organizacional para que inicie a conocer el que ahora es su centro de trabajo; qué espera la empresa de usted y que beneficios obtendrá como colaborador nuestro. Le recordamos que dentro de la empresa trabajamos bajo una ideología de puertas abiertas y ésta se basa, no sólo en los jefes, sino en todos los empleados. Estamos seguros que su estancia en Molac S.A. será una grata y enriquecedora experiencia, nunca olvide que las oportunidades para su desarrollo y crecimiento profesional se darán de acuerdo a su desempeño. Le reiteramos la más cordial bienvenida.”

### **5.1.2. Reseña Histórica**

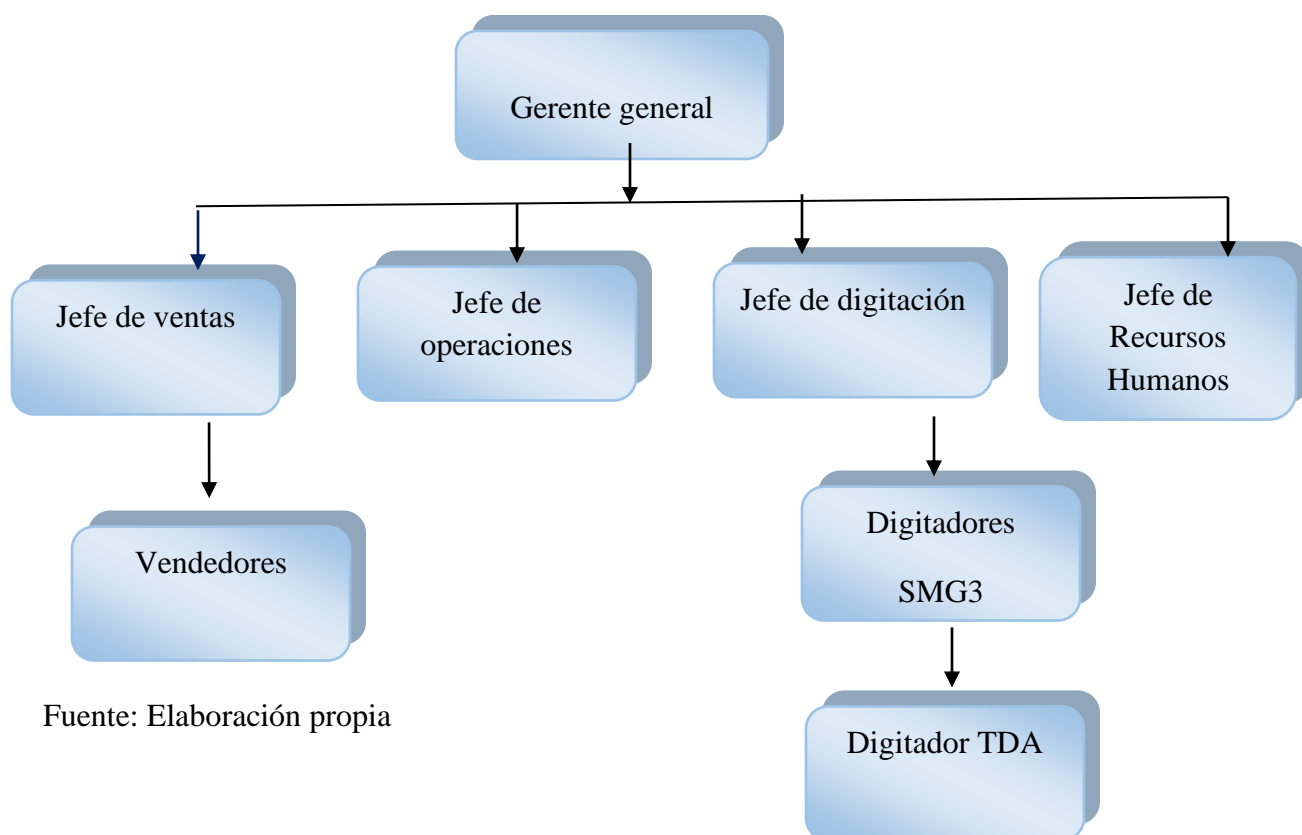
Molac Outsourcing S.A. nace en el año 2003 como una solución comercial para las empresas de El Salvador. Impulsada por sus socios fundadores para cubrir las necesidades de las empresas de incrementar sus ventas en forma sostenida. La experiencia de sus socios fundadores permite desarrollar una metodología de ventas diferente y aplicada a distintas compañías, logrando resultados en las ventas en corto tiempo.

Molac Outsourcing S.A. está conformado por un equipo especializado que da origen a una manera innovadora de concebir la administración del área comercial, asumiendo el compromiso de lograr las metas y superarlas también se hace responsable parcial o totalmente de las ventas de una empresa mediante una metodología con efectividad comprobada, y contribuye en el conocimiento comercial y el análisis de las estrategias como ventaja competitiva ante el incremento de la competencia.

Molac Outsourcing S.A. da origen a una nueva manera de concebir el manejo del área Comercial; utiliza una metodología sistemática, con software que permite la prospección fácilmente, con el control.

### 6.1. Estructura Organizacional de Molac S.A.

Ilustración 2 Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración propia

## **7.1. Oferta Laboral**

La oferta laboral ofrecida por Molac Outsourcing S.A. es de acuerdo a la escala salarial, por puestos de trabajo, establecida por el Departamento de Recursos Humanos.

## **8.1. Ubicación**

En este proceso se explicará al nuevo empleado, en qué consiste específicamente su puesto de trabajo, luego se le ubicara dentro de Molac S.A. y se le explicara cómo va a desarrollar su trabajo. Los puntos que se deben desarrollar son los siguientes: Nombre del puesto, objetivo del puesto y para qué está hecho el puesto. (Honduras, Código del trabajo y sus reformas, 1959, s. f.)

## **9.1. MARCO LEGAL**

### **9.1.1. Concepto de Inducción**

La inducción es un proceso en el ámbito del talento humano, encargado de integrar al personal contratado en la empresa, su función es orientar y brindar el conocimiento inicial requerido, para facilitar la relación y comprensión de la empresa, permitiendo que pueda cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva e inmediata. (Gestiopolis, 2019)

### **9.2.2. Importancia de la Inducción**

Para definir la importancia que tiene la inducción, es importante establecer su gestión destinada para aportar a la productividad y crecimiento de la empresa permitiendo que el personal pueda sentirse cómodo en el cumplimiento de sus funciones desde el primer día de labores.

La inducción como todo proceso debe estar respaldada de una programación que permita orientar y direccionar a personal contratado, facilitando el inicio de labores acorde a lo requerido, buscando evitar errores que se puedan cometer por desconocimiento. Dentro de sus funciones también se encuentra la motivación que produce en el personal seleccionado de ser parte de la empresa, reconocimiento con claridad los objetivos y metas que se deseen alcanzar.

El personal que se contrate debe incorporarse al estilo de operación de la empresa Molac S.A. siendo necesario que conozca cada uno de los aspectos que caracterizan los procesos, para que estos puedan ser cumplidos. En este caso, la inducción facilita su identificación y reconocimiento, lo que hace que su gestión pueda desarrollarse de manera inmediata, sin que esta distorsione a la normal operatividad existente.

### **10.1. Condiciones de Admisión**

1. Partir de la inducción antes que la persona llegue, una buena medida para preparar la llegada de un nuevo integrante es informar a los equipos sobre su incorporación.
2. Hacer la inducción antes que el trabajador empiece a trabajar.
3. No saturar de información.
4. Motivar a los nuevos trabajadores.
5. Conclusion.

### **11.1. Periodo de Prueba**

Todo trabajador o empleado, temporal o permanente al iniciar sus labores en Molac Outsourcing S.A, estará en un período de prueba durante el término de sesenta (60) días, mismo que se estipulará por escrito.

### **12.1. Jornada de Trabajo**

- ❖ De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 5:00 P.M.
- ❖ Sábados de 8:00 A.M. a 12:00 P.M.
- ❖ Cada trabajador tendrá una hora de almuerzo (60) minutos  
(Fuente Molac Outsourcing S, A.).

### **13.1. Medidas Disciplinarias**

Las faltas que cometan los trabajadores de Molac Outsourcing S.A. se clasifican en leves y graves; las faltas graves cometidas por el trabajador darán derecho a la terminación del contrato sin responsabilidad alguna por parte del patrono, aunque el trabajador no haya cometido una falta previa. Las faltas graves son aquellas contenidas en el **(Artículo 112 del Código de Trabajo)** demás leyes aplicables y las contempladas en el reglamento interno.

Las medidas disciplinarias serán de cuatro tipos:

1. Amonestación verbal y en privado, con registro al expediente;



2. Amonestación por escrito, con copia al expediente;
3. Suspensión del trabajo sin goce de sueldo, hasta por ocho días;
4. Despido justificado, sin incurrir en responsabilidad por parte del patrono.

#### **14.1. Licencias y Permisos**

El trabajador tendrá derecho a permisos especiales remunerados para el cumplimiento de obligaciones de carácter público impuestas por la ley; en caso de grave calamidad domestica; para el desempeño de comisiones autorizadas por la ley y para asistir al funeral de familiares y compañeros de trabajo, en la forma y tiempo establecido en el (**Código del Trabajo, en el artículo 95,**) o en su defecto a más tiempo, a consideración de La Empresa Molac Outsourcing S.A.

##### **14.1.1. Permiso por Maternidad**

La mujer en estado de embarazo gozará de un descanso forzoso y pagado de cuarenta y dos (42) días antes del parto y cuarenta y dos (42) días después de éste, conservando su empleo y demás derechos que el Contrato Individual y el Código de Trabajo establezcan, siempre y cuando cumpla con los requisitos de cotización del Instituto Hondureño de Seguridad Social. Caso contrario, se le concederá veintiocho (28) días antes del parto y cuarenta y dos (42) días después de éste.

##### **14.1.2. Permisos por Duelo**

En caso de fallecimiento del padre, madre, hermano(a), conyugue o hijo(a) del trabajador, recibirá dos (2) días hábiles de permiso con goce de salario, en la fecha de la defunción.

### **14.1.3. Descansos Generales y Especiales**

Los trabajadores al servicio de La Empresa Molac Outsourcing S.A. gozarán de un (1) día de descanso, preferiblemente el domingo, por cada seis (6) días de trabajo. No obstante, La Empresa puede estipular en favor de los trabajadores un período íntegro de veinticuatro (24) horas consecutivas de descanso, en día distinto, a cambio del descanso dominical, en los casos permitidos por la ley para trabajar en día domingo, disposición que también será aplicable cuando se pretenda habilitar como laborable un día feriado o de fiesta nacional.

Molac Outsourcing S.A. pagará los siguientes días feriados o de fiesta nacional: 1 de enero, 14 de abril, 1 de mayo, 15 de septiembre, 3, 12 y 21 de octubre, 25 de diciembre, aunque caigan en domingo; el jueves, viernes y sábado de la Semana Santa. La Empresa podrá trasladar dichos feriados a otras fechas, de acuerdo con la ley o a decretos emitidos para tal fin.

### **15.1 Vacaciones**

Todo trabajador al servicio de la empresa, tendrá derecho a vacaciones remuneradas, después de cada año de trabajo continuo, en la forma siguiente:

- a) Después de un año de servicio continuo, diez (10) días laborables consecutivos;
- b) Después de dos años de servicios continuos, doce (12) días laborables consecutivos;
- c) Después de tres años de servicios continuos, quince (15) días laborables consecutivos;
- d) Después de cuatro años o más de servicios continuos, veinte (20) días laborables, consecutivos.

### **16.1. Formas de Pago**

La empresa Molac Outsourcing S.A. estipulará libremente el salario, que debe pagar al trabajador en virtud del Contrato Individual de Trabajo, pero no podrá ser inferior al que se fije como salario mínimo, de acuerdo con las prescripciones del Código del Trabajo vigente y demás leyes pertinentes.

### **17.1. Seguridad e Higiene**

Molac Outsourcing S.A. se basará en el reglamento de prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la secretaria de trabajo con el propósito de mantener la seguridad laboral de los empleados de la empresa.

### **18.1. Derechos y Prohibiciones**

Los derechos y prohibiciones son aplicados en la empresa Molac Outsourcing S.A. según el código de trabajo vigente.

#### **18.1.1. Derechos**

- percibir un salario de conformidad con las normas vigentes.
- Recibir un trato justo que no afecte su integridad como persona.

### **18.1.2. Prohibiciones**

- Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas, así como la de los establecimientos o lugares en que desempeña su trabajo.
- Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso del patrón;
- Substraer de la empresa o establecimiento útiles de trabajo.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez
- Presentarse al trabajo bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que exista prescripción médica.
- Portar armas de cualquier clase durante las horas de trabajo, salvo que la naturaleza de éste lo exija.

### **19.1. Presentación y Vestimenta**

La Vestimenta es muy importante para Molac Outsourcing S.A. ya que esto hace ver a la empresa importante e imponente inclusive con más clase y calidad en los servicios que ofrece a sus clientes. Molac S.A. no tiene dentro de sus políticas el uso de uniforme, pero requiere lo siguiente:

- a) El personal (femenino) el uso de vestimenta formal y calzado cerrado.
- b) En el caso particular de los caballeros el uso de una vestimenta correcta es obligatorio, camisa formal corbata, pantalón formal de tela, calzado cerrado.

## **20.1. Beneficios**

Molac Outsourcing S.A. ofrece todos los beneficios de ley de acuerdo al código de trabajo.

## **21.1. Proceso de Inducción**

Al integrarse el nuevo empleado a Molac S.A. se le brindará toda la información necesaria por medio de una presentación de PowerPoint donde se mostrará la visión, misión, valores, normas, políticas de la empresa para que el nuevo empleado perciba toda la información importante la identifique y desempeñe todos estos factores mencionados anteriormente generan un sentido de pertenencia del empleado con la empresa.

## **22.2. Plan de Divulgación**



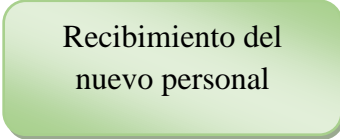
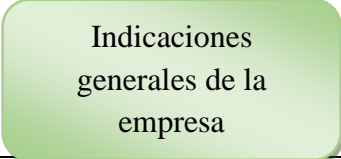
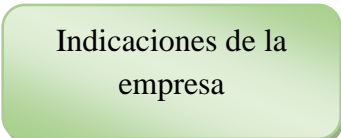
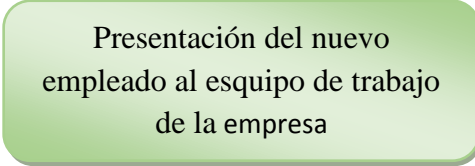
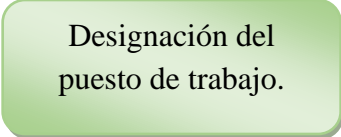

Para la divulgación del manual lo primero que se hará es publicar por medio de una circular a todos los colaboradores de la empresa Molac Outsourcing S.A. luego se realizará una reunión presencial en la cual se dará a conocer el manual de inducción mediante una presentación en PowerPoint a todos los colaboradores de la empresa.

## **23.1. Política de Actualización**

Se recomienda la actualización del presente manual de inducción, una vez al año.

## 24.1. Flujograma de actividades de inducción

Tabla 3 flujograma de actividades de inducción

N	Actividad	Detalle	Responsable
1-			Departamento de Recursos Humanos
2-		se le dará la bienvenida al nuevo personal que formará parte de la empresa.	Departamento de Recursos Humanos
3-		Integración del nuevo personal a la empresa donde se les dará conocer la misión, visión, valores, normas y aspectos relevantes de la empresa.	Departamento de Recursos Humanos
4-		Dar a conocer los horarios de trabajo, responsabilidades, normas, y políticas de la empresa	Departamento de Recursos Humanos
5-		Brindar un recorrido en las instalaciones de la empresa para que el empleado pueda familiarizarse con ellas	Departamento de Recursos Humanos
6-		Presentar al nuevo colaborador su área de trabajo y sus respectivos compañeros, con quienes podrá acudir para realizar cualquier consulta	Jefe inmediato
7-		Brindar todas las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo.	Jefe inmediato
8-			

Fuente: Elaboración Propia

## 6.4 Manual de Descriptores y Perfiles de Puesto



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**MANUAL DE DESCRIPTORES Y PERFILES DE PUESTO**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>92</b>
1.Política.....	93
<b>2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>94</b>
2.1.1.Misión: .....	94
2.1.2.Visión: .....	94
2.1.3.Valores: .....	94
2.1.4.Estructura organizacional de Molac S.A.....	95
<b>3.1.OBJETIVOS DEL MANUAL.....</b>	<b>96</b>
3.1.1.Objetivo general .....	96
3.1.2.Objetivos específicos.....	96
4.1.Alcance del manual .....	96
5.1. Desarrollo del manual .....	97
5.1.1.Definiciones .....	97
6.1.Descriptores y perfiles de puestos de la empresa molac outsourcing s.a.....	99
7.1.Flujograma del proceso de elaboracion del manual de descriptores y perfiles de..... puestos .....	139
8.1.Descripción de la información de los descriptores y perfiles de puestos.....	140
8.2.Política de actualizacion.....	140



## **INTRODUCCIÓN**

El Manual de descriptores y perfiles de puesto es una herramienta base, con la cual contarán la empresa Molac Outsourcing S.A. el propósito fundamental de este Manual es describir la naturaleza de cada puesto de trabajo, definiendo las funciones de cada puesto, así como los requisitos que debe cumplir la persona que ocupe un cargo determinado.

El Manual se concibe como un instrumento normativo de consulta, divulgación y de control, que facilita la identificación del personal con su trabajo y la labor de las jefaturas de cada dependencia de la empresa, por el hecho de disponer ambas instancias, de la información básica sobre el trabajo y desempeño individual del personal. El contenido de cada puesto refleja las responsabilidades que el personal asume al momento de firmar el contrato individual de trabajo, siendo ambos instrumentos compatibles.

Al final del documento, se presentan las instrucciones para su previa actualización, de acuerdo a las circunstancias o necesidades que se presenten en Molac S.A.

## 1.1 POLÍTICA

1. El contenido de este manual debe aplicarse en todos los niveles jerárquicos de la empresa Molac S.A.
2. Este manual reposará en la Dirección de Recursos Humanos, quien proporcionará las funciones de cada cargo cuando le sea solicitado.
3. Este manual tendrá vigencia a la fecha de aprobación por la máxima autoridad de la empresa.
4. Los poseedores del presente Manual son los responsables de velar por el cumplimiento y actualización del mismo según los procedimientos establecidos para ello.
5. La Dirección de Recursos Humanos mantendrá actualizado el Manual de Descriptores y perfiles de puestos basándose en: los análisis de los cargos, la valoración de los mismos y la elaboración y ajuste de las descripciones de los cargos, enviados por cada uno de los departamentos.
6. Cuando por necesidad de algún departamento de Molac S.A., se requiera crear un cargo, la Dirección de Recursos Humanos procederá a la creación de dicho cargo con las funciones y especificaciones del puesto requerido.

## 2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 2.1.2. Misión:


Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.

### 2.1.3 Visión:


Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

## 6.1 Valores:


 Innovación

 Transparencia

 Confianza

 Compromiso

 Responsabilidad

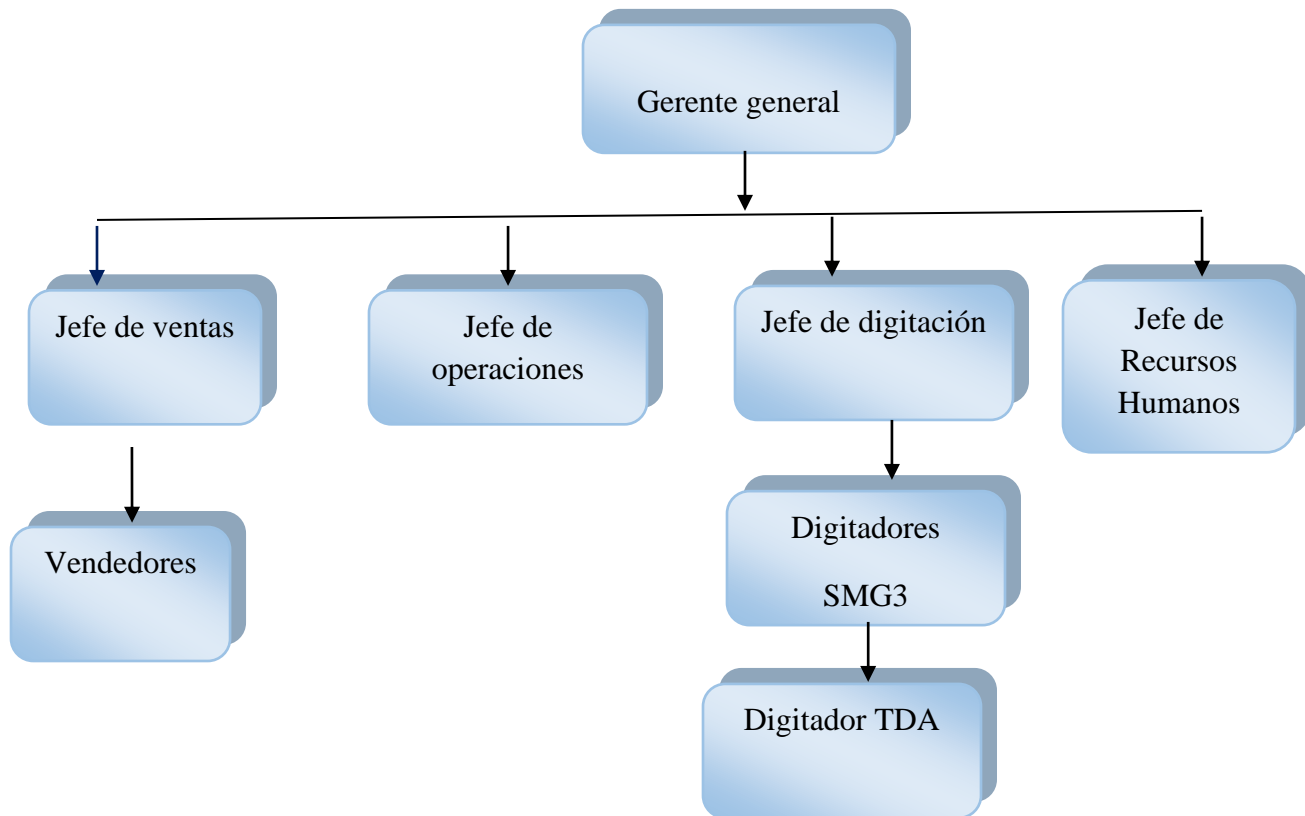
 Actitud de servicio

 Adaptabilidad y

 Flexibilidad

### 2.1.5 Estructura Organizacional de Molac S.A.

Ilustración 3 Estructura Organizacional



Fuente: Elaboración propia

## **3.1 OBJETIVOS DEL MANUAL**

### **3.1.1 Objetivo General**

Diseñar los Descriptores y Perfiles de Puestos de trabajo que existen en la Organización y el comportamiento que se requiere para el correcto desempeño de cada uno, así como actualizar las descripciones de acuerdo con los cambios que el ambiente de la Organización provoca.

### **3.1.2 Objetivos Específicos**

- Determinar en forma detallada la estructura organizacional de Molac S.A. través de la descripción de los puestos de trabajo, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos y las relaciones internas de trabajo.
- Mejorar la funcionalidad de las actividades administrativas de Molac S.A.
- Definir un documento único de referencia para todos los puestos de trabajo.

## **4.1 Alcance Del Manual**

El Manual de Descriptores y perfiles de puestos es un instrumento que contiene el conjunto de cargos directivos, profesionales, técnicos y administrativos de la empresa Molac Outsourcing S.A. de acuerdo a las estructuras y necesidades propias de la empresa, con la base fundamental de recursos humanos, que facilita la estimación del potencial y evaluación de desempeño de los trabajadores en los diferentes cargos.

## 5.1 DESARROLLO DEL MANUAL

### 5.1.1. Definiciones

**1. Identificación de cargo:** dentro de los atributos del nuevo puesto de trabajo, se detalla el nombre del puesto diseñado, perfil del ocupante del puesto, de quien depende jerárquicamente el nuevo puesto de trabajo y, por último, fecha de diseño y de descripción.

**2. Objetivo cargo:** Es la razón de ser del cargo dentro de la organización, es decir lo que se espera obtener en su ejecución, coordina planea supervisa e implementa sus conocimientos de manera clara y concisa.

**3. Magnitud económica del cargo:** Los montos presupuestarios que tiene el puesto.

**4. Impacto del cargo:** Es el impacto y rol que tiene sus responsabilidades y funciones en la organización, describiendo la frecuencia en que lo realiza.

**5. Relaciones internas y externas del cargo:** hace relación con todo el personal de la empresa tanto administrativo como operacional, es decir proveedores y clientes.

**6. Formación Académica:** presenta la preparación o el grado académico deseable en el ocupante del puesto para el adecuado desempeño de las funciones.

**7. Experiencia:** determina el tiempo y tipo de práctica necesaria para el desempeño del puesto.

**8. Responsabilidades:** es la acción de responder por las atribuciones, decisiones y consecuencias derivadas del que hacer del puesto.

**9. Habilidades y características:** especifica los requisitos humanos del puesto, tales como; los conocimientos, habilidades y características que requiere la persona que desempeña el puesto.

**10. Funciones del puesto:** es la definición de cada una de las funciones que se realizan en el puesto de trabajo.

**11. Ambiente De Trabajo:** en este inciso se explicará si el cargo se ubica en un sitio cerrado o abierto, en un ambiente con calor o frío o humedad, generalmente con agentes contaminantes, tales como: ruidos y polvo.

**12. Riesgos:** acá se indicará la ejecución del trabajo, si está sometida a riesgo de accidente con una magnitud baja y con posibilidad de ocurrencia baja.

**13. Equipos o Dispositivos De Seguridad:** indicar si el cargo requiere del uso de equipos o dispositivos de seguridad.

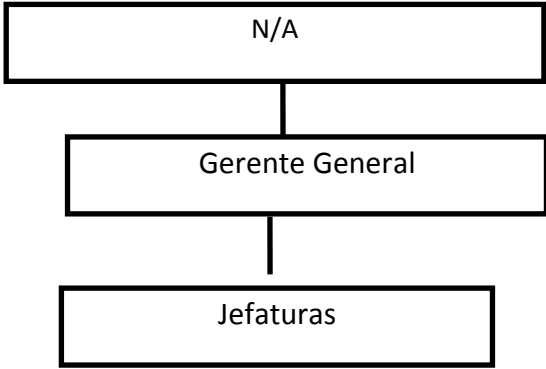
**14. Complejidad Del Trabajo:** indicar la magnitud del trabajo y si requiere ejecutar tareas en equipo.

**15. Esfuerzo:** indicar si el cargo amerita un esfuerzo físico, requiriendo un grado medio de precisión manual y un medio de concentración visual. (Perfiles de Puesto, s. f.)

## 6.1 Descriptores y perfiles de puestos de la empresa Molac Outsourcing S.A

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN: Página 1 de 5


<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1-</b>	
Título del cargo: Gerente General	Nombre del cargo del jefe inmediato: N/A
Área: Gerencia	Empresa: Molac Outsourcing S. A.

<b>RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	
<p><b>ORGANIGRAMA</b></p>  <pre> graph TD   A[N/A] --- B[Gerente General]   B --- C[Jefaturas]           </pre>	<p><b>REPORTA A:</b> No aplica</p> <p><b>SUPERVISA A:</b>            Jefe de ventas            Jefe de digitación            Jefe de operaciones</p>

<b>2- DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO</b>
--

Planificar, organizar, y dirigir las funciones de las diferentes áreas de la empresa, verificar la administración de los equipos de ventas y digitadores, coordinar las actividades de la fuerza de ventas, los planes de la empresa, en base a políticas establecidas para la promoción, distribución de tarjetas de crédito a fin de lograr los objetivos de ventas.



	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.100,000.00
Activos fijos (detallado):	Responsable de generar ingresos:
	Equipo de oficina: x
	Equipo de cómputo: x
	Caja chica

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque


con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia (máximo 3):

Informa:	( )	Decide:	(x )
Analiza:	( )	Ejecuta:	(x )
Asesora:	( x)	Supervisa:	( )
Propone:	( )		

5-

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1- Coordinar la operación de ventas de tarjetas de crédito del Banco Davivienda.
- 2- Realizar un registro de los resultados de ventas.
- 3- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.
- 4- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro.
- 5- Dirigir la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de ésta.
- 6- Controlar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones o diferencias.
- 7- Coordinar con el ejecutivo de ventas reuniones para aumentar el número de clientes.
- 8- Realizar las compras de materiales, para realizar las reparaciones o desperfectos de la empresa.
- 9- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal y contable entre otros.
- 10- Realizar los cálculos financieros de la empresa.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### CONTACTOS


INTERNOS	EXTERNOS
Departamento de Operaciones	Banco Davivienda
Departamento de Ventas	
Departamento de Digitación	

### RESPONSABILIDAD

<b>a) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina
<b>b) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b>  Ninguno
<b>c) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> 70 empleados

### ESFUERZO

<p><b><u>Esfuerzo Mental:</u></b>  <b>¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?</b></p> <p style="margin-left: 40px;">→ ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico)</p> <p style="margin-left: 40px;">→ ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo)</p> <p style="margin-left: 40px;">→ (x ) Constante (el esfuerzo mental es a diario)</p>
--

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

**Esfuerzo Físico:****¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

<b>a) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)</b>
Completamente iluminado y bien acondicionado
<b>b) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pie, sentado, etc.)</b>
Generalmente sentado
<b>c) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</b>
Ninguno.


**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** Licenciado en administración de empresas, contaduría pública y finanzas, negocios internacionales o carreras afines, con maestría en dirección empresarial o finanzas.

**EXPERIENCIA:** de 5 a 10 años en el mismo cargo o posiciones similares.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** conocimientos contables básicos, elaboración y manejo de presupuestos de ventas, experiencia en elaboración y asignación de cartera de clientes, dominio completo de Microsoft Office.

**HABILIDADES:** técnicas de redacción persuasiva, habilidades efectivas de liderazgo, iniciativa y habilidad para negociar.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

## 7. COMPETENCIAS DEL CARGO:

### a. Competencias claves/organizacionales

Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto


### b. Competencias específicas

Competencia	Nivel requerido
Capacidad de planificación y organización	Alto
Calidad y mejora continua	Alto
Comunicación efectiva	Alto
Influencia y negociación	Alto

### c. Competencias gerenciales:

Competencia	Nivel requerido
Visión Estratégica	Alto
Liderazgo	Alto
Conducción de personas	Alto
Dirección de Equipos de trabajo	Alto


Firma del ocupante:	Firma del jefe inmediato:	Aprobado por Recursos Humanos:
-----	-----	-----
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

<b>1-</b>	
Título del cargo: Jefe de ventas	Nombre del cargo del jefe inmediato: Gerente General
Área: Ventas	Empresa: Molac Outsourcing S. A.

### RELACIÓN ORGANIZACIONAL

<p><b>ORGANIGRAMA</b></p>  <pre> graph TD   A[Gerente General] --- B[Jefe de ventas]   B --- C[Vendedores] </pre>	<p><b>REPORTA A:</b> Gerente General</p> <p><b>SUPERVISA A:</b> Vendedores</p>
---	--

### 2- DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Planificar, organizar y supervisar el trabajo del equipo de vendedores, estableciendo los objetivos estratégicos para lograr el cumplimiento de metas de los vendedores, así como diseñar y desarrolla las estrategias comerciales para cada uno de los grupos de ventas de la empresa.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
				VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.60,000.00
Activos fijos (detallado):	Responsable de generar ingresos:
	Equipo de oficina: x
	Equipo de cómputo: x
	Caja chica

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia (máximo 3):

Informa:	( x )	Decide:	( x )
Analiza:	( )	Ejecuta:	( )
Asesora:	( )	Supervisa:	( x )
Propone:	( )		

### 5- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1- Ordenar coordinar y dirigir al equipo de vendedores.
- 2- Administrar la fuerza de ventas de la empresa.
- 3- Registrar los controles diarios y semanales de estadísticas de ingresos de ventas.
- 4- Registrar el control diario de efectividad de ventas de cada vendedor.
- 5- Realizar el control de asistencia de los vendedores.
- 6- Coordinar las reuniones diarias con los vendedores.
- 7- Preparar planes y presupuesto de ventas.
- 8- Establecer metas y objetivos para alcanzar las metas de ventas.
- 9- Calcular la demanda y pronosticar las ventas.
- 10- Motivar y capacitar a los vendedores.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			CÓDIGO: RS-RH
				VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

### CONTACTOS

INTERNOS	EXTERNOS
Departamento de Gerencia General	Clientes
Departamento de ventas	
Departamento de Digitación	

### RESPONSABILIDAD

<b>a) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina
<b>b) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b>  Ninguno
<b>b) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> 60

### ESFUERZO

<b><u>Esfuerzo Mental:</u></b> <b>¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico)</li> <li>→ ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo)</li> <li>→ (x ) Constante (el esfuerzo mental es a diario)</li> </ul>
---

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			CÓDIGO: RS-RH
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	VERSIÓN:

**Esfuerzo Físico:****¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

<p><b>a) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)</b></p> <p>completamente iluminado y bien acondicionado.</p>
<p><b>b) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pie, sentado, etc.)</b></p> <p>Generalmente sentado.</p>
<p><b>c) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</b></p> <p>Ninguna levemente estrés.</p>

**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** Licenciado en administración de empresas, contaduría pública y finanzas, mercadotecnia o carreras afines.

**EXPERIENCIA:** de 5 a 10 años en ventas y en puestos similares.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** Conocimientos en ventas, mercadeo, paquetes Microsoft Office e inglés intermedio.

**HABILIDADES:** Agilidad para aumentar las ventas, disciplina y facilidad para establecer relaciones con clientes.



	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			CÓDIGO: RS-RH
				VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

## 7. COMPETENCIAS DEL CARGO:

### a. Competencias claves/organizacionales

Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto


### b. Competencias específicas

Competencia	Nivel requerido
Calidad y mejora continua	Alto
productividad	Alto
Comunicación efectiva	Alto
Influencia y negociación	Alto

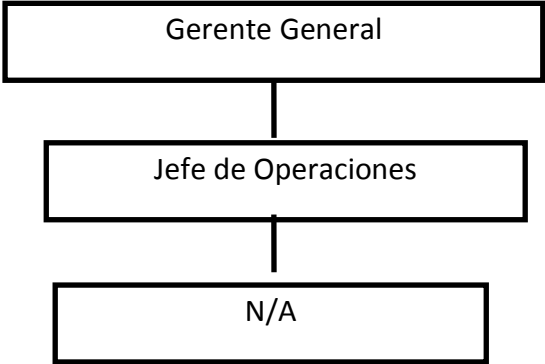
### c. Competencias gerenciales:

Competencia	Nivel requerido
Liderazgo	Alto
Dirección de Equipos de trabajo	Alto
Entrenador	Alto
Conducción de personas	Alto


Firma del ocupante:  ----- Fecha:	Firma del jefe inmediato:  ----- Fecha:	Aprobado por Recursos Humanos:  ----- Fecha:
---	---	--

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
				VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

Título del cargo: Jefe de operaciones	Nombre del cargo del jefe inmediato: Gerente General
Área: operaciones	Empresa: Molac Outsourcing S. A.

<b>RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	
<p><b>ORGANIGRAMA</b></p>  <pre> graph TD     A[Gerente General] --- B[Jefe de Operaciones]     B --- C[N/A]           </pre>	<p><b>REPORTA A:</b> Gerente General</p> <p><b>SUPERVISA A:</b> N/A</p>

<b>2- DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO</b>
<p>Planificar, dirigir y administrar los recursos necesarios para el correcto funcionamiento de la organización, con la finalidad de lograr los objetivos trazados en el departamento de operaciones, estableciendo un rol determinante en la toma de decisiones, manteniendo un control riguroso en los procesos y la capacidad de solución de problemas.</p>

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.20,000.00
Activos fijos (detallado):	Responsable de generar ingresos:
	Equipo de oficina: x
	Equipo de cómputo: x
	Caja chica: x L.15,000.00

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN


Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque

con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia (máximo 3):

Informa:	( x )	Decide:	( x )
Analiza:	( )	Ejecuta:	( )
Asesora:	( x )	Supervisa:	( )
Propone:	( )		

### 5- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1- Administrar los recursos y necesidades de cada equipo de trabajo.
- 2- Coordinar los equipos de ventas y digitadores.
- 3- Administrar los recursos y necesidades de los equipos de ventas y digitación.
- 4- Formular, ejecutar y supervisar la ejecución del plan operativo de la gerencia.
- 5- Evaluar el cumplimiento de las metas y resultados comprometidos con la gerencia general, en los plazos, términos y condiciones que se definan.
- 6- Controlar que las labores operativas se desarrollen con normalidad, oportunidad y acordes a lo previsto.
- 7- Supervisar y gestionar todas las operaciones que están a su cargo.
- 8- Establecer una planificación a corto, medio y largo plazo incluyendo objetivos empresariales.
- 9- Definir los planes, políticas y objetivos de la gerencia.
- 10- Revisar los resultados de indicadores, cumplimiento de metas y evaluar la eficacia y oportunidad de las acciones determinadas.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN: Página 1 de 5

### CONTACTOS

INTERNOS	EXTERNOS
Gerencia General	N/A
Departamento de Ventas	
Departamento de Digitación	

### RESPONSABILIDAD


<b>a) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina
<b>b) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b>  Manejo de caja chica
<b>c) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> N/A

### ESFUERZO

**Esfuerzo Mental:**

**¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?**

- ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico)
- ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo)
- (x) Constante (el esfuerzo mental es a diario)

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN: Página 1 de 5

**Esfuerzo Físico:**

**¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

<p><b>a) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)</b></p> <p>Totalmente bien iluminado y acondicionado.</p>
<p><b>b) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pié, sentado, etc.)</b></p> <p>Usualmente sentado.</p>
<p><b>c) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</b></p> <p>Ninguna levemente estrés.</p>


**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** Licenciado en Administración de empresas, mercadotecnia, Contaduría pública y finanzas, o carreras afines con maestría en dirección empresarial, administración o finanzas.

**EXPERIENCIA:** de 3 a 5 años de experiencia en el puesto de operaciones u otros puestos similares.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** conocimiento de paquetes Microsoft office, ingles intermedio, conceptos básicos contables.

**HABILIDADES:** organizado, capacidad de negociación, proactivo.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<small>VERSIÓN:</small>		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

## 7. COMPETENCIAS DEL CARGO:

### a. Competencias claves/organizacionales

Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto

### b. Competencias específicas

Competencia	Nivel requerido
Calidad y mejora continua	Alto
Productividad	Alto
Comunicación efectiva	Alto
Influencia y negociación	Alto

### c. Competencias gerenciales:

Competencia	Nivel requerido
Liderazgo	Alto
Dirección de Equipos de trabajo	Alto
Empowermet	Alto

Firma del ocupante:

-----

**Fecha:**

Firma del jefe inmediato:


-----

**Fecha:**

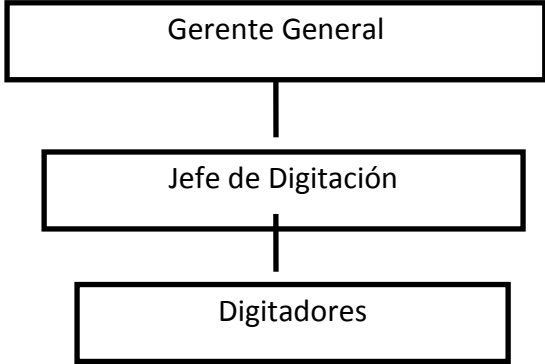
Firma del jefe inmediato:

-----


**Fecha:**

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1-</b>	
Título del cargo: Jefe de Digitación	Nombre del cargo del jefe inmediato: Gerente General
Área: Gerencia	Empresa: Molac Outsourcing S. A.

<b>RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	
<p><b>ORGANIGRAMA</b></p>  <pre> graph TD     A[Gerente General] --- B[Jefe de Digitación]     B --- C[Digitadores] </pre>	<p><b>REPORTA A:</b> Gerente General</p> <p><b>SUPERVISA A:</b> Digitadores</p>

<b>2- DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO</b>
<p>Introducir y actualizar información de bases de datos, asignar el trabajo a los digitadores, supervisar la digitación de las ventas e ingresarlos al sistema de la empresa, gestionar todos los requerimientos necesarios para lograr el cumplimiento de metas de las ventas y actualizar la documentación de los clientes.</p>

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
				VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.15,000.00
Activos fijos (detallado):	Responsable de generar ingresos:
	Equipo de oficina: x
	Equipo de cómputo: x
	Caja chica

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN


Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia (máximo 3):

Informa:	( )	Decide:	(x )
Analiza:	( )	Ejecuta:	(x )
Asesora:	(x)	Supervisa:	( )
Propone:	( )		

### 5- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1- Asignar el trabajo a los digitadores.
- 2- Supervisar que la producción de los vendedores se digite.
- 3- Controlar y coordinar los horarios y permisos de los digitadores.
- 4- Controlar la estadística de cotización de los vendedores para su respectiva digitación en el tiempo asignado.
- 5- Cumplir y hacer cumplir las políticas, procedimientos generales de la empresa.
- 6- Ejecutar todas las actividades necesarias y requeridas que se encuentren dentro de la naturaleza de la función.
- 7- Realizar cruces de información a fin de garantizar la digitación de las ventas.
- 8- Revisar que cada atención prestada por la empresa tenga los documentos de soporte para la respectiva digitación.
- 9- Programar reuniones con los digitadores.
- 10- Orientar a los digitadores en sus labores cuando fuere necesario.



	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
				VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

### CONTACTOS

INTERNOS	EXTERNOS
Departamento de Gerencia General	
Departamento de ventas	
Departamento de Digitación	

### RESPONSABILIDAD


<p><b>a) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina</p>
<p><b>b) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b></p> <p style="text-align: center;">Ninguno</p>
<p><b>c) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> Dos</p>

### ESFUERZO

**Esfuerzo Mental:**

**¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?**

- ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico)
- ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo)
- (x) Constante (el esfuerzo mental es a diario)

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
				VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

**Esfuerzo Físico:****¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

<b>a) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)</b>
Completamente iluminado y bien acondicionado
<b>b) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pié, sentado, etc.)</b>
Generalmente sentado
<b>c) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</b>
Ninguno


**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** Licenciado en administración de empresas, informática o carreras afines.

**EXPERIENCIA:** de 5 a 10 años en el mismo puesto o posiciones similares.

**CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS:** de paquetes Microsoft Office, bases de datos, sistemas informáticos e inglés intermedio.

**HABILIDADES:** Responsable, comprometido, ordenado y orientado a resultados.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<small>VERSION:</small>		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

## 7. COMPETENCIAS DEL CARGO:

### a. Competencias claves/organizacionales

Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto

### b. Competencias específicas

Competencia	Nivel requerido
Capacidad de planificación y organización	Alto
Pensamiento analítico	Alto
Iniciativa-autonomía	Alto
Tolerancia a la presión de trabajo	Alto

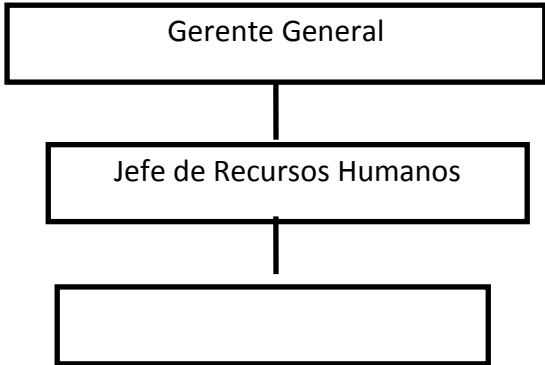
### c. Competencias gerenciales:

Competencia	Nivel requerido
Liderazgo	Alto
Conducción de personas	Alto
Entrenador	Alto

Firma del ocupante: ----- <b>Fecha:</b>	Firma del jefe inmediato: ----- <b>Fecha:</b>	Aprobado por Recursos Humanos: ----- <b>Fecha:</b>
--	--	---

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN: Página 1 de 5

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1-</b>	
Título del cargo: Jefe de Recursos Humanos	Nombre del cargo del jefe inmediato: Gerente General
Área: Recursos Humanos	Empresa: Molac Outsourcing S. A.

<b>RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	
<p><b>ORGANIGRAMA</b></p>  <pre> graph TD   A[Gerente General] --- B[Jefe de Recursos Humanos]   B --- C[ ]           </pre>	<p><b>REPORTA A:</b> Jefe de Recursos Humanos</p> <p><b>SUPERVISA A:</b> N/A.</p>

<b>2- DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO</b>
<p>Definir, administrar, coordinar políticas y procedimientos de Recursos Humanos orientadas a apoyar a la organización en el logro de sus metas y estrategias de negocio, seleccionar el talento humano de la empresa, capacitarlo, desarrollarlo y retener el mejor personal en la empresa.</p>

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.16,000.00
Herramientas para la realización de su Trabajo:	Responsable del Talento Humano:
	Equipo de oficina: x
	Papelería y Útiles de Oficina: x
	Otros

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque

con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia:

Informa:	( x )	Decide:	( x )
Analiza:	( )	Ejecuta:	( x )
Asesora:	( )	Supervisa:	( x )
Propone:	( )		

### 5- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1- Planificar, organizar, dirigir y evaluar las actividades y acciones del departamento de RRHH, a los fines de garantizar el cumplimiento de las metas, objetivos y políticas de la empresa.
- 2- Conservar relaciones laborales positivas con los empleados y autoridades de la empresa.
- 3- Realizar el reclutamiento y selección de personal.
- 3- Asistir u orientar a los gerentes de otros departamentos en la interpretación y aplicación de las políticas y programas de RRHH, velando por el cumplimiento de la legislación aplicable en la materia.
- 4- Coordinar actividades internas y externas de reclutamiento y capacitación.
- 5- Desarrollar e implementar políticas y procedimientos de RRHH destinados al desarrollo del personal, relaciones laborales, beneficios, compensación y gestión del desempeño.
- 6- Analizar estadísticas para identificar las circunstancias que le generan problemas al personal y suministrar recomendaciones para su mejora.
- 7- Supervisar el cumplimiento de las funciones administrativas.
- 8- Crear y publicar ofertas de empleo.
- 9- Entrevistar a los candidatos
- 10- Desarrollar estrategias efectivas para tramitar los nuevos ingresos e impartir una inducción a los nuevos empleados.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### CONTACTOS

INTERNOS	EXTERNOS
Gerencia General	N/A
Departamento de ventas	
Departamento de operaciones	
Departamento de Digitación	

### RESPONSABILIDAD

<b>a) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina
<b>b) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b> Ninguno
<b>c) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> Ninguno

### ESFUERZO

<b><u>Esfuerzo Mental:</u></b> <b>¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?</b> → ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico) → ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo) → (x) Constante (el esfuerzo mental es a diario)
---

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5
			VERSIÓN:

**Esfuerzo Físico:**

**¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

<b>d) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)</b>
Totalmente iluminado y bien acondicionado
<b>e) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pié, sentado, etc.)</b>
Generalmente sentado
<b>f) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</b>
Ninguno, levemente estrés.

**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** Licenciatura en Recursos Humanos en Administración, o carreras afines.

**EXPERIENCIA:** de 3 a 5 años en el mismo puesto o posiciones similares.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** conocimientos de paquetes Microsoft Office, Microsoft Word; conocimientos del Código de Trabajo vigente y demás leyes relaciones al área, elaboración de planillas.

**HABIIDADES:** Responsable, ordenado, organizado, creativo, habilidad en manejo de conflictos.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

## 7. COMPETENCIAS DEL CARGO:

### a. Competencias claves/organizacionales

Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto
Aprendizaje	Alto

### b. Competencias específicas

Competencia	Nivel requerido
Capacidad de planificación y organización	Alto
Comunicación efectiva	Alto
Gestión y logro de objetivos	Alto
Tolerancia a la presión de trabajo	Alto
Manejo de Conflictos	Alto

### c. Competencias gerenciales:

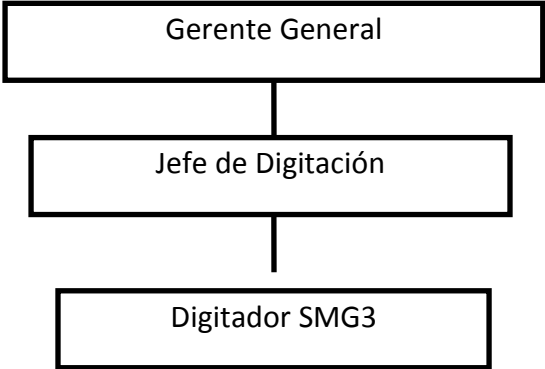
Competencia	Nivel requerido
Conducción de personas	Alto
Liderazgo	Alto
Dirección de equipos de trabajo	Alto
Entrepreneurial	Alto

Firma del ocupante: ----- <b>Fecha:</b>	Firma del jefe inmediato: ----- <b>Fecha:</b>	Aprobado por Recursos Humanos: ----- <b>Fecha:</b>
--	--	---




	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:			
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	

<b>IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO</b>	
<b>1-</b>	
Título del cargo: <p style="text-align: center;">Digitador SMG3</p>	Nombre del cargo del jefe inmediato: <p style="text-align: center;">Jefe de Digitación</p>
Área: <p style="text-align: center;">Digitación</p>	Empresa: <p style="text-align: center;">Molac Outsourcing S. A.</p>

<b>RELACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	
<b>ORGANIGRAMA</b> 	<b>REPORTA A:</b> Jefe de Digitación  <b>SUPERVISA A:</b> No Aplica

<b>2- DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO</b>
Ingresar al sistema informático de la empresa todas las ventas de tarjetas de crédito, y ejecutar la consistencia del proceso, así como actualizar la información de los clientes de la empresa.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.12,000.00
Activos fijos (detallado):	Responsable de generar ingresos:
	Equipo de oficina: x
	Equipo de cómputo: x
	Caja chica

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque


con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia (máximo 3):

Informa:	( x )	Decide:	( x )
Analiza:	( )	Ejecuta:	( x )
Asesora:	( )	Supervisa:	( )
Propone:	( )		

5-

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1- Cotizar solicitudes de vendedores.
- 2- Digitalizar las ventas de tarjetas de crédito al sistema SMG3.
- 3- Verificar que las solicitudes de tarjetas de crédito cumplan con todos los requerimientos.
- 4- Participar en reuniones y capacitaciones cuando se le requiera.
- 5- Desarrollar otras funciones eventuales afines a su cargo, que sean delegadas y autorizadas por su jefe directo.
- 6- Informar oportunamente al jefe directo cualquier inconveniente que ponga en riesgo el cumplimiento de su trabajo.
- 7- Mantener la comunicación efectiva con el equipo de trabajo para el correcto uso de la información.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### CONTACTOS


INTERNOS	EXTERNOS
Departamento de Digitación	N/A
Departamento de Ventas	

### RESPONSABILIDAD

<b>a) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina
<b>b) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b>  Ninguno
<b>c) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> Ninguno

### ESFUERZO

<b><u>Esfuerzo Mental:</u></b> <b>¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?</b> → ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico) → ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo) → (x) Constante (el esfuerzo mental es a diario)
---

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

**Esfuerzo Físico:****¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

<b>a) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)</b>
completamente iluminado y bien acondicionado
<b>b) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pie, sentado, etc.)</b>
Generalmente sentado
<b>c) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</b>
Ninguno.


**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** Secundaria completa, pasantes de la carrera de administración de empresas, contaduría pública y finanzas, mercadotecnia o atrás carreras afines

**EXPERIENCIA:** de 3 a 5 años en el mismo puesto o posiciones similares.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** conocimientos de paquetes Microsoft Office, bases de datos, sistemas informáticos e inglés intermedio

**HABIIDADES:** Responsable, creativo innovador con velocidad para tipear.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	VERSIÓN:		
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

## 7. COMPETENCIAS DEL CARGO:

### a. Competencias claves/organizacionales

Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto


### b. Competencias específicas

Competencia	Nivel requerido
Capacidad de planificación y organización	Alto
Pensamiento analítico	Alto
Iniciativa-autonomía	Alto
Tolerancia a la presión de trabajo	Alto

### c. Competencias gerenciales:

Competencia	Nivel requerido
N/A	N/A

Firma del ocupante:  ----- Fecha:	Firma del jefe inmediato:  ----- Fecha:	Aprobado por Recursos Humanos:  ----- Fecha:
---	---	--

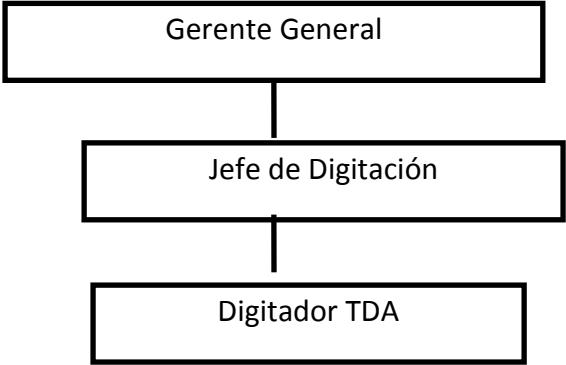
	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>	
	Fecha de elaboración:			Fechas de Aprobación:
	Fecha de elaboración:		Fechas de Aprobación:	VERSIÓN:
		Página 1 de 5		

### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

**1-**

Título del cargo: <p style="text-align: center;">Digitador TDA</p>	Nombre del cargo del jefe inmediato: <p style="text-align: center;">Jefe de Digitación</p>
Área: <p style="text-align: center;">Digitación</p>	Empresa: <p style="text-align: center;">Molac Outsourcing S. A.</p>

### RELACIÓN ORGANIZACIONAL

<p><b>ORGANIGRAMA</b></p>  <pre> graph TD     A[Gerente General] --- B[Jefe de Digitación]     B --- C[Digitador TDA]           </pre>	<p><b>REPORTA A:</b> Jefe de Digitación</p> <p><b>SUPERVISA A:</b> No Aplica</p>
--	--

**2-**

### DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Ingresar al sistema informático de la empresa todas las ventas de tarjetas de crédito, y ejecutar la consistencia del proceso, así como actualizar la información de los clientes de la empresa.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN:
		Página 1 de 5	

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.12,000.00
Activos fijos (detallado):	Responsable de generar ingresos:
	Equipo de oficina: x
	Equipo de cómputo: x
	Caja chica

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque

con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia (máximo 3):

Informa:	( x )	Decide:	( x )
Analiza:	( )	Ejecuta:	( x )
Asesora:	( )	Supervisa:	( )
Propone:	( )		

5-

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1-Cotizar solicitudes de vendedores.
- 2- Digitalizar las ventas de tarjetas de crédito al sistema TDA.
- 3- Verificar que las solicitudes de tarjetas de crédito cumplan con todos los requerimientos.
- 4- Participar en reuniones y capacitaciones cuando se le requiera.
- 8- Desarrollar otras funciones eventuales afines a su cargo, que sean delegadas y autorizadas por su jefe directo.
- 9- Informar oportunamente al jefe directo cualquier inconveniente que ponga en riesgo el cumplimiento de su trabajo.
- 10- Mantener la comunicación efectiva con el equipo de trabajo para el correcto uso de la información.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	VERSIÓN:

### CONTACTOS

INTERNOS	EXTERNOS
Departamento de Digitación	N/A
Departamento de ventas	

### RESPONSABILIDAD

<b>g) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina
<b>h) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b>  Ninguno
<b>i) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> Ninguno

### ESFUERZO

**Esfuerzo Mental:**

**¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?**

- ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico)
- ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo)
- (x) Constante (el esfuerzo mental es a diario)



	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN:
		Página 1 de 5	

**Esfuerzo Físico:**

**¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

**j) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)**

Totalmente iluminado y bien acondicionado

**k) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pié, sentado, etc.)**

Generalmente sentado

**l) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)**

Ninguno, levemente estrés.

**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** Secundaria completa, pasantes de la carrera de administración de empresas, contaduría pública y finanzas, mercadotecnia o atrás carreras afines

**EXPERIENCIA:** de 3 a 5 años en el mismo puesto o posiciones similares.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** conocimientos de paquetes Microsoft Office, bases de datos, sistemas informáticos e inglés intermedio

**HABIIDADES:** Responsable, creativo innovador con velocidad para tipear.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	VERSIÓN:

## 7. COMPETENCIAS DEL CARGO:

### a. Competencias claves/organizacionales

Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto

### b. Competencias específicas

Competencia	Nivel requerido
Capacidad de planificación y organización	Alto
Pensamiento analítico	Alto
Iniciativa-autonomía	Alto
Tolerancia a la presión de trabajo	Alto

### c. Competencias gerenciales:

Competencia	Nivel requerido
N/A	N/A

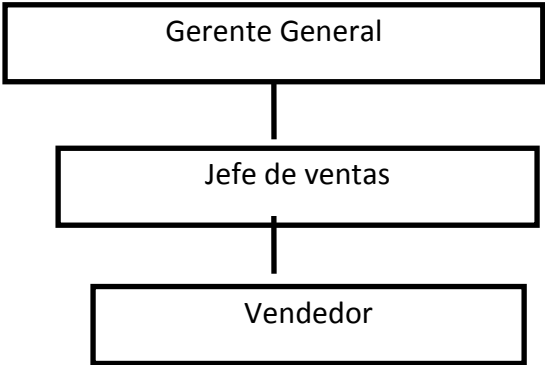
Firma del ocupante:  ----- Fecha:	Firma del jefe inmediato:  ----- Fecha:	Aprobado por Recursos Humanos:  ----- Fecha:
---	---	--

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
			VERSIÓN:
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5

### IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO


<b>1-</b>	
Título del cargo: Vendedor	Nombre del cargo del jefe inmediato: Jefe de ventas
Área: Ventas	Empresa: Molac Outsourcing S. A.

### RELACIÓN ORGANIZACIONAL

<p><b>ORGANIGRAMA</b></p>  <pre> graph TD     A[Gerente General] --- B[Jefe de ventas]     B --- C[Vendedor] </pre>	<p><b>REPORTA A:</b> jefe de ventas</p> <p><b>SUPERVISA A:</b> No Aplica</p>
---	--

### 2- DESCRIPCIÓN GENÉRICA U OBJETIVO GENERAL DEL PUESTO

Generar y mantener relaciones positivas con clientes nuevos y existentes, lograr experiencias positivas con clientes en el proceso de venta y servicio manteniendo un vínculo entre el cliente y empresa, detectar los clientes potenciales interesados en los productos de la empresa con la finalidad de incrementar la cartera de cliente.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN:
		Página 1 de 5	

### 3. MAGNITUD ECONÓMICA DEL CARGO

Presupuesto asignado:	L.30,000.00
Activos fijos (detallado):	Responsable de generar ingresos:
	Equipo de oficina: x
	Equipo de cómputo: x
	Caja chica

### 4. IMPACTO DEL CARGO EN LA ORGANIZACIÓN

Indique qué tipo de impacto y rol tienen sus responsabilidades y funciones en la institución, por favor marque


con una "X" la (s) actividad (es) que realiza con mayor frecuencia (máximo 3):

Informa: ( x )	Decide: ( x )
Analiza: ( )	Ejecuta: ( x )
Asesora: ( )	Supervisa: ( )
Propone: ( )	

5-

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES O TAREAS

- 1- Realizar llamadas telefónicas para informar adecuadamente a los clientes los beneficios de contar con una tarjeta de crédito.
- 2- Consolidar ventas con los clientes.
- 3- Elaborar las solicitudes de crédito.
- 4- Asesorar a los clientes respecto a cómo las tarjetas de crédito pueden satisfacer sus necesidades.
- 5- Atraer nuevos clientes y mantener los clientes existentes.
- 6- Colaborar en la creación de planes de ventas.
- 7- Asistir a las reuniones necesarias que le solicite su jefe inmediato.
- 8- Brindar un servicio optimo a los clientes.
- 9- Lograr el cumplimiento de metas.
- 10- Cumplir con todas las políticas establecidas en la empresa.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>			<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5	VERSIÓN:

### CONTACTOS


INTERNOS	EXTERNOS
Departamento de Digitación	clientes
Departamento de ventas	

### RESPONSABILIDAD

<b>a) En manejo Materiales y Equipo</b> Computadora y equipo de oficina
<b>b) En Manejo de Valores y Datos Confidenciales (caja chica, cheques, letras de cambio, escrituras, etc.)</b> Ninguno
<b>c) En Supervisión (número de empleados que maneja)</b> Ninguno

### ESFUERZO

<p><b><u>Esfuerzo Mental:</u></b></p> <p><b>¿Qué grado de concentración mental necesita para desempeñar su trabajo?</b></p> <p style="padding-left: 40px;">→ ( ) Poco (no se requiere, por ser más mecánico)</p> <p style="padding-left: 40px;">→ ( ) Normal (lo necesario para realizar el trabajo)</p> <p style="padding-left: 40px;">→ (x) Constante (el esfuerzo mental es a diario)</p>
--

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	VERSIÓN:
		Página 1 de 5	

**Esfuerzo Físico:****¿Qué grado de esfuerzo físico requiere para realizar las actividades de su trabajo?**

- ( ) Trabajo que requiere estar continuamente de pie, caminando o en posiciones de trabajo difíciles
- (x ) Esfuerzo reiterativo constante de naturaleza mecánica. Ocasionalmente se trabaja en posiciones difíciles. Casi siempre se trabaja sentado o moviéndose
- ( ) Trabajo ligero incluyendo un mínimo de esfuerzo de naturaleza fatigosa. Requiere levantarse, sentarse y caminar en forma intermitente.

**5-CONDICIONES DE TRABAJO**

<b>a) Ambiente (iluminación, ventilación, espacio, etc.)</b>
Totalmente iluminado y bien acondicionado
<b>b) Posición en la que Desarrolla sus Actividades (de pie, sentado, etc.)</b>
Generalmente sentado
<b>c) Riesgos de Accidentes y Enfermedades (de acuerdo a la naturaleza del trabajo)</b>
Ninguno, levemente estrés.


**6-PERFIL O REQUISITOS DEL PUESTO**

**EDUCACIÓN:** secundaria completa, pasante de la carrera de contaduría pública y finanzas, administración, economía, finanzas, mercadotecnia o carrera afines.

**EXPERIENCIA:** de 3 a 5 años en el área de ventas.

**CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:** de paquetes Microsoft Office, ingles básico

**HABILIDADES:** motivación, actitud positiva, creatividad y facilidad de palabras.

	<b>DESCRIPCIÓN DE PUESTO</b>		<b>CÓDIGO: RS-RH</b>
	<i>Fecha de elaboración:</i>	<i>Fechas de Aprobación:</i>	Página 1 de 5
			VERSIÓN:

<b>7. COMPETENCIAS DEL CARGO:</b>	
<b>a. Competencias claves/organizacionales</b>	
Competencia	Nivel requerido
Compromiso	Alto
Ética	Alto
Innovación y creatividad	Alto
Adaptabilidad a los cambios del entorno	Alto
<b>b. Competencias específicas</b>	
Competencia	Nivel requerido
Influencia u negociación	Alto
Manejo de crisis	Alto
Trabajo en equipo	Alto
Comunicación eficaz	Alto
<b>c. Competencias gerenciales:</b>	
Competencia	Nivel requerido
N/A	N/A

Firma del ocupante:	Firma del jefe inmediato:	Aprobado por Recursos Humanos:
-----	-----	-----
<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>

## 6.2 Flujograma Del Proceso De Elaboración Del Manual De Descriptores Y Perfiles De Puesto

Tabla 4 flujograma del proceso de elaboración del proceso del manual de Descriptores y perfiles de puesto.

N	Actividad	Detalle	Responsable
1-	Inicio		Departamento de Recursos Humanos
2-	Definir la metodología	Definir la herramienta que utilizara para recopilar información.	Departamento de Recursos Humanos
3-	Elaborar el formato instructivo	Elaborar el formato para recopilar la información de los puestos de trabajo.	Departamento de Recursos Humanos
4-	Verificar la información	Verificar la información de los puestos con el jefe de cada departamento	Departamento de Recursos Humanos con jefes de área.
5-	Elaborar el descriptor y perfil de puestos	Diseñar los descriptores y perfiles de puesto con la información recopilada de cada departamento.	Departamento de Recursos Humanos
6-	Elaborar el manual de descriptores y perfiles de puestos	reúne la información necesaria para definir funciones, jerarquía, y competencias las cuales logran identificar los requisitos que el colaborador debe de cumplir.	Departamento de Recursos Humanos
7-	Aprobación del Manual	las máximas autoridades aprueban el manual para su debida ejecución.	Gerencia general
8-	Fin		Departamento de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración Propia



### **8.1 Descripción de la Información de los Descriptores y perfiles de puestos**

Toda la información planteada en los Descriptores y Perfiles de puesto se brindó por el gerente general de la empresa Molac Outsourcing S.A. respecto a las competencias se aplicaron de acuerdo al diccionario de Martha Alles.

### **8.2 Política de Actualización**

El presente manual de Descriptores y Perfiles de puestos, recomienda su actualización una vez al año.

**6.5 Manual de Desempeño**



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**MANUAL DE DESEMPEÑO**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>144</b>
1.1.Política.....	145
<b>2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>146</b>
2.1.1.Misión: .....	146
2.1.2.Visión: .....	146
2.1.3.Valores: .....	146
<b>3.1.OBJETIVOS DEL MANUAL.....</b>	<b>147</b>
3.1.1.Objetivo general .....	147
3.1.2.Objetivos específicos.....	147
4.1.Alcance.....	147
5.1.Importancia de la evaluación del desempeño.....	148
5.1.1.Beneficios de la evaluación del desempeño.....	148
5.1.2.Para la empresa: .....	148
5.1.3.Para el empleado .....	149
5.1.3. Para el jefe: .....	149
6.1.Método y factores de evaluación.....	150
6.1.1.Instrucciones para calificar .....	152
6.1.2.Ponderación de categorías de perfiles.....	153
7.1.Proceso general .....	154
8.1.Formularios a utilizarse en la evaluación.....	154
9.1.Método a utilizar .....	154
10.1.Período de evaluación .....	155
11.1 Hoja de calificación.....	155
12.1.Revisión de calificaciones.....	155

143

13.1.Comunicación a empleados y envío de calificaciones al departamento de.....  
rrhh.....156

14.1. Flujograma del proceso de evaluación del desempeño .....157

15.1. Política de actualización.....**158**

16.1.Formatos.....159

## **INTRODUCCIÓN**

El presente Manual se ha preparado para la empresa Molac Outsourcing S.A. con el propósito de suministrar a todos los niveles de Jefatura, un Instrumento apropiado de Evaluación del Desempeño, de los empleados bajo su mando, consistente en lineamientos y criterios que deben emplearse para ponderar los rendimientos individuales del personal, a fin de que en forma sistemática y objetiva, se puedan promover acciones de personal, contribuyendo con ello al desarrollo integral de los empleados, al mejoramiento de su productividad y la eficiencia empresarial.

El Manual muestra la conceptualización global sobre la Evaluación del Desempeño, como función direccional y permanente donde se definen los objetivos que se pretenden con dicha evaluación y en las siguientes partes se definen los métodos de calificación a utilizar, se establecen normas básicas aplicables y el proceso básico a seguir en el período de evaluación.

## **1.1 POLÍTICA**

- Estarán sujetos a la evaluación del desempeño todos los empleados de Molac Outsourcing S.A. el jefe de Recursos Humanos le entregara a cada empleado los formularios que correspondan para su respectivo proceso.
- La evaluación del desempeño se realizará cada año, en el cual el empleado obtendrá una calificación con el propósito de mejorar su desempeño.
- La evaluación del desempeño de cada empleado será hecha por el correspondiente jefe inmediato, el subalterno (en caso de no tener subalterno la evaluación la hará un par evaluador) el par evaluador y su autoevaluación, el jefe inmediato deberá, además, comunicar los resultados al interesado en forma clara y oportuna.
- Para que la calificación de cada empleado sea representativa del desempeño real, la relación del jefe con el subalterno y sus pares evaluadores, debe haberse mantenido por lo menos durante tres meses.

## **2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**








### **2.1.1 Misión:**

Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.

### **2.1.2 Visión:**

Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

### **Valores:**

-  Innovación
-  Transparencia
-  Confianza
-  Compromiso
-  Responsabilidad
-  Actitud de servicio
-  Adaptabilidad y Flexibilidad

### **3.1 OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **3.1.1. Objetivo General**

Medir el rendimiento y el comportamiento de los colaboradores en su puesto de trabajo y de manera general en la organización y sobre esa base establecer el nivel de su contribución a los objetivos de la empresa.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Obtener información oportuna para fortalecer las bases objetivas para las decisiones sobre, ascensos, y todo tipo de acción de personal que permita conservar a los empleados eficientes evitando la fuga de los mismos.
- Evaluar la eficiencia con que se desempeñan los empleados en el puesto de trabajo asignado.
- Estimular en el empleado el afán de superación, al darle a conocer sus cualidades positivas y negativas y ofrecerle la posibilidad de mejorar.

#### **15.1. Alcance Del Manual**

El manual de Evaluación de Desempeño se aplicará a todo el personal de la empresa Molac Outsourcing S.A. con homogeneidad de funciones, queda a criterio de cada jefe evaluador acomodar o mejorar los criterios de evaluación, debido a que los presentados en cada cuestionario son los criterios que en base general pueden marcar las características de cada nivel.



## **5.1. Importancia de la Evaluación el Desempeño**

La evaluación del desempeño es importante porque consistente en la evaluación objetiva del desempeño de cada empleado en su puesto de trabajo y está orientada a la determinación e implementación de soluciones a los obstáculos que puedan presentarse al desempeño exitoso, y a la canalización adecuada de los recursos de cada trabajador en beneficio propio y por ende de la Institución.

Le compete a cada jefe la responsabilidad de evaluar el desempeño del personal subalterno, hacerle saber los resultados de las calificaciones y orientarlo para el mejor aprovechamiento de sus potencialidades y para la superación de sus puntos débiles.  
(Pérez, s. f.)

### **5.1.1. Beneficios de la Evaluación Del Desempeño**

#### **5.1.2. Para la empresa:**

- Dar seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos y metas individuales de cada colaborador, que a su vez están alineadas a los objetivos de la organización.
- Valorar la importancia de lo que cada empleado, cada unidad de negocio y/o cada grupo de trabajo aporta a la organización.
- Medir el rendimiento de los colaboradores y con base a eso poder determinar bonos e incentivos y con esto lograr una gestión más justa.
- Estimular a una mayor productividad.
- Fomentar la comunicación jefe-subordinado para lograr una mejor sinergia.

- Brindar retroalimentación objetiva y de calidad para promover la mejora continua del empleado tanto en habilidades como en actitudes.

### **5.1.3. Para el empleado:**

- Tener presentes de manera clara las expectativas de su jefe y la organización respecto a su puesto de trabajo, sus objetivos y desempeño.
- Conocer las características y competencias que la empresa valora más en las personas que conforman el equipo de trabajo.
- Contar con la oportunidad de hacer una autoevaluación para su crecimiento profesional.
- Estar motivado y comprometido para ofrecer su mejor esfuerzo a la empresa. (Pérez, s. f.)

### **5.1.4. Para el jefe:**

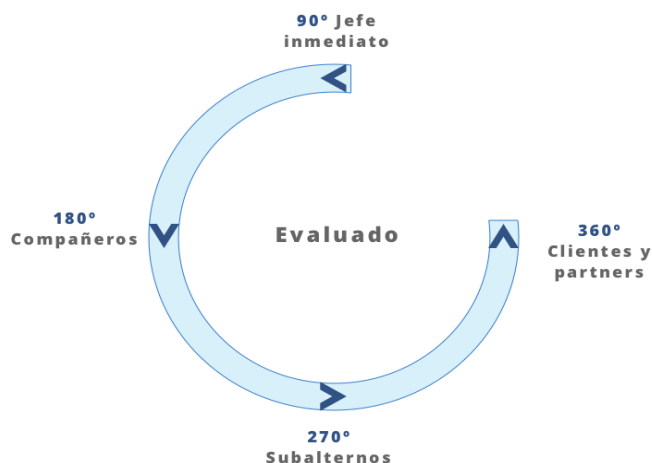
- Poder evaluar mejor y de manera objetiva el desempeño y comportamiento de sus colaboradores al contar con una base de medición y un sistema planificado y estandarizado.
- Contar con indicadores para evaluar y mejorar el estándar de desempeño de sus colaboradores.
- Tener el poder de fomentar una mejor comunicación con sus colaboradores para que comprendan la dinámica de evaluación como un sistema objetivo y concreto mediante el cual pueden conocer cómo ha sido su desempeño en la compañía. (Pérez, s. f.)

- Poder planificar y organizar mejor su área en conjunto con todo el talento humano que la conforma para hacer sinergia y que funcione más eficientemente.
- Poder disminuir la rotación de su equipo de trabajo fungiendo como un líder que ayuda al desarrollo de su personal, logrando compromiso y buen ambiente.

## 6.1. MÉTODO Y FACTORES DE EVALUACIÓN

### Sistema de Evaluación de Desempeño 360°

La evaluación de 360 grados, también conocida como evaluación integral, es una herramienta que pretende dar a los empleados una perspectiva de su desempeño lo más adecuada posible, al obtener aportes desde todos los ángulos: jefes, compañeros, subordinados, clientes internos.



El propósito de aplicar la evaluación de 360 grados es darle al empleado la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar su desempeño, su

comportamiento o ambos. En este método, el evaluador compara al empleado con todos los demás que pertenecen al mismo grupo de trabajo o área de trabajo

Todos participan en la evaluación y tienen la oportunidad de emitir su juicio; esta medición reduce el error de benevolencia, y las tendencias de efecto de halo.

El método a emplear tomando las ponderaciones de la tabla, es el de Escala Discontinua con descripción de factores y asignación de puntos y consiste en juzgar el desempeño en términos de determinados factores relativos al trabajo y al comportamiento del evaluado, según cada factor que se establece una escala de juicios; es decir, que cada factor de valoración está subdividido en cierto número de grados, entre los cuales el evaluador seleccionará el que a su criterio representa mejor el nivel alcanzado por el evaluado en el factor correspondiente .

Cada factor tiene un valor en puntos y para cada grado se establece un puntaje específico, el desempeño total del evaluado, se obtiene al sumar los puntos obtenidos en todos los factores considerados.

<b>CALIDAD DEL EVALUADOR</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
Compañero de trabajo	20%
Autoevaluación	20%
Cliente	20%
Jefe inmediato	40%
<b>TOTAL</b>	100%

La interpretación de la calificación se hará ubicando el puntaje total obtenido por el empleado en uno de cuatro rangos siguientes, a cada cual corresponde una categoría o nivel global de desempeño:

<b>Rango de puntos</b>	<b>Categoría</b>
90-100	A= Excelente
80-89	B= Muy Bueno
70-79	C= Bueno
Menor que 70	D= Deficiente

### **6.1.1. Instrucciones para Calificar**

El evaluador asumirá una actitud de objetividad teniendo en cuenta el desempeño del evaluado, la apreciación no debe estar influenciada por lazos afectivos, por sentimientos o actitudes hacia el empleado, simplemente se debe calificar, tratando de que las alternativas seleccionadas, reflejen el patrón usual de trabajo y comportamiento del evaluado.

La evaluación será contestada por el empleado (autoevaluación), por el jefe inmediato y por los subalternos y pares evaluadores la aplicación de la evaluación debe ser la siguiente:

- **Evaluación para evaluador o cliente:** Se evalúa dependiendo del desempeño que ha tenido su compañero durante el periodo evaluado.
- **Evaluación jefe inmediato:** Se evalúa dependiendo del desempeño que ha tenido su colaborador durante el periodo evaluado.

- **Evaluación Subalterno Jefatura:** Se evalúa dependiendo el desempeño que haya tenido el jefe del Departamento, durante el periodo evaluado.
- **Auto evaluación:** Se auto evaluará dependiendo del desempeño que ha tenido durante el periodo cada empleado.

**6.1.2. Ponderación de categorías de perfiles descriptivos de los empleados en términos de su desempeño son los siguientes:**

CATEGORÍA	PERFIL DEL EMPLEADO
90-100	Empleado con rendimiento sobresaliente por su alta calidad de trabajo, Se relaciona perfectamente con el personal de cualquier nivel jerárquico, su comportamiento se rige siempre por admirables principios personales y por normas y reglamentos establecidos por la Institución. – Empleado con excelente disciplina, responsabilidad y con excelente asistencia laboral.
80-89	Empleado con rendimiento superior al promedio, sus relaciones interpersonales en el trabajo son muy satisfactorias, muestra cualidades personales y principios que lo distinguen de la mayoría de empleados y actúa con mucha lealtad, disciplina y responsabilidad respecto a las exigencias del puesto y normas de la Institución.
70-79	Rinde a un nivel promedio en cantidad y calidad, sus relaciones interpersonales y de autoridad son satisfactorias, el empleado muestra disciplina, responsabilidad y lealtad satisfactoria.
Menor que 70	Empleado con rendimiento en el trabajo debajo del promedio, empleado con algunos conflictos en relaciones sociales y de autoridad, empleado con frecuencia de faltas de asistencia a sus labores y con indicios de indisciplina e irresponsabilidad.

### **7.1. Proceso General**

1. EL jefe, los pares evaluadores, subalternos, y el mismo empleado evaluado realizaran la evaluación correspondiente; entregaran las hojas de calificación a Recursos Humanos, para hacer las tabulaciones necesarias y obtener la nota del empleado.

2. El jefe inmediato comunicará a los empleados evaluados la calificación obtenida y les asesorará para mejorar su desempeño o felicitarles según sea el caso.

3. El empleado firmará el formulario de calificación en señal de enterado, si no está de acuerdo con la calificación podrá presentar solicitud de revisión ante la jefatura superior.

(Pérez, s. f.)

### **8.1. Formularios a Utilizarse en la Evaluación de Desempeño**

El desempeño de los colaboradores se ejecutará por medio de la evaluación 360° a través de factores relacionados con el trabajo y la conducta que puede ser observable, esta evaluación se ejercerá en la vía de jefe a subalterno los cuales se definen en los formularios y se dispone en las hojas de calificación para cada tipo de puestos.

### **9.1. Método a Utilizar**

Se utilizará el método de evaluación 360 grados, este método consiste en dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento de una manera más objetiva al contar con diferentes puntos de vista y perspectivas que vienen desde jefes, compañeros, subordinados, clientes internos.

## **10.1 Período de Evaluación**

La evaluación de desempeño se realizará trimestralmente, sin embargo queda a criterio de la dirección general de la empresa fijar los plazos y periodos para la evaluación.

## **11.1 Hoja de calificación**

Se le brindara una hoja a cada colaborador de la empresa con su respectiva calificación.

## **12.1. Revisión de Calificaciones**

En caso que el empleado no esté de acuerdo con su calificación, se tomará en cuenta los siguiente:

- El superior inmediato de cada jefe revisará las calificaciones efectuadas por éste, a fin de obtener de esa manera un criterio adicional sobre el desempeño del personal correspondiente.
- Si el jefe que realiza la revisión está de acuerdo con las calificaciones efectuadas, firmará las hojas de calificación en el espacio respectivo. Si por el contrario no está de acuerdo expondrá esta situación en el apartado correspondiente.
- Se recomienda que antes de hacer anotaciones en la hoja de calificación, el jefe que revisa converse con el evaluador, con el propósito de lograr acuerdos sobre las anotaciones que deben hacerse.





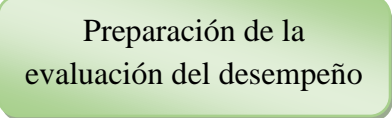
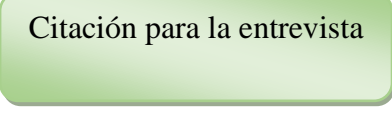
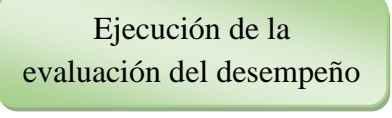
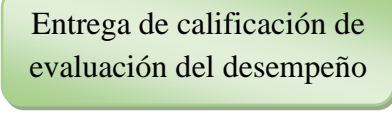
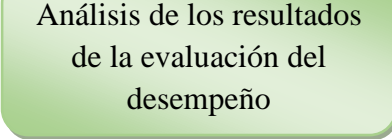
### **13.1 Comunicación a Empleados y Envío de Calificaciones al Departamento de Recursos**

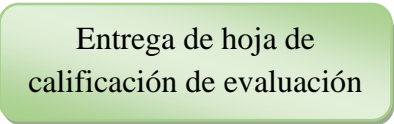

#### **Humanos**

- La comunicación de calificaciones la hará cada jefe inmediato en entrevistas con cada uno de sus empleados, explicando el significado de la calificación efectuada, resaltando los aspectos de su desempeño y aquellos en los cuales debe mejorar.
- Si el empleado está de acuerdo con la calificación obtenida firmará la hoja en el espacio correspondiente. Si no está de acuerdo, puede solicitar revisión.
- Concluida la comunicación, todas las hojas de calificación serán remitidas al Departamento de recursos humanos para los efectos consiguientes.

### 14.1. Flujograma del Proceso de Evaluación del Desempeño

Tabla 5 Flujograma del proceso de Evaluación del Desempeño

N	Actividad	Detalle	Responsable
1-			Jefes de departamentos y el Departamento de Recursos Humanos
2-		cada jefe de área recibirá instrucciones de RRHH para realizar previamente la evaluación del desempeño de su personal a cargo.	Jefes de departamentos y el Departamento de Recursos Humanos.
3-		Recaudar toda la documentación necesaria (formatos) para realizar la evaluación del desempeño a los colaboradores.	Jefes de departamentos y el Departamento de Recursos Humanos
4-		El jefe de cada área definirá el día y la hora en que realizara la evaluación del desempeño al colaborador que tiene a su cargo.	Jefes de departamentos y el Departamento de Recursos Humanos
5-		el jefe de cada área elaborara la evaluación del desempeño con el colaborador que está a su cargo.	Jefe de departamento
6-		cada jefe de área le otorgara una calificación al colaborador que evaluó para brindarle retroalimentación de su desempeño, de esa manera motivarlo a mejorar sí fuere necesario.	Jefe de departamento
7-		una vez que se entregada la calificación, al colaborador, el acepta y firma la hoja de calificación de evaluación del desempeño.	Jefe de departamento

8-		<p>cada jefe de área enviara una copia de la hoja de calificación de evaluación de desempeño al departamento de RRHH para que el mismo lo archive en el expediente.</p>	Jefes de departamentos
9-			Departamento de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración Propia

### 15.2. Política de Actualización

El manual de Evaluación del Desempeño permite el desarrollo del personal de la empresa, implementa estrategias y afina la eficacia del desempeño de cada colaborador, se debe actualizar anualmente para que la empresa logre resultados exitosos.



<b>Trabajo en equipo</b>	
<b>7</b>	Se desempeña como un miembro activo del equipo.
<b>8</b>	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.
<b>9</b>	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.
<b>10</b>	Comparte el reconocimiento de logros con el equipo.

<b>CALIFICACIÓN</b>			
A	B	C	D

<b>Resolución de problemas</b>	
<b>11</b>	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.
<b>12</b>	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.
<b>13</b>	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.
<b>14</b>	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.
<b>15</b>	Conserva la calma en situaciones complicadas.

<b>CALIFICACIÓN</b>			
A	B	C	D

<b>Mejora continua</b>	
<b>16</b>	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.
<b>17</b>	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.
<b>18</b>	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.
<b>19</b>	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.
<b>20</b>	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad

<b>CALIFICACIÓN</b>			
A	B	C	D

<b>Organización y administración del tiempo</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>21</b>	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.				
<b>22</b>	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados				
<b>23</b>	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.				

<b>Enfoque en el cliente</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>24</b>	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.				
<b>25</b>	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.				
<b>26</b>	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.				
<b>27</b>	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.				
<b>28</b>	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.				

<b>Pensamiento Estratégico</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
<b>29</b>	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.				
<b>30</b>	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.				
<b>31</b>	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.				
<b>32</b>	Basa sus decisiones estratégicas en la misión, visión y valores de la empresa.				

<b>Enfoque a resultados</b>		<b>CALIFICACIÓN</b>			
		A	B	C	D
<b>33</b>	Reconoce y aprovecha las oportunidades.				
<b>34</b>	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño				
<b>35</b>	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.				

<b>FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD</b>	
Indique las fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifique en el evaluado	
FORTALEZAS	
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	

<b>¿Qué le sugerirías al evaluado para mejorar su desempeño profesional y personal?</b>



## HOJA DE CALIFICACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PUESTOS

NOMBRE DEL  
EVALUADO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL  
EVALUADOR: \_\_\_\_\_ FIRMA: \_\_\_\_\_

PERIODO: \_\_\_\_\_

EVALUADO: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** En la columna que dice puntos escriba el puntaje correspondiente a la alternativa que refleja objetivamente el desempeño del empleado según las alternativas planteadas en los factores y alternativas correspondientes. Evalúe todos los factores y escriba el total de puntos de la evaluación.

No.	FACTORES	VALOR NUMERICO				PUNTOS
		A	B	C	D	
1	Comunicación					
2	Trabajo en equipo					
3	Resolución de problemas					
4	Mejora continua					
5	Organización y administración del tiempo					
6	Enfoque en el cliente					
7	Pensamiento estrategico					
8	Enfoque a resultados					
<b>TOTAL DE PUNTOS</b>						
<b>TOTAL PUNTOS SEGUN%</b>						

**OBSERVACIONES:**

---



---



## 6.6 Manual de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**MANUAL DE DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

## **CONTENIDO**

<b>1.INTRODUCCIÓN</b> .....	166
1.1.Política.....	167
<b>2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA</b> .....	168
2.1.1.Misión:.....	168
2.1.2. Visión: .....	168
2.1.3.Valores:.....	168
<b>3.1.OBJETIVOS DEL MANUAL</b> .....	169
3.1.1Objetivo general .....	169
3.1.2Objetivos específicos.....	169
4.1Alcance del manual .....	169
<b>5.1.DESARROLLO DEL MANUAL</b> .....	170
5.1.1.Importancia de la capacitación .....	170
5.1.2..Desarrollo Del Capital Humano .....	170
5.1.3.Disposición y Motivación del Personal .....	171
5.1.4.Beneficios de la capacitación .....	171
6.1.Tipos de capacitación .....	172
6.1.1.Plan de capacitación. ....	174
6.1.2.Diseñar Un Programa De Necesidades De Capacitación .....	174
6.1.3. Decidir los objetivos de la capacitación .....	174
6.1.4. Implementar el programa de capacitación.....	175
6.1.5. Participantes de la Capacitación.....	175
6.1.6. Evaluación del Programa de Capacitación .....	175
7.1.Política de actualización .....	176
8.1.Formatos a utilizar .....	176
9.1.Flujograma Del Proceso De Capacitación y formatos .....	177

## **INTRODUCCIÓN**

El presente Manual de Capacitación, es una herramienta base con la cual contara la empresa Molac Outsourcing S.A. y tiene como propósito la planificación, organización, ejecución y evaluación de un proceso continuo y permanente de enseñanza como una guía para orientar la gestión de capacitación y desarrollo de personal.

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y ofrece múltiples beneficios, así como la oportunidad ideal para que los colaboradores que integran la empresa continúen ampliando sus conocimientos herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Este manual fue diseñado para ofrecer una pauta que facilite a los capacitadores, mejorar su desempeño en el desarrollo de capacitación y lograr un amplio desarrollo del personal de la empresa.

## 1.1. POLÍTICA

- La capacitación y desarrollo del personal de Molac Outsourcing S.A. debe tomarse como prioridad en la realización de las actividades de la empresa, por lo que es necesario que cada colaborador tenga claros los objetivos, visión y misión de la empresa.
- El presente manual debe servir de guía para la implementación y toma de decisiones en materia de capacitación.
- Es obligación de la Gerencia General y del Departamento de Recursos Humanos realizar actividades periódicas para los empleados con el fin de motivarlos con respecto a la capacitación.
- El Departamento de Recursos Humanos debe ejecutar procesos de capacitación y actualización permanentes que contribuyan a minimizar las brechas entre el puesto y la persona, así como asesorar permanentemente al personal involucrado en los diferentes departamentos sobre normas y procedimientos para la capacitación y ejecutar campañas de información y motivación a través de medios publicitarios dentro de la empresa.
- El gerente y los jefes de la empresa deben velar por mantener los equipos capacitados y revisar periódicamente la aplicación de contenidos aprendidos durante la capacitación, además de evaluar el proceso de su equipo.

## **2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**








### **2.1.1. Misión:**

Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.

### **2.1.2. Visión:**

Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

### **2.1.3. Valores:**

-  Innovación
-  Transparencia
-  Confianza
-  Compromiso
-  Responsabilidad
-  Actitud de servicio
-  Adaptabilidad y Flexibilidad

### **3.1. OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **3.1.1 Objetivo general**

Aplicar el diagnóstico de necesidades de capacitación a todos los departamentos de la empresa Molac Outsourcing S.A, como única base para la ejecución de las etapas del proceso de capacitación.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Brindar los procedimientos para programar, implementar y evaluar eventos de capacitación, de acuerdo a las necesidades de la empresa Molac Outsourcing S.A.
- Establecer los lineamientos para elaborar el plan anual de capacitación de acorde con los objetivos estratégicos de la empresa.
- Estandarizar el proceso de capacitación, a través de las redes de capacitación permanente, en base al diagnóstico de necesidades de capacitación.

### **4.1. ALCANCE DEL MANUAL**

El manual de capacitación se aplicará en todos los niveles de la empresa Molac Outsourcing S.A. para su previo funcionamiento.

## **5.1. DESARROLLO DEL MANUAL**

### **5.1.1. Importancia de la capacitación**

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los Recursos Humanos al mejoramiento continuo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los colaboradores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno. La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los colaboradores más antiguos si no han sido actualizados.(CyTA, s. f.)

### **5.1.2. Desarrollo del Capital Humano**

El capital humano es el recurso más importante en toda organización y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una empresa depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus colaboradores. Cuando el talento de éstos es valioso y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas apoyándose en el recurso humano.

Por tal razón es fundamental capacitar a los colaboradores y brindarles los conocimientos necesarios para lograr un desempeño óptimo en una realidad cambiante.

### **5.1.3 Disposición y Motivación del Personal**

La disposición positiva del personal a capacitarse es clave para el éxito de la misma, la cual implementara acciones de motivación a los colaboradores, identificando los beneficios que obtendrán al capacitarse y así satisfacer la necesidad de nuevas habilidades y nuevos conocimientos.

### **5.1.4 Beneficios de la capacitación**

- Facilita la adaptación al puesto de trabajo, y a la vez ayuda a sentir mayor confianza en el área de trabajo.
- Aumenta la eficiencia y eficacia en el rendimiento del trabajo gracias al aumento de habilidades y utilidades.
- Incrementa la productividad y mejora la calidad de trabajo.
- Genera una actitud positiva en el entorno laboral.
- Aumenta la calidad del recurso humano y por ende la del trabajo.
- Fomenta la autenticidad y la confianza.
- Mejora la relación jefe-subalterno.
- Contribuye a la formación de líderes.
- Promueve el desarrollo y la promoción a otros cargos de mayor relevancia.
- Facilita la toma de decisiones y la solución de problemas.



- Promueve el mejoramiento de sistemas y procedimientos empresariales.
- Reduce la Rotación de personal, la posibilidad de accidentes laborales y los costos operativos.
- Eleva el nivel de satisfacción con el puesto de trabajo.

Ayuda a la orientación de nuevos empleados. (Galván, 2011)

## 6.1. TIPOS DE CAPACITACIÓN

### a) por su formalidad

• **Capacitación No Formal:** Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa mediante indicaciones de gerente, jefe inmediato u otro a un colaborador. (Galván, 2011)

• **Capacitación Formal:** Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación y Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

### b) Por Su Naturaleza

• **Capacitación de Orientación:** para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo, en caso de los colaboradores ingresantes.

• **Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.

- **Capacitación en el Trabajo:** práctica en el trabajo.
- **Entrenamiento de Aprendices:** período formal de aprendizaje de un oficio.
- **Entrenamiento Técnico:** Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.
- **Capacitación de Jefaturas:** aquí se prepara a los jefes para el desempeño de funciones gerenciales.
- **Otros Tipos:** cualquier situación poco usual no incluida anteriormente.

#### **c) Por Su Nivel Ocupacional**

- Capacitación del personal del nivel Directivo.
- Capacitación del personal del nivel Gerencial.
- Capacitación de personal del nivel de Mandos Medios.
- Capacitación de personal del nivel Operativo.
- Capacitación de personal de Apoyo.

### **6.1.1. Plan de Capacitación**

Un plan anual de capacitación es un Programa de acciones dirigidas al cumplimiento de objetivos a corto plazo con la previa planeación estratégica que define los objetivos a largo plazo y los lineamientos para su logro en función del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación. (Galván, 2011)

### **6.1.2. Diseñar un Programa de Necesidades de Capacitación**

Elaborar un diagnóstico que identifique las necesidades de capacitación por áreas y temas.

#### **Factores que provocan las necesidades de capacitación:**

- El ingreso de un nuevo empleado.
- Empleados transferidos o ascendidos.
- Implementación o modificación de métodos y procesos de trabajo.
- Actualización de tecnología y equipo de la empresa.

### **6.1.3. Decidir los Objetivos de la Capacitación**

Estos deben referirse al tipo de capacitación y a los métodos que se esperan como resultados de la misma.

#### **6.1.4. Implementar el programa de capacitación**

En este proceso de implementación se generarán beneficios para todos los miembros y niveles de la empresa con los conocimientos necesarios, para transmitir una actitud positiva en el personal de la empresa.

#### **6.1.5. Participantes de la Capacitación**

Serán a los empleados de Molac S.A. a quienes se les ofrecerá ampliar sus conocimientos y mejorar sus habilidades técnicas en el desempeño de sus labores mediante la capacitación.

#### **6.1.6. Evaluación del Programa de Capacitación**

Es la etapa final del proceso de capacitación, donde se evaluarán los resultados obtenidos, en dicho proceso. Al final del proceso de capacitación se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué se obtendrá de los programas de capacitación?
- ¿se estará usando productivamente el tiempo y el dinero?
- ¿Hay alguna manera de demostrar que la formación que se imparte es la adecuada?

### **7.1. Política de Actualización**


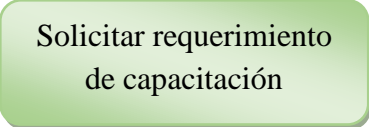
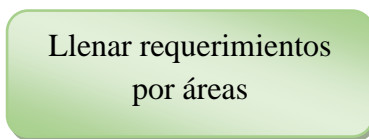
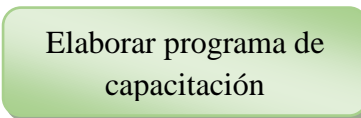
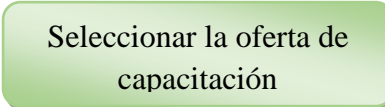
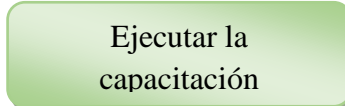


El manual de diagnóstico de necesidades de capacitación, se deberá actualizar una vez al año debido a que la capacitación es prioridad para la realización de actividades de la empresa.

### **8.1 Formatos a Utilizar**

- Se Diseñó una Matriz de Necesidades de Capacitación, con las capacitaciones aplicables a todos los colaboradores de los distintos departamentos de la empresa Molac S.A. con su respectiva fecha y precio, con el propósito que los colaboradores crezcan profesionalmente, aumenten su rendimiento laboral y realicen su trabajo de manera eficaz.
- Se propone un formato de Detección de Necesidades de Capacitación, para aplicar a todos los colaboradores de la empresa, con el objetivo de recopilar toda la información necesaria para las capacitaciones que los colaboradores necesitan para luego ejecutarlas, este formato se realizara semestralmente, por el Departamento de Recursos Humanos quien será el encargado de realizar dicha actividad en cada departamento de la empresa, con la finalidad de ampliar los conocimientos de los colaboradores de la empresa y de esa manera contribuir con el buen funcionamiento de la misma.

## 9.1. Flujograma del Proceso de Capacitación

Tabla 6 Flujograma de capacitación

N	Actividad	Detalle	Responsable
1-			
2-		Los jefes visualizan la necesidad de capacitar el personal de la empresa.	Los diferentes Departamentos de la empresa y el Departamento de Recursos Humanos.
3-		Los jefes de los diferentes departamentos de la empresa realizan la solicitud por escrito solicitando capacitar a su equipo de trabajo.	Jefes de departamentos y el Departamento de Recursos Humanos
4-		Definir los temas a tratar durante la capacitación y su respectiva duración.	Departamento de Recursos Humanos con jefes de área.
5-		Aprobar las capacitaciones más completas y precisas para los colaboradores de la empresa.	Departamento de Recursos Humanos
6-		Se impartirán las capacitaciones a los colaboradores	Departamento de Recursos Humanos
7-		se evaluarán los resultados a través del desempeño de los colaboradores después de haber sido capacitado.	Departamento de Recursos Humanos
8-			Departamento de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración Propia

## 10.1 Matriz de Necesidades de Capacitación

Tabla 6 Manual de necesidades de capacitación

<b>Dirección:</b>		<b>Molac Outsourcing S.A.</b>		<b>Cargo:</b>		Jefe de Recursos Humanos													
<b>Telefono:</b>				<b>E -mail:</b>															
<p>La capacitación es una necesidad que tiene el talento humano de toda institución y para que sea una herramienta efectiva debe partir de las necesidades reales detectadas por el equipo de trabajo, por tal razón enviamos el siguiente diagnóstico con el cual pretendemos conocer las necesidades de capacitación a fin de crear productos que respondan a sus requerimientos. Les solicitamos indicar con una X cuales son los temas de su interés, cuantos participantes necesitan dicho entrenamiento y el mes en que planean llevarlo a cabo. De antemano, muchas gracias por su cooperación.</p>																			
<b>Áreas de capacitación</b>																			
N.	Administración	Áreas de capacitación # de participantes	Meses												Empresa que imparte la capacitación	Costo	Comentarios		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
1	Comunicación efectiva	Gerencia y Jefaturas	x														Grupo popa	L.18,000.00	
2	Habito de personal altamente efectivas	Gerencia y Jefaturas		x													Grupo popa	L.20,000.00	
3	Relaciones interpersonales	Gerencia y Jefaturas			x												AHIBA	L.19,500.00	
4																			
5																			
<b>Recursos Humanos</b>																			
N.	Recursos Humanos	Áreas de capacitación # de participantes	Meses												Empresa que imparte la	Costo	Comentarios		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
1	Inteligencia emocional	Jefe de Departamento			x												Infop	L.12,500.00	
2	Ley laboral y procesos disciplinarios	Jefe de Departamento						x									AHIBA	L.12,000.00	
3	Manejo del estres y productividad	Jefe de Departamento								x							AHIBA	L.16,000.00	
4	Ley de seguridad Social	Jefe de Departamento															AHIBA	L.18,000.00	
5	Relaciones interpersonales														x			L.13,500.00	
<b>Operaciones</b>																			
N.	Operaciones	Áreas de capacitación # de participantes	Meses												Empresa que imparte la	Costo	Comentarios		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
1	Técnicas financieras	Jefe de Departamento				x											AHIBA	L.14,000.00	
2	toma de decisiones herramientas tecnológicas	Jefe de Departamento					x										Infop	L.9,500.00	
3	tecnológicas	Jefe de Departamento						x									Grupo popa	17,000.00	
4																			
5																			
<b>ventas</b>																			
N.	ventas	Áreas de capacitación # de participantes	Meses												Empresa que imparte la	Costo	Comentarios		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
1	Negociación Efectiva	Todos los vendedores	x														Infop	L.9,000.00	
2	estrategias en ventas	Todos los vendedores			x												Infop	L.12,000.00	
3	Liderazgo	Todos los vendedores					x										AHIBA	L.15,000.00	
4	Comunicación efectiva	Todos los vendedores								x							AHIBA	L.13,000.00	
5													x						
<b>Digitación</b>																			
N.	Digitación	Áreas de capacitación # de participantes	Meses												Empresa que imparte la	Costo	Comentarios		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
1	Digitación computacional	todos los digitadores	x								x						Infop	L.9,000.00	
2																			
3																			
4																			
5																			
<b>Favor indique que otros temas son de su interés</b>																			
N.	Favor indique que otros temas son de	Áreas de capacitación # de participantes	Meses												Empresa que imparte la	Costo	Comentarios		
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic					
1																			
2																			
3																			
4																			
5																			

Fuente: Elaboración Propia



## FORMATO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

<b>Fecha de la aplicación</b>	<b>Numero de empleado:</b>
<b>Nombre:</b>	<b>Nivel de puesto:</b>
<b>Puesto:</b>	<b>Tel:</b>
<b>Email:</b>	<b>Departamento:</b>
<b>Área al que pertenece</b>	<b>Puesto del jefe directo:</b>
<b>Jefe Directo</b>	

### INSTRUCCIONES:

Este formato es para uso del jefe inmediato y le permitirá determinar los requerimientos de capacitación del personal a su cargo. Se utilizará un formato por cada colaborador. Se recomienda llenarlo en forma conjunta Jefe Inmediato – Colaborador.

En caso de que tenga claros los requerimientos de capacitación del trabajador, puede omitir la sección 2 del formato y utilizar sólo las partes 1y 3, donde podrá especificar los cursos que solicita para esta persona.

### Parte I: DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

Enumere las principales tareas o funciones que desempeña el empleado.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_



## PARTE II: EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Analice la descripción de cada competencia y marque con una X el nivel de desempeño que tiene el colaborador; sea objetivo en sus apreciaciones, ya que el desempeño bueno, regular o deficiente del trabajador en alguna(s) de las competencias se convierte en un área de oportunidad para la capacitación.

N	Competencias	Nivel de desempeño				
		Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	No aplica
1	<b>Conocimiento:</b> Capacidad para aplicar y utilizar de manera efectiva el conocimiento de técnicas, herramientas, metodologías e instrumentos adquiridos a través del estudio y experiencia.					
2	<b>Calidad:</b> Capacidad para realizar su trabajo sin errores en tiempo y forma.					
3	<b>Motivación para el logro:</b> Capacidad para trabajar bien buscando alcanzar un estándar de excelencia; vencer obstáculos, aceptar riesgos calculados y lograr metas establecidas por el área.					
4	<b>Orientación al servicio del cliente:</b> Capacidad para prestar servicio a sus clientes internos y externos en forma amable, diligente, oportuna y eficiente.					
5	<b>Establecimiento de Relaciones:</b> Capacidad de establecer relaciones, crear y mantener contacto cordial con las personas con las que trabaja.					
6	<b>Trabajo en Equipo:</b> Capacidad de trabajar colaborando en grupos multidisciplinarios, ser capaz de entender y comprender a los demás, aportando y aceptando ideas de otros que conlleven a la consecución de metas y objetivos comunes.					

	Competencias	Nivel de desempeño				
		Excelente	Bueno	Regular	Deficiente	No aplica
7	<b>Pensamiento Analítico:</b> Capacidad de comprender las situaciones y resolver los problemas separando sus partes y meditando sobre ellas de forma lógica y sistemática					
8	<b>Dirección de personas:</b> Capacidad de confiar a los demás lo que es necesario hacer y lograr que se realice, teniendo siempre en mente el cumplimiento de los objetivos y metas del área de trabajo.					
9	<b>Toma de Decisiones:</b> Capacidad para elegir la acción más adecuada de entre varias opciones, que contribuyan al logro de metas y/o solución de problemas de su área de trabajo.					
10	<b>Delegar responsabilidades:</b> Capacidad de confiar en las habilidades y conocimientos de los colaboradores, asignando responsabilidades necesarias para el cumplimiento de las actividades y objetivos de desempeño del cargo.					

### PARTE III. CURSOS ESPECÍFICOS REQUERIDOS

Al momento de solicitar cursos, considere lo siguiente:

- Los cursos deben permitirle al trabajador fortalecer sus conocimientos, habilidades y actitudes en beneficio del área laboral
- Deben ser acordes a las actividades que desarrolla.
- Deben estimular su desarrollo personal.
- Deben ser prioritarios y el trabajador debe poder asistir, independientemente del horario en que se programen.

	Curso requerido	Prioridad			Justificación
		Baja	Media	Alta	
1					
2					
3					
4					
5					

**Comentarios adicionales:**

---

**FIRMA DEL COLABORADOR**

---

**FIRMA DEL JEFE DIRECTO**

## **6.7. Manual de Higiene y Seguridad**



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**MANUAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>187</b>
<b>1.1.POLÍTICA .....</b>	<b>188</b>
<b>2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>189</b>
2.1.1.Misión: .....	189
2.1.2.Visión: .....	189
2.1.3.Valores: .....	189
<b>3.1.OBJETIVOS DEL MANUAL.....</b>	<b>190</b>
3.1.1.Objetivos General.....	190
3.1.2.Objetivos Específicos.....	190
4.1.Alcance Del Manual.....	190
<b>5.CONTENIDO DEL MANUAL .....</b>	<b>191</b>
<b>5.1.CAPITULO I.....</b>	<b>191</b>
5.1.1 Disposiciones generales .....	191
5.1.2 Definiciones .....	191
5.1.3.Actividades para cumplir con el manual de higiene .....	193
<b>6.1.CAPITULO II.....</b>	<b>194</b>
6.1.1.Disposiciones Generales .....	194
<b>7.1 CAPITULO III .....</b>	<b>194</b>
7.1.1 Comisiones Mixtas de Higiene y Seguridad .....	194
<b>8.1 CAPITULO IV .....</b>	<b>195</b>
8.1.1.Obligaciones de los Patrones.....	195
8.1.2.Reglas para el personal de Molac Outsourcing S.A.....	196

	185
<b>9.1 CAPITULO V</b> .....	<b>197</b>
9.1.1.Riesgos Profesionales.....	197
9.1.2.Indemnizaciones y Conmutaciones .....	197
<b>10.1 CAPITULO VI</b> .....	<b>198</b>
10.1.1.Lucha contra el fuego con extintores .....	198
10.1.2 Uso de matafuegos .....	198
<b>11.1 CAPITULO VII PRIMEROS AUXILIOS</b> .....	<b>199</b>
11.1.1Heridas .....	199
11.1.2.Fracturas .....	200
11.2.3.Fractura Cerrada.....	200
11.2.4.Fractura Expuesta.....	200
11.2.5.Quemaduras.....	200
<b>12.1 CAPITULO VIII</b> .....	<b>201</b>
<b>12.1.1.Señalización</b> .....	<b>201</b>
12.1.2.Colores de seguridad .....	201
12.1.3. Señales de prohibición .....	201
12.1.4. Señales de Advertencia .....	202
12.1.5. Señalización .....	202
<b>13.1.CAPITULO IX</b> .....	<b>203</b>
13.1.1.Superficie y cubicación .....	203
13.1.2.Puertas y escaleras.....	203
13.1.3.Ventilación .....	203
13.1.4.Iluminación.....	204
13.1.5.Limpieza.....	204
<b>CAPITULO X</b> .....	<b>204</b>
14.1.1.Equipo de protección personal .....	204

	186
<b>CAPITULO XI Medidas de Seguridad y Bioseguridad ante covid-19 .....</b>	<b>205</b>
15.1.1.Medidas para mantenerse a salvo del covid-19 .....	205
15.1.2.Medidas para personas que se sienten mal.....	206
16.1Flujograma de higiene y seguridad .....	207
17.1.Poítica de actualización.....	207
18.1.Formatos.....	208

## **INTRODUCCIÓN**

La Higiene y Seguridad ocupacional dentro de Molac Outsourcing S.A. tiene el compromiso y la responsabilidad de utilizar todos los recursos que se tiene al alcance para diseñar, implantar y mantener un Programa de Higiene y Seguridad Ocupacional que garantice la salud y seguridad de los colaboradores de la empresa.

Este manual menciona elementos de riesgos laborales que pueden provocar accidentes laborales. Un accidente laboral o riesgo es definido como todo suceso inesperado que interrumpa o entorpezca el proceso de una actividad determinada y que pueda acarrear daño al empleado o visitantes en las instalaciones de la empresa.

Es importante indicar que una de las acciones complementarias que se aplicarán para preservar la vigencia de las medidas de seguridad e higiene que se propone, es la forma de actuar de manera más adecuada e inmediata en caso de una emergencia que ocurra dentro de la empresa.



## 1.1. POLÍTICA

- El manual de Higiene y seguridad de la empresa Molac Outsourcing S.A. debe aplicar todas las medidas de protección de acuerdo a la identificación de los riesgos.
- Aplicar medidas de protección de personal cuando la situación o el riesgo que se está evidenciando no se pueda controlar, se utilizara los elementos de protección personal los cuales deben ser previamente identificados por parte de la administración para pactar la formación de cómo utilizar los implementos
- cumplir con medidas de prevención con el fin de evitar la ocurrencia de incendios durante el desarrollo del trabajo.
- Evitar encender fósforos, encendedores o fumar dentro el área de trabajo, esto está totalmente prohibido.
- mantener totalmente identificado los extintores en caso de emergencia en un lugar visible y fácil alcance.

## **2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**








### **2.1.1. Misión:**

Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.

### **2.1.2. Visión:**

Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

### **2.1.3. Valores:**

-  Innovación
-  Transparencia
-  Confianza
-  Compromiso
-  Responsabilidad
-  Actitud de servicio
-  Adaptabilidad y Flexibilidad

### **3.1. OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **3.1.1. Objetivo General**

Contar con un instrumento, que sirva de guía en la observancia de medidas de higiene y seguridad en las instalaciones y oficinas de la empresa Molac Outsourcing S.A., y que su implementación, permita prevenir cualquier enfermedad producida por actividades laborales, así como garantizar la seguridad de los colaboradores en la prevención de accidentes o lesiones que pongan en peligro su integridad física

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Contribuir con la prevención de accidentes o en casos de emergencia, implementar los sistemas o dispositivos de seguridad y promover la creación de rutas de evacuación.
- Orientar al colaborador a mantener los estándares de seguridad necesarios dentro del plan de ejecución.
- Establecer un grupo encargado de promover medidas preventivas de higiene y seguridad que verifique la aplicación del presente Manual y emita recomendaciones que considere pertinentes.

#### **4.1. Alcance Del Manual**

El presente Manual de higiene y seguridad ocupacional de la empresa Molac Outsourcing S.A. está dirigido a todo el personal que labora en la empresa, con el propósito de lograr el nivel de seguridad y mejora en el ambiente de trabajo, con lo cual se lograra obtener el bienestar del personal obteniendo un trabajo seguro con la corrección de las anomalías detectadas en las instalaciones.

## CONTENIDO DEL MANUAL

### 5.1. CAPÍTULO I

#### 5.1.1. Disposiciones Generales

El presente manual tiene por objeto regular las condiciones generales de higiene y seguridad en que deberán ejecutar sus labores los trabajadores con el fin de proteger su vida, su salud, y su integridad corporal.

Para los efectos de este manual se entiende por lugar se trabajó todo aquel en que se efectuó trabajos industriales agrícolas comerciales o de cualquier otra índole.

#### 5.1.2. Definiciones

- **Seguridad:** Se entiende como las condiciones, acciones o prácticas que conducen a la calidad de seguro, aplicación de dispositivos para evitar accidentes. En la empresa implica la protección personal, de instalaciones físicas, de herramientas, materias y equipo.
- **Higiene:** Son las condiciones o prácticas que conducen a un buen estado de salud y prevención de enfermedades.
- **Higiene y Seguridad:** se define como, el conjunto de normas y procedimientos que protegen la integridad física y mental del personal, preservando los riesgos de salud inherentes a las tareas del puesto y ambiente físico donde son ejecutados.
- **Seguridad industrial:** es la técnica que estudia y norma la prevención de actos y condiciones inseguras causantes de los accidentes de trabajo.

- **Accidente de trabajo:** es toda lesión orgánica o perturbación funcional inmediata o posterior o la muerte producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se presenten.

Los accidentes de trabajo pueden ser: leves o graves; las (incapacidades) pueden ser:

- a) Incapacidad temporal.
  - b) Incapacidad permanente parcial.
  - c) Incapacidad permanente total.
- **Riesgos:** Son los accidentes y enfermedades a las que están expuestos trabajadores/as en el ejercicio o con motivo de su trabajo. Incluye actos y condiciones inseguras que resultan de fallas generalmente humanas.
  - **Enfermedad De Trabajo:** Estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga origen o motivo en el trabajo o en el medio en el que el/la trabajador/a, se ve obligado a prestar su trabajo.

Peligros o agentes que dan origen a una enfermedad de trabajo:

- a) Agentes físicos.
- b) Agentes químicos.
- c) Agentes biológicos.
- d) Agentes psicológicos.

- **Higiene En El Trabajo:** Se refiere a un conjunto de normas y procedimientos, que protegen la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico, donde son ejecutadas. El plan de higiene del trabajo:

1-Plan organizado (servicio médico parcial o integral).

2-Servicios médicos adecuados, botiquín, primeros auxilios.

3-Servicios adicionales (como parte de la política sanitaria de la organización para con el/la empleado/a y la comunidad).

**Seguridad en el trabajo:** Son actividades relacionadas con la continuidad de la producción y moral de los/las trabajadores/as. Conjuntos de medidas técnicas educacionales médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar condiciones inseguras de ambiente, implantar medidas preventivas. (Definiciones de higiene y seguridad Monografías Plus, s. f.)

### **5.1.3. Actividades para Cumplir con el Manual.**

- Establecer una planificación de la prevención en seguridad.
- Identificar los riesgos.
- Eliminar todos los riesgos posibles.
- Evaluar los riesgos inevitables y mitigarlos.
- Adaptar el trabajo a la persona.
- Tener en cuenta la evolución de la técnica.

- Incorporar protección colectiva antes que individual.
- Dar formación, información y entrenamiento suficiente a los trabajadores.

## **6.1. CAPÍTULO II**

### **6.1.1 DISPOSICIONES GENERALES**

El presente manual tiene por objeto regular las condiciones generales de higiene y seguridad en que deberán ejecutar sus labores los trabajadores con el fin de proteger su vida, su salud, y su integridad corporal.

Para los efectos de este manual se entiende por lugar se trabajó todo aquel en que se efectuó trabajos industriales agrícolas comerciales o de cualquier otra índole.

## **7.1. CAPÍTULO III**

### **7.1.1. COMISIONES MIXTAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

- La comisión de higiene y seguridad es un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud y seguridad dentro de la empresa; En cada institución o empresa pública o privada donde se empleen diez (10) o más trabajadores permanentes se organizará una comisión mixta de higiene y seguridad, integrada por igual número de representantes del empleador y de los trabajadores.
- En el centro de trabajo podrán constituirse una o más comisiones de acuerdo a las jornadas de trabajo considerando el número de trabajadores a su servicio o de centros o puestos de trabajo de que disponga o en la forma en que esté organizada; en las labores de trabajo de temporada solo se constituirá una comisión.

- Cada comisión mixta de higiene y seguridad estará compuesta por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, con sus respectivos suplentes, así:
- De 10 a 49 trabajadores, un representante por cada una de las partes
- De 50 a 99 trabajadores, dos representantes por cada una de las partes
- De 100 a 499 trabajadores, tres representantes por cada una de las partes
- De 500 a 999 trabajadores, cuatro representantes por cada una de las partes

De 1000 a más trabajadores, cinco representantes por cada una de las partes a las reuniones de la comisión solo asistirán los miembros propietarios. Los suplentes asistirán en ausencia de los propietarios y serán citados a las reuniones por el presidente de la comisión, según artículo 14 el código de trabajo vigente.

## **8.1. CAPÍTULO IV**

### **8.1.1. OBLIGACIONES DE LOS PATRONES.**

- Todo trabajador está obligado a cumplir con las normas sobre higiene y seguridad indicaciones e instrucciones que tengan por finalidad protegerle su vida, salud e integridad corporal.
- Todo patrono o su representante, intermedio o contratista debe adoptar y poner en los lugares de trabajo las medidas adecuadas de seguridad e higiene para proteger la vida, la salud y la integridad corporal de sus trabajadores.



- Asimismo, estará obligado a cumplir con las recomendaciones técnicas que se le den en lo que se refiere al uso y conservación del equipo de protección personal que les sea suministrado a las operaciones procesos de trabajo y al uso y mantenimiento de las protecciones de maquinaria.

### **8.1.2. Reglas del Personal de Molac Outsourcing S.A.**

- Impedir que se cumplan las medidas de seguridad en las operaciones y procesos de trabajo.
- Dañar o destruir los resguardos y protecciones de maquinaria e instalaciones o removerlos de su sitio sin tomar las debidas precauciones.
- Dañar, destruir o remover avisos, o advertencias sobre condiciones inseguras o insalubres.
- Hacer juegos o bromas que pongan en peligro la vida, salud o integridad corporal del colaborador y de sus compañeros de trabajo.
- Participar en acciones de capacitaciones en la materia
- Comunicar al empleador los hechos riesgos
- Comunicar ante el empleador la ocurrencia de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales.

## 9.1. CAPÍTULO V

### 9.1.1. RIESGOS PROFESIONALES

Riesgos profesionales son los accidentes o enfermedades a que están expuestos los trabajadores a causa de las labores que ejecutan por cuenta ajena.

los riesgos pueden producir:

1°-la muerte;

2°-incapacidad total permanente;

3°-incapacidad parcial permanente; y,

4°-incapacidad temporal.

El patrono es responsable de la reparación de los riesgos profesionales ocurridos a sus trabajadores, en los términos de los artículos 403 y 404 del **(código de trabajo vigente,1945)**

Se presumen accidentes de trabajo las lesiones corporales que el trabajador sufra mientras este prestando sus servicios, y enfermedad profesional, la enfermedad que sobrevenga a un trabajador como consecuencia de la clase de trabajo que desempeña.

### 9.1.2. Indemnizaciones y Conmutaciones

- Se tomará como base para calcular las indemnizaciones, el salario diario que perciba el trabajador en el momento en que se realice el riesgo.

- Se tomará como base para fijar la indemnización de los aprendices el salario más bajo que perciba un trabajador de la misma categoría profesional.
- En ningún caso la cantidad que se tome como base para indemnización será inferior al salario mínimo.

## **10.1. CAPÍTULO VI**

### **10.1.1. LUCHA CONTRA EL FUEGO CON EXTINTORES**

- Rol De Incendio
- Dar la alarma.
- Cortar la energía eléctrica.
- Comenzar la extinción.

#### **10.1. Uso de Matafuegos**

Para poder dominar el fuego con extintores, es necesario:

- Detectarlo en su inicio.
- Tener correctamente ubicados e identificados los extintores.
- Verificar la carga.
- Sacar el soporte. Con una mano, tomar la manija de transporte, y con la otra, tomar la parte inferior, desenganchar y apoyar en el piso.

- Con el matafuego en el piso, retirar la traba de seguridad.
- Comenzar la extinción orientando la tobera hacia la base del fuego.
- Nunca colocar el extintor que haya sido usado, nuevamente en su lugar. Dejarlo en el suelo, debajo de su sitio habitual para recarga.

## **11.1. CAPÍTULO VII**

### **PRIMEROS AUXILIOS**

#### **11.1.1. Heridas**

- Si la herida es chica, lavar bien con jabón debajo de un chorro de agua.
- Lavar siempre desde el centro hacia fuera, arrastrando toda suciedad (también puede usarse agua oxigenada para detener la hemorragia).
- Aplicar antiséptico (yodopovidona, clorhexidina, etc.) y cubrir con gasa estéril y tela adhesiva.
- Usar siempre guantes estériles.

#### **para detener la hemorragia:**

- Presión digital o manual.
- Si es en una extremidad, elevarla.
- Realizar un vendaje compresivo.
- No usar torniquetes (sólo en casos de amputación).

### **11.1.2. Fracturas**

Llamar al servicio de emergencias.

### **11.1.3. Fractura Cerrada**

- Evitar movimientos innecesarios.
- Inmovilizar el miembro fracturado.

### **11.1.4. Fractura Expuesta**

- No reintroducir los huesos expuestos.
- Detener la hemorragia con gasas estériles y poner un vendaje sin tocar directamente el hueso visible.
- Inmovilizar la fractura.

### **11.1.5. Quemaduras**

- Colocar la zona quemada debajo de un chorro de agua fría durante 10 minutos.
- Cubrir la zona con gasas estériles ó gasas especiales para quemaduras (ungüento).
- Realizar un vendaje sin apretar.
- Nunca usar cremas, aceites, etc. sobre una quemadura.
- Nunca hacer explotar las ampollas que salgan. ( primeros auxilios, 2014)

## **12.1. CAPÍTULO VIII**

### **12.1.1. SEÑALIZACIÓN**

La señalización de seguridad y salud se realizará mediante colores de seguridad, señales en forma de panel, señalizaciones de obstáculos, lugares peligrosos y marcados de vías de circulación, señalizaciones especiales, señales luminosas o acústicas, comunicaciones verbales y señales gestuales.

#### **12.1.2. Los colores de seguridad tendrán las siguientes características:**

- 1- Deberán llamar la atención e indicar la existencia de un peligro, así como facilitar su rápida identificación.
- 2- Podrán igualmente ser utilizados por si mismos para indicar la ubicación de dispositivos y equipos que sean importantes desde el punto de vista de la seguridad.

#### **12.1.3. Las señales de prohibición llevarán las siguientes características:**

- 1- Forma redonda.
- 2- Símbolo en negro sobre fondo blanco, bordes y banda rojos (transversal descendente de izquierda a derecha atravesando el pictograma a 45° respecto a la horizontal).
- 3- El color rojo deberá cubrir al menos el 35% de la superficie de la señal.

### 12.1.4. Las señales de advertencia llevarán las siguientes características:

- 1- Forma triangular (Triángulo equilátero).
- 2- Símbolo negro sobre fondo amarillo y bordes negros (El amarillo deberá cubrir como mínimo el 50% de la superficie de la señal) ( **Señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo, s. f.**)

### 12.1.5 Señalización

Color	Significado	Indicaciones
	peligro, prohibición, alarma, equipo de lucha contra incendios	comportamientos peligrosos, alto, parada.
	Advertencia	Precaución, advertencia.
	Obligación	obligación de algún comportamiento, portar equipo de protección personal.
	Salvamento o auxilio	puertas de salidas, salvamento de emergencia.

## **13.1. CAPÍTULO IX**

### **13.1.1. SUPERFICIE Y CUBICACIÓN**

Los locales de trabajo deben tener las dimensiones adecuadas en cuanto a extensión superficial y cubicación de acuerdo con el clima, las necesidades de la industria y al número de laborantes que trabajen,

**Artículo 16.** el piso debe constituir un conjunto de material resistente y homogéneo, liso y no resbaladizo, susceptible de ser lavado y provisto de declives apropiados para facilitar el desagüe.

**Artículo 17.** los corredores o galerías que sirvan de unión entre los locales, escalera u otras partes de los edificios y los pasillos interiores, de los locales de trabajo tanto los principales que conduzcan a las puertas de salida como los de otro orden, deben tener la anchura adecuada de acuerdo con el número de trabajadores que deba circular por ellos y las necesidades propias de la industria o trabajo.

### **13.1.2. Puertas y escaleras.**

**Artículo 18.** todos los locales de trabajo deben poseer un número suficiente de puertas, Las escaleras que sirvan de comunicación entre las distintas plantas del edificio debe ser en número suficiente y ofrecer las debidas garantías de solidez, estabilidad, claridad y seguridad.

### **13.1.3. Ventilación**

**Artículo 20.** en los locales cerrados destinados al trabajo y a las dependencias anexas, el aire debe renovarse de acuerdo con el número de trabajadores, por naturaleza de la industria o trabajo y con las causas generales o particulares que contribuyan, en cada caso, a viciar él cambien o hacerlo incómodo.



#### **13.1.4. Iluminación**

los locales de trabajo deben tener la iluminación adecuada para la seguridad y buena conservación de salud de los trabajadores

#### **13.1.5. Limpieza**

todos los locales de trabajo y dependencias anexas deben, mantenerse siempre en buen estado de aseo, motivo por el cual se realizarán las limpiezas necesarias. (Prevención de Riesgos Laborales CEOE, s. f.)

### **14. CAPÍTULO X**

#### **14.1. EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL**

Todo trabajador que esté sometido a determinados riesgos de accidentes o enfermedades profesionales o cuyo trabajo sea en condiciones difíciles o marcadamente sucias, estará obligado al uso de ropa de trabajo, que le será facilitada gratuitamente por la empresa. Igual obligación se impone en aquellas actividades en que por no usar ropa de trabajo, puedan derivarse riesgos.

**ARTÍCULO 277.** La ropa de trabajo cumplirá con carácter general los siguientes requisitos mínimos:

- a) Será de tejido ligero y flexible, que permita una fácil limpieza y desinfección, y adecuada a las condiciones de temperatura y humedad del puesto de trabajo.
- b) Se ajustará bien al cuerpo del trabajador, sin perjuicio de su comodidad y facilidad de movimiento.
- c) Siempre que las circunstancias lo permitan, las mangas serán cortas y cuando sean largas se ajustará perfectamente por medio de terminaciones de tejido elástico.

- d) En los trabajos con riesgo de enganche se prohibirá el uso de tirantes, pulseras, cadenas, collares, anillos, etc.

## **15. CAPÍTULO XI**

### **15.1 Medidas De Seguridad y Bioseguridad Ante Covid 19**

#### **15.1.1 Medidas para Mantenerse y Mantener a los Demás a Salvo de la Covid-19**

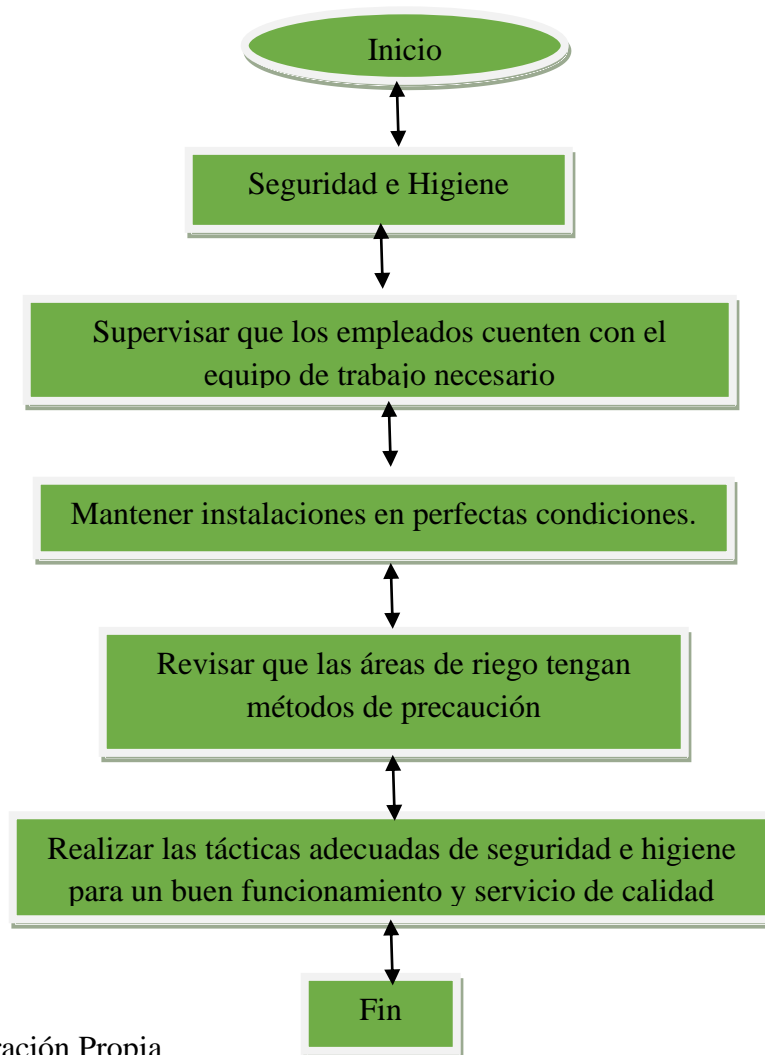
- Guardar al menos 1 metro de distancia entre una y otra persona, a fin de reducir el riesgo de infección cuando otros tosen, estornudan o hablan.
- Convertir el uso de la mascarilla en una parte normal en la interacción con otras personas.
- Lavarse las manos antes de ponerse la mascarilla, y también antes y después de utilizarla.
- Asegurarse que la mascarilla cubra la nariz, la boca y el mentón.
- Utilizar mascarillas médicas/quirúrgica de alta calidad.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca.
- al toser o estornudar cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado o con un pañuelo.
- Limpiar y desinfectar frecuentemente las superficies, en particular las que se tocan con regularidad, por ejemplo, computadoras, pantallas de teléfonos entre otros.
- Mantener limpia el área de trabajo.

### 15.2.2. Medidas para Personas que se Sienten Mal

- Conocer todos los síntomas de la COVID-19. Los síntomas más comunes de la COVID-19 son: fiebre, tos seca y cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que pueden afectar a algunos pacientes son: pérdida del gusto o el olfato, dolores, dolor de cabeza, faringoamigdalitis, congestión nasal, ojos enrojecidos, diarrea o erupción cutánea.
- Permanecer en casa autoaislamiento, aun cuando los síntomas sean leves tales como tos, dolor de cabeza y febrícula, hasta recuperarse. Llamar y solicitar orientación de salud. Pedir a alguien ayuda Si es necesario salir de su casa, utilizar la mascarilla médica para no infectar a otras personas.
- Si hay fiebre, tos y dificultad para respirar es necesario buscar atención médica de inmediato. Primeramente, llamar por teléfono, y seguir las instrucciones de la autoridad sanitaria local.
- Mantenerse actualizado con la información más reciente de fuentes fiables, entre ellas la OMS o las autoridades sanitarias locales y nacionales del lugar en que se encuentre. (Orientaciones para el público, s. f.)

## 16.1. Flujograma De Higiene Y Seguridad

Ilustración 4 Flujograma de Higiene y seguridad



Fuente: Elaboración Propia

### 17.1 Política de Actualización

El presente Manual de Higiene y seguridad, está orientado a todos los departamentos de la empresa Molac Outsourcing S.A., se actualizará cada año por el Departamento de Recursos Humanos y se procederá el envío a la secretaria de trabajo para su previa validez.



## Informe de Accidente de Trabajo

### DATOS DEL COLABORADOR

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Identidad #: \_\_\_\_\_ N de Empleado: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_

Nombre del puesto de trabajo: \_\_\_\_\_

Fecha de ocurrencia del accidente: \_\_\_\_\_

Hora del accidente: \_\_\_\_\_ Horas previas trabajadas: \_\_\_\_\_

### Descripción del accidente:

---



---



---



---

### Factores que ocasionaron el accidente:

---



---



---



---



---

Tipo de lesión: \_\_\_\_\_

**Testigos que presenciaron el accidente con número de identificación:**

---

---

---

---

**Recomendaciones:** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

## **6.8 Manual de Compensación y Beneficios a Empleados**



**MOLAC OUTSOURCING S.A.**

**MANUAL DE COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS A EMPLEADOS**

**SUSTENTADO POR:**

**KRESLY CAROLINA PAISANO CASTELLANOS.**

**TEGUCIGALPA M.D.C**

**HONDURAS, C.A**

**DICIEMBRE,2020**

**CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>212</b>
1.1.Política.....	213
<b>2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA.....</b>	<b>214</b>
2.1.1.Misión: .....	214
2.1.2.Visión: .....	214
2.1.3.Valores: .....	214
<b>3.1.OBJETIVOS DEL MANUAL.....</b>	<b>215</b>
3.1.1.Objetivo general .....	215
3.1.2.Objetivos específicos.....	215
4.1.Alcance del manual .....	215
5.1.Contenido del manual.....	216
5.1.1.La compensación.....	216
5.1.2.Las compensaciones tienen como principales objetivos:.....	217
6.1.Derechos de ley de los colaboradores de la empresa Molac Outsourcing S.A. ....	217
7.1.Salarios y formas de pago .....	218
8.1.Compensaciones.....	218
8.1.1.Propuesta de beneficios .....	219
8.1.2. Plan de incentivos.....	219
8.1.3.Programa de incentivos .....	221
9.1.Política de actualización.....	223



## **INTRODUCCIÓN**

El presente manual de compensación y beneficios para empleados, dará conocer aspectos importantes que se deben aplicar como estímulo para motivar a los colaboradores de la empresa Molac Outsourcing S.A.

El sistema de compensación y beneficios tienen como objetivo mantener los mejores resultados en la organización, ya que la falta de esto puede afectar la productividad de la organización, producir un deterioro en la calidad del entorno laboral y disminuir el desempeño.

Si bien es cierto todo colaborador espera un reintegro por los servicios que presta, para satisfacer sus necesidades, las remuneraciones son calculadas tomando en cuenta una serie de parámetros legales con el fin de que el trabajador sea más productivo y esté motivado económicamente para desempeñar de forma contenta y armoniosa su labor.

Este manual, tiene como propósito implementar una propuesta de mejora sobre las compensaciones y beneficios laborales de los colaboradores, tomando en cuenta que las compensaciones son una herramienta efectiva para atraer y alinear a los colaboradores con las metas estratégicas de la empresa.

## 1.1. POLÍTICA

- El presente manual será aplicable a todos los empleados, de los diferentes departamentos de la empresa Molac Outsourcing S.A.
- El Departamento de Recursos Humanos es el encargado de documentar todas las inclusiones y exclusiones del personal referente a las remuneraciones, deducciones y retenciones o cambios en la planilla.
- El departamento de Recursos Humanos coordinara la revisión anual de la estructura de puestos y salarios.
- El departamento de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de mantener informados a todos los responsables de Recursos Humanos las políticas, normas y procedimientos relativos a la Administración de los Salarios.
- Las remuneraciones deben contener todos los devengados que correspondan: salario básico, incentivos y mejoras salariales estipulados en el código de trabajo.

## **2.1. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**








### **2.1.1. Misión:**

Lograr el beneficio de nuestros clientes con soluciones comerciales rentables a través de un servicio personalizado y de alta calidad, que nos convierte en un aliado confiable de sus negocios.

### **2.1.2. Visión:**

Ser la empresa de outsourcing comercial líder a nivel nacional e internacional, durante la próxima década, mediante una gestión innovadora, transparente, con excelente desempeño y resultados altamente satisfactorios para nuestros clientes.

### **2.1.3 Valores:**

-  Innovación
-  Transparencia
-  Confianza
-  Compromiso
-  Responsabilidad
-  Actitud de servicio
-  Adaptabilidad y Flexibilidad

### **3.1. OBJETIVOS DEL MANUAL**

#### **3.1.1 Objetivo General**

Establecer procedimientos para la correcta aplicación de las compensaciones y beneficios económicos, que, por ley, corresponde a cada trabajador de la empresa Molac Outsourcing S.A. de forma coherente y armónica que permita instituir la equidad en pago de remuneraciones en relación con la valoración de los puestos.

#### **3.1.2. Objetivos Específicos**

- Estimular a los empleados que se comprometan con la empresa a dar su mejor esfuerzo por medio de compensaciones que la empresa les dará por su esmero y aporte al crecimiento de la misma.
- Implementar un sistema de remuneración de acorde a cada puesto en orden jerárquico que incentive al buen funcionamiento de la empresa.
- Promover el sistema de compensación a los trabajadores, con justicia y equidad, de acuerdo a competencias, eficiencia, responsabilidad y desempeño.

#### **4.1. Alcance del Manual**

El presente Manual de compensación y beneficios a empleados está orientado a todos los departamentos de la empresa Molac Outsourcing S.A. de acuerdo al orden jerárquico promoviendo la equidad en pago de remuneraciones en relación con la valoración de los puestos.

## 5.1. CONTENIDO DEL MANUAL

### 5.1.1 La compensación

La compensación y beneficios es todo aquello que recibe el empleado a cambio de su trabajo, es decir, cualquier forma de pago que reciba, así como las condiciones favorables que este encuentre en su puesto de trabajo y también repercutan como forma de beneficio para el propio trabajador.

#### **La Compensación puede ser:**

➤ **Compensación financiera** Es el pago que recibe cada empleado en forma de salarios, bono, premios, y comisiones.

#### ➤ **La Compensación Financiera Indirecta**

El salario indirecto incluye vacaciones, gratificaciones, propinas, adicionales participaciones en las utilidades, horas extras, así como el equivalente monetario de los servicios y beneficios sociales y ofrecidos por la organización (alimentación subsidiada, transporte subsidiado, seguro de vida colectivo, entre otros. (Compensación y beneficios Edenred, s. f.)

- **Salario fijo:** Comprende el pago por la contraprestación del servicio en el cargo ocupado, conocido como salario básico.
- **Salario variable:** Comprende el pago de incentivos y mejoras salariales originados por la contraprestación de los servicios.
- **Remuneración:** Constituye todo ingreso monetario que el trabajador recibe, directa o indirectamente, como consecuencia del trabajo que realiza.

### 6.1. Las Compensaciones tienen como Principales Objetivos:

- Recompensar el desempeño de los colaboradores para su propia satisfacción y la de la empresa.
- Mantener a la empresa competitiva con el mercado laboral.
- Motivar el desempeño futuro de los empleados.
- Atraer y retener talento humano.
- Incrementar la eficiencia y productividad de la empresa.
- Fomentar valores organizacionales como la calidad, el trabajo en equipo, la innovación para la consecución de metas.

### 7.1. Derechos de ley de los colaboradores de la empresa Molac Outsourcing s.a.

- **Seguro social:** es un instrumento del estado de servicio de la justicia social y tiene como finalidad garantizar el derecho humano a la salud.
- **Prestaciones:** son beneficios adicionales que el trabajador se hace acreedor al pertenecer a un vínculo laboral, las prestaciones nacen en la relación contractual y serán independientes al salario y son beneficios de carácter económico.
- **Auxilio de cesantía:** Es un derecho que tienen los colaboradores de ser indemnizados, en el caso de terminación de una relación laboral con responsabilidad patronal.
- **Preaviso:** es una comunicación que es entregada por parte del empleador o el trabajador, mediante el cual se avisara con antelación la intención de dar por terminado el contrato de trabajo y la finalidad de cubrir un período que el trabajador pueda quedar cesante. El preaviso

empezara a correr desde el día siguiente de su notificación de acuerdo a su antigüedad laboral según el Artículo 116 del código de trabajo.

### **8.1. SALARIOS Y FORMAS DE PAGO**

- Según el código de trabajo el cálculo de la remuneración para el efecto de pago al trabajador, puede pactarse:
  - a) Por unidad de tiempo, (mes, quincena, semana y hora);
  - b) Por unidad de obra, (pieza, tarea, precio, precio alzado o destajo) y;
  - c) Por participación en las utilidades, ventas o cobros que haga el patrono.

El salario deberá pagarse en moneda de curso legal.

### **7.2. COMPENSACIONES**

- La jornada laboral será en base al código de trabajo, diurna, mixta y nocturna con los cargos de ley establecidos.
- Horas extras si el trabajo que se ejecuta esta fuera de los límites que se determinan para la jornada ordinaria, y excede de la jornada inferior convenida, debe ser remunerado así:
  - con un 25% de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectuó en el periodo diurno;
  - con un 50% de recargo sobre el salario de la jornada diurna cuando se efectuó en el periodo nocturno; y,
  - con un 75% de recargo sobre el salario de la jornada nocturna cuando la jornada extraordinaria sea prolongación de aquella. según artículo 330 del código de trabajo vigente.

- El Décimo tercer mes en concepto de aguinaldo se pagará en el mes de diciembre de cada año, el pago del décimo cuarto mes de salario se pagará en el mes de junio.
- El Décimo cuarto mes y el Décimo tercer mes, en caso de renuncia o despido injustificado, será pagado proporcionalmente durante el tiempo que haya laborado el colaborador, si se le hubiere dado un porcentaje de anticipo, se tomará este en cuenta al momento del pago proporcional según el código de trabajo vigente.
- El periodo de vacaciones será remunerado anualmente y los días correspondientes a vacaciones será de acuerdo a su antigüedad laboral según el artículo 346 del código de trabajo vigente.
- Los días feriados y de descanso cuando por motivo de cualquier fiesta no determinada en el Código del Trabajo, La Empresa, deberá pagar el salario de ese día como si se hubiere realizado.
- Cuando el salario se estipule por mes o por quincena, incluye implícitamente el pago de los días feriados y de fiesta nacional que no se trabajen.

## **8.1. PROPUESTA DE BENEFICIOS**

### **8.1.2 Plan de incentivos**

Se diseño un plan de incentivos para la empresa Molac Outsourcing S.A. con el propósito de estimular y motivar a los colaboradores y de esa manera aumentar la productividad de los mismos, recompensado su desempeño mediante bonos y certificados de manera mensual.



## **Beneficios de un plan de incentivos**

- **Reduce el favoritismo:** Cuando se producen recompensas desiguales, se crea un entorno de inestabilidad. Con este programa todos tienen la misma posibilidad de reconocimiento o promoción.
- **Generan empleados leales:** Si un buen trabajador ve recompensado su esfuerzo y su trabajo, se siente valorado y no busca otras alternativas.
- **Contribuyen a aumentar la productividad:** Los incentivos se aplican al conseguir objetivos. Eso hace que los trabajadores se esfuercen más y que aumente su rendimiento.
- **Atraen a personal cualificado:** Si una empresa cuida y estimula a sus trabajadores, tiene mejor valoración entre los candidatos, lo que atraerá a los profesionales más valiosos.(Plan de incentivo, 2018)

### 8.1.3 Propuesta de programa de incentivos

Tabla 7 Propuesta de programa de incentivos.

Tipo de incentivo	Objetivo	Estrategia
Actividades recreativas grupales	Recompensar el compromiso que tiene el empleado con la empresa.	Buscar lugares recreativos para que los colaboradores tengan convivencia.
Seguro Médico privado	Brindarles a los colaboradores asistencia médica de alta calidad.	Hacer alianzas con clínicas o hospitales privados que cuenten con todas las especialidades necesarias para brindarle asistencia médica a los colaboradores.
Bono por cumplimiento de metas	Otorgar un bono en efectivo a los colaboradores que logren las metas establecidas por la empresa.	Motivar al personal, reconociendo su desempeño laboral e incentivarlo a seguir mejorando en su trabajo
Bono navideño	otorgar un de bono regalo en supermercados.	Buscar alianzas con supermercados que brinden descuentos en las compras que realizan los colaboradores de Molac S.A.
plan de Telefonía Móvil	Brindarles un plan corporativo a los colaboradores.	seleccionar la empresa de telecomunicaciones que mejor beneficio preste a la empresa
Bono estudiantil	Brindarle un bono en efectivo a los colaboradores que estudien o tengan hijos estudiando.	Brindarle el bono estudiantil a colaboradores que ganen menos de L12,000.00

Celebración de cumpleaños	celebración del cumpleaños	Decorar el área de trabajo del colaborador y convivir con el equipo de trabajo y de esa manera motivar al colaborador haciéndolo sentir parte de la empresa.
Celebración de fechas especiales	Celebrar día del padre, día de la madre, día del niño, día de la mujer, día del aniversario de la empresa y cena navideña.	buscar lugares alternos a la empresa para realizar las celebraciones y de esa manera motivar al personal de la empresa.
Bono por fallecimiento de conyugues padres e hijos	Brindarle un bono en efectivo al colaborador que ha sido afectado por la muerte de su familiar.	Brindar un apoyo económico al colaborador por los gastos que se ocasionan en un fallecimiento.
Descuentos en supermercados	Brindar un beneficio para comprar en un determinado supermercado	Buscar alianzas con supermercados donde se les pueda dar un porcentaje de descuento en sus compras.
Descuentos con universidades privadas	Brindar un beneficio donde el colaborador pueda continuar con sus estudios.	Buscar alianzas con universidades que brinden descuento a los colaboradores en sus mensualidades.

Fuente: Elaboración Propia

### **9.1. Política de Actualización**

El presente manual de compensaciones y beneficios a empleados, será actualizado cada año por autorización de la gerencia general de la empresa Molac Outsourcing S.A.

## 6.9. Cronología de trabajo

Tabla 8 Cronología del trabajo

CRONOGRAMA DEL TRABAJO			
TAREA	DURACIÓN	INICIO	FINALIZACIÓN
<b>Inicio del proyecto</b>	10 días	9/10/2020	9/10/2020
Asesoría de inducción	1:59:45	9/10/2020	9/10/2020
Primera Asesoría grupal	1:05:11	9/10/2020	9/10/2020
Elaboración de propuesta de investigación	2 días	10/10/2020	11/10/2020
Elaboración y aprobación de propuesta de implementación del departamento de gestión del talento humano	7 días	12/10/2020	17/10/2020
Segunda Asesoría Grupal	1:59:45	17/10/2020	17/10/2020
<b>Primer Avance de Proyecto</b>	9 días	18/10/2020	25/10/2020
Recopilación de información general de la empresa	9 días	26/10/2020	3/11/2020
Identificación de la problemática e introducción	4 días	4/11/2020	7/11/2020
Planteamientos de objetivos	2 días	8/11/2020	9/11/2020
Planteamiento, enunciado del problema y justificación	2 días	10/11/2020	11/11/2020
Marco contextual	3 días	12/11/2020	14/11/2020
Referencia institucional	1 día	15/11/2020	16/11/2020
<b>Segundo Avance Proyecto</b>	21 días	26/10/2020	16/11/2020
<b>correcciones del primer avance</b>	2 días	17/11/2020	18/11/2020
Elaboración del marco teórico con conceptualizaciones	1 día	19/11/2020	20/11/2020
Análisis de la situación actual	1 día	21/11/2020	21/11/2020
población y muestra	1 día	21/11/2020	21/11/2020
Fuentes de información	1 día	21/11/2020	21/11/2020
Elaboración de la entrevista	1 día	22/11/2020	22/11/2020
entrevista realizada al gerente	1 día	23/11/2020	23/11/2020
Actividad de mejora	1 día	23/11/2020	23/11/2020
Elaboración de manual de reglamento interno	1 día	24/11/2020	24/11/2020
Elaboración de Manual de reclutamiento y selección	1 día	25/11/2020	25/11/2020
segunda asesoría individual	57:00:00	26/11/2020	26/11/2020
Elaboración de Manual de inducción	1 día	26/11/2020	26/11/2020
Elaboración de Manual de capacitación	1 día	27/11/2020	27/11/2020
Elaboración de Manual de descriptores y perfiles de puestos	1 día	28/11/2020	28/11/2020
Elaboración de Manual de evaluación del desempeño	1 día	28/11/2020	28/11/2020
Elaboración de Manual de compensación	1 día	29/11/2020	29/11/2020
Elaboración de Manual de Higiene y seguridad	1 día	29/11/2020	29/11/2020
Descripción del trabajo desarrollado	1 día	30/11/2020	30/11/2020
Recomendaciones y conclusiones	1 día	30/11/2020	30/11/2020
<b>tercer Avance de Proyecto</b>	14 días	16/11/2020	30/11/2020

Fuente: Elaboración propia

## 6.10 Análisis costo beneficio/ Presupuesto

Tabla 9 Análisis del presupuesto de la implementación del departamento de RRHH

<b>PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS</b>			
<b>COSTO POR COLABORADOR</b>			
<b>Salario del jefe de RRHH</b>			<b>L. 16,000.00</b>
<b>Beneficios</b>			<b>Contratación al RAP, IHSS</b>
<b>Costo de oficina</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Material</b>	<b>Monto en Lempiras</b>	<b>Comercio</b>
1	Escritorio	<b>L. 6,000.00</b>	3 gavetas y deslizadores ajustables
1	Silla ejecutiva	<b>L. 1,500.00</b>	
2	Sillas de espera	<b>L. 1,000.00</b>	
1	Computadora	<b>L. 10,000.00</b>	HP, disco duro, 600 GR memoria 36FB
1	paquete de Microsoft Office	<b>L. 900.00</b>	
<b>Costo de papelería y utilería de oficina</b>			
1	Caja de 12 bolígrafos	<b>L. 100.00</b>	
1	Libreta	<b>L. 85.00</b>	
1	Engrapadora	<b>L. 200.00</b>	
1	Caja de 26 grapas	<b>L. 30.00</b>	
1	Corrector	<b>L. 70.00</b>	
1	Calculadora	<b>L. 250.00</b>	
1	Caja de Clips	<b>L. 40.00</b>	
<b>Costo de Materiales del puesto</b>			
1	Caja 12 Lápices carbón	<b>L. 70.00</b>	
2	Caja de 6 borradores	<b>L. 80.00</b>	
1	Caja de 6 Sacagrapas	<b>L. 180.00</b>	
<b>Pruebas psicométricas</b>			
1	Test de personalidad Tea-Tpt	<b>L. 4,162.00</b>	
1	Test de Raven	<b>L. 12,863.00</b>	
1	Test 16 Pf	<b>L. 9,299.00</b>	
<b>Total</b>		<b>L. 46,829.00</b>	

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO VI. CONCLUSIONES

- El modelo de implementación del Departamento de recursos humanos presenta una estructura acorde a la necesidad de la empresa, en base a elementos teóricos para medir la eficacia y productividad del recurso humano.
- La motivación y la capacitación del recurso humano son los mejores instrumentos para elevar la productividad de la empresa, es necesario efectuarla constantemente y darle seguimiento para mantener un buen desempeño de parte de los colaboradores.
- Se elaboraron manuales de procedimientos para la empresa Molac Outsourcing S.A. permitiendo una mejor estructura a la hora de reclutar el personal, seleccionarlo, contratarlo, capacitarlo, evaluar su desempeño y satisfacción dentro de la empresa, permitiendo la utilización de los formatos para establecer un control de documentación.
- Se diseño el manual de Descriptores y perfiles de puestos, con sus respectivas funciones, responsabilidades y competencias, que permitirán determinar, cuáles son los elementos administrativos importantes que van a orientar e informar la conducta de los colaboradores de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.
- Se elaboraron manuales de reglamento interno, reclutamiento y selección de personal, inducción de personal, descriptores y perfiles de puestos, manual de desempeño, capacitación, higiene y seguridad en el trabajo y el manual de compensación, los cuales serán de mucha utilidad para realizar los procesos del recurso humano de manera correcta con el fin de alcanzar la eficacia y la eficiencia de la organización.

## CAPITULO VII. RECOMENDACIONES

- Implementar el Departamento de Recursos Humanos en la empresa Molac Outsourcing S.A. como un elemento de planificación administrativa para el desarrollo efectivo de la empresa.
- El Departamento de Recursos Humanos debe ser un aliado de gerencia debido a que Recursos Humanos es quien se encarga de brindar herramientas prácticas para la mejora del desempeño del personal, para elevar el nivel actual del servicio y contribuir en mejorar la productividad de la organización,
- El Manual de Descriptores y Perfiles de puestos se debe aplicar en la empresa para informar las funciones, actividades y responsabilidades, de cada colaborador y de esa manera ayudar a la organización a alcanzar sus metas y objetivos.
- Aprobar y aplicar el reglamento interno para aplicar medidas disciplinarias cuando sean necesarias y para solucionar conflictos que se llegasen a presentar dentro de la empresa.
- Aplicar los manuales de reclutamiento, selección e inducción para contratar el personal idóneo para la empresa.
- Aplicar el manual de capacitación a todos los colaboradores de la empresa para desarrollar y mejorar su desempeño laboral.
- Ejecutar el manual de compensación, para recompensar el desempeño de los colaboradores de manera equitativa y de esa motivarlos y aumentar su desempeño.



## BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, I., & Villamizar, G. A.; T. (2000). Administración de recursos humanos. McGraw-Hill Interamericana.
- Compensación y beneficios: Cómo afectan al trabajador—Blog Edenred. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2021, de <https://blog.edenred.es/compensacion-y-beneficios-trabajador/>
- CyTA. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2021, de <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Definición de Señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo | Construpedia, enciclopedia construcción. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2021, de [https://www.construmatica.com/construpedia/Definici%C3%B3n\\_de\\_Se%C3%B1alizaci%C3%B3n\\_de\\_Seguridad\\_y\\_Salud\\_en\\_el\\_Trabajo](https://www.construmatica.com/construpedia/Definici%C3%B3n_de_Se%C3%B1alizaci%C3%B3n_de_Seguridad_y_Salud_en_el_Trabajo)
- definiciones de higiene y seguridad—783 Palabras | Monografías Plus. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2021, de <https://www.monografias.com/docs/definiciones-de-higiene-y-seguridad-P3V6PPZBZ>
- Galván, B. (2011, abril 10). CAPACITACIÓN: TIPOS DE CAPACITACIÓN. CAPACITACIÓN.<http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html>
- Gestión de recursos humanos: Importancia y objetivos. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2021, de <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación (5a ed). McGraw-Hill.

- Hichez Chala, R. M. (s. f.). Higiene, Salud y Seguridad Ocupacional. Recuperado 16 de noviembre de 2020, de <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/06/02/higiene-salud-y-seguridad-ocupacional/>
- Honduras – Prevención de Riesgos Laborales – CEOE. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2021, de <https://prl.ceoe.es/informacion/prl-en-el-mundo/honduras/>
- Manual de primeros auxilios para heridas. (2014, julio 24). ELMUNDO. <https://www.elmundo.es/salud/2014/07/24/53cf9c28ca47414e098b4582.html>
- Martínez, L. (2017). Administración de recursos humanos ¿Cómo funciona? • GestioPolis. <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-recursos-humanos-como-funciona/>
- Orientaciones para el público. (s. f.). Recuperado 11 de enero de 2021, de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- Pérez, O. (s. f.). Principales beneficios de una evaluación de desempeño para tu empresa. Recuperado 11 de enero de 2021, de <https://blog.peoplenext.com.mx/principales-beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
- Pérez, O. (2015). ¿Qué es la administración de compensaciones y cuáles son sus beneficios? <https://blog.peoplenext.com.mx/que-es-la-administracion-de-compensaciones-y-cuales-son-sus-beneficios>
- Plan de incentivos: Descubre cuál es su importancia en la empresa. (2018, diciembre 5). HRTRENDS. <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/plan-incentivos-lo-que-debes-saber>
- Proceso de inducción de personal. Qué es, etapas, beneficios gestiopolis. (2019, febrero gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-de-induccion-de-personal>
- [adecco.com.mx/2018/11/30/que-es-reclutamiento-seleccion-personal](https://www.adecco.com.mx/2018/11/30/que-es-reclutamiento-seleccion-personal)

## GLOSARIO

- **Prospección:** Exploración de posibilidades futuras basadas en indicios presentes.
- **Compenetrar:** Estar muy unidas y de acuerdo en sus
- **Cubicación:** Es básicamente cuantificar los diversos materiales utilizados en una obra de acuerdo a sus respectivos volúmenes, los cuales cada uno de ellos tendrá un valor monetario específico.
- **Observancia:** Cumplimiento exacto y diligente de lo que establece una orden, prescripción o norma.
- **Inserción:** el acto y el resultado de insertar o de inserir. El verbo insertar refiere a introducir o incluir, mientras que inserir hace alusión a injerir (injertar, meter).
- **Preámbulo:** Explicación o advertencia que se incluye antes de un discurso o al comienzo de un escrito acerca de lo que se va a tratar.
- **Análogo:** El adjetivo análogo, que deriva del término latino ideas y gustos de manera que convivan o realicen cierta actividad en armonía, se emplea para calificar a aquello que dispone de analogía con otra cosa. El concepto de analogía, por su parte, se refiere al vínculo de semejanza que existe entre dos elementos diferentes.
- **Idoneidad:** El adjetivo análogo, que deriva del término latino analögus, se emplea para calificar a aquello que dispone de analogía con otra cosa. El concepto de analogía, por su parte, se refiere al vínculo de semejanza que existe entre dos elementos diferentes.
- **Adscrito:** es realizar una inscripción.
- **Viciar:** Alterar o corromper la esencia de algo

## ANEXOS



CENTRO UNIVERSITARIO TECNOLÓGICO CEUTEC



### ENTREVISTA

*‘implementación del departamento de recursos humanos’*

Molac Outsourcing S.A.

La siguiente entrevista consiste en realizar un conjunto de preguntas que tienen como propósito obtener información de forma oral y personalizada sobre, experiencias y opiniones del personal que labora en la empresa Molac Outsourcing S.A. con la finalidad de implementar los procesos de recursos humanos.

**Instrucciones:** contestar cada pregunta que se presentara a continuación de forma clara y ordenada para contribuir con la mejora de los procesos de recursos humanos.

**Entrevistado:** Juan Mariano Olazabal

**Cargo:** Gerente General

**Entrevistador:** Kresly paisano

**1. ¿Quién es el responsable del proceso de reclutamiento y selección en la empresa y que métodos utilizan para llevarlo a cabo?**

Es el jefe de operaciones.

el proceso es en base a referencias de vendedores. llenado de solicitud, entrevista de confiabilidad vía internet, consulta de referencias y verificación de antecedentes penales y policiales.

**2. ¿Como administra la empresa el buen desempeño de los colaboradores sin contar con un departamento de Recursos Humanos que lo maneje?**

La empresa determina un buen funcionamiento en base a los resultados de la compañía en las ventas de TDC. en la baja rotación del personal y en mantener todos los archivos de personal y pagos al día.

**3. ¿Qué importancia tiene implementar el Departamento de Recursos Humanos en la empresa?**

- Sería de mucha utilidad en mejorar los procesos de incorporación a la empresa en tener archivos más útiles para la toma de decisión.
- En tener la parte de reglamento en la compañía más clara. en informar de las normas a todo el personal.

**4. ¿Cuáles son los retos que considera usted que se enfrentara el departamento recursos humanos previo a su implementación?**

- Los retos son: cambiar el proceso de reclutamiento, desarrollar procesos de incorporación más ordenados.
- en trabajar en capacitaciones internas buscando motivación y trabajo en equipo de todo el personal.

**5. ¿Cuál considera usted que es la función del departamento de recursos humanos?**

- Es el responsable de todas las etapas de vida del personal: el ingreso de personal y sus procesos.
- El mantenimiento del personal en la empresa, buscando que los empleados hagan carrera y se sientan motivados de pertenecer a la empresa.
- el retiro de personal que se haga de una manera correcta y que se haga con la documentación correcta.

**6. ¿Como evalúa la efectividad y entrenamiento tomando en cuenta al empleado y a la organización?**

- la efectividad de los empleados es fundamental para el desempeño. la educación hace que los entrenamientos sean mejores y más productivos.
- El entrenamiento adecuado minimiza los errores en la compañía.

**7. ¿Como asegura que el lugar del trabajador es apropiado (seguro, saludable, ergonómico)?**

- Siempre tratamos de invertir en el personal en que esté en las mejores condiciones posibles para desarrollar su trabajo. lo aseguramos invirtiendo en estos aspectos.
- en muchos casos no es posible hacerlo debido a que el personal trabaja en las instalaciones de otra compañía. y no permiten que la empresa realice ese tipo de inversiones.

**8. ¿Como logra la empresa la comunicación efectiva entre los grupos de trabajo?**

Tenemos las unidades de trabajo en comunicación constante y tenemos reuniones semanales de todos los jefes de departamento. donde cada jefe informa de los trabajos realizados en la semana.

**9. ¿Cuáles son los procedimientos que sigue la empresa para la contratación de nuevo personal (que habilidades requiere)?**

- los mismos descritos en la pregunta 1.
- antes que habilidades. en estos momentos buscamos experiencia en ventas.

**10. ¿Cómo hace la empresa para que los nuevos colaboradores adopten nuevas ideas, y se adapten a la cultura organizacional?**

Trabajamos mucho en equipo. los resultados y las bonificaciones del personal van de la mano. se tiene un plan para todo el personal, basado en los resultados de la empresa.

**11. ¿Qué métodos se usan para determinar la satisfacción del empleado?**

Nuestro personal es meramente de ventas. y su satisfacción la han medido ellos en base a sus ingresos mensuales. el promedio salarial de nuestros empleados, siempre es superior a cualquier fuerza de ventas del país, inclusive a los mismos bancos.

**12. ¿Considera usted que el costo de los recursos humanos es uno de los factores que ha influido en la creciente importancia de la Gestión de los mismos?**

No. creemos que no ha sido necesario.

**13. ¿Conoce usted cual es la importancia de elaborar la planificación estratégica de recursos humanos en la empresa?**

Si la conozco. pero no ha sido fundamental al inicio de operaciones. creemos que más adelante será de mucha importancia.

**14. ¿Qué beneficios Ofrece Molac Outsourcing S.A. a sus empleados?**

los beneficios de ley y bonos por desempeño de la empresa. (logro de metas extraordinarias.



**15. ¿Está preparado el lugar de trabajo de la empresa para algún desastre natural o emergencia?**

sí, tenemos un plan de contingencia sencillo. creemos que se puede mejorar mucho