



13 de Marzo del 2014

**A quien corresponda:**

Por medio de la presente certificamos nuestra más entera satisfacción por los resultados obtenidos mediante la implementación de cuatro fases que se desarrollaron entre **Caltic Consultores** y **Human Staff**.

A través de estos casi 2 años y mediante la implementación de cuatro fases, nos pudimos cerciorar que la organización logró un cambio cultural en nuestro personal, ya que incrementó su enfoque en los resultados y en la mejora continua.

A través de la implementación de los proyectos en las 4 fases definidas, logramos convertirnos en una empresa más institucional, ya que estandarizamos todos los procesos y formalizamos la gestión operativa, administrativa, comercial y de capital humano, con lo cual la forma de trabajo dejó de ser subjetiva y de acuerdo a la experiencia. Los consultores de Caltic con su profesionalismo y liderazgo fueron un factor clave para que este cambio se diera en Human Staff.

Así mismo se lograron mejoras tangibles, consiguiendo evaluar el desempeño de cada área a través de indicadores, lo cual nos ayudó a focalizarnos en las causas raíz de los problemas para mejorar nuestra operación, la reducción de cartera vencida, disminución de costos del IMSS, ahorros en gastos de comunicación y papelería, se incrementó el nivel de servicio al cliente, se logró mayor productividad en las áreas de cadena de valor y de soporte obteniendo así un modelo comercial efectivo y un sistema de gestión en todas las áreas, todo esto aportando un retorno sobre la inversión del proyecto de **1.3 a 1 en un año y un aumento en el clima laboral del 24%**.

Después del trabajo en conjunto, podemos recomendar ampliamente al equipo de **Caltic Consultores** como una empresa efectiva en la implementación de procesos de mejora que han impacto positivamente los resultados de la empresa.

**Atentamente**

**Alejandro Ramos Suárez**  
**Director General**  
**Human Staff S.A. de C.V.**