

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL
CONCENTRIX CVG GLOBAL SERVICES HONDURAS, S.A**

SUSTENTADO POR:

**NATALIE DENISSE RIVERA MARIONA
21541284**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE NEGOCIOS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS

HONDURAS, C. A.

ABRIL 2022

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	0
AGRADECIMIENTOS	0
RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objetivos De La Práctica Profesional	1
1.1.1 Objetivo general	1
1.1.2 Objetivos específicos	1
1.2. Datos Generales De La Empresa	2
1.2.1. Reseña histórica	2
1.2.2. Misión	3
1.2.3. Visión	3
1.2.4. Valores	3
1.2.5. Organigrama	4
Figura 1: Organigrama Concentrix, Honduras	4
CAPÍTULO II	5
2.1. Actividades Realizadas En La Empresa	6
2.1.1. Recolección de Datos para posibles candidatos	6
2.1.2. Comunicación telefónica con los candidatos	6
2.1.4. Seguimiento al candidato que inicia el programa	6
2.1.5. Seguimiento del candidato durante el programa	7
2.1.6. Incorporación del candidato a una plaza laboral	7
CAPÍTULO III	8
3.1. PROPUESTAS DE MEJORA IMPLEMENTADAS	8
3.1.1. Propuesta 1	8
3.1.1.1. Antecedentes de la propuesta	8
3.1.1.2. Descripción de la propuesta	8
3.1.1.3. Impacto de la propuesta	9
3.2. PROPUESTAS DE MEJORA	10
3.2.1. Propuesta 1	10
3.2.1.1. Antecedentes de la propuesta	10
3.2.1.2. Descripción de la propuesta	10
3.2.1.3. Impacto de la propuesta	11

CAPÍTULO IV	13
4.1. CONCLUSIONES	13
4.2. RECOMENDACIONES	14
4.2.1. Recomendaciones para la empresa	14
4.2.2. Recomendaciones para la institución	14
4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes	14
BIBLIOGRAFÍA	15
GLOSARIO	17

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

Mis padres Olga y Otto quienes, con cada esfuerzo a través de los años, cada gota de amor y mucha paciencia hoy me acompañan en mi corazón y mente en el cumplimiento de un sueño más.

A mi hermana Katya, por su apoyo de manera incondicional a través de todos los años de vida y por cada consejo para llevar este trabajo a un mejor nivel. A toda mi familia que ha tenido cada proceso en oración y ha aportado con consejos al cumplimiento de cada meta en mi vida. Finalmente quiero dedicar este trabajo a todos los angelitos que me cuidan desde el cielo. No ha sido fácil pero finalmente podemos juntos decir lo logramos.

AGRADECIMIENTOS

Las palabras se quedan cortas a todos los sentimientos encontrados en este momento. Sin embargo, quiero primeramente agradecerle a Dios por cada oración que mi familia levanto y fue escuchada. Agradecer a mis amigas, sin ellas mi carrera universitaria no hubiese sido la misma y mi novio por el apoyo y motivación incondicional durante este último año de estudio.

Agradezco a la empresa Concentrix CVG Global Services por brindarme la oportunidad de ejercer mi práctica profesional dentro de su empresa. Y a cada uno de mis compañeros de trabajo que hicieron de este proceso uno mejor.

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo del desarrollo de dicha práctica profesional es lograr la efectividad de los procesos en la integración de los candidatos durante la transición del proyecto de mejora en el nivel de inglés y las habilidades básicas de comunicación para el servicio al cliente hacia una plaza laboral dentro de la empresa. Por medio de un seguimiento continuo durante las semanas de entrenamiento y un apoyo de manera personal en cualquier necesidad durante el proceso. De igual manera lograr la efectividad de la incorporación de ambos proyectos para incrementar la participación a un 45% en el programa de referidos internos de la empresa (ERP) de manera mensual. Dicho programa debe representar el 70% de las entradas a candidatos dentro de la empresa.

En el proceso de integración de ambos programas estamos brindando una mayor entrada de trabajo a los aspirantes que probablemente no cuentan con el nivel adecuado de base de Inglés para una cuenta establecida, dentro de la empresa las puertas no son cerradas en el simple hecho de no cumplir con el requerimiento. Concentrix invierte en el personal desde el primer día para así dar una mejor bienvenida a cada candidato y mantenerlos seguros dentro del buen ambiente laboral que ofrecen. Es este el plan de la fusión de los programas, conseguir un beneficio mutuo.

Tras las actividades realizadas para la motivación de los colaboradores y la obtención de su compromiso para con el programa se obtiene mayor flujo de movimiento en los aspirantes. De igual manera al establecer los embajadores por cuenta brinda un mayor aporte al contacto directo con el personal. Los embajadores se categorizan por ser la cara del equipo de reclutamiento dentro del piso de producción. Dichos embajadores fueron seleccionados por ser las personas que mas aporte han dado al programa de referidos (ERP) y por ser la mayor influencia dentro de los pisos de producción para cada cuenta establecida. Son ellos nuestro punto de contacto y nuestros

ayudantes para la motivación continua de los agentes del servicio al cliente. Cada embajador maneja el mismo flujo de información para ser ellos quienes hagan el papel de reclutadores antes de pasar al proceso real con el departamento.

Obteniendo un seguimiento para la propuesta de mejora establecida, la ejecución de dichas mejoras en el proceso de reclutamiento se obtiene una mayor efectividad en la manera de filtrar a los candidatos y mayor eficacia en los procesos de integración. Al obtener referidos por parte de los colaboradores de igual manera aportan a la efectividad de los candidatos. Ya que dichos referidos llegan pre-filtrados por nuestros embajadores hacia las manos del equipo de reclutamiento. Esta es la importancia por la cual se debe informar e impregnar a nuestros embajadores sobre las características a tomar en consideración para nuestros candidatos. Al completar dicha asignación el proceso de contratación se facilita. Dentro de la facilidad brindada por el apoyo de los embajadores y colaboradores brinda un tiempo más amplio del poder ejecutar de manera diaria mayores actividades para comprometer a nuestros colaboradores y seguir incentivando la participación dentro del grupo empresarial.

INTRODUCCIÓN

El presente informe documenta la relación de las actividades desarrolladas en el lapso de 3 meses dentro de la empresa Concentrix CVG Global Services Honduras S.A empresa líder en el servicio al cliente con más de 250mil empleados alrededor del mundo. La práctica profesional se realizó en el departamento de Adquisición de Talento como Representante Reclutador previo a la obtención del título de Licenciatura en Administración Industrial y de Negocios.

En el capítulo uno describiremos los objetivos a los que acudiremos para dar el fin a nuestra práctica profesional. De igual manera contamos con los datos generales de la empresa los cuales incluyen quienes son Concentrix CVG Global y la cultura por la que se rigen. Encontraremos una breve historia de la fusión de dos empresas grandes para así formar lo que ahora conocemos como Concentrix a nivel global. Así mismo contaremos con la misión, visión y valores por los cuales viven el día a día todos los colaboradores dentro de esta empresa.

El capítulo dos describe más afondo el detalle del objetivo de nuestro proyecto. Describimos las funciones y donde queremos llegar por medio de cada proceso a seguir. Se detalla así mismo las actividades asignadas y ejecutadas a través de las primeras semanas ejerciendo dentro del puesto establecido.

El capítulo tres detalla las propuestas de mejora que se presentaron en el periodo de la práctica profesional. Dando de esta manera un mejor apoyo dentro del departamento de reclutamiento. Dichas propuestas fueron planteadas en el segundo mes de la práctica y una de ellas está siendo puesta en práctica.

Para concluir dicho informe se detalla las conclusiones basadas en la resolución de los objetivos. Para futuras generaciones se recomiendan áreas de mejora en cuanto a la elaboración de propuestas a tomar en cuenta.

CAPÍTULO I

1.1 Objetivos De La Práctica Profesional

Estructurar los nuevos procesos para el programa de referidos de los empleados por medio del desarrollo del programa, iLab, al aumentar la proficiencia del nivel de inglés y habilidades de comunicación para el servicio al cliente.

1.1.1 Objetivo general

Aplicar los conocimientos adquiridos a lo largo del periodo de estudios de la carrera de Licenciatura en Administración Industrial y de negocios en el desarrollo dentro del departamento Reclutamiento para la mejora de la participación en el programa de referidos y la incorporación del proyecto iLab.

1.1.2 Objetivos específicos

- Socializar entre los colaboradores de la empresa el programa de iLab para aumentar el rango de selección de aspirantes del mercado establecido.
- Segmentar los candidatos del mercado con un nivel de inglés B1/B1- para la selección correcta de los aspirantes.
- Brindar un seguimiento a los aspirantes del programa iLab para medir los avances en el nivel de inglés.
- Presentar una propuesta de mejora para el área de reclutamiento en cuanto a los procesos de recolección y filtración de datos de posibles candidatos.
- Elaborar una propuesta de integración del programa de referido (ERP) y el proyecto de mejoramiento de las habilidades de inglés (iLab) para la motivación de los agentes de soporte técnico.

1.2. Datos Generales De La Empresa

La promesa de Concentrix incluye, desafiar las convenciones, crear vivencias más allá de las expectativas y ofrecemos resultados inimaginables. Cumplir las promesas todos los días por medio de:

- El ADN de hacer lo adecuado - Hacer el bien y lo conveniente está incluido en nuestra cultura. No es una política o un programa, es quiénes somos.
- La pasión por la compañía – Evolucionamos e invertimos en ella, superamos los parámetros de la innovación y la iluminamos para convertirla en un diferenciador de marca relevante para nuestros propios consumidores.
- Enfoque en la tecnología para el bien - comprender mejor las necesidades del comprador e incrementar el compromiso para producir vivencias más ricas, más profundas y repetibles.
- Reunimos a las superiores personas y tecnologías para beneficiar y cambiar el viaje completo de CX, con el compromiso de dar vivencias excepcionales y resultados comerciales sobresalientes. Y lo de mayor relevancia vivir el día a día con la cultura Concentrix.

1.2.1. Reseña histórica

Todo comenzó en 2004, con una inversión en la empresa matriz SYNEX (NYSE: SNX). En 2004 SYNEX compró una pequeña empresa con un poco más de 20 personas llamada BSA Sales y luego en 2006 adquirió otra empresa en Rochester, NY llamada Concentrix. Los dos negocios se combinaron para crear un Concentrix y desde entonces ha sido una increíble historia de estrategia, innovación, proporcionando resultados excepcionales y pensando más en el mercado. Hoy en día Concentrix ofrece una amplia trayectoria profesional comenzando por:

- Fuerte crecimiento orgánico

- Integración exitosa de estrategias adquisiciones
- Experiencia en el dominio en línea con cambiando la dinámica del mercado
- Capacidades de participación para cumplir consumo de nuevos clientes modelos
- Servicios empresariales para digital experiencia y compromiso (Concentrix Corporation, 2018)

1.2.2. Misión

Nos comprometemos a crear valor donde muchos no esperan que se cree valor. Para cumplir con esta promesa, somos únicos y diferentes a propósito. Este ADN nos permite combinar de manera única tres núcleos de nuestro negocio para ofrecer resultados sobresalientes para cada cliente.

1.2.3. Visión

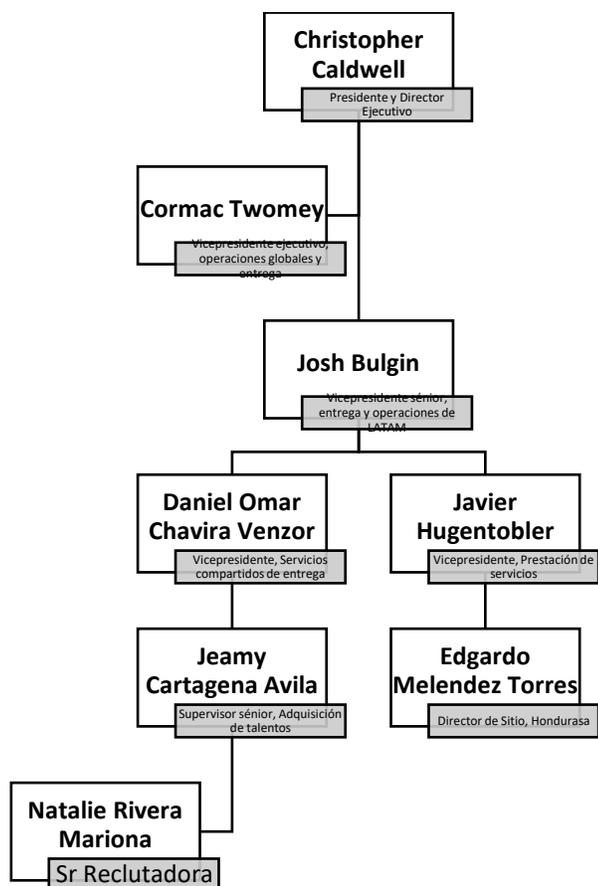
Concentrix tiene la visión de ser la compañía de servicios al cliente más grande del mundo, rica en diversidad y talento, ¡y esto prueba absolutamente que estamos ahí!

1.2.4. Valores

- Hacer lo correcto por la gente
- Usar la tecnología como una fuerza para el bien
- Estrategia de las personas primero
- Innovación en evolución

1.2.5. Organigrama

Figura 1: Organigrama Concentrix, Honduras



Fuente: Concentrix Workday, 2022

CAPÍTULO II

El proyecto se desarrollará a través de la implementación de un programa de mejoramiento en la base del nivel de inglés de cada uno de los candidatos para su incorporación laboral luego de un entrenamiento intensivo de 3 a 6 semanas. Los aspirantes potenciales para el programa, iLab, se evaluarán mediante el examen SVAR aplicado en la empresa Concentrix que al obtener la aprobación de los candidatos determinara el tiempo necesario para invertir en el mejoramiento del nivel de inglés y las habilidades de comunicación requeridas en el área de servicio al cliente.

Ejecutando dicho programa e incentivando al personal dentro de la empresa se mejorará en un 15% la contribución interna del programa de referidos de manera mensual. Haciendo énfasis en el programa de referidos para empleados (ERP) por sus siglas en Inglés el cual consiste en obtener aspirantes a una posición laboral por medio de recomendaciones de los colaboradores en amigos, familiares y conocidos pasando por un proceso de filtración para determinar los candidatos aptos para formar parte de la fuerza laboral. El programa ERP debería de representar el 70% de nuestras posibles entradas a candidatos.

Al aplicar el programa iLab se logrará un aumento del abanico de candidatos facilitando que un mayor número de aplicantes cumplan en su totalidad con todas las exigencias para ocupar un puesto en el área del servicio al cliente bilingüe. Dicho programa permitirá que los líderes y profesores de habla nativa del idioma inglés den un seguimiento y supervisión en los diferentes módulos a los participantes del programa sobre la mejora en las habilidades de comunicación y fluidez en la base del inglés.

2.1. Actividades Realizadas En La Empresa

2.1.1. Recolección de Datos para posibles candidatos

Para dar inicio al programa iLab se coordinó una sesión con los representantes del programa en otros países. Se dio la comunicación de la impartición del programa de forma oficial en Honduras. A través de los anuncios publicitados en los medios sociales se recopiló los datos de los candidatos interesados en aplicar al programa de mejora en el nivel de inglés y las habilidades de comunicación requeridas para laborar en el área de servicio al cliente.

2.1.2. Comunicación telefónica con los candidatos

Los candidatos se comunican por medio de las redes sociales de forma diaria mencionando su interés hacia el programa. Al recopilar su información y tras filtrar los datos de los aspirantes se agendan las llamadas a los seleccionados para obtener la información del candidato. Durante la llamada confirmamos el nombre completo del aspirante, número de identidad, lugar de residencia, y la pregunta básica la cual es con relación a su nivel de inglés y disposición hacia el proyecto.

2.1.3. Evaluación de los candidatos

Al tener el total de candidatos interesados se envía a través de un correo electrónico el examen (SVAR) que evalúa el nivel de inglés actual. Se le brinda el seguimiento apropiado de 24 horas a cada candidato para asegurar el cumplimiento del examen. Una vez revisados y calificados con un nivel de inglés B1/B1- que equivale a un 50-62 por ciento de puntaje en el examen se aprueba el aspirante para ingresar al proyecto. Se hace una llamada al candidato y se le informa la nota obtenida y el siguiente paso a seguir.

2.1.4. Seguimiento al candidato que inicia el programa

Con los candidatos que aprobaron el examen, se agenda una entrevista con las coordinadoras del programa iLab para entablar una conversación formal en el idioma inglés con la finalidad de conocer acerca de los intereses del candidato. Cabe mencionar que en este momento en Honduras no se tiene una coordinadora para entrevistas designada así que las entrevistas se envían a otro país y en base a la

disponibilidad de ellos se agendan dichas entrevistas. Al completar la entrevista, los candidatos son asignados al siguiente entrenamiento disponible requerido para dicho proyecto.

2.1.5. Seguimiento del candidato durante el programa

Con los candidatos que ingresaron al entrenamiento se crea un grupo incluyendo al maestro actual de la clase para obtener una comunicación más efectiva e inmediata en caso de tener que reportar algún inconveniente. Durante las semanas de entrenamiento se hace una visita a la sala de clase para poder completar una inducción de la empresa con los estudiantes. De la misma manera se comparte las bonificaciones a las cuales los candidatos han optado al aceptar el programa. Dichas bonificaciones consisten en:

- Los candidatos que califican a un entrenamiento de 3 semanas, a las 2 semanas de entrenamiento se les brinda una tarjeta de regalo única con validez de \$75 los cuales equivalen a 1,824.75L. Dicha cantidad podrá ser canjeada en supermercados o grupo de comidas rápidas.
- Los candidatos que califican a un entrenamiento de 6 semanas, a las 3 semanas de entrenamiento se les brinda una tarjeta de regalo única con validez de \$75 los cuales equivalen a 1,824.75L. Dicha cantidad podrá ser canjeada en supermercados o grupo de comidas rápidas.

2.1.6. Incorporación del candidato a una plaza laboral

Al completar las 3 o 6 semanas de entrenamiento en el programa de mejora del inglés y las habilidades de comunicación se revalúa al candidato para obtener una nota más fresca en el examen y de esta manera poder ofertar una plaza laboral dentro de la empresa.

Los candidatos que completen el tiempo establecido de entrenamiento en el momento de quedar contratados en la empresa, a los 30 días después de comenzar su periodo de entrenamiento se les brinda un pago único de \$200 y a los 60 días después un segundo pago de igual manera de \$200 los cuales equivalen a 4866.00L por instancia.

CAPÍTULO III

3.1. PROPUESTAS DE MEJORA IMPLEMENTADAS

3.1.1. Propuesta 1

Proceso de mejoramiento y seguimiento a candidatos del programa iLab

3.1.1.1. Antecedentes de la propuesta

Desde la implementación del programa iLab dentro de la empresa su seguimiento ha presentado una limitada participación de candidatos que ha presentado un bajo nivel de inglés o no poseen la disponibilidad de tiempo que el puesto requiere.

Al realizar diálogos con los colaboradores dentro del departamento se identifica que los participantes desconocen el contenido del programa y su finalidad por lo tanto debe ser tomado en cuenta para la selección de los candidatos. La empresa en procesos anteriores no tenía designada una persona para implementar en su totalidad este programa, sino que la responsabilidad recaía en todo el personal del Departamento de Reclutamiento quienes se encargaban de las evaluaciones de los candidatos sin parámetros establecidos ni tampoco se implementaba un seguimiento de los procesos antes realizados luego de la filtración del perfil.

3.1.1.2. Descripción de la propuesta

Por consiguiente, se propuso una mejora en el proceso de la selección de los posibles candidatos dentro del programa iLab. El cual consiste en definir los lineamientos del perfil a considerar, los cuales son; poseer el nivel intermedio requerido de idioma inglés para continuar dentro del programa, flexibilidad de un horario, disposición de continuar con el programa durante las semanas requeridas y anudado a la disposición de optar por una posición de servicio al cliente dentro de la empresa una vez completadas las semanas requeridas del entrenamiento. Al tener los lineamientos definidos en relación con el programa

iLab, la filtración de los posibles candidatos en consideración para el programa se reduce y permite brindar un seguimiento más detallado a todo lo largo del programa.

3.1.1.3. Impacto de la propuesta

Tras la implementación de los lineamientos anteriormente mencionados la empresa se ha posicionado en un nivel más amplio logrando conseguir en los últimos dos meses más de 20 candidatos que han comenzado el programa y hasta el momento continúan en ello. Lo que ha permitido dar un seguimiento personal a cada candidato para obtener más información sobre los obstáculos, fortalezas y emociones encontrados al ejecutar el programa permitiendo recaudar más información para trabajar en las áreas de mejora para las siguientes clases que seguirán en el futuro. La ejecución de este proceso que se ha considerado en los últimos dos meses ha aperturado la motivación a más personas para formar parte de nuestro proyecto de mejoras. En la actualidad lo anterior ha facilitado la integración de más candidatos dentro de cada clase que lo que se había logrado en el último año.

3.2. PROPUESTAS DE MEJORA

3.2.1. Propuesta 1

Implementación del programa iLab + ERP

3.2.1.1. Antecedentes de la propuesta

El programa de referidos para empleados (ERP) por sus siglas en Ingles debe de representar el 70% de la entrada a los candidatos dentro de la empresa. Dicho programa no ha estado cumpliendo con las metas designadas para cada mes a causa de que no ha recibido el seguimiento oportuno. El programa recibe de 4 a 5 posibles candidatos para ser tomados en consideración en una plaza laboral dentro de la empresa, pero en su mayoría carecen de los requisitos exigidos en el perfil que dicha plaza requiere, dejando de esta manera una participación mínima de parte de los agentes al no referir candidatos.

3.2.1.2. Descripción de la propuesta

Se proponen actividades que generen un compromiso por parte de los empleados hacia el programa de referidos, dichas actividades deben enfocarse en fortalecer en cada colaborador una motivación personal y otra proyectada hacia la empresa. Como ser:

- Actividad 1: Activaciones durante la semana en los pisos de producción

En esta actividad la inversión es mínima ya que se contabiliza solamente el costo por hora que cada supervisor a cargo invertirá en el proyecto.

- Actividad 2: Activación en puesto de cafetería

Se invierte el tiempo de cada líder de equipo y el presupuesto monetario que se estableció para esta actividad es de:

- ❖ Tarjetas de regalo con valor de 200L
- ❖ Subsidios con valor de 60L
- ❖ Códigos de promoción con valor de 100L

Los artículos de regalo para esta actividad son de:

- ❖ 5 termos de agua con el logo de Concentrix
- ❖ 5 loncheras con el logo de Concentrix
- ❖ Entradas de cine regulares y VIP

Como resultado de las actividades se recaudan de 10 a 15 referidos y de igual forma se crea un compromiso por parte de los colaboradores hacia el programa. Reforzando el compromiso de los participantes dentro del programa se diseña la selección de embajadores quienes destacan por su esfuerzo y liderazgo al demostrar una mayor colaboración. A los cuales se da un reconocimiento público que estimule y evidencie la motivación personal.

Los seleccionados apoyaran a la motivación en los demás del equipo logrando liderar con su ejemplo y esfuerzo. Los embajadores de igual forma estarán entendidos e impregnados con la información de los lineamientos necesarios para el perfil de los candidatos logrando con ese conocimiento utilizarlo para que los agentes de servicio al cliente se avoquen a ellos para referir a quien consideren que cumple con el perfil requerido. Por medio del programa ERP se recaudarán candidatos para llenar los cursos de cada cuenta dentro de Concentrix CVG Global Services Honduras y aumentar los posibles candidatos a tomarse en cuenta para el programa de mejoramiento del nivel de inglés, iLab.

3.2.1.3. Impacto de la propuesta

Tras la implementación de dichas actividades se logrará cumplir con las metas establecidas por cada semana, mes y año para cada cuenta dentro de la empresa. La motivación de cada empleado generara un mayor flujo de candidatos de manera diaria para poder filtrar y ser tomados en consideración para futuras clases. Según estudios realizados en SODEXO, una compañía especializada en Servicios de Beneficios e Incentivos en Colombia; las compañías que cuentan con un plan de incentivos bien diseñado aumentan sus ventas en un 50% y obtienen beneficios del 27% superior al resto de las empresas de su sector.

(Bizneo,2020) La implementación del programa ERP incluyendo el programa iLab, generaran un compromiso en cada empleado de hacer la labor de reclutador por sí mismo y evaluando antes de referir el perfil de una persona para luego ser aprobada de forma inmediata para una plaza laboral. Con lo anteriormente mencionado la empresa obtendrá el cumplimiento a un 100% de cada clase por cuenta y por lo menos un 75% de cumplimiento para comenzar una clase completa de iLab.

CAPÍTULO IV

4.1. CONCLUSIONES

1. Al socializar entre los colaboradores de la empresa en que consiste el programa de iLab y su implementación en el programa de referidos, ERP, permite que se alcance una participación considerable de interesados y el aumento en el rango de selección de nuestros aspirantes.
2. Con la implementación del programa iLab se alcanzó el aumento del número de participantes dentro de cada clase habilitada para el programa durante el proceso de segmentación de los candidatos del mercado con un nivel de inglés B1/B1.
3. Con la implementación del programa iLab permite un fortalecimiento en brindar un seguimiento a los aspirantes del programa y así medir los avances alcanzados en la fluidez del idioma inglés que permita la contratación de los candidatos que completaron los requisitos establecidos para ocupar las plazas disponibles en la empresa.
4. La selección correcta de aspirantes facilita la contabilización de un mayor número de candidatos para ser tomados en consideración. El proceso de selección es más efectivo al determinar los parámetros correctos en el aspirante. Al tener dicha información y concluir el proceso el seguimiento por candidato es más directo y personal.
5. Al funcionar ambos programas se alcanzó la eficiencia del 100% en la clase cerrada el 5 de abril del 2022, por medio de la participación y recolección de referidos durante las actividades propuestas.

4.2. RECOMENDACIONES

4.2.1. Recomendaciones para la empresa

Optimizar los procesos de selección de los candidatos a ser contratados y acortar el proceso de seguimiento de 72 horas a 24 horas. De esta manera aseguramos la selección y contratación adecuada del candidato.

4.2.2. Recomendaciones para la institución

Que la institución del seguimiento oportuno de la empresa al ejecutar las recomendaciones dadas en el proceso de seguimiento de los candidatos para lograr la efectividad del proceso.

4.2.3. Recomendaciones para los estudiantes

Los alumnos deben involucrarse en todas las actividades generadas con la práctica con excelencia y mentalizarse como si realmente serán contratados por la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

La Prensa (20 de noviembre, 2018) *Concentrix afianza su liderazgo mundial como proveedor de servicio al cliente*, https://www.laprensa.hn/economia/marketingempresas/concentrix-liderazgo_mundial-proveedor_de_servicio_al_cliente-LVLP1234917

Concentrix (febrero, 2020) *Cultura Global*, <https://es.indeed.com/cmp/Concentrix/about>

Manual de Reclutamiento y Selección de Personal (febrero, 2012)

http://info.ceajalisco.gob.mx/transparencia/pdf/manuales/operacion/manual_reclutamiento_seleccion_personal.pdf

Cómo definir un plan de incentivos laborales (21 de septiembre, 2020)

<https://www.bizneo.com/blog/plan-de-incentivos-laborales/#:~:text=Un%20plan%20de%20incentivos%20laborales%20es%20un%20programa%20en%20el,y%20mejoren%20sus%20resultados%20laborales.>

Concentrix Corporation (2018) *Nuestra Historia*,

<https://www.lcsun-news.com/story/news/2019/01/17/concentrix-takes-over-convergys-hold-jobs-fair/2605602002/>

Perez, J. (2014) Definición De Candidato <https://definicion.de/candidato/>

Perez, J. (2020) Definición De Incremento <https://definicion.de/incremento/>

Perez, J. (2021) Definición De Liderazgo <https://definicion.de/liderazgo/>

Perez, J. (2021) Definición De motivación <https://definicion.de/motivacion/>

Perez, J. (2021) Definición De transición <https://definicion.de/transicion/>

Córdova, J. (2021) Colaborador o trabajador?

https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.duoc.cl%2Fwp-content%2Fuploads%2F2020%2F06%2F16-Inclusion_mundo_laboral.pdf&cien=196154&chunk=true

Alegsa, L (2018) Definición de referido

https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/referido.php#definicion_snip

GLOSARIO

1. **Candidato:** Descrito por Julián Perez (2014) como “la persona que aspira a acceder a determinado cargo, honor o dignidad” termino usado para la definición del aspirante tomado en consideración.
2. **Colaborador:** Descrito por Jorge Córdova (2021) como “persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria” termino usado para la definición del personal laborando dentro de la empresa.
3. **Contratar:** Tomar a una persona para realizar un trabajo o prestar un servicio, ajustando el precio y las condiciones mediante un contrato.
4. **Embajador:** Persona, entidad o cosa que por ser características de un lugar o país se consideran representativas de ellos.
5. **Incremento:** Descrito por Julián Perez (2020) como “proviene del vocablo latino incrementum, alude a un aumento” termino usado para la definición de la incrementación de la participación por candidato.
6. **Liderazgo:** Descrito por Julián Perez (2021) como “influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común” termino usado para la definición del comportamiento ejemplo a dar.
7. **Motivación:** Descrito por Julián Perez (2021) como “aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados” termino usado para la definición de la incentivación para la participación.
8. **Referido:** Persona que es recomendada o derivada
9. **Reclutar:** Reunir a un grupo de gente para una actividad o un fin determinados.

10. **Segmentar:** Dividir el mercado en una que consiste en dividir el mercado en una serie de subgrupos o segmentos serie de subgrupos o segmentos homogéneos respecto a una o varias homogéneos respecto a una o varias variables
11. **Transición:** Descrito por Julián Perez (2021) como “la acción y efecto de pasar de un estado a otro distinto” termino usado para la definición del mover de un proceso a otro.