

# **RESPALDO NAFINSA**

## **CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA**



**nacional financiera**  
Banca de Desarrollo

# **El Capital Humano es la PYME**

# El Capital Humano es la PYME



# El comienzo típico de una Pequeña empresa...

Oportunidad de  
Negocio ó Idea de  
Auto Empleo



Ventas  
+VENTAS

Mayores  
Responsabilidades  
y Funciones



¡Caos me siento  
Rebasado!



Contratar y gestionar  
Capital Humano para  
atender a mi  
mercado.



# ¿Qué necesito planear en la función de Capital Humano de mi negocio ?



¿Qué tipo de personal requiere mi negocio?

¿Cuántas contrataciones y en qué puestos requerirá mi negocio, en un corto y mediano plazo ?

¿Qué acciones voy a tomar para motivar y fidelizar a mi personal clave?

¿En que áreas o temas tengo que capacitar a mi personal , para afrontar los retos y lograr mis objetivos de negocio?





**¡La Diferencia la Genera  
Mi Equipo de Trabajo !**

# ATRACCIÓN DE TALENTO





## Amenazas y Debilidades de la PYME mexicana para la Atracción de Talento.

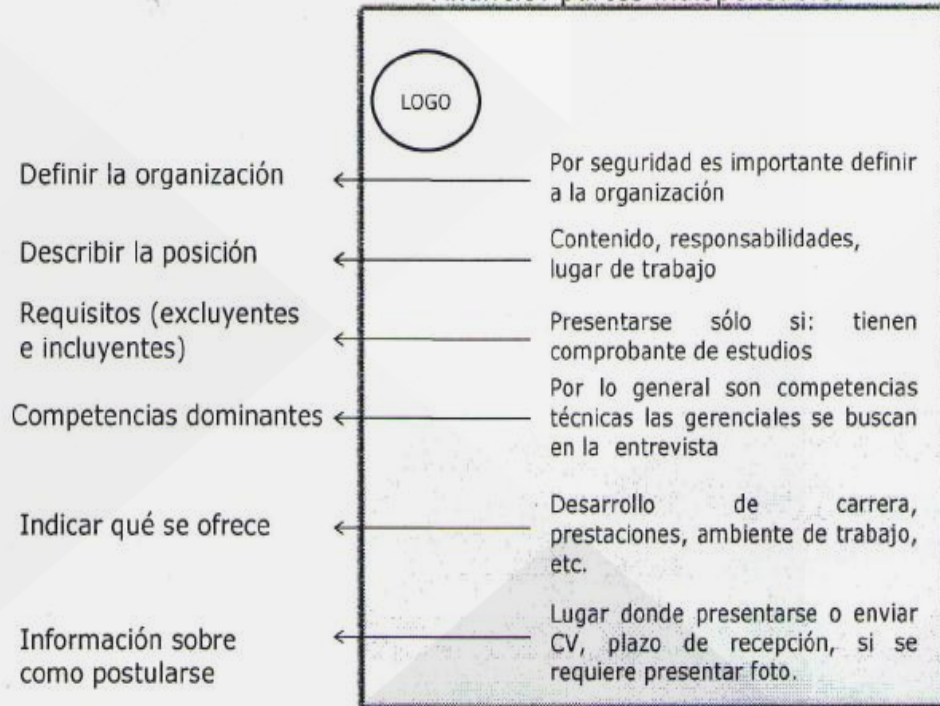
Amenazas (Externas)	Debilidades (Internas)
<p><b>..¿Escasez de talento en México?...</b></p> <p>54 % de los empleadores indicó haber tenido dificultad para cubrir sus vacantes en 2015. *</p>	<p>Falta de conocimiento en fuentes y medios para atracción de talento adecuado por parte de los dueños de negocios y responsables de PYMES.</p>
<p>** Sobre los planes futuros de los profesionistas: <b>5 de cada 10</b> se visualizan trabajando en un gran corporativo <b>25%</b> de los participantes se ven creando su propia empresa; <b>8%</b> trabajando de manera independiente y</p> <p><b>Solo 5% trabajando para una microempresa o Pyme.</b></p>	<p>Falta de una “marca con imán” o de <b>prestigio</b> para atraer talento.</p>

\* [http://www.manpowergroup.com.mx/uploads/estudios/Escasez\\_Talento\\_2015.pdf](http://www.manpowergroup.com.mx/uploads/estudios/Escasez_Talento_2015.pdf)

\*\* Encuesta realizada por OCC Mundial en abril 2015 a 1,000 profesionistas usuarios del portal.

# El anuncio como primer elemento para la atracción de talento

## Anuncio: partes indispensables



### Tamaño suficiente;

Visible, fácilmente identificable.

### Contenido claro:

Buena redacción y sin faltas de ortografía.

### Atractivo:

Que llame la atención por su presentación, contenido y/o formato.

### Selectivo:

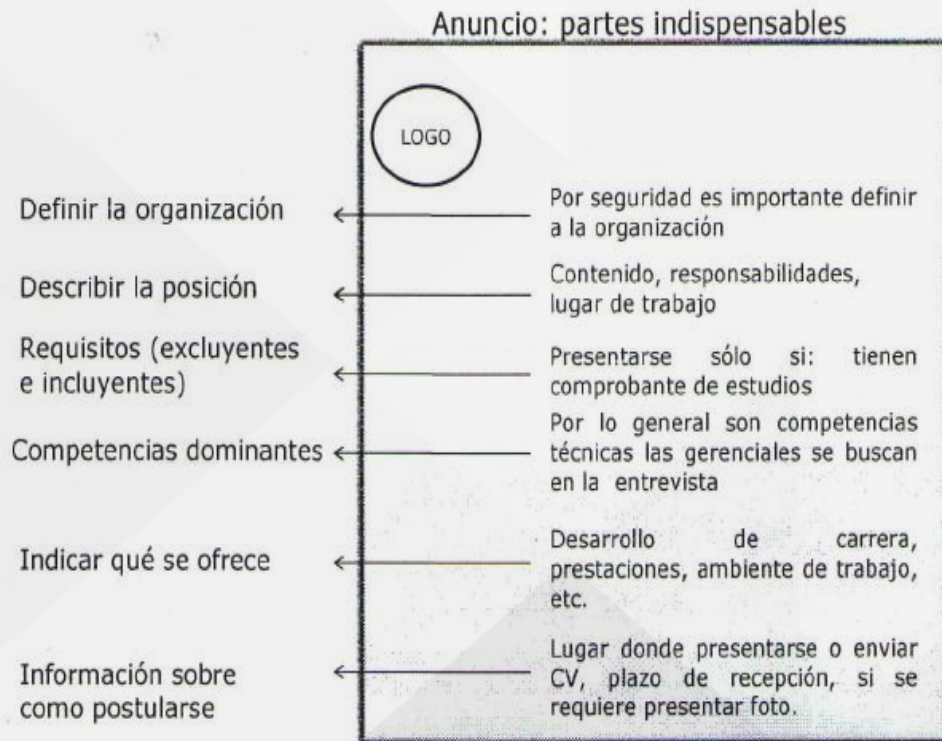
Que proporcione información sobre los requisitos indispensables.

### Motivante:

Que despierte interés en los aspirantes por colaborar en la empresa.



# El anuncio como primer elemento para la atracción de talento



## EJERCICIO 1

### PRACTICA TU ANUNCIO

**De manera individual, redacta o diseña un anuncio**

**Discútelo en el grupo**



## ¿Y....EN DÓNDE CONSIGO GENTE CON TALENTO ?

### 1. Internas :

- ☐ Promociones ó Ascensos
- ☐ Plan de Becarios

### 2. Identificar comunidades de Talento :

- Estudiantes : técnicos y/o universitarios
- adultos jubilados
- personas con capacidades diferentes.

### 3. ¿Familiares?

## Portales Electrónicos y redes sociales

portaldeempleo

indeed®

bumeran.com

oocmundial.com®



## Redes Sociales

## Periódicos o Gacetas de la zona y escuelas



Aviso Oportuno<sup>®</sup>.com.mx

**SOLO EMPLEO\$**

## Instituciones educativas



**UNITEC**<sup>MR</sup>  
Universidad Tecnológica de México  
piensa **actúa** avanza





## ¿Qué medios me pueden funcionar?

- **Tipo de Vacante:**  
*Operativo, Administrativo, Contable*
- **Tipo de Candidato:**  
*Edad, Estudios , certificaciones*
- **Alcance geográfico:**  
*Zonal, Delegación, Estado, otros países*  
*Costo / Beneficio*
- **Facilidad de Uso:**  
*Internet, facilidad de pago, edición del anuncio, vigencia, frecuencia.*

***Recuerda: El perfil buscado, define el medio a utilizar.***

## VENTAJAS DE LAS PYMES vs. grandes empresas.

- Procesos de selección de talento más rápidos, más personales y flexibles.
- Ambientes de trabajo mas cómodos y “familiares”.
- Actividades multitareas y mayores retos en las tareas diarias.
- Compensación e incentivos personalizados y flexibles.





## ¿Contratar o no Familiares en la PYME?

NEGOCIOS DE FAMILIA	VENTAJAS	DESVENTAJAS
	El tiempo que se tiene para crear una <b>relación de confianza</b> .	<b>Trato desigual</b> , incomodidad o inconformidad con los otros empleados.
	Tener un conocimiento o por lo menos una opinión previa de las <b>aptitudes</b> del familiar en cuestión.	<b>Mayor dificultad</b> para retroalimentar, negociar, incluso para despedir.
	<b>Supone</b> un mayor compromiso por parte del familiar.	Información de tu negocio es dominio familiar, supone potenciales conflictos.
	Pudieran ser más comprensivos y colaborativos ante medidas impopulares.	Mayor dificultad para imponer disciplina, y/o medidas de sanción.

## Aspectos a Considerar en la Contratación de Familiares

### Coherencia

- Necesitar realmente el puesto en tu negocio.
- Que el familiar cuente con las habilidades , aptitudes o experiencia requerida para ocupar el puesto

### Igualdad.

- Que el familiar en cuestión sea sometido al mismo proceso de selección y contratación como cualquier otro colaborador.

### Mismas obligaciones, mismos derechos.

Responsabilidades, horario, sueldo, evaluación de desempeño, etc.

*“La familia puede participar de la propiedad del negocio, no de su operación”*

# “ATRAER” talento, en lugar de “RECLUTAR” personal



Bien Pagados



Capacitados



Promovidos



Implicados



Respaldados



Valorados



Apreciados



Apoyados

~~Reclutar  
Personal~~

~~Atraer Talento~~

## SELECCIÓN DEL TALENTO



## ¿Cómo hacer una correcta selección?

- Valores y confiabilidad
- Actitudes
- Habilidades
- Experiencia y conocimientos
- Disposición para trabajar



## EJERCICIO 2 ¿Qué Necesito ?



**Experiencia Laboral Similar 30%**

\_\_\_\_\_

**Competencias 30%**

\_\_\_\_\_

**Valores 20%**

\_\_\_\_\_

**Formación Académica 10%**

\_\_\_\_\_

**Presentación Acorde al Puesto 2.5%**

\_\_\_\_\_

**Cercanía al Área de Trabajo 2.5%**

\_\_\_\_\_

**Estabilidad Laboral 2.5%**

\_\_\_\_\_

**Pretensiones Económicas 2.5%**

\_\_\_\_\_

**Otro**

\_\_\_\_\_



**Reflexión: ¿ Cuáles son los valores relevantes, que debe reflejar mi negocio durante la selección de mi personal ?**



# Validación de Factores relevantes como parte de la selección de talento

**Evaluación**

☒ Recomendado      ☐ No recomendado  
☐ Marginal      ☐ Se requiere entrevista

**Estimación Potencial:**

Medida	0	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	
Veracidad												Dice la verdad
Robo												Respeto los bienes de la org.
Soborno												Resiste la tentación
Normas												Respeto normas y leyes

- ☐ Entrevistas
- ☐ ejercicios prácticos
- ☐ Referencias

Pruebas comerciales  
preestablecidas:

[www.midot.com.mx](http://www.midot.com.mx)

[www.amitai.com](http://www.amitai.com)

## ¿Qué es una Competencia Laboral ó Habilidad?

Aptitud o capacidad  
“Fácilmente identificable”  
para llevar acabo una tarea.



## ¿Cómo evaluar las habilidades ?

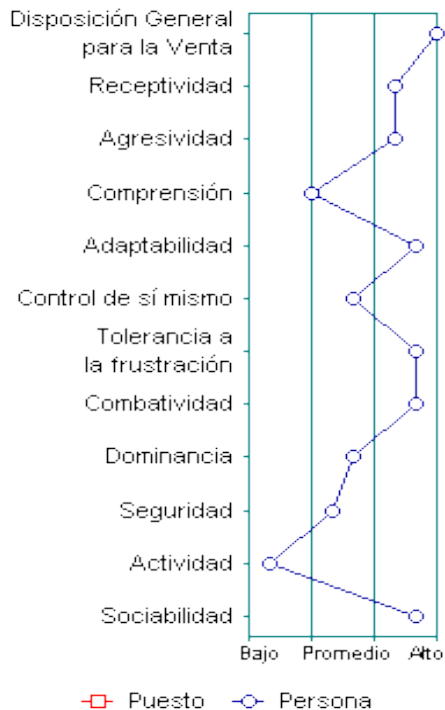
1. Definirlas
2. Calificar estas habilidades con base a comportamiento durante la entrevista y en experiencia laboral previa.
3. Mediante la aplicación de pruebas psicométricas, cuando sea factible.

## Ejemplos :

- Extrovertido
- Actitud de servicio
- Facilidad de palabra
- Conocimiento técnico
- Persuasión
- Trabajo bajo presión inteligencia emocional
- Manejo de quejas
- empatía
- Apego a normas
- ....

# Evaluación de competencias en puestos clave dentro de una PYME

## Vendedor



**Supervisor**  
**Cajero**  
**Encargado de mostrador**  
**Gerente**  
**Vigilante**  
**Labores generales**  
**Jefe de piso**  
**cocinero**

## Ejercicio 3 : Selecciona 8 competencias para alguno de los puestos anteriores. Compara y comenta

Apertura al Cambio  
Comunicación Oral  
Análisis de Problemas  
Control de Actividades  
Delegación  
Desarrollo de las personas  
Dinamismo  
Enfoque a la Calidad  
Enfoque a Resultados  
Iniciativa  
Innovación  
Liderazgo  
Negociación  
Organización  
Orientación al Servicio

Perseverancia  
Persuasión  
Planeación  
Sensibilidad a Lineamientos  
Toma de Decisiones  
Trabajo en Equipo  
Pensamiento Estratégico  
Aprendizaje  
Autoconfianza  
Autodesarrollo  
Dominio de Estrés  
Relaciones Interpersonales  
Madurez Social  
Enfoque a Ventas



# Entrevista por competencias en el proceso de selección de talento



## ¿Cómo Hacer la entrevista?

**Plantear una Situación:** ¿Qué paso?, ¿Dónde? ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Con quién?

Pregúntale; ¿Cuál fue su papel? ¿Qué debía hacer? ¿para qué? ¿que se esperaba de él?

**Cuestionelo:** ¿Qué hizo?, ¿Cómo lo hizo?, ¿Qué paso? ¿Por qué?

**Que indique cual fue Resultado:** ¿cual fue el efecto que provocó? ¿que indicadores observo? ¿cómo repercutió? ¿qué paso después?

1. Con esta información el entrevistador podrá evaluar algunas de las competencias y el desempeño del candidato y valorar si le es de utilidad para el puesto.
2. Documenta la entrevista: Grabar, tomar notas, acompañarte de alguien, etc.

## Video



# IMPACTOS DE UNA DEFICIENTE SELECCIÓN DE TALENTO

Servicio deficiente y  
pérdida de clientes

Costos adicionales al  
repetir  
frecuentemente el  
proceso de atracción

Costos adicionales al  
incurrir en pagos de  
finiquitos

Distraer recursos de  
las actividades  
centrales del negocio

Sobre cargas y  
conflictos con otros  
colaboradores



# Hagamos una breve pausa...



## ALGUNOS ASPECTOS LEGALES



## ¿Qué es una Relación de Trabajo?

Se entiende por relación de trabajo.  
“Cualquiera que sea el acto que le de origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario”



Art. 20 Ley Federal del trabajo

[http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125\\_120615.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf)

“Manual práctico para Recursos Humanos “ Lic. Alberto Sanchez Lujan”



## Las relaciones de trabajo pueden ser:

1.- Por obra o tiempo determinado 2.- Por temporada 3.- Por tiempo indeterminado.

1. Es una obligación patronal, la omisión causa una multa económica.

2. Protege al patrón y al empleado al especificar las condiciones de trabajo.

3. La falta de un contrato laboral, no priva al colaborador de sus derechos.

4.

5. A falta de estipulación escrita, se entiende que la relación de trabajo es indeterminada. ( aún cuando solo acordaste contrato a prueba y /o por temporada. )

## ¿Puntos que debe Llevar un Contrato Laboral? – *No debes omitir ninguno-*

- 1.- Datos del trabajador y patrón.
- 2.- Tipo de relación de trabajo.
- 3.- El servicio que debe prestarse( puesto y función).
- 4.- El lugar en qué debe prestarse el servicio.
- 5.- La duración de la jornada.
- 6.- La forma y monto del salario.
- 7.- El día y el lugar de pago de salario.
- 8.- Capacitación o programas establecidos.
- 9.- Condiciones de trabajo tales como; días de descanso, vacaciones y demás que convengan al patrón y al trabajador.

**\*No puede haber ninguna cláusula, que contraponga a la Ley Federal de Trabajo.**

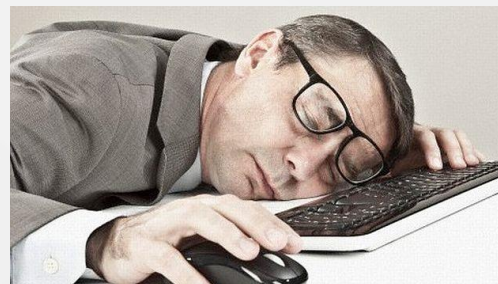


## **El contrato por tiempo determinado se utiliza cuando realmente lo amerite:**

Cuando lo exija la naturaleza del trabajo que se va a prestar:

- Producción adicional, debido a un pedido extraordinario.
- Volumen de trabajo arriba del promedio, ejemplo: fechas decembrinas
- Sustituir algún colaborador en caso de:  
incapacidad temporal , permiso , vacaciones , etc.  
(se debe establecer en el contrato, el nombre del colaborador que se sustituye y la razón de ausencia)

## Causas por las que el patrón puede rescindir las relación de trabajo por causa justificada y sin responsabilidad para el patrón



Art. 47 Ley Federal de Trabajo

### Recomendaciones al desligar personal

1. Mente fría
2. No tomarlo personal
3. Comunica, con un trato digno y con respeto
4. También hazlo con firmeza , de manera breve y sin entrar en controversia.
5. Ofrece dejar las puertas abiertas, terminar en buenos términos y expedir una constancia laboral.
6. En privado
7. Aún y cuando el empleado haya cometido una falta.... **Negociar , siempre será una buena opción.**



## ¿Cuándo finiquitamos y cuándo tenemos que liquidar a un trabajador ?

FINIQUITO	LIQUIDACIÓN
Cuando la separación es voluntaria por parte del colaborador	Separación injustificada
Término del contrato determinado	Reestructuras de área, cierre de la empresa o desaparición del puesto.
Esta Justificada la recisión laboral  Art. 47 Ley Federal de Trabajo	Recisión por parte del trabajador  Art. 51 Ley Federal de Trabajo



## Causas de rescisión sin responsabilidad para el trabajador.

Engañar al trabajador respecto a las condiciones del trabajo



Violencia, amenaza, hostigamiento.



Por imprudencia poner en riesgo al trabajador, su salud, etc.



Reducir el pago, no pagar el día y lugar acordado





## Costos desvinculación laboral



FINIQUITO	LIQUIDACION
Días trabajados y no pagados en el mes + Parte proporcional de vacaciones y prima vacacional.	<ul style="list-style-type: none"><li>Las del finiquito</li></ul>
+ Parte proporcional de aguinaldo.	<ul style="list-style-type: none"><li>+ Indemnización equivalente a 3 meses de salario.</li><li>+ 20 días de salario por cada año trabajado.</li><li>+ Parte proporcional de la prima de antigüedad</li><li>+ Por cada año de servicio deberá pagársele 12 días de salario.</li></ul>
Art. 50 Ley Federal de Trabajo.	

## Requerimientos de la renuncia.

- ✓ Preferentemente hecha a mano por el ex -colaborador.
- ✓ Ratificando el contenido del documento a lo largo del documento.
- ✓ Firma y huella dactilar del ex-colaborador por cada hoja.

Ejemplo:

Nombre del ex- colaborador. \_\_\_\_\_ Fecha. \_\_\_\_\_

Presente

Por medio de la presente hago constar que con esta fecha, voluntariamente y por así convenir a mis intereses, renuncio al trabajo que desempeñaba para \_\_\_\_\_ y doy por terminada toda relación de trabajo y cualquier otro nexo que nos haya ligado.

Así también, les manifiesto que no se me adeuda ninguna cantidad por ningún concepto, ya que durante el tiempo que mantuvimos relaciones de trabajo, desempeñé mis servicios en jornada legal de labores de 48 horas a la semana, con 60 minutos intermedios para tomar mi descanso y alimentos fuera del centro de trabajo, y que me fueron pagadas todos y cada una de los beneficios a los que tuve derecho conforme a mi contrato de trabajo. → TEXTO.

Igualmente manifiesto que no me reservo acción o derecho alguno que ejercitar con posterioridad en contra de \_\_\_\_\_ y/o de quien a sus intereses represente, ya que si en un momento dado llegue a tener relación con la misma, fue por orden, cuenta y bajo la subordinación y dependencia económica de mi único patrón.

Agradezco las atenciones que hasta el último día de trabajo tuvo para conmigo.

Atentamente



## ¿Por qué debo de contar con pautas de conducta en mi negocio?

Enfatiza y formaliza lo que esperamos de un colaborador en beneficio del negocio.

Estandariza comportamientos y códigos de conducta adecuados.

Fomenta la equidad, el orden, la justicia y por consiguiente un buen ambiente de trabajo en el negocio.

## Reglamento Laboral..

- Horarios de entrada y de salida (Tiempo de tolerancia).
- Días de pago, de asueto, horarios de pago.
- Tiempo y horario destinado para la comida.
- Justificación de faltas y permisos
- Disposiciones reglamentarias como:
  - El uso de celular y llamadas personales, uso de redes sociales.
  - Uniforme o tipo vestimenta
  - Condiciones para permisos



Este tipo de contrato, no es una modalidad que establezca la ley laboral, sino una posibilidad que ha establecido la legislación fiscal\*.



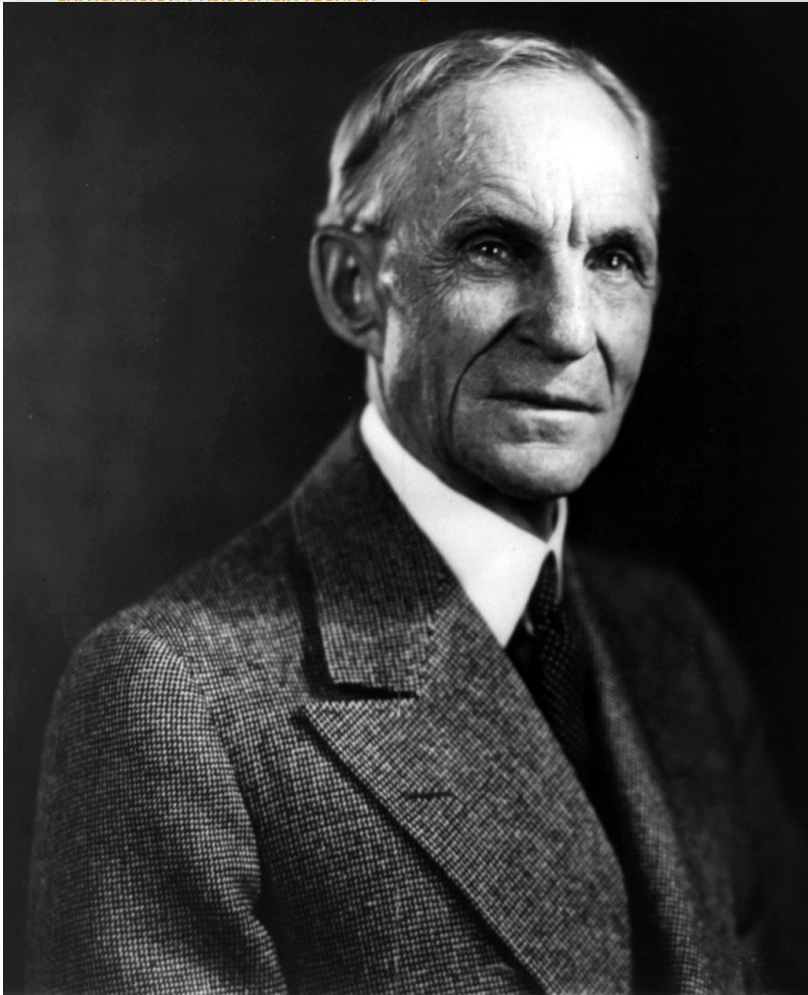
- No podemos establecer una jornada laboral al colaborador.
- Nuestro colaborador, no está sujeto a enfocarse en todo momento ,de forma exclusiva y/o subordinada a nuestro negocio.



Cuando una persona física o moral, nos proporciona personal *asumiendo* la responsabilidad ,la gestión y la obligación laboral.



VENTAJAS	DESVENTAJAS
✓ Mayor flexibilidad en las contrataciones en aspectos no estratégicos del negocio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los colaboradores pueden no sentir compromiso con nuestra PYME</li></ul>
✓ Se reduce la carga administrativa (nóminas, control de personal, gestión de pagos , tramites ante autoridad, etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar conocimiento y equipo humano calificado a la competencia</li></ul>
✓ ante un problema laboral acude y responde la empresa empleadora ante la autoridad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• El talento humano es externo a nuestra PYME y puede emigrar frecuentemente.</li></ul>



*“Sólo hay algo más caro que formar a las personas y que se marchen: no formarlos y que se queden.”*

***Henry Ford***

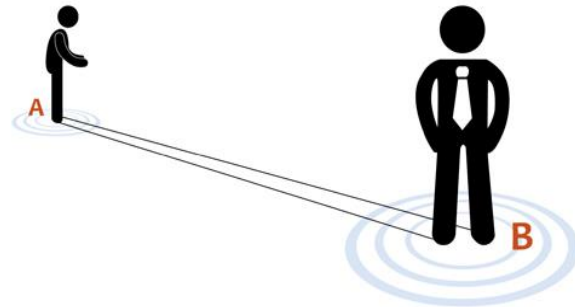


## Objetivo:

### ¿A quién le conviene tener capacitado al personal ?

- ✓ Actualizar y perfeccionar los conocimientos del colaborador.
- ✓ Preparar al colaborador para ocupar una vacante de nueva creación.
- ✓ Prevenir riesgos de trabajo.
- ✓ Incrementar la productividad.
- ✓ Mejorar las aptitudes del trabajador.
- ✓ Mejorar ambiente de trabajo.

**Nos conviene aquí y ahora...**



## Errores Comunes en la Capacitación al personal

- La mayoría de las PYMES no cuenta con un plan de capacitación.
- Pensar que la capacitación es un gasto y no una inversión.
- Capacitar por capacitar, sin considerar las necesidades de capacitación reales de los colaboradores y nuestro negocio.
- Enviar a cursos a los colaboradores y no dejar que el colaborador, ponga en práctica los conocimientos adquiridos.
- No medir los resultados inmediatos de la capacitación.
- Que el colaborador asuma la Capacitación, como solo una obligación del empleador



## Sugerencias para una estrategia de Capacitación efectiva

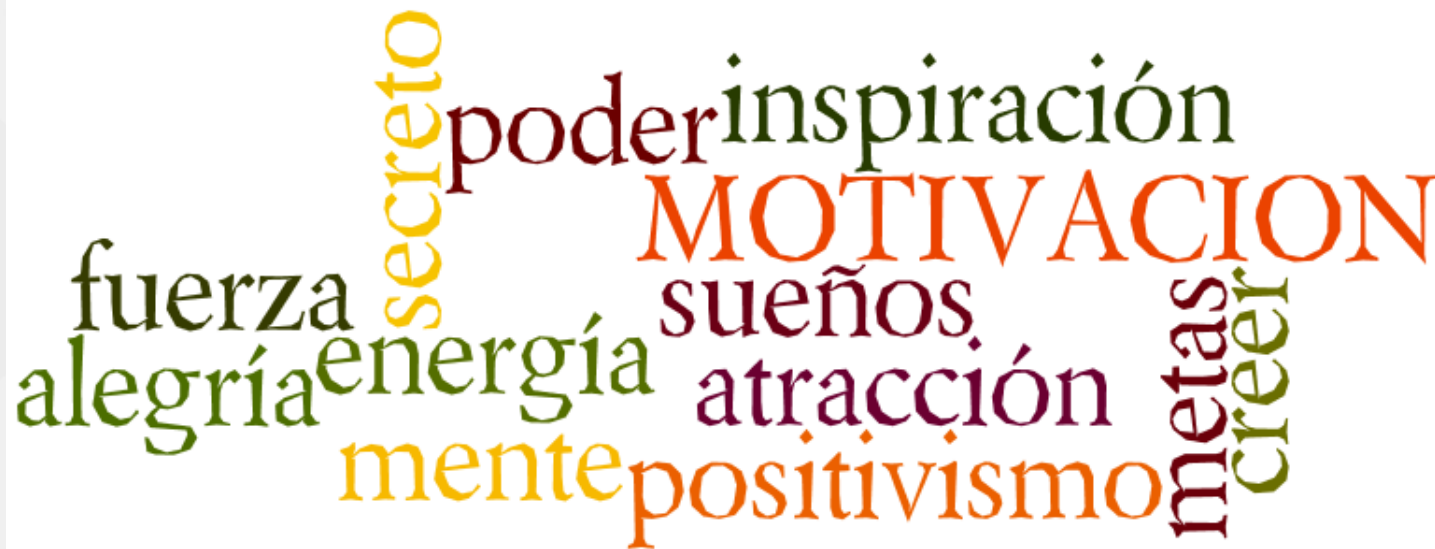
- I. Entender y convencernos de los beneficios mutuos de la capacitación.
- II. Establecer objetivos y asignar presupuesto.
- III. Elaborar un programa , con base a **las necesidades reales de mi negocio.**
- IV. Seleccionar a proveedores autorizados y registrados en la Secretaria del Trabajo y Previsión Social\*.
- V. No toda la capacitación cuesta dinero..



¿Con base a qué capacitó a mis colaboradores ?



## MOTIVACION



A word cloud featuring various terms related to motivation. The words are arranged in a cluster, with 'MOTIVACION' being the largest and most central. Other prominent words include 'inspiración', 'energía', 'fuerza', 'alegría', 'sueños', 'atracción', 'positivismo', 'metas', 'creer', 'mente', 'poder', and 'secreto'. The words are in different colors and orientations, creating a dynamic and visually engaging composition.

secreto poder inspiración  
MOTIVACION  
fuerza sueños  
alegría energía atracción  
mente positivismo metas  
creer



- ☐ Define o redefine un propósito trascendente de tu equipo .. más allá de solo el \$\$\$
- ☐ Hacerse fanático de tu equipo de colaboradores. ..¿Quiénes son y cómo son?

- ☐ Cuida a tu equipo y procura buenas relaciones...
- ☐ El trabajo del jefe es estar con la gente.. sé un líder



# COMO MATAR LA MOTIVACION

- ☐ Tener excesivo control.. No permitir el empoderamiento
- ☐ Realiza frecuentemente juntas inútiles
- ☐ Elimina ó descarta las nuevas ideas



- ☐ Enfócate en los errores y no en el aprendizaje
- ☐ Utiliza tu poder e influencia para amenazar o amedrentar a tu equipo de colaboradores
- ☐ Considéralos solo como un factor más de la producción.. sin sentimientos o intereses propios
- ☐ Cúlpalos a ellos de todo lo malo que sucede en el negocio

# Tendencias del capital humano





# Tendencias del capital humano



# ¿QUÉ BUSCAN LOS JÓVENES HOY, EN UNA EMPRESA PARA TRABAJAR? \*

- Autonomía para trabajar por resultados.
  - Empresas socialmente responsables.
- Que involucren tecnologías en sus procesos.
- Que el trabajo implique desafíos y retos profesionales.
  - Reconocimiento.
  - Formación o capacitación.

\*Según encuesta de FORBES, aplicada en Febrero del 2016 a 1,000 jóvenes recién graduados en todo el país

# Tendencias del capital humano

Los “**millennials**” son muy deseados por las compañías.  
¿Cómo retenerlos?

El 58% de esta generación, espera estar en un trabajo actual no más de tres años, según un estudio de *Elance-o-Desk* sobre la fuerza laboral de los “millennials” en 2015. Jaleh Bisharat, su vicepresidenta de marketing en USA, da cinco claves para mantenerlos motivados y evitar que renuncien antes de tiempo:

1



Enséñele que usted se fija en ellos. Prácticamente todo el mundo siente lealtad hacia un gerente que le importa, pero esto es especialmente cierto para estos jóvenes ávidos de tutoría y de crecimiento.

4

Los “millennials” son conocidos por sus novedosas ideas, creatividad y conocimientos en tecnología. ¿Qué está haciendo para aprovechar eso? Cultive una cultura que invite a tomar riesgos, a ser audaz y a proporcionar ideas únicas con espacio para crecer.

2



Vaya con él/ella a almorzar. No hay mejor forma de conocerlo/a y demostrarle interés.

Muéstrele que le puede enseñar algo nuevo incorporándolo a equipos de trabajo y tendrá a un joven comprometido con su compañía.

El PEA de México es del 60% aprox. de la población a jun2016  
Los *millennials* representan entre el 25-30% de la población total

3

El crecimiento profesional viene de la experiencia. Compártele la tuya.



92%

Dice ser capaz de acceder a la información cuándo y dónde la necesitan. Pero hay algunas habilidades que solo vienen de la experiencia, no de una rápida búsqueda en Google.

5

Los “millennials” aprecian que los horarios puedan ser flexibles, les permite mantener el control sobre su experiencia laboral. Para medir sus resultados no es necesario tenerlos en la oficina.



**“Necesitamos crear un ambiente,  
donde la gente común, produzca  
resultados extraordinarios”**

**“Sumantra Ghoshal”**

Doctor con grado en HARVARD, profesor, investigador y autor de 12 libros de negocio.

# Será muy útil conocer y difundir como implementas tu nueva estrategia de gestión de personal en tu negocio...

Da clic y síguenos en nuestras redes:



Follow en :  
CE\_NAFINSA



Like en : Experto en  
capacitación empresarial

capacitacion@nafin.gob.mx