



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**DISTRIBUCIONES UNIVERSALES S.A**

**DIUNSA**

**SUSTENTADO POR:**

**KATHERIN MELISSA DELCID MEJÍA**

**#CTA 21141052**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE LICENCIATURA**

**EN ADMINISTRACION INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**ENERO 2018**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	III
ÍNDICE DE ANEXOS .....	III
RESUMEN EJECUTIVO .....	IV
INTRODUCCIÓN .....	VI
CAPÍTULO I .....	2
1.1 OBJETIVOS DE PRÁCTICA PROFESIONAL.....	3
1.1.1 Objetivo general.....	3
1.1.2 Objetivos específicos.....	3
1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....	4
1.2.1 Perfil de la empresa.....	4
1.2.2 Reseña histórica.....	4
1.2.3 Misión.....	6
1.2.4 Visión.....	7
1.2.5 Valores.....	7
1.2.6 Estructura Organizacional .....	8
CAPÍTULO II .....	9
2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS .....	10
2.1.1 Aplicación de encuestas Great Place to Work .....	10
2.1.2 Políticas de beneficios para los colaboradores.....	12
2.1.3 Ferias de empleo y contratación.....	14
2.1.4 “Noche cultural” .....	15
2.1.5 Pago de becas estudiantiles .....	17
2.1.6 Capacitaciones de proveedores .....	18
CAPÍTULO III.....	19
3.1 PROPUESTA DE MEJORA.....	20
3.1.1 Redacción, lanzamiento y estrategia de comunicación de la “Política de Beneficios” .....	20
3.2 IMPACTO DE MEJORA .....	24
3.2.1 “Política de Beneficios” y estrategia de comunicación.....	24
CAPÍTULO IV.....	27
4.1 CONCLUSIONES.....	28

4.2 RECOMENDACIONES .....	29
4.2.1 A la empresa: Distribuciones Universales S.A.....	29
4.2.2 Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) .....	30
4.2.3 Estudiantes .....	30
BIBLIOGRAFÍA.....	31
GLOSARIO.....	33
ANEXOS.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Presupuesto de Impresión de Boletines .....	22
Tabla 2. Presupuesto de Impresión de Boletines Anual.....	23

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Estructura Organizacional Diunsa.....	37
Anexo 2. Tiendas Diunsa .....	38
Anexo 3. Colocación de encuestas .....	40
Anexo 4. Encuestas aplicadas .....	41
Anexo 5. Índice de rotación de personal .....	42
Anexo 6. Ferias de empleo .....	42
Anexo 7. Celebración Noche Cultural .....	43
Anexo 8. Premiaciones "Noche Cultural" .....	43
Anexo 9. Cuadro de control de pago de becas .....	44
Anexo 10. Capacitaciones de proveedores sucursal San Fernando.....	45
Anexo 11. Capacitaciones de proveedores sucursal Pedregal .....	45
Anexo 12. Política de beneficios .....	46
Anexo 13. Cotización de proveedor .....	55
Anexo 14. Diseño de boletines informativos .....	56
Anexo 15. Encuesta "Conoces tus beneficios adicionales" .....	58

## RESUMEN EJECUTIVO

La razón principal del desarrollo y redacción de este informe es exponer las diferentes actividades llevadas a cabo en el periodo de 10 semanas de práctica profesional. Comenzando esta aventura la primera semana de octubre y culminando el 21 de diciembre. Dichas actividades fueron realizadas en la empresa nacional Distribuciones Universales S.A (DIUNSA). Esta etapa previa a la culminación de la carrera administración industrial y negocios tiene como finalidad aplicar habilidades obtenidas en el periodo de formación académica en un ámbito laboral, para desarrollar nuevas habilidades profesionales y enriquecer el conocimiento práctico. La práctica profesional es una nueva etapa donde el estudiante diferencia la realidad de la teoría. Es por ello que es la más importante de la carrera universitaria.

Diunsa es una empresa nacional caracterizada por su alto desempeño e innovación. Se dedica a la comercialización de diferentes productos y marcas con tres distintos canales de venta. Es considerada una de las mejores empresas para trabajar según la certificación “Great Place To Work<sup>1</sup>”. Lo que la hace una empresa llamativa para la realización de práctica profesional.

Al ingresar, la compañía brinda una inducción y recorridos por las diferentes tiendas con el fin de conocer la historia, misión y visión, sucursales, entre otros datos importantes. Estas inducciones son de vital importancia para los nuevos

---

<sup>1</sup> Ver glosario: “Great Place To Work”

colaboradores, ya que es importante conocer a profundidad la empresa en la que se va a ingresar a ejercer labor. Posterior a eso, los colaboradores del departamento de RRHH realizaron una breve bienvenida la cual fue cálida y amigable.

El departamento está estructurado así: Reclutamiento y selección<sup>2</sup>, crecimiento y capacitaciones, desarrollo organizacional, beneficios y compensaciones. Esta última fue el área designada para la ejecución de práctica profesional y en la cual se llevaron a cabo distintas actividades tales como planificación de los eventos recreacionales, pago de becas a colaboradores, coordinación de capacitaciones de proveedores entre otras.

El informe también detalla una implementación a la empresa que fue aprobada por la dirección de recursos humanos y por la presidencia de la empresa. Esta implementación tiene como fin mejorar procesos de obtención de beneficios y la distribución de los diferentes beneficios según el nivel de puesto.

También, una propuesta de campaña de comunicación aprobada por la empresa y que actualmente se está ejecutando y que tiene como objetivo fundamental mejorar la comunicación interna y promocionar los distintos beneficios para los colaboradores. Una vez aplicada la propuesta, se espera que la empresa continúe innovando sus procesos y mejorando su comunicación interna.

---

<sup>2</sup>Ver glosario: "Reclutamiento y selección"

## INTRODUCCIÓN

El presente informe describe las experiencias obtenidas durante la práctica profesional realizada del 02 de octubre al 21 de diciembre del año 2017 en la empresa Distribuciones Universales S.A (DIUNSA), en la sucursal principal de San Pedro Sula ubicada en barrio San Fernando. El departamento de Recursos humanos fue el eje de la práctica profesional, en el cual se realizó diversas actividades laborales. Todas las actividades estuvieron bajo la guía e instrucción del Director de Recursos Humanos Licenciado Luis Caballero.

El documento consta de cuatro capítulos. El primer capítulo habla de los objetivos planteados desde un inicio de la práctica profesional, el perfil de la empresa, reseña histórica, misión y visión de DIUNSA. El segundo capítulo describe las actividades y responsabilidades realizadas en el departamento de Recursos Humanos de DIUNSA. El tercer capítulo está enfocado en la propuesta de mejora para la empresa en respuesta a un problema existente o alguna debilidad dentro del departamento y que puede ser mejorado.

Por último, el cuarto capítulo se enfoca en las conclusiones acerca de la experiencia y aprendizaje obtenido basado en los objetivos planteados. También expone las recomendaciones del practicante hacia la empresa, la universidad y hacia los alumnos.



# CAPÍTULO I

## **1.1 OBJETIVOS DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

### **1.1.1 Objetivo general**

Aplicar conocimientos obtenidos durante el periodo de formación académica en un ambiente real y laboral, y al mismo tiempo adquirir nuevos conocimientos, habilidades y experiencias que permitan fomentar la competitividad y desarrollo profesional.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

- Aprender los procesos de reclutamiento, selección y contratación de nuevos colaboradores en una empresa para aumentar el nivel de conocimiento en el área de reclutamiento y selección del departamento de recursos humanos.
- Brindar implementaciones de procesos y políticas dentro del departamento de Recursos Humanos que permitan mejorar resultados en el área de beneficios y compensaciones utilizando conocimientos obtenidos durante el periodo de formación académica.
- Brindar una propuesta de estrategia de comunicación interna que permita hacer más eficaz la comunicación de beneficios adicionales a los colaboradores.

## **1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

### **1.2.1 Perfil de la empresa**

Distribuciones Universales S.A (DIUNSA) es una empresa comercial completamente hondureña, con operaciones en San Pedro Sula, Tegucigalpa y La Ceiba, a través de sus actuales cinco tiendas<sup>3</sup> y centro de distribución.

La Actividad principal de DIUNSA es la representación y distribución de productos nacionales e internacionales, en las siguientes categorías: línea blanca, electrónica, artículos para el hogar, artículos escolares y de oficina, juguetes, ferretería, artículos deportivos, ropa y calzado.

DIUNSA tiene presencia en el mercado nacional hondureño a través de dos canales de ventas: detalle (tiendas) y mayoreo (región nor- occidental, región litoral-oriental, región centro-sur). (DIUNSA, 2017)

### **1.2.2 Reseña histórica**

DIUNSA fue fundada en 1976 por el emprendedor hondureño Jorge J. Faraj, junto con un grupo de empresarios. Abriendo sus puertas al público en noviembre de ese año en San Pedro Sula, Honduras, donde funcionan sus oficinas principales.

---

<sup>3</sup> Ver Anexo 2: “Tiendas Diunsa”

DIUNSA inicio operaciones con apenas 34 empleados. La empresa nació atendiendo clientes mayoristas y minoristas, lo que le permitió a DIUNSA consolidarse rápidamente en el mercado hondureño.

En 1980 DIUNSA inicio operaciones en Tegucigalpa, abriendo su primera tienda por departamentos con  $800m^2$  en el año 1990. Cuatro años después DIUNSA traslado operaciones de la empresa bajo el concepto de Diunsa Shopping Center, la cual era una tienda amplia, por departamentos y de mucha comodidad para atender a sus clientes mayoristas así como clientes al detalle.

En el año 2006 la tienda DIUNSA ubicada en barrio San Fernando se convierte en Diunsa Super Store, con más de  $8,500m^2$  convirtiéndose en la más grande del país. En ese mismo año DIUNSA hace apertura de una nueva tienda en Tegucigalpa ubicada en el centro comercial Metromall.

En el año 2010 DIUNSA ingreso como miembro de la Fundación Hondureña de Responsabilidad Social Empresarial (FUNDAHRSE) e incorpora los principios de la RSE en su gestión de negocios.

Un año después en el mes de septiembre, DIUNSA obtuvo por primera vez el reconocimiento "Sello Empresa Socialmente Responsable (ESR) que ha renovado año con año. En Noviembre 2011 inauguro su cuarta tienda Diunsa Plaza Pedregal ubicada en San Pedro Sula. Su actual Centro de Distribución, también ubicado en San Pedro Sula, fue inaugurado un año después, este es donde

centraliza el despacho de sus productos a todo el territorio nacional. Dos años después abrió sus puertas la quinta tienda Diunsa en Plaza Toronjal, en La Ceiba.

Actualmente, a 41 años de su fundación, la empresa cuenta con 5 tiendas en las 3 ciudades más importantes del país con una estructura de aproximadamente 1,000 colaboradores en todo el territorio nacional.

(DIUNSA, 2017)

### **1.2.3 Misión**

DIUNSA ha adoptado a su negocio la siguiente misión, la cual fue redactada por el actual presidente de la empresa Mario Faraj hace 10 años: “Fortalecer nuestro liderazgo en el mercado siendo la mejor opción de compra en todas nuestras categorías a través de:

- Las mejores tiendas
- El mejor surtido
- La mayor calidad
- Los mejores precios
- La mejor experiencia de compra
- El mejor servicio de atención al cliente
- Las mejores prácticas de responsabilidad social.”

(DIUNSA, 2017)

### 1.2.4 Visión

La visión de DIUNSA fue redactada con altas expectativas, también pensada y redactada por el actual presidente de la compañía Mario Faraj.

“Mantenernos como la empresa líder de Honduras en los canales de tienda y mayoreo en cada una de las categorías que manejamos, garantizando a nuestros clientes los precios más bajos del mercado, mejoras en la calidad de vida y una experiencia de compra superior mediante nuestro conocimiento del cliente, nuestra responsabilidad social y la excelencia operativa de todas las áreas de la empresa.” (DIUNSA, 2017)

### 1.2.5 Valores

DIUNSA ha adoptado los siguientes valores corporativos basada en su estructura organizacional y en su modelo de negocio. Día con día son puestos en práctica en sus ventas y negociaciones.

- Honestidad: Actuar coherentemente en base a la verdad, con respeto a uno mismo y a los demás.
- Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones, reconociendo y aceptando las consecuencias de los actos.
- Liderazgo: Influencia positiva en el entorno para lograr objetivos de la empresa y personales, garantizando el bien común.

- Excelencia operativa: Es el grado de madurez con que se realizan las actividades.
- Trabajo en equipo y compromiso: Realización de una tarea en la que intervienen las habilidades, esfuerzos y capacidades de varias personas, sobre un compromiso individual.
- Innovación: Creación o modificación de un producto o servicio y su introducción en el mercado.
- Trato justo y responsable a nuestros colaboradores: Propiciamos el trato respetuoso a todos los colaboradores, generando oportunidades de desarrollo personal.
- Responsabilidad social con nuestras comunidades, colaboradores y sus familias: Asumimos un serio compromiso para responder a las necesidades de nuestras comunidades; las necesidades y desarrollo de nuestros colaboradores y sus familias.” (DIUNSA, 2017)

### **1.2.6 Estructura Organizacional**

DIUNSA actualmente tiene una estructura organizacional<sup>4</sup> en línea y staff<sup>5</sup>. Ya que la empresa combina la autoridad con asesoramiento. Diunsa está en una etapa avanzada del proceso de transición de empresa familiar a corporación, iniciando en 2014 comenzando con una nueva estructura organizacional a partir de Enero 2018. (DIUNSA, 2017)

---

<sup>4</sup>Ver Anexo 1: “Estructura Organizacional de Diunsa”

<sup>5</sup> Ver glosario: “Línea y staff”

# CAPÍTULO II



## **2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS**

Recursos Humanos es un departamento que está en crecimiento dentro de la empresa. Por lo tanto la demanda de trabajo es exigente en cantidad y calidad de trabajo. Saber desenvolverse bajo presión es una de las cualidades indispensables para poder ser parte del talento humano de DIUNSA.

A continuación se describirán cada una de las actividades realizadas en Práctica Profesional, dentro de las oficinas de Recursos Humanos en DIUNSA.

### **2.1.1 Aplicación de encuestas Great Place to Work**

Distribuciones Universales S.A (DIUNSA) es una empresa que trabaja arduamente en ser un gran lugar para trabajar. Por ello hace una gran inversión año con año en la certificación Great Place to Work. Esta certificación es brindada por el Instituto “Great Place to Work” para México, Centro América y el Caribe a aquellas empresas identificadas como “mejores lugares para trabajar”.

Previo a obtener la certificación, se realiza un estudio del clima laboral en el cual participan el 100% de los colaboradores en la empresa por medio de una encuesta.

Para obtener la certificación se debe:

- Cumplir con la nota mínima exigida por GPTW en las encuestas a los colaboradores.

- Aprobar una auditoria de la Cultura DIUNSA realizada por GPTW.

Great place to Work evalúa cinco dimensiones: Credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo.

Diunsa realizo estas encuestas durante el mes de octubre para obtener la certificación del año 2018. Se apoyó en la aplicación de las encuestas realizadas en físico a los colaboradores que no cuentan con una cuenta de correo electrónico interno.

Esta actividad consistía en cuatro pasos:

1. Presentación de la certificación a los colaboradores.

Se realizaba una introducción en Power Point a cada grupo de colaboradores haciéndoles saber que era GPTW, exponiendo los objetivos de esta certificación y finalmente instrucciones de cómo realizar la encuesta.

2. Aplicación de encuestas<sup>6</sup>.

Las encuestas<sup>7</sup> venían en un sobre de manila, clasificado y ordenado de acuerdo al área y departamento de la empresa. Se le brindo a cada colaborador una encuesta de su área, un bolígrafo y un sobre individual donde debían introducir su encuesta terminada y sellarla. Ya que cada encuesta era confidencial.

---

<sup>6</sup>Ver anexo 3: "Aplicación de encuestas"

<sup>7</sup>Ver anexo 4: "Encuestas aplicadas"

3. Agradecimiento a cada colaborador.

Se le agradecía a cada uno de los colaboradores participantes de la encuesta dándoles un refrigerio y extendiendo la mano a cada uno de ellos.

4. Presentación de informe.

Posteriormente, se enviaba a GPTW un informe diario del proceso de encuestas. Con graficas del avance de la aplicación de encuestas y con porcentajes reales de cuantas encuestas faltaban para culminar. Este informe también era enviado a los altos ejecutivos de la empresa y fue realizado bajo la supervisión del Lic. Erick Rivera coordinador de Desarrollo Organizacional<sup>8</sup>.

Ser parte de una actividad como el proceso de Certificación de Great Place to Work, es una gran experiencia para las personas involucradas. Especialmente en empresas de gran tamaño y con muchos colaboradores, en donde es fundamental mantener un buen clima laboral.

### **2.1.2 Políticas de beneficios para los colaboradores**

El departamento de Recursos Humanos de la empresa posee un manual de políticas y procedimientos para cada actividad dentro del departamento. Una de las primeras actividades de la cual se estuvo a cargo fue de organizar las políticas referentes a los beneficios que la empresa brinda a todos sus colaboradores.

---

<sup>8</sup>Ver glosario: "Desarrollo Organizacional"

Diunsa cuenta con más de 35 Beneficios para los colaboradores divididos en 4 categorías.

1. Beneficios Asistenciales: Seguro de vida, Seguro de gastos médicos, Seguro de accidentes, plan de atención ambulancia, clínica médica DIUNSA, Bono por nacimiento, Ayuda por muerte familiar y permiso por paternidad.
2. Beneficios de Desarrollo Humano: Programa de valores, programa de capacitación, programa segundo bordo, plan de carrera CRECE, colaborador del mes, descuentos en universidades, Becas estudiantiles para hijos de colaboradores, becas académicas para colaboradores y permisos por estudio.
3. Beneficios Recreativo: Celebración Noche Cultural, Noches deportivas, Sala de Juegos, Cancha de futbolito, WI-FI e cafeterías, cumpleaños del mes y celebraciones especiales (Día de la mujer, día del padre y de la madre, Día del trabajador y Día del niño).
4. Beneficios Complementarios: Descuento por compra, concurso trimestral vendedor de tienda, cooperativa de ahorro y préstamo, premio por antigüedad laboral y bono por retiro voluntario,

Los beneficios que otorga DIUNSA son de gran utilidad y tienen como fin o propósito tener un impacto en el desarrollo y estabilidad de los colaboradores.

Esto se refleja en el indicador de rotación<sup>9</sup> de personal de la empresa, que viene disminuyendo en los últimos 4 años.

### **2.1.3 Ferias de empleo y contratación**

Diunsa es una empresa con alta demanda de artículos de consumo. Una de las temporadas más altas en ventas es el periodo de Noviembre y Diciembre. Por la cual Diunsa abre de 123 a 150 plazas temporales, la cuales deben estar contratadas a cierta fecha límite. La empresa realizo 4 ferias de empleo<sup>1011</sup> para poder reclutar 300 candidatos, poder seleccionar los posibles perfiles de acuerdo con los estándares que a empresa requiere y finalmente contratar el personal adecuándolos estándares que la empresa requiere y finalmente contratar el personal adecuado.

La organización de las ferias de empleo contaba de 7 pasos:

- Primeramente se buscan hojas de vida en el banco de talentos de DIUNSA o en Tecoloco.com. Se seleccionan hojas de vida que a simple vista cumplan con ciertos requerimientos del puesto que se encuentra en el manual de puestos de la empresa.
- Se hace una citatoria a todos los candidatos potenciales para una entrevista rápida.

---

<sup>9</sup>Ver anexo 5: "Índice de rotación de personal"

<sup>10</sup>Ver anexo 6: "Ferias de empleo"

<sup>11</sup>Ver glosario: "Ferias de empleo"

- Se realiza las entrevistas en orden de llegada a cada candidato y se toma nota sobre ello.
- Luego se clasifican los candidatos potenciales de los que no pasan la entrevista. Se les envía a su correo electrónico las pruebas psicométricas de acuerdo al área para el cual aplican.
- Si los candidatos aprueban las pruebas con una nota arriba de 70%, se les llama a una segunda entrevista solicitándoles ya los documentos personales que deben brindar a la empresa como ser: Antecedentes, copia de ID, fotocopia de último título entre otros.
- Se documenta el archivo de los candidatos con todos los documentos según el “checklist” de la plaza.
- Se realiza el contrato y posterior mente es firmado por el candidato.

El proceso de contratación de temporales de DIUNSA es bastante largo y engorroso por la cantidad de documentación que requiere los archivos de cada candidato. Sin embargo es de gran beneficio para la empresa, ya que se protege con documentación legítima en caso de una situación legal.

#### **2.1.4 “Noche cultural”**

La noche cultural<sup>12</sup> es un evento recreativo que se realiza cada año con el fin de fomentar el compañerismo entre colaboradores, divertirse fuera del estrés laboral y salir de la rutina diaria. El departamento de Recursos Humanos es el encargado

---

<sup>12</sup>Ver anexo 7: “Celebración Noche Cultural”

de llevar a cabo esta actividad, desde la organización logística, el manejo adecuado del presupuesto y el control de gastos que con lleva la actividad.

En la parte de la organización logística se llevaron a cabo diversas actividades tales como:

1. Selección de proveedores para el evento: Se cotiza a varios proveedores audiovisuales y animación, proveedores de boquitas y se compran refrescos para los colaboradores.
2. Organización de participantes del evento: En el evento se anima a los colaboradores a ser parte del evento haciendo una participación artística personal o grupal. Como ser: Cantar, bailar, actuar, declamar etc.
3. Boletería y asistencia: Para un mejor control del presupuesto, se imprime boletería y se confirma asistencia al evento.
4. Premiaciones<sup>13</sup>: Se reconoce los primeros 3 lugares de las participaciones elegidos por el público.

Estas actividades recreativas son necesarias ya que los colaboradores se divierten juntos fuera del estrés laboral y hay una mejor convivencia personal entre ellos. Estas actividades fomentan el compañerismo y la buena comunicación.

---

<sup>13</sup>Ver anexo 8: "Premiaciones Noche Cultural"

### **2.1.5 Pago de becas estudiantiles**

Diunsa ofrece Becas estudiantiles para los colaboradores que están estudiando así como para hijos de colaboradores que están en escuela, colegio o universidad como parte de los beneficios.

El pago de beca se realizó en el mes de octubre, noviembre y diciembre. Este bono estudiantil se paga por medio de depósito a las cuentas personales de cada colaborador. Los requisitos para poder recibir este beneficio, es presentar el recibo del mes anterior cancelado. Para optar por el beneficio es importante cumplir con una serie de requerimientos y documentos que la compañía solicita. Diciembre es el mes en la cual los colaboradores pueden solicitar inscribirse al beneficio.

La principal responsabilidad previa al pago de becas es:

1. Revisar cada recibo entregado por los colaboradores
2. Verificar que el pago anterior estaba realizado
3. Llenar el cuadro de control de pagos<sup>14</sup>
4. Acreditar el pago del presente mes
5. Enviar un reporte mensual de pago de Becas a los directores y presidencia de la empresa.

---

<sup>14</sup>Ver anexo 9: "Cuadro de control de pago de Becas"



Esta actividad ha sido de gran aprendizaje y reflexión, ya que la compañía se esmera día con día en brindarle apoyo a sus colaboradores así como fomentar la educación en el país.

### **2.1.6 Capacitaciones de proveedores**

Diunsa lleva a cabo capacitaciones<sup>15</sup> constantes a sus colaboradores. Una de las más comunes son las capacitaciones impartidas por los proveedores. Ya que para que el vendedor lleve una venta a cabo debe saber muy bien que producto es el que está ofreciendo todas las semanas se elige un proveedor para invitarle a impartir sus capacitaciones. Las capacitaciones<sup>16</sup> se llevan a cabo en ambas tiendas ubicadas en San Pedro Sula.

El departamento de Recursos Humanos es responsable de la capacitación constante de los colaboradores con el fin de contar con personal capacitado para cumplir las metas de venta.

---

<sup>15</sup>Ver glosario: “Capacitaciones”

<sup>16</sup>Ver anexo 10 y 11: “Capacitaciones de proveedores”

# CAPÍTULO III

## 3.1 PROPUESTA DE MEJORA

### 3.1.1 Redacción, lanzamiento y estrategia de comunicación de la “Política de Beneficios”

#### Situación

En todo departamento de una empresa deben existir políticas o guías para la ejecución de acciones. Recursos humanos es un departamento en la cual se ejercen muchas acciones administrativas, que deben tener un procedimiento único y autorizado para mantener un orden dentro del mismo. Una de las primeras observaciones hechas en el departamento de RRHH en el área de beneficios es que había muchos beneficios sin política y sin ninguna guía legítima aprobada por altos ejecutivos. Por lo tanto muchos beneficios estaban siendo ejecutados incorrectamente. Esto produce un efecto negativo para la empresa ya que realizar una inversión tan grande en beneficios y no contar con la certeza que estos estén siendo administrados de la mejor manera, puede producir enormes pérdidas para la compañía.

Luego de realizar un análisis de la situación, se llegó a la conclusión que el problema de las políticas podía resolverse diseñando una sola política de beneficios<sup>17</sup> que incluyera lineamientos y guías de todos los beneficios en general.

En ese documento se especificarían los principales temas como:

---

<sup>17</sup>Ver anexo 12: “Política de Beneficios”

- Tipos de beneficios
- Clasificación de beneficios adicionales
- Proceso de obtención de beneficios
- Distribución de beneficios
- La descripción de grandes beneficios (los que no cuentan con una política específica.)
- Responsabilidades

Se realizaron 5 borradores de la política junto a la guía y supervisión del Lic. Erick Rivera, coordinador de Desarrollo Organizacional del departamento. Dichos borradores realizados fueron revisados y aprobados por el Lic. Luis Caballero.

Finalmente, la política de Beneficios fue aprobada el 30 de noviembre de 2017 para presentarla a los directores y jefes de la empresa para su aprobación legítima e implementación.

Diunsa es una empresa que invierte mucho dinero en beneficios adicionales para los colaboradores. Otra debilidad del departamento es la poca promoción que hacen a los beneficios haciendo de esto un rendimiento bajo en el uso de ellos por los colaboradores de la empresa y convirtiendo la inversión en pérdida para la compañía.

El área de beneficios es la encargada de la comunicación interna y de la promoción de dichos beneficios. Es por eso que se realizó una propuesta de comunicación de beneficios para su promoción y motivación.

Se propuso la creación de boletines informativos con el objetivo de cumplir la función de comunicación y promoción interna de beneficios a un bajo costo. Estos serían pegados en todas las diferentes tiendas a nivel nacional y en lugares estratégicos y de convivencia para así los colaboradores puedan ver la información y tomarse el tiempo de leer un poco acerca de los beneficios. Los boletines brindarían información a los colaboradores:

- Proceso de obtención de beneficios adicionales
- Requisitos para la obtención de beneficios adicionales

Diunsa cuenta con una empresa de publicidad interna que se encarga de la elaboración de sus materiales de publicitarios. Se realizó un presupuesto en base a los costos brindados por la empresa de publicidad de Diunsa. Sin embargo también se consultó un proveedor<sup>18</sup> externo para comparación de precios así tomar una decisión eficiente para la compañía.

**Tabla 1. Presupuesto de impresión de boletines**

Cantidad	Descripción	Total
25	Impresión a color tamaño 11x17 ( L. 25 c/u)	L. 625.00
	TOTAL	L. 625.00

Fuente: Elaboración propia

<sup>18</sup>Ver anexo 13: “Cotización de proveedores”

El presupuesto anterior fue realizado tomando en cuenta las 5 tiendas a nivel nacional y pensando en pegar 5 boletines en cada tienda. Los boletines informativos deben cambiarse cada 2 semanas con el fin de poder cubrir la información de todos los actuales beneficios durante todo el año. Haciendo este gasto aproximadamente dos veces al mes. Haciendo un costo total anual representado en la siguiente tabla:

**Tabla 2. Presupuesto de impresión de boletines anual**

Unidades	Cambios por mes	Costo de impresión mensual	Costo de impresión anual
25	2	L. 1,250.00	L. 15,000.00
		TOTAL	L. 15,000.00

Fuente: Elaboración propia

El diseño<sup>19</sup> de los boletines fue realizado por el diseñador de la empresa. Es recomendable realizar diseños en los boletines que sean llamativos para así despertar el interés de las personas. Estos boletines también serán enviados vía correo a los colaboradores que cuentan con cuentas de correos internos de la empresa con el objetivo de hacer más cobertura de la información.

---

<sup>19</sup>Ver anexo 14: "Diseño boletines informativos"

## **3.2 IMPACTO DE MEJORA**

Al realizar una propuesta de mejora y especificando los gastos que incurren en la implementación a la empresa, se debe de mencionar y mostrar la mejora en la ella. Se espera que exista un mejoramiento en cuanto a la buena administración de beneficios y un índice más alto de colaboradores que conocen bien sus beneficios. Cabe mencionar que existen propuestas que requieren de una medición constante una vez implementadas.

### **3.2.1 “Política de Beneficios” y estrategia de comunicación**

La política de beneficios tiene como objetivo documentar bajo un documento legal el proceso de obtención de beneficios así como la distribución de los beneficios por medio de los niveles de puesto dentro de la empresa.

En el proceso de la actividad de organización de políticas de los beneficios, se verificó que existían muchos beneficios que estaban sin ningún documento legal que registrase los procedimientos de adquisición de benéficos, requisitos para el goce ni la clasificación de los mismos. Por ende los colaboradores no contaban con una guía para dichos procedimientos administrativos.

La implementación de una política de beneficios en cual fuesen expuestos todos los puntos anteriormente estipulados fue la solución a dicha debilidad dentro del departamento.

Con la implementación de la política de beneficios se logró:

- Estipular procedimientos de obtención de beneficios.
- Legalizar los requisitos para el goce de beneficios.
- Distribuir legalmente que niveles de puesto aplican a ciertos beneficios y de la misma forma que niveles no aplican.
- Brindar una guía de procedimientos al próximo colaborador que tome la responsabilidad de coordinador de beneficios.

La campaña de comunicación tiene como objetivo principal comunicar a los colaboradores información específica de los beneficios adicionales que la empresa pone a su disposición. También informarles de los requisitos y proceso de obtención estos beneficios.

Esta debilidad en el departamento se descubrió en el proceso de redacción de la Política de Beneficios. Muchos beneficios no estaban siendo utilizados como deberían, incluso existían muchos beneficios que no se sabía que existían. Para comprobarlo, se realizó una encuesta<sup>20</sup> corta en la tienda San Fernando, la cual los resultados revelaron que del 100% de los colaboradores el 47% no conocían todos sus beneficios.

---

<sup>20</sup>Ver anexo 15: "Encuesta corta "Conoces tus beneficios""



Con la implementación de la estrategia de comunicación se logró:

- Brindar a los colaboradores información visible y actualizada acerca de los beneficios a su disposición.
- Motivar a los colaboradores a hacer uso constante de los beneficios.
- Aumentar el rendimiento de los colaboradores en sus labores diarias y fomentar el cumplimiento de las metas de la empresa.

# CAPÍTULO IV

## 4.1 CONCLUSIONES

- Se aprendió procesos de reclutamiento, selección y contratación de colaboradores, como ser búsqueda de hojas de vida con características de acuerdo a los perfiles de puesto, citación de candidatos a entrevista personales, evaluaciones psicométricas, documentación y contratación de colaboradores; realizando cada tarea con entusiasmo y cumpliendo con la política de reclutamiento y selección.
- Se implementó en la organización, una propuesta de mejora en la forma de una política de beneficios. Esto permitió mejorar procesos en el área de beneficios y compensaciones, brindando una guía legítima a la empresa de la adecuada administración de beneficios adicionales.
- Se brindó una propuesta de estrategia de comunicación interna. Con el fin de promocionar todos los actuales beneficios y así lograr que los colaboradores conozcan más los procesos de obtención de estos y hagan un uso eficiente de ellos.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

### **4.2.1 A la empresa: Distribuciones Universales S.A**

La empresa debe considerar la carga de trabajo que tiene sus colaboradores. En el área de reclutamiento y selección de personal existe solamente un coordinador encargado de realizar todo el proceso mencionado. Se pudo observar que existe mucha rotación de personal dentro del área. Claramente es debido a la carga de trabajo excesiva y la presión de la alta demanda de personal en diferentes departamentos de la empresa. Por ende se recomienda considerar la opción de contratar dos coordinadores o asistentes para poder dividir los procesos de reclutar, seleccionar y contratar.

También se le recomienda a la empresa crear un manual de contratación de plazas temporales para las temporadas altas de contratación, ya que debido a la falta de organización de trabajo, las contrataciones son ineficientes en cumplimiento de tiempo.

Por último se recomienda evaluar y actualizar las políticas existentes en el departamento ya que hay muchos procesos que han cambiado con el tiempo y no están mencionadas en las políticas.

### **4.2.2 Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC)**

Se le recomienda alargar el tiempo de práctica profesional. Ya que dos meses y medio es un periodo bastante corto para conocer a profundidad el funcionamiento de una empresa y debido a eso, las implementaciones y aportes que un alumno pueda hacer en un empresa resultan no ser ejecutadas con tiempo y cuando se dejan para que otras personas continúen con la propuesta suelen no ser tomadas en cuenta por las empresas.

También se le recomienda a la universidad implementar programas de pasantías con grandes empresas nacionales. Así los alumnos van poniendo en práctica sus conocimientos a medida los está adquiriendo en la universidad.

### **4.2.3 Estudiantes**

Se les recomienda acompañar los estudios universitarios con experiencia laboral mediante pasantías o buscando un trabajo de medio tiempo que les permita continuar sus estudios y poner en práctica conocimientos educativos en un ambiente laboral.

También se les recomienda priorizar sus estudios universitarios aprovechando muy bien su tiempo, ya que a medida las personas van creciendo, sus responsabilidades también crecen.

## BIBLIOGRAFÍA

- aiteco. (2017). *Reclutamiento de Personal*. Recuperado de <https://www.aiteco.com/reclutamiento-de-personal/>
- Definicion ABC. (26 de octubre de 2009). *Capacitacion*. Recuperado el 5 de diciembre de 2017, de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>
- Direccion de recursos humanos. (2017). *Políticas de Recursos Humanos*. Recuperado el diciembre de 2017, de Universidad de Chile: <http://www.uchile.cl/portal/presentacion/prorrectoria/direccion-de-recursos-humanos/52630/politicas-de-recursos-humanos>
- DIUNSA. (2017). Recuperado de <https://www.diunsa.net/nuestrahistoria>
- Ferías de Empleo. (2017). *Ferías de empleo*. Recuperado el 5 de diciembre de 2017, de ferias empleo gob: [http://ferias.empleo.gob.mx/content/common/Ferias\\_Presenciales.jsf](http://ferias.empleo.gob.mx/content/common/Ferias_Presenciales.jsf)
- Gardey, J. P. (2010). *Definicion.de*. Recuperado de Definicion de Beca: <https://definicion.de/beca/>
- Great PLace to Work. (s.f.). *Acerca de nosotros*. Recuperado el Diciembre de 2017, de Great PLace to Work: <http://www.greatplacetowork-ca.com/acerca-de-nosotros/ipor-que-lo-hacemos>
- ipyme. (2017). *Contrato temporal*. Recuperado el 5 de diciembre de 2017, de ipyme: <http://www.ipyme.org/es-ES/ContratacionLaboral/CTemporal/Paginas/ContratoTemporalCaract.aspx#>
- La gran enciclopedia de economia. (2017). *Organizacion Linea y staff*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2017, de La gran enciclopedia de economia: <http://www.economia48.com/spa/d/organizacion-en-linea-y-staff/organizacion-en-linea-y-staff.htm>
- LosRecursosHumanos.com. (21 de Enero de 2011). *LosRecursosHumanos.com*. Recuperado de Desarrollo Organizacional. Concepto: <http://www.losrecursoshumanos.com/desarrollo-organizacional-concepto/>
- Rico, S. P. (2014). *Reclutamiento y Seleccion*. Recuperado el 2017, de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>

Slides Share. (Septiembre de 2014). *Manual de Políticas*. Recuperado de Slides share: <https://es.slideshare.net/gruposena0318/manuales-de-politicas-y-objetivos>

## GLOSARIO

- Becas: Aporte o ayuda económica a los estudiantes que no cuentan con el capital suficiente para alcanzar sus objetivos académicos. (Gardey, 2010)
- Beneficios: Son compensaciones brindadas por una empresa y pueden ser de carácter monetario y no monetario, en adición a los salarios regulares y beneficios de ley otorgados a los colaboradores. (Elaboración propia)
- Capacitaciones: Un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado. (Definición ABC, 2009)
- Contrato temporal: es aquel que tiene por objeto el establecimiento de una relación laboral entre empresario y trabajador por un tiempo determinado. (ipyme, 2017)
- Desarrollo organizacional: es un proceso sistemático y planificado en el que se utilizan los principios de las ciencias del comportamiento para incrementar la efectividad individual y la de la organización. Se hace foco en que la organización funcione mejor a través de un cambio total del sistema. (LosRecursosHumanos.com, 2011)
- Ferías de empleo: son eventos en los cuales, los buscadores de empleo deben asistir a las instalaciones donde se lleven a cabo éstos, en una fecha



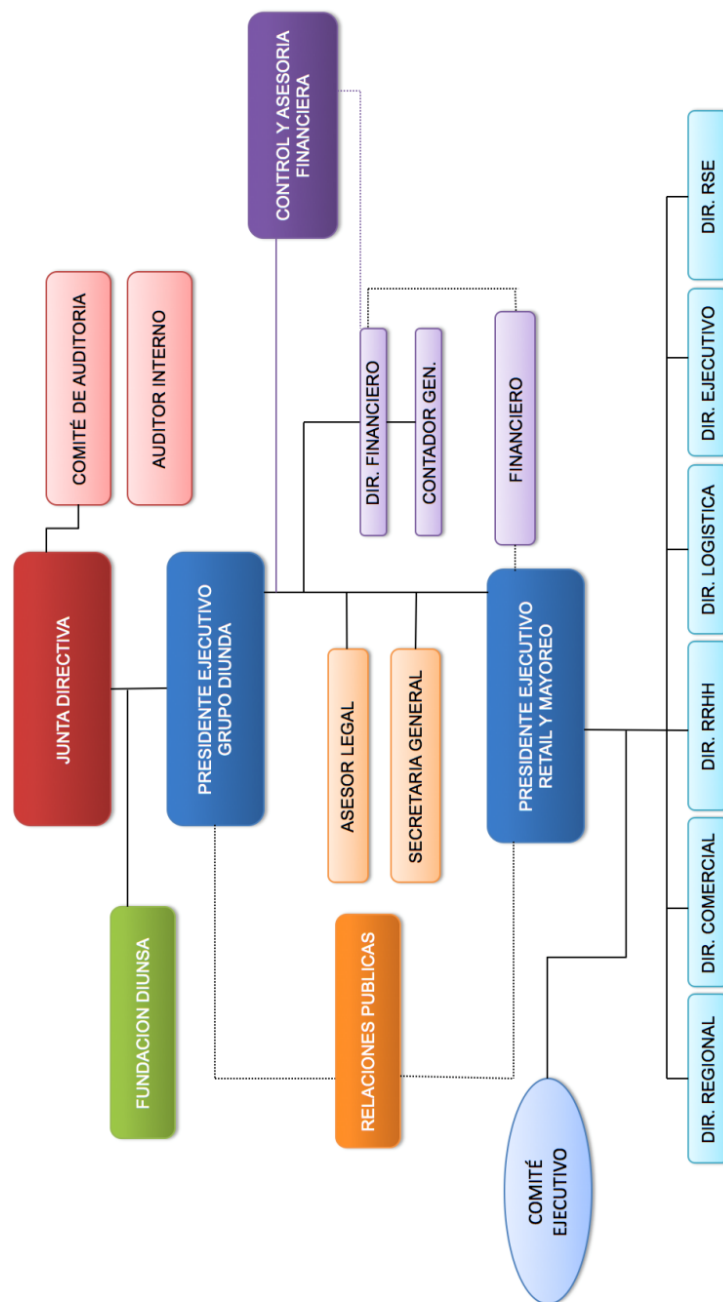
y horario establecido. En el evento, reciben atención personalizada por parte de los representantes de las empresas, quienes ofrecen ofertas de empleo en sectores como industrial, comercial y servicios. (Ferias de Empleo, 2017)

- Great Place To Work (GPTW): es una empresa global de investigación, asesoría y capacitación que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener excelentes lugares de trabajo a través del desarrollo de culturas laborales basadas en la confianza. (Great PLace to Work, s.f.)
- Línea y staff: Prototipo de organización en la que el director general o los ejecutivos superiores disponen de un grupo de especialistas o asesores el staff o estado mayor que no tienen ninguna autoridad directa sobre ninguno de los altos directivos, mandos intermedios o empleados .El director o jefe del staff sólo ejerce la autoridad sobre los miembros de su equipo. (La gran enciclopedia de economía, 2017)
- Manual de políticas: Es un documento que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se opere de acuerdo a las necesidades de la empresa, además de proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y servir de guía en la inducción de nuevos empleados. (Slides Share, 2014)

- Políticas de rrhh: Son guías orientadoras para ejecutar acciones administrativas enfocadas hacia los funcionarios del departamento. (Dirección de recursos humanos, 2017)
- Reclutamiento: Un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de ocupar cargos en una organización. (aiteco, 2017)
- Reclutamiento y selección: proceso por el cual las empresas contratan al personal adecuado para ocupar un puesto, el programa de reclutamiento y selección de personal debe estar dentro de la planeación estratégica de la empresa para que se encamine a cumplir los objetivos de la empresa. Este proceso cuenta con 4 pasos básicos: análisis de necesidades de la empresa, reclutamiento, selección e incorporación a la organización. (Rico, 2014)

# ANEXOS

## Anexo 1. Estructura Organizacional Diunsa



Fuente: (DIUNSA, 2017)

## Anexo 2. Tiendas Diunsa



Fuente: (DIUNSA, 2017)



Fuente: (DIUNSA, 2017)



Fuente: (DIUNSA, 2017)



Fuente: (DIUNSA, 2017)



Fuente: (DIUNSA, 2017)

### **Anexo 3. Colocación de encuestas**



Fuente: Propia

## Anexo 4. Encuestas aplicadas

**GREAT PLACE TO WORK**

**DIUNSA**  
Lo mejor para comprar

**INFORMACIÓN SOBRE LA ENCUESTA**

Fuiste seleccionado para participar en una encuesta de cultura y clima organizacional que el Instituto Great Place to Work® está aplicando a tu EMPRESA.

Responde con toda sinceridad. **No hay respuestas correctas o incorrectas.** Ninguna empresa es perfecta, cada una tiene cosas buenas y cosas por mejorar.

El cuestionario está compuesto de preguntas con 2 columnas de respuestas, cuando contestes cada pregunta, por favor responde en ambas columnas, pensando en lo que aplique en:

(1) la empresa como un todo y en los jefes en general, desde tu jefe directo hasta el Director General  
(2) el área o departamento al que perteneces y tu jefe directo

Puedes estar completamente seguro de que trataremos tus respuestas de manera anónima y con absoluta confidencialidad, dado que **ni la empresa ni el Instituto saben quién llenó los cuestionarios.**

Muchas gracias por tu participación.

**INSTRUCCIONES DE LLENADO**

Por cada frase, rellena el círculo con el número de la respuesta que mejor refleje tu opinión en lo que aplica a toda tu empresa y en lo que aplica a tu área de trabajo usando la siguiente escala:

1 = Casi siempre es falso  
2 = Frecuentemente es falso  
3 = A veces es falso / A veces es verdad  
4 = Frecuentemente es verdad  
5 = Casi siempre es verdad

Usar sólo bolígrafo de tinta **NEGRA**; No usar **LÁPIZ NI TINTA AZUL**.

Única forma correcta: ●

NO USAR: ✕ - - / ✕

	Responde pensando en tu empresa y en todos los jefes	Responde pensando en tu área de trabajo y tu jefe directo
1. Este es un lugar amigable para trabajar.	1 2 3 4 5	1 2 3 4 5
2. Me dan los recursos y herramientas necesarias para hacer mi trabajo.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
3. Este es un lugar físicamente seguro en donde trabajar.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
4. Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
5. Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para realizar el trabajo.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
6. Puedo contar con la ayuda de las personas.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
7. Los jefes comunican claramente sus expectativas.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
8. Puedo hacer a los jefes cualquier pregunta razonable y recibir una respuesta clara.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
9. Me ofrecen capacitación u otro tipo de desarrollo para apoyar mi crecimiento profesional.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
10. Los jefes reconocen el trabajo bien hecho y el esfuerzo extra.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
11. A las personas se les paga justamente por el trabajo que hacen.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
12. Mi trabajo tiene un significado especial; para mí este no es "sólo un trabajo".	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
13. Cuando las personas cambian de funciones o área, se les hace sentir como en casa.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
14. Los jefes son accesibles y es fácil hablar con ellos.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
15. Los jefes reconocen que pueden cometerse errores involuntarios al hacer el trabajo.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
16. Los jefes fomentan y responden ganosamente a nuestras sugerencias e ideas.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
17. Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
18. Yo siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene la empresa (Responder sólo si aplica)	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
19. Los jefes me mantienen informado acerca de asuntos y cambios importantes.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
20. Los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y de cómo lograrlo.	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○

GPTW MMXVI FFO

Fuente: (DIUNSA, 2017)



## Anexo 5. Índice de rotación de personal

<b>Octubre 2014 – Octubre 2015</b>	<b>37%</b>
<b>Octubre 2015 – Octubre 2016</b>	<b>24%</b>
<b>Octubre 2016 – Octubre 2017</b>	<b>22.67%</b>

Fuente: (DIUNSA, 2017)

## Anexo 6. Ferias de empleo



Fuente: Propia

## Anexo 7. Celebración Noche Cultural



Fuente: Propia

## Anexo 8. Premiaciones "Noche Cultural"



Fuente: Propia

# Anexo 9. Cuadro de control de pago de becas

Microsoft Excel - PAGO DE BECAS 2017

A	B	C	D	E	F	Z	AA	AB	AC	AD	AE
	Codigo	Nombre	Cargo		Nombre del Becado	Agosto	Presento	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1	8	Juan Ramon Burgos Menjivar	Jefe de Bodega	Francisco Antonio Martinez Bojijas	Miriam Emice Burgos Pella	L. 2.000,00		L. 2.000,00			
2	24	Mercy Alberry Salcedo Gato	Vendedor Junior	Jairo Raudello Gomez Zamora	Anesia M. Leiva Salcedo	L. 907,00		L. 2.000,00	L. 907,00		
3	30	Imesel Murillo ORDORIEZ	Despachador	Pedro Hermilo Mejia Molina	Renya Synyga Murillo Galiardo	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
4	31	Claudia Patricia Morales Altamirano	Asistente de Creditos	Antonio Eduardo Palacio	Jose Miguel Lopez Morales	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
5	34	Julio Cesar Sanchez Sevilla	Vendedor Mayorista	Jairo Raudello Gomez Zamora	Emile Sanchez Melendez	L. 700,00		L. 700,00	L. 700,00	L. 700,00	L. 700,00
6	43	Jorge Alberto Mejia Almonarez	Despachador	Celina Rodriguez Sanchez	Danny Jose Mejia	L. 600,00		L. 600,00	L. 600,00	L. 600,00	L. 600,00
7	45	Enrieto Quintanilla Lopez	Guarda de Residencia		Emely Yessir Quintanilla Hernandez	L. 1.168,33		L. 1.168,33	L. 1.168,33	L. 1.168,33	L. 1.168,33
8	46	Walter Hernan Valladares Gobby	Lider de Seguridad		Amy Danyary Valladares	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
9	49	Mario Flores Alvarez	Coordinador	Francisco Antonio Martinez Bojijas	Jorilyn Aracely Flores Mentelero	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
10	51	Pavilino Pastrama Centeno	Despachador		Everlin Dayana Pastrama Ramirez	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
11	64	Maria Eugenia Ramirez Hernandez	Asistente de Creditos		Fernando Jared Montes Ramirez	L. 1.000,00		L. 1.000,00	L. 1.000,00	L. 1.000,00	L. 1.000,00
12	68	Ever Alcides Rios TEYES	Vendedor Foraneo		Jennifer Nicole Rios Martinez	L. 1.000,00		L. 1.000,00	L. 1.000,00	L. 1.000,00	L. 1.000,00
13	70	Purificación Varela Guzman	Surridor		Joselynn Patricia Varela Reyes	L. 400,00		L. 400,00	L. 400,00	L. 400,00	L. 400,00
14	78	Dania Yamileth Bu Madrid	Vendedor Mayorista		Katherine Soany Bu	L. 2.000,00		L. 2.000,00	L. 2.000,00	L. 2.000,00	L. 2.000,00
15	83	Gowany Montalvan Orellana	Vendedor Junior		Nury Abigail Castillo Urrutia	L. 1.000,00		L. 1.000,00	L. 1.000,00	L. 1.000,00	L. 1.000,00
16	84	Nuri Waidina Urrutia Rodriguez	Colector		Jessy Vivian Montalban	L. 2.000,00		L. 2.000,00	L. 2.000,00	L. 2.000,00	L. 2.000,00
17	89	Maria Elizabeth Fernandez Centenero	Asistente de Compras		Edgardo Elias Reyes Fernandez	L. 2.000,00		L. 2.000,00	L. 2.000,00	L. 2.000,00	L. 2.000,00
18	90	Juan Carlos Zavala MEZA	Vendedor Foraneo		Fernando De Leon Zaldivar Espinoza	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
19	91	Juan Carlos Marquez Santos	Vendedor Foraneo		Juan Carlos Zavala Piedra	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
20	100	Santos Isidro Martinez Flores	Monitorista de Ejecutivo		Carlos Habacuc Marquez	L. 800,00	SI	L. 800,00	L. 800,00	L. 800,00	L. 800,00
21	105	Martín Idania Adon Herrera	Conserje		Stephany Lizeth Martinez Martinez	L. 480,00		L. 480,00	L. 480,00	L. 480,00	L. 480,00
22	105	Fernando De Leon Zaldivar Espinoza	Impulsador		Yareth Nalroby Zavala Adon	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
23	105	Martín Idania Adon Herrera	Gerente de Categoría		Maria Fernanda Zaldivar	L. 2.000,00		L. 2.000,00	L. 2.000,00	L. 2.400,00	L. 2.400,00
24	110	German Alexy Urrutia Burgos	Monitorista de Ejecutivo		Jennifer Jackie Urrutia	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00
25	130	German Alexy Urrutia Burgos	Monitorista de Ejecutivo		Jennifer Jackie Urrutia	L. 1.200,00		L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00	L. 1.200,00

Summary: Average: 2033.833333 Count: 24 Sum: 24406 90%

Ready Filter Mode

Fuente: (DIUNSA, 2017)

## Anexo 10. Capacitaciones de proveedores sucursal San Fernando



Fuente: Propia

## Anexo 11. Capacitaciones de proveedores sucursal Pedregal



Fuente: Propia

## Anexo 12. Política de beneficios



<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	1 de 9

### OBJETIVO

Normar y controlar la asignación de beneficios que ofrece la empresa para los colaboradores, definiendo las reglas y lineamientos para optar a cada uno de ellos.

### ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los colaboradores de DIUNSA.

### DEFINICIONES

Beneficios a los colaboradores: Son compensaciones brindadas por DIUNSA y pueden ser de carácter monetario y no monetario, en adición a los salarios regulares y beneficios de ley otorgados a los colaboradores.

Compensaciones monetarias: Beneficios que implican una retribución económica al colaborador.

Compensaciones no monetarias: Beneficios que no implican una retribución económica, pero que inciden de manera directa en el bienestar del colaborador.

Gastos Médicos Mayores: Amparan gastos de hospitalización, honorarios médicos y quirúrgicos, exámenes de laboratorio y análisis y medicamentos. Estos gastos ofrecen al asegurado el derecho de elegir donde ser atendidos y quien los atenderá, no obstante, esa decisión está sujeta a los hospitales dentro del convenio de la aseguradora.

Código de Trabajo: Documento jurídico laboral que regula los derechos y obligaciones de patronos y trabajadores.

### LA POLITICA

#### Tipos de Beneficios

- Beneficios de Ley  
Estos beneficios son de carácter obligatorio reconocidos a los colaboradores, y van más allá de las remuneraciones normales y periódicas que reciben por su trabajo.
- Beneficios Adicionales:  
Estos beneficios son brindados como una compensación extra por parte de Diunsa hacia sus colaboradores y pueden ser compensaciones monetarias y no monetarias.

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia
---------------------	---------------	-------------



Manual de Políticas y Procedimientos	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
POLITICA DE BENEFICIOS	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	2 de 9

### Clasificación de Beneficios Adicionales

- Beneficios Asistenciales
- Beneficios de Desarrollo Humano
- Beneficios Recreativos
- Beneficios Complementarios

### Niveles de Puesto

Para asignación de los beneficios de la compañía se establecen los siguientes niveles por puestos.

Nivel	Puestos
0	Presidentes y Vicepresidentes
I	Directores y Gerentes Nacionales.
II	Gerentes de Área, Gerentes de Tienda y Subgerentes.
III	Jefes de División, Jefes de Área, Supervisores de Logística, Supervisores Mayoreo, Coordinadores Administración y Auditores.
IV	Analistas, Asistentes Administrativos, Vendedores Mayoristas y Supervisora Impulsadoras.
V	Operativos, Impulsadoras, Auxiliares, vendedores Jr., motoristas etc.

### Asignación de Beneficios

El área de compensación y beneficios será la encargada de comunicar y asignar los beneficios a los colaboradores de acuerdo a su nivel de puesto. Además es la responsable de explicar los procedimientos y requisitos que deben cumplir, para hacer uso de estos.

### Distribución de Beneficios

#### Beneficios Asistenciales

Estos beneficios tienen como principal objetivo brindar apoyo a nuestros colaboradores y sus familias directas (cónyuge e hijos) en el área económica y de la salud, supliendo de este modo necesidades de esta índole.

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia
---------------------	---------------	-------------



<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	3 de 9

**POLITICA DE BENEFICIOS**

BENEFICIOS ASISTENCIALES	NIVELES POR PUESTO				
	I	II	III	IV	V
1. Seguro de vida	✓	✓	✓	✓	✓
2. Seguro gastos médicos mayores	✓	✓			
3. Seguro gastos médicos por accidentes personales			✓	✓	✓
4. Orientación médica telefónica	✓	✓			
5. Plan de atención emergencia – ambulancia	✓	✓	✓	✓	✓
6. Ferias de la salud	✓	✓	✓	✓	✓
7. Clínica médica DIUNSA	✓	✓	✓	✓	✓
8. Bono por nacimiento de hijos	✓	✓	✓	✓	✓
9. Línea de Integridad	✓	✓	✓	✓	✓
10. Ayuda por muerte familiar	✓	✓	✓	✓	✓
11. Convenio de préstamos RAP	✓	✓	✓	✓	✓
12. Caja de ahorro	✓	✓	✓	✓	✓
13. Bono de navidad a colaboradores	✓	✓	✓	✓	✓
14. Asignación de juguetes para hijos menores de 12 años	✓	✓	✓	✓	✓

**Beneficios de Desarrollo Humano**

Estos beneficios tienen como principal objetivo dar la oportunidad a los colaboradores de crecer y desarrollar aspectos personales, educativos y laborales. Supliendo de este modo la necesidad de autorrealización.

BENEFICIOS DESARROLLO HUMANO	NIVELES POR PUESTO				
	I	II	III	IV	V
15. Descuento en universidades (UNITEC, CEUTEC, UTH, USAP)	✓	✓	✓	✓	✓
16. Becas estudiantiles para hijos de colaboradores*			✓	✓	✓
17. Becas estudiantiles para colaboradores*			✓	✓	✓
18. Permisos de estudio	✓	✓	✓	✓	✓
19. Plan de carrera CRECE		✓	✓	✓	✓
20. Premiación colaborador del mes y año			✓	✓	✓
21. Cursos en la Universidad Virtual DIUNSA	✓	✓	✓	✓	✓
22. Escuelas socio deportivas para hijos de colaboradores				✓	✓
23. Programa de charla de valores	✓	✓	✓	✓	✓

\*Las becas aplican a colaboradores con un sueldo =<\$1,000.00 mensual.\*

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia
---------------------	---------------	-------------



<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>  <b>POLITICA DE BENEFICIOS</b>	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	4 de 9

### Beneficios Recreativos

Estos beneficios tienen como principal objetivo distraer, entretener y divertir a los colaboradores, permitiendo de este modo un equilibrio entre la vida laboral y vida social, ayudando a fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

BENEFICIOS RECREATIVOS	NIVELES POR PUESTO				
	I	II	III	IV	V
24. Celebración de cumpleaños del mes	✓	✓	✓	✓	✓
25. Celebraciones de fiestas conmemorativas	✓	✓	✓	✓	✓
26. Noche cultural	✓	✓	✓	✓	✓
27. Noches deportivas	✓	✓	✓	✓	✓
28. Permiso día libre en su cumpleaños	✓	✓	✓	✓	✓
29. Cupón de medio día libre	✓	✓	✓	✓	✓
30. Wifi en área de Cafetería	✓	✓	✓	✓	✓

### Beneficios Complementarios

Beneficios en general que no se agrupan en las categorías anteriores, creados con el principal objetivo de favorecer las condiciones de trabajo y brindar las herramientas que faciliten al colaborador la ejecución de distintas actividades personales y laborales.

BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS	NIVELES POR PUESTO				
	I	II	III	IV	V
31. Descuento por compras en tienda DIUNSA	✓	✓	✓	✓	✓
32. Premios por antigüedad laboral	✓	✓	✓	✓	✓
33. Auto impresión de comprobantes de pago	✓	✓	✓	✓	✓
34. Bono por retiro voluntario	✓	✓	✓	✓	✓
35. Bono por alcance de resultados	✓	✓	✓	✓	✓
36. Línea telefónica	✓	✓	✓		
37. Acreditación de nómina quincenal anticipada 13 / 28 de mes	✓	✓	✓		
38. Descuentos en comercios y socios comerciales	✓	✓	✓	✓	✓
39. Estacionamiento para colaboradores	✓	✓	✓	✓	✓
40. Acceso a cajeros, supermercados y bancos	✓	✓	✓	✓	✓

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia
---------------------	---------------	-------------





Manual de Políticas y Procedimientos	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
POLITICA DE BENEFICIOS	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	5 de 9

### Adquisición de servicios de salud, seguros de vida y gastos médicos mayores

#### Póliza de Seguro de Vida

DIUNSA ofrece a sus colaboradores un seguro de vida con una suma asegurada según su nivel de puesto:

Niveles de puesto	Suma asegurada
0, I, II y III	36 veces el salario
IV y V	24 veces el salario

Este beneficio es vigente desde el primer día de labor hasta el día en que se da de baja al colaborador.

Requisitos:

- Tener contrato temporal o permanente.
- Llenar la hoja de solicitud (al momento de su contratación).

Los colaboradores deben de informar y actualizar los beneficios de su póliza de seguro de vida.

#### Póliza de Seguro medico

Este beneficio está dirigido a los colaboradores de niveles de puesto 0, I, II y III, el cual incluye cobertura para cónyuges e hijos de los mismos.

La póliza es renovada año con año y es vigente desde el primer día de labor hasta el día en que se da de baja al colaborador.

Requisitos:

- Tener contrato permanente.
- Estar dentro de los niveles de puesto al cual este beneficio aplique.
- Llenar la hoja de solicitud (al momento de su contratación).

#### Orientación Medica Telefónica

Los colaboradores de DIUNSA y sus familiares pueden llamar las 24 horas, 365 días, a los teléfonos: 2280-5151, 2580-5252 para recibir orientación médica sobre situaciones de salud.

Su llamada es atendida por el personal de Rescate Medico Móvil, comunicándole con el médico de servicio, quien está a su disposición para asesorarlo y resolver sus preguntas de salud.

Requisito:

- Ser asegurado de la póliza de seguro médico.

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia
---------------------	---------------	-------------



Manual de Políticas y Procedimientos	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
POLITICA DE BENEFICIOS	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	6 de 9

### Atención en Por Salud

Los colaboradores de Diunsa pueden gozar de atención médica general en Por Salud donde serán atendidos por el médico general de turno y podrá gozar de medicamentos totalmente gratuitos.

Requisitos:

- Ser asegurado de la póliza de seguro médico

### Póliza de Seguro de Accidentes Personales

Es un beneficio dirigido a los niveles de puesto IV y V. La póliza de vida proporciona el beneficio para los colaboradores de poder utilizar el 10% de la suma asegurada para gastos médicos por accidentes. Los gastos médicos por accidentes se pagarán mediante reembolso directo a la compañía y no se aplica deducible.

Este beneficio es vigente desde el primer día de labor hasta el día en que se da de baja al colaborador, tiempo en el cual los colaboradores están totalmente cubiertos las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Requisito:

- Tener contrato permanente.
- Pertenecer a los niveles de puesto IV y V.
- Llenar la solicitud de inscripción de póliza (al momento de su contratación).

El seguro de vida es adquirido por la compañía sin costo para el colaborador, cubre lo dispuesto en el artículo 454 del código de trabajo.

### Procedimiento de Reembolso por Gastos por Accidentes Personales

#### -Documentación a presentar:

- Formulario de reclamo de accidentes personales: este documento debe estar completo en su totalidad y deberá estar firmado por el asegurado y médico tratante. Los formularios con información incompleta no serán aceptados.
- Recibo de consulta médica el cual deberá portar la firma y sello del médico contratante.
- Recibo de honorarios médicos en caso de procedimientos médicos o atención hospitalaria deberá realizar un desglose en detalle de dicho cobro.
- Orden de medicamentos (receta) firmada y sellada por el médico tratante.
- Factura de caja o ticket de caja de compra de medicamentos el cual debe indicar: Nombre del paciente, Detalle de medicamentos, Reflejar el descuento otorgado (en caso de no reflejarse será aplicado por la compañía).
- No se aceptarán facturas manuales ni reimpresiones en el caso de farmacias que proporcionen tickets o factura de caja.
- Ordenes de laboratorio y radiografías firmadas y selladas por el médico tratante.
- Factura por exámenes diversos, la cual deberá reflejar: El costo de cada examen Realizado, Sello de cancelado

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia



Manual de Políticas y Procedimientos	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
POLITICA DE BENEFICIOS	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	7 de 9

- En caso de ser necesario se solicitarán los resultados de los exámenes.]
- En el caso de presentar facturas por hospitalización, deben venir con el sello de cancelado y debe presentar: Desglose detallado de cada gasto incurrido, Recibos de los honorarios médicos, Copia del expediente clínico.
- En caso de ser necesario se solicitará Boucher de pago o recibo de caja.

**-Dichos documentos deben ser presentados al departamento de Recursos Humanos.**

#### **Clínica Médica DIUNSA**

La clínica médica DIUNSA es un centro de atención primaria médica, en el cual se brinda consulta médica y primeros auxilios. Además de esto, cuenta con una farmacia con medicamentos gratuitos a los colaboradores.

Las categorías de enfermedades que se atienden en la clínica son:

Procesos virales

- Enfermedades respiratoria: Faringitis, resfriado común, gripes entre otros.
- Enfermedades gastrointestinales: Vómitos, diarrea entre otros.
- Musculo esquelético: Lumbalgia, traumatismos entre otros.

Está a disposición de todos los colaboradores de la empresa con contratación temporal o permanente, pasantes y practicantes de DIUNSA. También pueden hacer uso la familia directa (cónyuge e hijos)

#### **Descuentos en universidades (UNITEC/CEUTEC, UTH, USAP)**

Diunsa tiene convenio con las principales universidades del país, las cuales ofrecen descuentos presentando su carnet de DIUNSA. Estas universidades ofrecen los siguientes descuentos:

- UTH: Ofrece a los colaboradores y familiares directos un 15% de descuento en matrícula y mensualidades.
- UNITEC: Ofrece un 20% de descuento para colaboradores que se matriculen por primera vez en nivel de postgrado.
- CEUTEC: Ofrece un 20% de descuento para colaboradores que se matriculen por primera vez en nivel pregrado.
- USAP: Ofrece un descuento especial del 12 % de descuento para grupos de 5 a 10 colaboradores (pre-grado), un 15 % de descuento para grupos de 11 o más colaboradores (pre-grado), un 10 % de descuento para grupos de 2 a 3 colaboradores (post-grado) y un 15 % de descuento para grupos de 4 o más colaboradores (post-grado).

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia
---------------------	---------------	-------------



<b>Manual de Políticas y Procedimientos</b>  <b>POLITICA DE BENEFICIOS</b>	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	8 de 9

#### **Programa de charla de valores**

Este beneficio consiste en la enseñanza constante de los valores corporativos de DIUNSA, con el fin de que los colaboradores puedan practicarlos y desarrollarlos en su vida personal y laboral. Las charlas se programan mensualmente y se imparten a todos los colaboradores de todos los niveles de la empresa.

#### **Descuento por compras en tiendas DIUNSA**

DIUNSA concede un 30% de descuento para todos sus colaboradores permanentes y 20% para los colaboradores temporales en todas las compras realizadas dentro de DIUNSA, con la excepción de las categorías electro y línea blanca. El descuento es personal y deberá ser usado de forma presencial. El colaborador debe de presentar su carnet de identificación para realizar la compra con descuento. Los productos adquiridos son para uso personal e incluye a su familia directa (conyugue e hijos y en el caso de solteros, incluye a sus padres).

#### **Caja de Ahorro y crédito crecimiento económico y social (CAYC-CREES)**

Este beneficio se ha creado con el objetivo de fomentar el buen hábito del ahorro en los colaboradores. Todo asociado tendrá el derecho de solicitar y lograr los servicios de crédito que ofrece la Caja de Ahorro de conformidad con el estatuto de la misma y el presente reglamento.

Servicios:

- **Ahorro**  
El colaborador tiene la libertad de decidir su cantidad de aportación mensual, el cual será deducido de planilla.
- **Préstamo**  
La cantidad de dinero que la cooperativa presta será dos veces la cantidad que el colaborador tiene ahorrado únicamente.
- **Créditos por medio de orden de compra para diferentes comercios**  
Este servicio es muy útil ya que brinda al colaborador la oportunidad de hacer compras al crédito en diferentes comercios por medio de la caja de ahorro. En el caso que un colaborador se retire de la empresa y tiene alguna deuda relacionada con el crédito, ese valor se deducirá de su liquidación.

Al final de cada periodo fiscal se realiza una distribución de dividendos.

Requisitos:

- Ser colaborador de DIUNSA.
- Llenar la hoja de solicitud para afiliación.

#### **Estacionamiento para colaboradores**

Diunsa pone a disposición a los colaboradores estacionamiento privado y seguro para aquellos que cuentan con un vehículo, motocicletas, entre otros, de forma gratuita.

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia
---------------------	---------------	-------------



Manual de Políticas y Procedimientos	Sección	Política
	Tipo	Procedimiento
POLITICA DE BENEFICIOS	Código	RRHH054
	Vigente desde	Noviembre 2017
	Página	9 de 9

### RESPONSABILIDAD


- La Dirección de Recursos Humanos es responsable de la revisión y actualización de esta política.
- El área de Beneficios y Compensaciones y Desarrollo Organizacional son los responsables de la comunicación constante con los directores y jefes de departamento sobre cualquier cambio en la obtención de beneficios.
- Los directores de departamento y jefes directos son responsables de la comunicación directa a sus colaboradores sobre cualquier cambio de obtención de beneficios.
- El área de Beneficios y Compensaciones es el responsable de administrar adecuadamente cada uno de los beneficios y de asegurarse que cada política de beneficios se esté cumpliendo.

|

Director Financiero	Director RRHH	Presidencia

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 13. Cotización de proveedor


**IMPRESIONES FLEXIBLES, S.A.**

COTIZACION

*Excelencia en Etiquetas Auto Adhesivas*

Dirección: 8 calle N.O. 3 y 4 Avenida, Bo. Las Acacias  
 Ciudad: San Pedro Sula, Cortés  
 Teléfono (504) 2552-9861 Fax (504)2552-9516 / Cel.8800-2707 / 3171-4894

FECHA: 01/12/2017

Dirigida a: DIUNSA

Ciudad: San Pedro Sula  
 Teléfono: 3350-5524  
 E-mail: kathmd94@hotmail.es

VENDEDOR	CONTACTO	FECHA/COTIZACION	FECHA DE ENTREGA	FORMA DE ENVÍO
Brayan Pineda	Lic. Katherin Delcid	01/12/2017	Pendiente	Terrestre

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN*	PRECIO/UND	VALOR
25	Afiches 11"x17"(Artes Varios Full Color.)	30.00	L. 750.00

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**

1.-Tiempo de entrega diez (10) días hábiles después de recibida la orden de compra.

2.-Oferta válida por seis meses después de la fecha de emisión.

	<b>SUBTOTAL</b>	L. 750.00
	IMPUESTO SOBRE VENTAS	15.00%
	OTROS	112.50
	<b>TOTAL</b>	<b>L. 862.50</b>

Al aceptar la presente cotización favor enviar su confirmación por escrito a cualquiera de los correos electrónicos: luis\_ventas@imflex.net o sogel.ventas@gmail.com También puede enviarnos por fax al número 2552-9516. De no recibir ninguna comunicación por escrito no podremos garantizar los precios ni el suministro de nuestros productos.

¡GRACIAS POR CONFIAR EN NOSOTROS LA IMAGEN DE SU EMPRESA!

Fuente: Propia

## Anexo 14. Diseño de boletines informativos

**CONOCE TUS BENEFICIOS  
ADICIONALES**

**BENEFICIOS ASISTENCIALES**  
**SEGURO GASTOS MÉDICOS MAYORES**

Diunsa te ofrece un seguro de gastos médicos mayores sin ningún costo. En el cual podrás gozar de servicios como:

**ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA** 

**ATENCIÓN EMERGENCIA - AMBULANCIA** 

**ATENCIÓN GRATUITA EN POR SALUD** 

**DIUNSA**

Fuente: (DIUNSA, 2017)

**CONOCE TUS BENEFICIOS  
ADICIONALES**

## BENEFICIOS ASISTENCIALES CLINICA MÉDICA DIUNSA

Diunsa te ofrece un centro médico en el cual puedes gozar de primeros auxilios, consultas médicas y medicamentos de primera necesidad sin ningún costo. Tu familia también puede gozar de este beneficio.

**CONOCE TUS BENEFICIOS  
ADICIONALES**



Fuente: (DIUNSA, 2017)



## Anexo 15. Encuesta "Conoces tus beneficios adicionales"


### Encuesta: Conoces tus beneficios adicionales?

1. Cuantos Beneficios adicionales conoces?
  - a. 10
  - b. 35
  - c. 28
  - d. 40
  - e. menos de 5
  
2. Cuantos beneficios aprovechas mensualmente?
  - a. 10
  - b. 5
  - c. 15
  - d. 25
  - e. 30
  
3. Cuáles son tus beneficios favoritos?
  - a. Beneficios asistenciales
  - b. Beneficios Recreativos
  - c. Beneficios Complementarios
  - d. Beneficios Desarrollo Humano
  
4. Como conoce sus beneficios adicionales?
  - a. Un compañero me dijo
  - b. Lo investigue
  - c. Consulte con mi jefe
  - d. Me avoque a Recursos Humanos
  - e. Lo leí en algún lugar
  
5. Te gustaría conocer más acerca de tus beneficios adicionales?
  - a. Si
  - b. No
  - c. Desinteresado/a

Fuente: Elaboración Propia

Yo **Katherin Melissa Delcid Mejia**, con número de cuenta **21141052** certifico que el informe elaborado como requisito de mi práctica profesional previo a la examinación del comité evaluador de la carrera de **Licenciatura en Administración y de Negocios** ha sido redactado en base a experiencias personales y doy fe que no ha sido copiado parcial o totalmente del trabajos anteriormente presentados, excepto aquellas partes que han sido debidamente citadas y cuyos autores han sido reconocidos dentro del texto de mi informe.

Habiendo dado fe de lo anterior, me someto a las sanciones contempladas en el Reglamento de Disciplina, según lo establecido en el artículo 16: " *En el caso de fraude en exámenes y plagio en trabajos, tareas, investigaciones o proyectos, se sancionará además con la anulación total de su valor*". Remitiéndose al Comité de Ética para la firma del acta correspondiente por falta grave, aceptando matricular proyecto de graduación en el periodo siguiente.

  
Katherin Melissa Delcid Mejia

Nombre y Firma del alumno

---