



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

Tesina para optar al título de
Ingeniero de Sistemas:

**Rediseño del Plan estratégico para la Oficina de Atención al
Trabajador en SITEL-Antigua Embajada Americana.**

Presentado por:

**Br. Carlos Odair Altamirano Berrios.
Br. Christopher Alexander Briceño Orozco.
Br. José Nicolás García Téllez.**

Tutor: Mba. Ronald Torres Mercado.

Managua, 16 de Abril 2015

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo es inevitable que asalte un humano egocentrismo que lleva a concentrar la mayor parte del mérito en el aporte que se ha alcanzado. Sin embargo, el análisis muestra inmediatamente que la magnitud de ese aporte hubiese sido imposible sin la participación de personas que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, es un verdadero placer utilizar este espacio para ser justo y consecuente con ellas, expresándoles nuestros agradecimientos.

Agradecer de manera especial y sincera al Mba. Ronald Torres por su dirección, apoyo y confianza para realización de este trabajo. Su capacidad para guiar ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de trabajo, sino también en la formación como investigadores y observadores. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave del buen trabajo que se ha realizado, muchas gracias profesor por transmitir todas sus ideas y siga transmitiendo toda esa experiencia de muchos años de aprendizaje en su carrera como docente.

Así como expresar también sinceros agradecimientos al Lic. Alejandro Obando Responsable de la Oficina de Atención al Trabajador, en la cual se desarrolló el presente trabajo, por su importante aporte y participación activa. Debemos destacar, por encima de todo, su disponibilidad y paciencia que hizo que las siempre acaloradas discusiones redundaran benéficamente tanto a nivel científico como personal. No cabe duda que su participación ha enriquecido el trabajo realizado.

DEDICATORIA

A nuestros padres por el apoyo incondicional, los consejos, los valores transmitidos y la motivación que permite ser personas de bien, pero más que nada por la paciencia, amor, perseverancia y constancia que les caracterizan.

Al Mba. Ronald Torres por todo el apoyo y motivación así como la paciencia en impulsar el desarrollo de este trabajo,

A SITEL por permitir desarrollar este trabajo en una de sus áreas, especialmente al Lic. Alejandro Obando por siempre estar dispuesto a ayudar en los momentos más difíciles.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA (UNI), en especial a la facultad de Ciencias y Sistemas por la disposición y la enseñanza que permite optar al título de Ingeniero por medio de los cursos impartidos que sin duda alguna llena de conocimientos, así como la obtención de nuevas ideas las cuales son experimentadas en el día a día de toda organización o empresa.

INDICE

Introducción	2
Justificación	3
Resumen del Tema	4
Objetivos	5
Desarrollo	6
• Problemática	7
• Análisis Externo	8
• Análisis Interno	11
• Misión y Visión	13
• Organigrama	14
• Estructura de Cargos	15
• Análisis de Cargos	16
• Análisis FODA	28
• Matriz FODA	29
• Diseño Estratégico	30
• Diseño Metodológico	31
• Método de Levantamiento de Información	32
• Propuesta de Plan Operativo	33
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Bibliografía	37
Anexos	38

INTRODUCCIÓN

SITEL, empresa líder global en la tercerización de servicios empresariales y administrativos, que provee servicios de tercerización bilingües a las empresas centradas en los consumidores. Hace más de seis años (Abril 2008) empezó operaciones en Nicaragua, en ese momento la expectativa laboral era contar con unos 250 colaboradores, hoy en día ese número ha crecido a más de 3,000 colaboradores con una tasa estimada de crecimiento del 9% para los próximos tres (3) años. Los clientes de Sitel son empresas de alto prestigio en Norteamérica y Europa, representación que se traduce en oportunidad de empleos para los nicaragüenses y los confirma como el centro de tercerización más grande y estable del país.

Actualmente cuentan con dos (2) centros de llamadas, el primero ubicado en el Edificio Invercasa, 6^{to} Piso. En dicho centro laboran alrededor de 800 personas, brindando Atención al Cliente y Soporte Técnico a una empresa de telecomunicaciones en Estados Unidos (Sprint- Pre Paid). El segundo centro se encuentra ubicado donde fue la Embajada Americana, en el cual laboran alrededor de 2200 personas brindando servicios de asesoramiento, ventas, atención al cliente y soporte técnico a 9 compañías de Norteamérica entre las que podemos mencionar Capital One, Cricket Wireless, Mobilicity, Choice, Moneygram y Kobo.

Debido a la cantidad de trabajadores y la difícil tarea del control de los mismos la Gerencia de Recursos Humanos tomo la decisión de dividir el área en oficinas de trabajo para poder brindar el soporte necesario a cada uno de los empleados.

En estas circunstancias Sitel se vio en la necesidad de rediseñar su estructura organizativa que permitiera reflejar de manera clara, quien debía realizar determinada tarea y quienes serían los responsables de los resultados con el propósito de garantizar la eficiencia y la eficacia de la participación del personal en el cumplimiento de los objetivos de la Institución.

JUSTIFICACION

A nivel mundial la tercerización se ha convertido en el mayor aliado de la reducción de costos en las grandes organizaciones, este ha permitido la expansión de las grandes a empresas de tercerización busquen nuevos horizontes convirtiendo a Nicaragua en un centro estratégico dado su posición, material humano calificado y bajos costos de operación.

La existencia de numerosas empresas de tercerización (Centros de llamadas) en el país genera una constante rotación del personal, razón por la cual Sitel se ha planteado la necesidad de rediseñar el plan estratégico que aumente la calidad del servicio a través de la “Oficina de Atención al Trabajador”, esto con el fin de ofrecer un servicio de mejor calidad que permita a la empresa tomar la ventaja sobre el resto de competidores.

El propósito y finalidad de esta actualización es mejorar el rendimiento y reducir la rotación de agentes, al mismo tiempo mejorar los ingresos de los empleados de la organización por medio de incentivos que permitan mantener satisfecho y motivado al personal.

La realización de entrevistas y el trabajo de campo nos permitirán obtener información que nos ayude a identificar inconformidades y procesos que se deban mejorar proponiendo técnicas adecuadas las cuales puedan ejecutarse a corto plazo, garantizando la ejecución de estas bajo la supervisión de autoridades competentes.

RESUMEN DEL TEMA

SITEL, empresa líder global en la tercerización de servicios empresariales y administrativos, que provee servicios de tercerización bilingües a las empresas centradas en los consumidores. Hace más de cinco años (Abril 2008) empezó operaciones en Nicaragua, hoy en día cuenta con más de 3,000 colaboradores con una tasa estimada de crecimiento del 9% para los próximos tres (3) años.

Debido a la cantidad de trabajadores y la difícil tarea del control de los mismos la Gerencia de Recursos Humanos tomó la decisión de dividir el área en oficinas de trabajo para poder brindar el soporte necesario a cada uno de los empleados. Sin embargo el Plan Estratégico de la Oficina de Atención al Trabajador en Sitel-Antigua Embajada Americana Edificio #2 para el período 2014 al 2017 no se encuentra actualizado.

Mediante la realización de encuestas y trabajo de campo que permite obtener información necesaria para identificar inconformidades y procesos que se deban mejorar determinando estrategias que se puedan implementar mediante el diseño de un plan operativo que se pueda ejecutar a corto plazo.

Llegando a la conclusión que la planeación estratégica de RRHH aporta beneficios sustanciales a la gestión organizacional; ya que define horizontes de corto y largo plazo, define el nivel y las competencias necesarias del personal para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización.

OBJETIVOS

General

Rediseñar Plan Estratégico de la Oficina de Atención al Trabajador en Sitel-Antigua Embajada Americana Edificio #2 para el periodo 2014 al 2017

Específicos

- Realizar un Diagnostico en la Oficina de Atención al Trabajador.
- Determinar estrategias para la Oficina de Atención al Trabajador
- Diseñar el plan operativo del periodo indicado.

PROBLEMÁTICA

Recursos Humanos es importante ya que se basa en el reconocimiento a los trabajadores como uno de los activos más importantes para conseguir los objetivos marcados por la organización, que ayudaran a la consecución de las metas y objetivos planteados.

Dado el éxito y acelerado crecimiento de los servicios de tercerización a nivel mundial, así como el surgimiento de nuevos competidores en el mercado existe la necesidad de garantizar un rediseño continuó de los planes estratégicos de recursos humanos que disminuya la rotación de personal.

Debido al rápido crecimiento de la empresa se ha obviado la actualización de técnicas adecuadas que permitan un mayor control del personal,. De manera que no se conocen las necesidades de capacitación objetivas de cada departamento.

Así mismo se logró identificar que no están definidos sistemas y programas de administración que garanticen la buena y debida gestión de RRHH. Esto conlleva en que no se puede hacer una buena valoración de los puestos de trabajo así como la evaluación al desempeño. No se dispone de un plan de capacitación completo para la preparación adecuada de los colaboradores que garantice la continuidad del negocio.

ANÁLISIS AMBIENTE INTERNO

Sitel Nicaragua abrió sus puertas en Abril del 2008, con su primer centro de llamadas ubicadas en el 6to piso del Edificio Invercasa. En un principio la empresa contaba con un Director, un Gerente de Operaciones, un entrenador, 3 supervisores y 30 agentes de Atención al Cliente. Al cabo de 2 meses la calidad de la atención brindada y la demanda del cliente se procedieron a la contratación de 30 agentes y cada mes se requería la contratación de nuevos agentes llegando a un total de 700. En el mes de Diciembre del 2008 se firmó contrato con otro cliente y debido a la no existencia de las condiciones necesarias la empresa se dio a la necesidad de la búsqueda de un lugar que permitiría el rápido crecimiento de la misma.

En enero de 2009, se dio la firma de un contrato de arriendo con la empresa dueña del edificio donde se encontraba ubicada anteriormente la Embajada Americana. Con la adquisición de este edificio se suma el segundo Centro de Llamadas de Sitel Nicaragua en la ciudad de Managua.

En Agosto del mismo año, inician las operaciones en dicho centro lo que trajo consigo la separación de las distintas áreas de la empresa y por ende se dio la necesidad de la creación de nuevos puestos de trabajo.

Dado al rápido crecimiento de la organización y la constante necesidad de nuevo personal se crearon unidades de recursos humanos en cada sitio. La Gerencia de Recursos Humanos está ubicada en las antiguas instalaciones de la Embajada Americana y nuestro análisis lo realizaremos con la Oficina de Atención al Trabajador ubicada en el Edificio 2 de dicho complejo.

Con el crecimiento acelerado de la tercerización a nivel mundial y la competencia a nivel nacional Sitel Nicaragua tiene la necesidad de rediseñar su estructura organizativa que permita reflejar de manera clara los objetivos de la empresa, con el propósito de garantizar la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la Institución así como alcanzar el Desarrollo Organizacional.

Universidad Nacional De Ingeniería

La Oficina de Atención al Trabajador actualmente cuenta con 8 personas a cargo del Lic. Alejandro Obando, con dos Asistentes de Recursos Humanos, dos Asistentes de Nomina, dos Asistentes de Fuerza Laboral y un Asistente de Oficina o Administrativo.

Básicamente el trabajo diario de dicha oficina es garantizar el correcto funcionamiento de la operación diaria de cada cuenta a la que Sitel presta sus servicios.

El líder de cada Oficina de Atención al Trabajador debe garantizar junto con el Coordinador de Reclutamiento la posible contratación de los agentes requeridos por los gerentes de cada cuenta.

Una vez que estos agentes han sido referidos el asistente de recursos humanos debe formalizar el proceso de contratación, inscripción en el INSS, apertura de cuentas para el pago de nómina y todas las actividades propias de un asistente de recursos humanos.

Los asistentes de fuerza laboral son los encargados de velar por el correcto funcionamiento de la operación del negocio. Planear tiempo en el teléfono de cada uno de los agentes, recesos, almuerzos, tiempo libre, etc. Así como la planeación de vacaciones, cambios de turno, horas extras y pagos de incentivos.

Los asistentes de nómina son los encargados del pago de cada empleado así como de validar el pago correcto de horas extras, deducciones de ley e incentivos por métricas alcanzada. También podemos mencionar que cada Asistente de la Oficina de Atención al Trabajador es un auditor de las Operaciones del Centro de Llamadas ya que en su día a día ellos deben velar por el cumplimiento de cada de una de las normas y políticas establecidas por la Gerencia General y la Gerencia de Recursos Humanos.

ANÁLISIS AMBIENTE EXTERNO

Factores políticos

Si bien Nicaragua en el pasado ha tenido escenarios de inestabilidad política, en el presente dispone de un buen clima para la inversión extranjera, existen políticas que incentivan al inversionista como es el caso del régimen de zonas francas o de acuerdos fiscales. Esto ha permitido que empresas de origen internacional como SITEL puedan establecer oficinas en el país

Hacia el año 2013 los ingresos de inversión extranjera en Nicaragua habían aumentado en 30% con respecto al 2012. Datos de la agencia de promoción de inversiones y exportaciones ProNicaragua indican que el sector que lideró la entrada de inversiones en ese período fue la industria que incluye a las empresas del régimen especial de zona franca. Nicaragua captó 284,4 millones de dólares en inversiones exteriores directas en 2012, una cifra “histórica” y que representó un 32,7% más en comparación a los 967,9 millones de dólares alcanzados durante 2011, según la información.

Esto demuestra que en Nicaragua existe voluntad y apoyo por parte de los gobernantes para permitir que el inversionista extranjero se sienta seguro de disponer sus recursos en el país.

Factores económicos

La economía de Nicaragua podría crecer entre un 3.5 y 4.0 por ciento en los próximos dos años. Pero este crecimiento no está garantizado. Si la situación económica en Estados Unidos, Europa y en el Japón se deteriorase, si la ayuda extranjera se redujese y el aumento en las tarifas de electricidad causase malestares sociales, el crecimiento podría caer a un 1 o 2 por ciento anual. En todo caso, el desempleo y la pobreza continúan siendo un problema.

Barreras de crecimiento económico:

- A) Bajo nivel de educación y capacitación de la mano de obra
- B) Altos costos de servicios básicos
- C) Pobre infraestructura y altos costos de hacer negocios
- E) Problemas de gobernabilidad e institucionalidad
- F) Altas tasas tributarias (la tercera más alta de América Latina).

El país tampoco está exento de los problemas de comunidad internacional. La perspectiva internacional indica que las economías avanzadas se encontrarán frente a un entorno poco favorable producto del deterioro financiero, la desconfianza de los consumidores e inversionistas, constantes ajustes fiscales y altos niveles de desempleo; con el riesgo de caer nuevamente en recesión ante la posible intensificación de la crisis de deuda en los países más grandes de la Zona Euro.

Factores sociales

Nicaragua al igual que el resto de países de la región centroamericana, se caracteriza por tener un gran porcentaje de población joven, se ha estimado que la mediana de la edad de la población es de 16 años. Se calcula que la población entre 0-18 años constituye el 53% del total de la población, de los menores de 18 años, el 58 por ciento es menor de 10 años.

La familia promedio a nivel nacional es de 5.9 miembros, cifra que en el sector rural asciende a 6.2 y en el sector urbano a 5.6, la tasa de fecundidad es de 4.6 hijos por mujer, la tasa anual de crecimiento poblacional, es de 2.9 por ciento, una de las más elevadas del continente.

Existe una migración constante del campo a la ciudad, asociada a oportunidades que no existen en el área rural, la extrema pobreza rural, la baja disponibilidad de los servicios básicos y la alta incidencia de violencia. El crecimiento poblacional urbano, ha sido mayor en el pacífico, especial en la capital,

Nicaragua, cuya población es de 6 millones, tiene 1.8 millones de adolescentes y jóvenes y si el bono demográfico no se aprovecha, se puede considerar un problema para el país. Si no se capacita, si no se educa, si no se tecnifican ni se pueden insertar más favorablemente al sistema laboral entonces sí podría ser un problema.

Pesa a la gran oportunidad que tiene Nicaragua con respecto al bono demográfico, los porcentajes de deserción en las escuelas son muy altos y el nivel de desempleo entre jóvenes menores a 24 años también es bastante elevado.

Factores tecnológicos y de Industria

Las perspectivas de crecimiento para la industria del outsourcing son muy favorables para el futuro venidero, la industria de centros de llamadas alcanzaran en 2018 un valor de más de 337.000 millones de dólares.

Entre las claves para las buenas previsiones del sector de centros de atención al cliente se encuentra la modernización de los procesos BPO de las compañías y el empleo de innovadoras tecnologías de la información.

En ese campo tendrán especial relevancia tecnologías como el Reconocimiento de Voz Automático (ASR), de distribución automática de llamadas (ACD), el enrutamiento de llamadas, VoIP, CTI o herramientas para la gestión de las relaciones con los clientes (CRM).

Otro elemento que será muy importante para la industria es la integración de las redes sociales en los centros de llamadas, que se van añadiendo en las distintas herramientas que emplean a diario los agentes.

Por otro lado, los centros de llamadas en la nube también son una tendencia al alza en la industria, ya que permiten ofrecer servicios más económicos a las empresas e incluir con facilidad tecnologías avanzadas como las mencionadas anteriormente.

En cuanto a la situación por zonas, Estados Unidos como el mercado más relevante, mientras que Asia Pacifico obtiene el mayor crecimiento y se espera que siga esa tendencia en los próximos años.

MISIÓN

Garantizar la captación, estabilidad y desarrollo profesional de empleados idóneos para las distintas áreas de Sitel-Nicaragua.

VISIÓN

Reclutar, desarrollar y retener personal calificado a través de programas de motivación del Recursos Humanos en Sitel Nicaragua.

OBJETIVOS DE RECURSOS HUMANOS

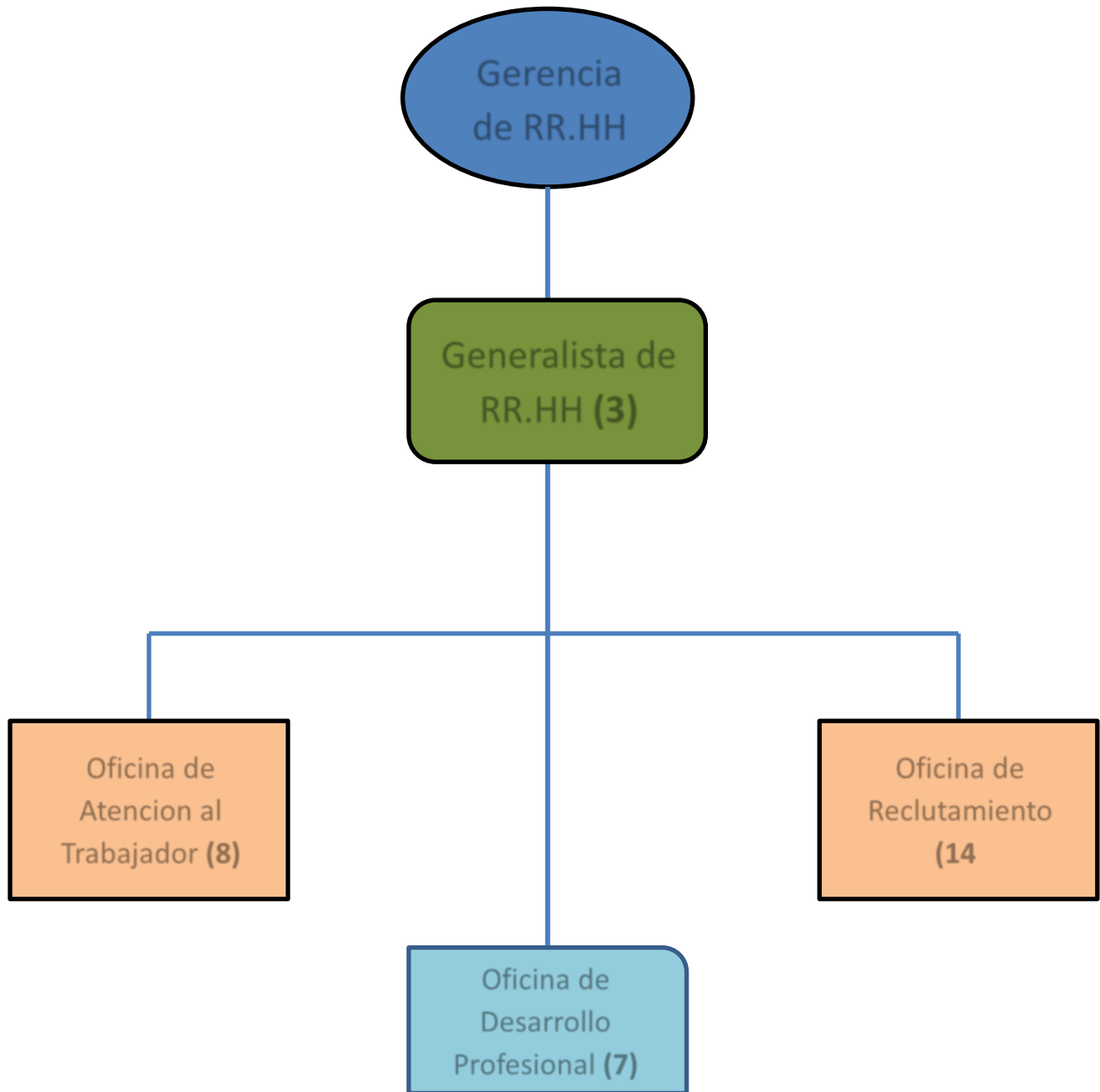
GENERAL

- Diseñar manual de políticas, normas y procedimientos que permitan definir los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, evaluación al desempeño, capacitación y beneficios sociales.

ESPECIFICOS

1. Divulgar los objetivos estratégicos organizacionales y que cada trabajador conozca la misión y visión de la misma.
2. Innovar políticas de reclutamiento, selección y contratación de talentos necesarios para la empresa, con el propósito de fortalecer cada una de las áreas para la consecución de objetivos estratégicos.
3. Lograr el máximo rendimiento del capital humano dentro de la organización a través de modelos que permitan el desarrollo, crecimiento profesional y personal de los colaboradores

ORGANIGRAMA



ESTRUCTURA DE CARGOS PARA LA GERENCIA DE RRHH

Estructura de Cargos	Cargos	Plazas	Ocupantes
Gerencia de RR.HH	Gerente	1	Tatiana Zeledon
	Asistente	1	Danilo Arana
	Auxiliar de Oficina	1	Gema Juarez
Generalista de RR.HH	Generalista	1	Karen Salgado
	Asistente	1	Teresa Herrera
Oficina de Atención al Trabajador - Embassy II	Responsable	1	Alejandro Obando
	Asistente de INSS	2	Diana Rodriguez
			Joshua Hodgson
	Asistente de Nomina	2	Eveling Knight
			Egberto Morales
	Asistente de Fuerza Laboral	2	Henry Moraga
Sahid Barillas			
Auxiliar de Oficina	1	Maria Montenegro	

ANALISIS DE LOS CARGOS PARA ASISTENTE DE RRHH

PERFIL DE CARGO		
Código de empleado: 630800	Fecha de Elaboración: 28/03/14	Fecha de Revisión: ____/____/____
Nombre del Cargo: ASISTENTE DE RECURSOS HUMANOS-EMBASSY II		
Gerencia/Área/Sección: Recursos Humanos	Ubicación geográfica: Managua, Antigua Embajada America Edificio #2	
Depende de: <ul style="list-style-type: none">• Generalista de RR.HH	Ejerce supervisión sobre: <ul style="list-style-type: none">• Asistente de INSS• Asistente de Nomina• Asistente de Fuerza Laboral• Auxiliar de oficina	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Planifica, organiza, dirige y controla las actividades relacionadas con movimiento de personal para la aplicación de las planillas mensuales de pago y atención al trabajador guardando la información con ética y discreción absoluta.

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Planificar y organizar los movimientos de personal para la aplicación en las planillas de todo lo relacionado con altas, bajas, cambios, deducciones, horas extras y otros.
- ✓ Revisar y corregir las inconsistencias de las planillas de pago antes de la elaboración final.
- ✓ Llevar control sobre deducciones aplicadas a los agentes y al personal administrativo garantizando el pago correspondiente de embargos a diferentes instituciones.
- ✓ Coordinar con la Gerencia de Recursos Humanos la elaboración del presupuesto anual del rubro salarial.

Universidad Nacional De Ingeniería

- ✓ Conciliar con Gerencia de Recursos Humanos la elaboración del presupuesto anual de gastos del área de Recursos Humanos.
- ✓ Supervisar las actividades que realiza el personal que está bajo su responsabilidad.
- ✓ Presentar de manera mensual listado del personal que no tiene cuenta bancaria para retirar su pago.
- ✓ Orientar el control de vacaciones a los agentes y personal administrativo, de acuerdo a la política de la institución.
- ✓ Revisar la elaboración de liquidaciones finales.
- ✓ Realizar informe mensual de actividades y otras solicitudes por la instancia superior
- ✓ Revisar los informes mensuales, trimestrales, semestres y anuales que debe realizar el personal bajo su cargo.
- ✓ Realizar otras actividades o tareas relacionadas a su cargo, orientadas por el jefe inmediato.

EDUCACION:

- ✓ Licenciatura en Administración de empresa, economía o carreras fines.
- ✓ Dominio del idioma ingles

EXPERIENCIA:

- ✓ 3 años en puestos similares
- ✓ Conocimiento general de contabilidad
- ✓ Manejo de personal

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- ✓ Manejo de Microsoft Outlook
- ✓ Manejo de office
- ✓ Software especializados en sistemas de nominas

PERFIL DE CARGO		
Código de empleado: 630801	Fecha de Elaboración: 28/03/14	Fecha de Revisión: ____/____/____
Nombre del Cargo: <b style="text-align: center;">ASISTENTE DE INSS-Diana Rodríguez		
Gerencia/Área/Sección: Recursos Humanos	Ubicación geográfica: Managua, Antigua Embajada America Edificio #2	
Depende de: • Asistente de Recursos Humanos	Ejerce supervisión sobre: • Ninguno	

DESCRIPCION DEL CARGO:

Controlar y dar seguimiento a las actividades del seguro social, asistencia del personal, beneficios sociales, controles de recursos humanos y contratos del personal.

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Recolectar toda la documentación necesaria de las nuevas personas contratadas, lo cual le permita asociarse a la empresa sin ningún problema.
- ✓ Llevar control de los posibles subsidios médicos que se le brindan al trabajador.
- ✓ Colocar una lista de todos los cumpleaños del mes en el tablón de anuncios de la empresa.
- ✓ Abrir cuenta de nómina en el banco para cada agente contratado o personal administrativo.
- ✓ Llenar formulario de INSS en el día de inducción.
- ✓ Entregar colias de INSS a todo el personal.
- ✓ Coordinar la factura de asociado para que el Gerente de Recursos Humanos la firme y selle y pueda ser enviada al INATEC.
- ✓ Recepcionar todas las sentencias judiciales del personal, dejando una copia y la original que debe ser entregada al Departamento de Finanzas.
- ✓ Ingresar y actualizar al sistema información del personal.

- ✓ Adoptar medidas positivas en respuesta a la retroalimentación de desempeño en constantes sesiones de monitoreo de la calidad.
- ✓ Ejercer otras actividades que sean impuestas por el jefe inmediato.

EDUCACION:

- ✓ Licenciatura en administración de empresas o carreras afines.
- ✓ Dominio del idioma inglés.

EXPERIENCIA:

- ✓ 1 año en puestos similares
- ✓ Conocimiento sobre todo lo concerniente al INSS
- ✓ Conocimientos básicos en contabilidad

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- ✓ Manejo de Base de Datos
- ✓ Dominio de Microsoft office

Universidad Nacional De Ingeniería

PERFIL DE CARGO		
Código de empleado: 630802	Fecha de Elaboración: 28/03/14	Fecha de Revisión: ____/____/____
Nombre del Cargo: ASISTENTE DE INSS-Joshua Hodgson		
Gerencia/Área/Sección: Recursos Humanos	Ubicación geográfica: Managua, Antigua Embajada America Edificio #2	
Depende de: • Asistente de Recursos Humanos	Ejerce supervisión sobre: • Ninguno	

DESCRIPCION DEL CARGO:

Controlar y dar seguimiento a las actividades del seguro social, asistencia del personal, beneficios sociales, controles de recursos humanos y contratos del personal.

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Brindar atención personalizada a todo aquel trabajador que solicite información acerca del seguro social.
- ✓ Controlar vacaciones del personal.
- ✓ Revisar pago de horas extras o extraordinarias.
- ✓ Ingresar a los nuevos trabajadores al seguro social.
- ✓ Elaborar informe mensual al seguro reportando salarios, altas, bajas, subsidios de los trabajadores en general.
- ✓ Seleccionar y entregar al personal comprobaciones de derecho.
- ✓ Atender a los colaboradores con accidentes de riesgos laborales, reembolsos por subsidio y con trámites de jubilación.
- ✓ Elaborar liquidaciones de prestaciones sociales.
- ✓ Calcular las retenciones del I/R.

EDUCACION:

- ✓ Licenciatura en administración de empresas o carreras afines.
- ✓ Dominio del idioma inglés.

EXPERIENCIA:

- ✓ 1 año en puesto similar
- ✓ Conocimiento sobre todo lo concerniente al INSS
- ✓ Conocimientos básicos en contabilidad

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- ✓ Manejo de Base de Datos
- ✓ Dominio de Microsoft office
- ✓ Manejo en sistema de nominas

Universidad Nacional De Ingeniería

PERFIL DE CARGO

Código de empleado: 670523	Fecha de Elaboración: 28/03/14	Fecha de Revisión: ____/____/____
Nombre del Cargo: ASISTENTE DE NOMINA- EMBASSY II		
Gerencia/Área/Sección: Recursos Humanos	Ubicación geográfica: Antigua Embajada Americana Edificio #2	
Depende de: Asistente Recursos Humanos	Ejerce supervisión sobre: Ninguno	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Realizar la nómina, incluyendo el procesamiento y registro del recurso humano (nuevas contrataciones, cambios, despidos). Trabajar con proveedores, equipo de gestión, y la nómina corporativa para resolver todos y cada uno paga problemas mientras se centra en la mejora de procesos. Actuar como enlace con los beneficios para los asociados y los beneficios corporativos.

RESPONSABILIDADES:

- ✓ La ejecución de prácticas de pago, incluyendo recibir, procesar y distribuir la nómina cumpliendo con plazos establecidos.
- ✓ Revisar y realizar seguimiento del proceso y la ejecución de los aumentos por mérito, los aumentos de promoción, programa de recompensas de la calidad para todos los empleados no exentos.
- ✓ Preparar las retenciones legales y el informe mensual a través SAIRI y KRONOS.
- ✓ Custodiar fondo de Caja Chica.
- ✓ Analiza los informes de salarios e impuestos así como hacer las correcciones necesarias a las retenciones de los empleados.

- ✓ En conjunto con el Área de Contabilidad analizar saldos de nómina, las deducciones personales, la seguridad social, y los datos de impuesto sobre la renta sobre unas bases diarias, quincenales y trimestrales con el fin de garantizar el pago exacto y oportuno.
- ✓ Mantener comunicación con los proveedores

GRADO ACADEMICO:

- ✓ Licenciatura en Administración de Empresas, Contabilidad o carreras fines.
- ✓ Dominio total de idiomas inglés y español.

EXPERIENCIA:

- ✓ Compresión solida del Centro de Soporte Global.
- ✓ Conocimiento de herramientas de gestión de Nomina (KRONOS y Sairi)
- ✓ Capacidad de comunicación en ambientes variados.
- ✓ Manejo de personal

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- ✓ Conocimiento de las leyes de la nómina, los impuestos, la seguridad social y el trabajo requerido
- ✓ Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita y las habilidades interpersonales una necesidad.
- ✓ Habilidades de organización y análisis, gestión del tiempo superiores, y la atención al detalle.
- ✓ Conocimiento completo de Excel, Outlook e Internet.
- ✓ Habilidad para manejar múltiples tareas y poseer iniciativa organizacional

PERFIL DE CARGO

Código de empleado: 630800	Fecha de Elaboración: 28/03/14	Fecha de Revisión: ____/____/____
Nombre del Cargo: ASISTENTE DE FUERZA LABORAL-EMBASSY II		
Gerencia/Área/Sección: Recursos Humanos	Ubicación geográfica: Antigua Embajada Americana Edificio #2	
Depende de: Asistente Recursos Humanos	Ejerce supervisión sobre: Ninguno	

DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

Proporcionar apoyo logístico y necesario al Centro de Llamadas asegurando que la operación del mismo sea precisa, oportuna y con los estándares de calidad esperados. Servir como vínculo fundamental de comunicación entre el Centro de Llamadas y la Gerencia General.

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Asistir en tiempo real la operación del Centro de Soporte Global.
- ✓ Proporcionar al Centro de Soporte Global requerimientos de personal para la cobertura del negocio.
- ✓ Ajuste manual de recesos y almuerzos con el fin de maximizar la cobertura según sea necesario.
- ✓ Validar cambios de turno, cambios de días libres, vacaciones, personal en tiempo libre de forma voluntario.
- ✓ Proporcionar apoyo administrativo para informes diarios, semanales y mensuales del recurso humano.
- ✓ Otros deberes según lo asignado.

GRADO ACADEMICO:

- ✓ Licenciatura en Administración de empresa, economía o carreras fines.
- ✓ Dominio total de idiomas inglés y español.

EXPERIENCIA:

- ✓ Compresión solida del Centro de Soporte Global.
- ✓ Conocimiento de herramientas de gestión de Fuerza Laboral (BP/IEX preferido).
- ✓ Capacidad de comunicación en ambientes variados.
- ✓ Manejo de personal

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- ✓ Manejo de Microsoft Office
- ✓ Manejo del código laboral de Nicaragua
- ✓ Amplio manejo de Excel
- ✓ Conocimiento general de contabilidad
- ✓ Conocimientos especializados en sistemas de horarios.

Universidad Nacional De Ingeniería

PERFIL DE CARGO		
Código de empleado: 630803	Fecha de Elaboración: 28/04/14	Fecha de Revisión: ____/____/____
Nombre del Cargo: AUXILIAR DE OFICINA-María Montenegro		
Gerencia/Área/Sección: Recursos Humanos	Ubicación geográfica: Managua, Antigua Embajada America Edificio #2	
Depende de: <ul style="list-style-type: none">Asistente de Recursos Humanos	Ejerce supervisión sobre: <ul style="list-style-type: none">Ninguno	

DESCRIPCION DEL CARGO:

Controlar las citas, reuniones y demás actividades que tengan relación directa con la oficina de atención al trabajador.

RESPONSABILIDADES:

- ✓ Llevar control de las citas, reuniones y demás actividades de su superior inmediato avisando con la debida anticipación.
- ✓ Redactar y transcribir cartas, constancias, certificados de notas, informes y otros documentos que genera la oficina.
- ✓ Recibir y realizar llamadas telefónicas para recibir y dar información
- ✓ Garantizar la distribución de correspondencia.
- ✓ Llevar control de la correspondencia enviada y recibida.
- ✓ Mantener actualizados los archivos.
- ✓ Atender a las personas que visitan al responsable de área.
- ✓ Elaborar solicitud de útiles de oficina para revisión y autorización del jefe inmediato.
- ✓ Entregar materiales de oficina al personal del área.
- ✓ Realizar cualquier actividad orientada por el jefe inmediato.

EDUCACION:

- ✓ Licenciatura en administración de empresas o carreras afines.
- ✓ Dominio del idioma inglés.

EXPERIENCIA:

- ✓ Al menos de 1 año en puestos similares
- ✓ Atención al cliente

CONOCIMIENTOS REQUERIDOS:

- ✓ Dominio de Microsoft office
- ✓ Conocimiento de sistemas de gestión de RRHH

ANÁLISIS FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">- Buen clima laboral y estructura organizacional bien definida.- Capital humano competente.- Se cuenta con suficiente infraestructura tecnológica.	<ul style="list-style-type: none">- Falta de Actualización de manual de funciones para cada puesto de trabajo.- No todos los procesos se encuentran debidamente documentados.- Plan de desarrollo profesional no actualizado.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">- Equipo de profesionales altamente especializado.- Amplia gama de servicios.- Trabajo en equipo, innovación y servicio de excelencia.- Reconocimiento mundial.	<ul style="list-style-type: none">- El crecimiento de los servicios de outsourcing en el país puede generar rotación de personal- Costos Operativos a menor costo en otros países de la región.- Dado a la naturaleza del negocio se corre mucho riesgo por desastres naturales

Matriz FODA

	Fortalezas	Debilidades
Matriz FODA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buen clima laboral y estructura organizacional bien definida. 2. Capital humano competente. 3. Se cuenta con suficiente infraestructura tecnológica. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de Actualización de manual de funciones para cada puesto de trabajo. 2. No todos los procesos se encuentran debidamente documentados. 3. Plan de desarrollo profesional no actualizado.
Oportunidades	Estrategias (FO)	Estrategias (DO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo de profesionales altamente especializados. 2. Amplia gama de servicios 3. Trabajo en equipo, innovación y servicio de excelencia. 4. Reconocimiento mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización constante del manual de funciones por puesto. E=F1/O3 • Adquisición de plataforma tecnológica que permita el procesamiento y control de los colaboradores. E=F3/O1 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de métodos de Evaluación al desempeño. E=D1/O1 • Determinar las necesidades de capacitación de cada área de la organización. E=D3/O3
Amenazas	Estrategias (FA)	Estrategias (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. El crecimiento de los servicios de outsourcing en el país puede generar rotación de personal. 2. Costos Operativos a menor costo en otros países de la región. 3. Dado a la naturaleza del negocio se corre mucho riesgo por desastres naturales 	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de un programa de beneficios sociales. E=F2/A1 • Desarrollo de planes de contingencia para asegurar la continuidad del negocio ante cualquier eventualidad. E=F1/A3 	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar programas de desarrollo de una carrera profesional dentro de la organización. E=D2/A1 • Fomentar actividades de recreación en la que se involucren todos los colaboradores de la organización. E=D3/A1

DISEÑO DE ESTRATEGIAS

<i>Estrategias Generales</i>	<i>Estrategias Especificas</i>
Actualización constante del manual de funciones por puesto.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recopilación de toda la información necesaria para la creación de un manual de funciones. ➤ Actualización constante de los puestos y fichas ocupacionales.
Implementación de métodos de Evaluación al desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recopilación de la información necesaria para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño. ➤ Implementación del sistema de evaluación al desempeño.
Determinar las necesidades de capacitación en cada área de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluación y Análisis del desempeño para determinar las necesidades de capacitación de las diferentes áreas. <ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación del plan de capacitación.
Impulsar programas de desarrollo de una carrera profesional dentro de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación de Programas de Desarrollo Profesional dentro de la Organización que garantice la correcta sucesión de puestos.
Creación de un programa de beneficios sociales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Creación de un plan de Incentivos en base a metas alcanzadas. ➤ Programa de asistencias médicas no cubiertas por el INSS.
Adquisición de plataforma tecnológica que permita el procesamiento y control de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de Programas de Actualización Tecnológica a diferentes niveles de la organización. ➤ Compra o Actualización constante de Software de Control de Personal
Desarrollo de planes de contingencia para asegurar la continuidad del negocio ante cualquier eventualidad.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recopilación de la información necesaria en caso de diferentes eventualidades. ➤ Puesta en marcha y Actualización de Planes de contingencia del Negocio.
Fomentar actividades de recreación en la que se involucren todos los colaboradores de la organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de Actividades Deportivas y Sociales que involucren a todos los colaboradores

DISEÑO DE METODOLOGICO DEL PLAN ESTRATEGICO



Métodos de levantamiento de información

Realizando entrevistas para la obtención de la información y datos esenciales para desarrollar nuestro trabajo, tomando la posición de analistas, se discutieron todos los detalles del trabajo así como los procedimientos operacionales que tienen día a día cada una de las personas en sus puestos de trabajo.

Se logró una libre y directa participación de los entrevistados, trayendo como beneficio que la comunicación fuese fluida y nos brindara la información que pretendíamos obtener. Así como se logró una mejor comprensión del puesto que se estaba abordando.

Se empleó un formato para conducir la discusión, tomar apuntes de las respuestas y luego le se daba cabida en las distintas secciones de la descripción de puesto.

Cabe resaltar que no se necesita entrevistar a todas las personas que ocupen un el mismo puesto, basta con una muestra representativa, que en este caso fue el responsable del área el que nos brindó la información necesaria.

PLAN OPERATIVO

Actividades Estratégicas	Acciones	Responsabilidad		Calendario		Medidas de Control	Resultados
		Primaria	Primaria	Inicio	Final		
Creación de un manual de funciones.	Levantamiento de la información necesaria para la creación de un manual de funciones así como de cada ficha ocupacional por parte de RRHH con la ayuda de cada área de la empresa.	RRHH	Todas las áreas	Agosto 2014	Octubre 2014		
Actualización constante de los puestos y fichas ocupacionales.	Reingeniería constante de los distintos procesos organizacionales que permita la colaboración de las distintas áreas de la Organización.	RRHH	Unidad de negocio	Agosto 2014	Septiembre 2017		
Recopilación de la información necesaria para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño.	Poner en práctica el manual de funciones y la actualización del mismo que permita diseñar un sistema de evaluación al desempeño que premie el desempeño de cada trabajador.	Unidad de negocio	RRHH	Octubre 2014	Diciembre 2014		
Implementación del sistema de evaluación al desempeño.	Informar y promover las políticas organizacionales previamente definidas en el Sistema de Evaluación al Desempeño lo que permitirá el empoderamiento de cada individuo dentro de la Organización.	RRHH	Unidad de negocio	Octubre 2014	Julio 2017		
Evaluación y Análisis del desempeño para determinar las necesidades de capacitación de las diferentes áreas.	RRHH en conjunto con los Responsables de cada Departamento realizaran la evaluación del desempeño de cada colaborador tomando en cuenta los lineamientos previamente definidos en el Manual de funciones y en conjunto con el colaborador determinaran las áreas de mejora	RRHH	Desarrollo continuo	Enero 2015	Febrero 2015		

Universidad Nacional De Ingeniería

Implementación del plan de capacitación.	La creación de un plan de capacitación por cada departamento estará a cargo del responsable del mismo, tal como la implementación del mismo. Se enviarán solicitudes de capacitación a RRHH y ellos harán las distintas gestiones con los proveedores de estos servicios.	RRHH	Todas las áreas	Marzo 2015	Junio 2017		
Creación de Programas de Desarrollo Profesional dentro de la Organización que garantice la correcta sucesión de puestos.	Todas las áreas de la empresa, tomando en cuenta el manual de funciones, crearon programas de aprendizaje que permitan el conocimiento de cada uno de los procesos.	RRHH	Todas las áreas	Marzo 2015	Junio 2017		
Creación de un plan de Incentivos en base a metas alcanzadas.	Finanzas en conjunto con Operaciones serán los responsables de la creación de una estructura de Incentivos que permita o premie el excelente desarrollo de sus funciones por empleado, departamento y la Organización en sí.	Finanzas	Operaciones	Octubre 2014	Enero 2015		
Programa de asistencias médicas no cubiertas por el INSS.	La Gerencia de RRHH en conjunto con Mercado buscará opciones en las diferentes instituciones que permita el control y tratamiento de enfermedades no cubiertas por el INSS como parte del paquete de beneficios sociales de la empresa.	RRHH	Unidad de negocio	Agosto 2014	Noviembre 2014		
Recopilación de la información necesaria en caso de diferentes eventualidades.	La Unidad de Negocios será la encargada de recopilar la información necesaria en caso de cualquier eventualidad que pueda suceder y garantizar la continuidad inmediata del negocio.	Unidad de negocio	RRHH	Agosto 2014	Octubre 2014		

CONCLUSIONES

La planificación estratégica es necesaria para asegurarse la formulación de una estrategia sólida para la empresa. Todo sistema de planificación estratégica por sencillo que sea, es útil, pues cumple con la misión de proporcionar apoyo metodológico a algo que nada más se encuentra planteado.

La planeación estratégica especifica la relación de la organización con su ambiente en función de la misión, objetivos, las estrategias y plan estratégico.

La planeación puede fracasar por diversos motivos como la falta desempeño por parte de la gerencia, falta de coordinación, así como cuando una estrategia es demasiado compleja y difícil de comprender acarrea problemas, cuando existe una comunicación deficiente, la incapacidad de mantener una actitud flexible a la hora de hacer frente a imprevistos y la incapacidad para especificar los resultados esperados.

La planeación estratégica de RRHH aporta beneficios sustanciales a la gestión organizacional; ya que define horizontes de corto y largo plazo, define el nivel y las competencias necesarias del personal para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización. El papel de ésta señala nuevas oportunidades y fortalezas fundamentadas en los RRHH actuales y futuros de la organización, e identifica las limitaciones de RRHH que debilitan o anulan la viabilidad del plan estratégico.

La planeación Estratégica específica la relación de la organización con su ambiente en función de la misión, los objetivos, las estrategias y el plan de cartera. El análisis del entorno está cifrado en identificar las oportunidades que se presentan para la empresa y las amenazas que se vislumbran en el futuro. La inversión sistemática en capital humano, el conocimiento y las habilidades se convierten en factores decisivos para determinar la productividad de una organización. Es fundamental considerar la economía humana y el desarrollo del capital humano.

RECOMENDACIONES

- ✓ Poner en marcha este proyecto en un periodo no mayor a los 6 meses, con el fin de garantizar que la Oficina de Atención al Trabajador muestre resultados positivos a corto plazo.
- ✓ Supervisar todas aquellas actividades estratégicas elaboradas según se muestran en el plan operativo, con el fin de garantizar que sean aplicadas en el periodo propuesto, siendo estas supervisadas, medidas y evaluadas por el responsable de cada una ellas.
- ✓ Considerar un programa de capacitación periódico para los empleados que se verán involucrados en este compromiso de cambio para unidad de Recursos Humanos, con el propósito de que este plan estratégico le sea de mucho beneficio a la organización.
- ✓ Realizar una revisión del plan estratégico ya establecido cada 2 años para realizar actualizaciones que sean necesarias según los cambios tecnológicos, socio-políticos y ambientales.

BIBLIOGRAFIA

Gestión Humana - Material didáctico facilitado para el módulo de Gestión Humana - Msc. Silvia Ibarra.

Desarrollo Organizacional - Material didáctico facilitado para el módulo Desarrollo Organizacional - Ing. Hazzelly Orozco.

Administración Empresarial Efectiva - Material didáctico facilitado para el módulo de Dirección Efectiva - Mba. Ronald Torres.

¿Es rentable invertir en Nicaragua? ¿Por qué invertir en Nicaragua? ¿Por qué los Call Centers? – Sitio gubernamental ProNicaragua - www.pronicaragua.org.ni

Nuevas Vacantes, características de puestos de trabajo – Sitel Nicaragua

Anexos

HR Assistant Job Description

I. Job Summary:

Maintain staffing levels in telecommunications environment. Assist the Recruiter in achieving staffing targets through the recruitment activities. Recruiting activities include but are not limited to job fairs, resume screening, telephone screening, assessing, and scheduling testing.

II. Responsibilities

1. Perform require office jobs:

Answer all emails, letter, phone calls, and walking inquiries in a discreet, professional manner.

- a. Managing Files: After the recruitment process is received from recruitment department the entire documentation needed to hire an associate.
- b. Vacations Report: Manage report.
- c. Sick days and medical leave days Report: All slips are given to their coaches, and then are given to the Human Resources Department.
- d. Birthday and Anniversary Calendars: The Birthday and Anniversary list comes from the HR Information System Administrator, a calendar is elaborate, send to administration and also post it on the bulletin boards the last week of the month.
- e. Red Zones Tracker: Resignation letters are given to the coaches and/or operations managers to be validated. Original letter comes to Human Resources Department.

- f. Banking: Three forms are filled out on the induction day and these forms along with a copy of their Nicaraguan ID and a letter are sent to the bank to open payroll accounts.
 - g. INSS: Form is filled out on the induction day.
 - h. INISER: For new enrollments this form is filled out by the associated on the induction day or when they decide to do it.
 - i. INATEC: When an invoice is received from an associate, a letter needs to be elaborate and have the Senior Human Resources Manager approve, sign and stamp. This needs to be send to INATEC and follow up.
 - j. Elaborate Badges and activate Access Cards
 - k. Receiving correspondence such as court sentences: make a copy for the associate, a copy for their file and original goes to Finance Department
 - l. Reports to Senior Human Resources Manager like Internal Applicants Report and Pregnant Report
2. Recruit, screen, and assess staff and call center candidates when required
- a. Welcome package: Prepare approved candidate documentation package for hiring that need to be filled out on induction day.
 - b. Induction day: Have associates to fill out the following paper work
 - c. Job Postings: Post on all bulletin boards, manage report (Internal Job Application Report).
- Received all applications
Elaborate rejection and/or acceptance letters, have the Senior Human Resources Manager sign and stamp
Distribute letters.
- 3. Proof of Employment Letters: Elaborate letter and distribute it
 - 4. Input and update information in system.
 - 5. Support in developing community activities and company events.

6. Learn, adhere to and support all policies and procedures in a positive, professional manner.
7. Maintain complete knowledge of all service tasks and programs.
8. Take positive action in response to performance feedback, coaching tips and quality monitoring sessions.
9. Perform all other duties as required.



JOB DESCRIPTION

JOB TITLE:	Payroll-Accounting Support Clerk
REPORTS TO TITLE:	Finance Manager
OPENING DATE:	Sept 14 rd 2012
CLOSING DATE:	Sept 22 th . 2012
BUSINESS GROUP/DEPARTMENT:	Finance

JOB SUMMARY:

Execute all payroll and accounting practices, including processing and recording of HR Action Forms (new hires, changes, terminations). Work with associates, vendors, management team, and corporate payroll to resolve any and all pay issues while focusing on process improvement. Act as benefits liaison for associates and corporate benefits.

RESPONSIBILITIES:

- Execution of all pay practices, including processing. Receive, process, audit and distribute payroll while meeting current determined deadlines.
- Review and keep track of the process and execution of merit increases, promotional increases, Quality Rewards Program, and performance appraisal tracking for all non-exempt associates.
- Prepare legal withholdings and monthly report through SAIRI.
- Petty Cash Count.
- Analyzes wage and tax reports making necessary corrections to employee's withholding taxes.
- Analyzes and balances payroll, personal deductions, social security, and income tax data on a daily, bi-weekly and quarterly basis in order to ensure accurate and timely payment.
- Prepare weekly payroll terminations complying with local procedures.
- Maintains communication with vendors
- Communicate areas of opportunity to Finance, Human Resources, and Site Manager.
- Assist Payroll Supervisor and Accountant as needed to complete other duties as required.
- Prepare, review and track Accounting journals, properly supported.

EDUCATION:

- Bachelor degree in Accounting or Administration (or in the final year of the degree).

EXPERIENCE:

- Experience in Accounting as Accountant or Accounting Assistant
- Experience in payroll is highly Valuated.

SKILLS REQUIRED:

- Knowledge of payroll, taxation, social security, and labor laws required.
- Excellent written and verbal communication skills and interpersonal skills a must.
- Strong organizational and analytical skills, superior time management, and attention to detail.
- Thorough knowledge of Excel, Outlook, and Internet.
- Handle confidential information and issues with sensitivity and reliability.
- Ability to handle multiple tasks and possess organizational initiative.

Scope: Varies

- I have received a copy of this job description and I have had the opportunity to review it with my manager.

Note: Only employees with 90 days tenure may apply.



JOB OPENING

JOB TITLE:	Workforce Analyst TT
REPORTS TO TITLE:	Operations
OPENING DATE:	Monday April 15 th , 2013
CLOSING DATE:	Wednesday 17 th , 2013 at 5:00pm
CLIENTS:	CHOICE, MOBILICITY, KOBO

JOB SUMMARY:

Provide remote support to the Global Support Center in order to assure accurate, timely and comprehensive deliverables. Serve as critical communication link between the Global Support Center and site management.

RESPONSIBILITIES:

1. Assist Global Support Center Traffic Desk with real-time management.
2. Provide support for shift bids, shift reassignments, vacation bids, voluntary time-off and personal time-off as well as daily reschedule processes.
3. Provide administrative support for daily, weekly and monthly reports to management.
4. Liaison with other management to assist the Global Support Center.
5. To support and access on-site tools to assist with statistical analysis focused on quality and performance standards.
6. Provide support to Global Support Center to provide accurate staffing projections on current and future business.
7. Assist with schedule exception entry as needed.
8. Manually adjust breaks and lunches in order to maximize coverage as needed.
9. Other duties as assigned.

EDUCATION:

Bachelors Degree preferred and/or related experience.

EXPERIENCE / SKILLS REQUIRED:

- Solid understandings of call centers.
- Workforce management tools (TCS and/or IEX preferred).
- Strong communication skills in varied environments.
- Ability to manage conflict.
- Strong Excel Skills

HOW TO APPLY: To apply for this position, please complete an Internal Job Posting Application. Your coach MUST sign off on your Internal Job Application in order to acknowledge that he/she is aware of your application. You are NOT eligible to submit an application if you are currently on a verbal or above warning or have less than 90 days tenure. Also, your attendance record will be pulled for review. PLEASE SUBMIT YOUR PAPERWORK TO: Human Resources Recruitment Office, latest by close date mentioned above.