

**[Agosto-  
Diciembre  
2018]**



**Víctor Arturo Prieto Román.**

**REPORTE FINAL PARA ACREDITAR  
RESIDENCIA PROFESIONAL DE LA  
CARRERA DE GESTIÓN EMPRESARIAL.**

**Implementación de programa de desarrollo de competencias y habilidades en base a la elaboración de Matriz de habilidades (DKS+) de la empresa Diseko Soluciones S.A. de C.V.**

**Diseko Soluciones S.A DE C.V.**

Lic. Felipe de Jesús Ruvalcaba Castillo.

L.A.T. Graciela Dondiego Arroyo.

Diciembre de 2018

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y mantenerme con salud, por haberme brindado una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo haber logrado la culminación de carrera.

También quiero agradecer a mis padres por siempre apoyarme en las decisiones que he tomado en mi vida y haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida, sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

Le agradezco la confianza, apoyo y dedicación de tiempo a mis profesores del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga, por haber compartido conmigo sus conocimientos, puesto que fueron muy valiosos para poder llegar hasta donde he logrado.

A mis amigos y compañeros por todos los momentos que pasamos juntos, por las tareas que juntos realizamos, por sus explicaciones y por la confianza que en mí depositaron.

A la empresa Diseko Soluciones por darme la oportunidad de realizar mis prácticas profesionales dentro de ella y por depositar su confianza en mí para llevar a cabo este proyecto.

## RESÚMEN

El proyecto del becario en la empresa es con la finalidad de desarrollar al personal que ingresa por primera vez, a atacar el alto porcentaje que se tiene de rotación y por ultimo formar al personal para que sea consciente del impacto que tiene su trabajo en la empresa, y la función del becario es atacar cada uno de los puntos antes mencionados a este proyecto se le denomino Matriz de Habilidades DKS +.

El personal de nuevo ingreso tiene que tomar 12 cursos que se consideran como básicos para su ingreso durante las 2 primeras semanas, esto ha ayudado a disminuir el re trabajo, errores y accidentes.

Se ha logrado dar seguimiento personalizado al personal de nuevo ingreso y tener un trato más cercano que ellos se sientan parte de la empresa y gracias a esto ha disminuido la inasistencia y la rotación.

Cada persona se puede encontrar con diferentes problemas dentro de la empresa como fuera de ella, es por eso que se mantiene un seguimiento con ellos para tratar de eliminar esos casos y de esta manera evitar que las personas sigan dejando de asistir.

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS .....	2
RESUMEN .....	3
<b>CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO.....</b>	<b>5</b>
INTRODUCCIÓN .....	5
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y EL ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE..	6
PROBLEMAS .....	7
OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	7
JUSTIFICACIÓN .....	8
<b>CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
MARCO TEÓRICO.....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CAPÍTULO 4: DESARROLLO .....</b>	<b>12</b>
SEGUIMIENTO.....	15
<b>CAPÍTULO 5: RESULTADOS .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.....</b>	<b>20</b>
<b>CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....</b>	<b>22</b>
<b>CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACION.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO 9: ANEXOS.....</b>	<b>24</b>

### **Ilustraciones:**

Ilustración 1 .....	15
Ilustración 2 .....	17
Ilustración 3 .....	18
Ilustración 4 .....	19
Ilustración 5 .....	19
Ilustración 6 .....	20

## **CAPÍTULO 2: GENERALIDADES DEL PROYECTO.**

### INTRODUCCIÓN

El presente proyecto contiene información acerca de la elaboración de La Matriz de Habilidades DKS+, El objetivo fue llevarla a cabo por medio de los diferentes tipos de análisis que se hicieron o generaron, Para conocer las áreas de oportunidad donde nos vamos a enfocar; buscando que los colaboradores se encuentren altamente capacitados al momento de la realización de sus tareas.

El documento se divide en 9 capítulos, los cuales conforman de varios subcapítulos. El capítulo 1 comienza con un pequeño resumen que contiene una breve explicación de lo que es el proyecto, seguido de una tabla de contenido que contiene todos los títulos del documento. El capítulo 2 contiene la introducción donde se explica a detalle el contenido del formato, continuando con la descripción de la empresa, contiene historia, su misión, visión, valores, política de calidad y el puesto que ocupa el becario o residente dentro de la empresa, para dar seguimiento con los problemas que se van a resolver, después seguimos con la justificación ahí se habla del porqué es importante la solución del problema y que beneficios traerá tanto para la empresa como para el estudiante, por último el capítulo termina con los objetivos que se plantearon al inicio del proyecto. El capítulo 3 solo se compone de un solo tema que es el marco teórico en el cual se habla de la matriz de habilidades ILUO que es de donde se toma información para crear la matriz de habilidades DKS+. El capítulo 4 comienza con la descripción de las actividades realizadas y el cronograma en el cual se basó para llevar a cabo las actividades. En el capítulo 5 se presentan los resultados que se dieron con la implementación del proyecto, presentando cada objetivo con su respectiva solución, además contiene las evidencias con imágenes que demuestran lo redactado. El capítulo 6 contiene las conclusiones donde se agrega el resultado más relevante a la hora de implementar la matriz de habilidades. En el capítulo 7 se encuentran las competencias que se desarrollaron durante la ejecución del proyecto. En el capítulo 8 aparecen las referencias bibliográficas de los textos de los autores citados en formato APA. Y por último el capítulo 9 contiene los anexos.

## DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA Y EL ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.

Diseko Soluciones S.A. DE C.V. es una empresa, creada con la visión de cubrir la demanda de todo tipo de sistemas de exhibición para el punto de venta-exhibidores de acero y multimateriales, así como soluciones en corrugado de cartón para todo tipo de productos de consumo a nivel nacional e internacional. Tiene más de 25 años de experiencia exportando a E. U y contamos con la capacidad instalada y personal capacitado para ofrecer un producto de alta calidad, cortos tiempos de entrega y buen precio. Cuenta con una infraestructura de 33,000 metros cuadrados en la planta de Aguascalientes para dar un oportuno servicio y logística a cualquier parte del país y el extranjero. Se invierte constantemente en tecnología de punta para la producción de sus productos-maquinaria de enmallado automático, doblado de alambre y tubo CNC, maquinaria de corte láser, robots de micro soldadura, línea de pintura con caseta Nordson de cambios rápidos.

Cuenta con 716 colaboradores, los cuales laboran en dos turnos matutino y vespertino, tiene exportación y como grandes clientes a grupo Bimbo y FEMSA por citar algunos.

### **Misión:**

Crear e innovar en soluciones de exhibición y componentes en el área metalmecánica con diseños de vanguardia, altos estándares de calidad y la última tecnología con el personal mejor capacitado y motivado para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, comprometidos con el medio ambiente y la comunidad siempre con un sentido humano.

### **Visión:**

Ser líderes en el mercado nacional, con fuerte presencia en el resto de las Américas, brindando soluciones sustentables e innovadoras en el diseño, mediante la fabricación de sistemas de exhibición y mobiliario en el sector comercial e industrial.

## **Política de Calidad:**

En Diseko fabricamos productos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes cumpliendo con sus expectativas de calidad mediante una metodología de mejora continua.

El estudiante opera en las áreas de recursos humanos y producción ya que se capacita al personal de nuevo ingreso para que conozca todas las operaciones de la empresa y todos los documentos que se aplican dentro de esta, para después aplicarlos de manera práctica ya que es el quien se encuentra de manera directa en los procesos de producción y de esta manera en un futuro el trabajador se vuelva un experto en su área de trabajo y en otras más.

## PROBLEMAS

Uno de los principales problemas dentro de la empresa es que el personal no se encuentra altamente capacitado en las operaciones de la empresa, la falta de un enfoque hacia el personal hace que este no se sienta protegido o que no sienta el reconocimiento dentro de la empresa, lo que nos lleva implementar dentro de la compañía un programa de certificación donde se reconozca y se vea reflejado el esfuerzo de cada uno de los colaboradores y de esta manera incentivarlos a seguir desempeñándose de manera eficiente en cada una de las operaciones que se requieren para crear los diferentes productos.

## OBJETIVOS DEL PROYECTO

### **OBJETIVO GENERAL:**

Implementar un programa de desarrollo de competencias y habilidades para los colaboradores de Diseko Soluciones mediante la elaboración de una matriz de habilidades DKS+ que permita proporcionar los recursos humanos indicados de

acuerdo a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Elaborar matriz de habilidades DKS+, donde se conozcan las habilidades y capacidades de cada colaborador además de ubicarlos en la pirámide DKS+ en los distintos niveles en base a sus indicadores.
- Detectar las necesidades de capacitación y desarrollo de los colaboradores de Diseko Soluciones en la matriz de habilidades DKS+.
- Implementar programa de certificación de habilidades DKS+.
- Generar reconocimientos y retabulaciones al personal de acuerdo a su nivel de capacitación y a su desempeño.
- Evaluar los resultados de la implementación del programa de desarrollo de competencias y habilidades.

### **JUSTIFICACIÓN**

Derivado de la relación comercial con clientes nacionales y extranjeros en los últimos cuatro años nace la necesidad de certificar la empresa en la Norma ISO 9001:2015 misma que nos permitirá estandarizar nuestros procesos y tener personal mejor capacitado y altamente motivado.

El objetivo es certificar a la empresa en el mes de enero de 2019 evaluados con casa certificadora de ISO, a la fecha se tienen avances previos de un 70% resultado obtenido de auditorías internas que nos han permitido evaluar el punto en donde se encuentra y se tiene programadas dos auditorías más en septiembre y noviembre para alcanzar el % necesario para certificarse.

El proyecto surge en base a la mejora continua y desarrollo del personal con la que trabaja la empresa, la cual identifica las áreas de oportunidad en sus procesos de manufactura, detectando la falta de capacitación para poder generar la competencia y formación con la que lleva a cabo nuestro personal la actividad asignada o así mismo percibir donde es más hábil el trabajador para poder colocarlo en un área de acuerdo a

la evaluación del perfil, sin descartar que en cierto tiempo llegará al ciclo multi-habilidad DKS+ donde cada uno de los colaboradores tendrán que estar capacitados por lo menos en tres procesos diferentes para así cumplir con el objetivo de certificación.

El programa de desarrollo de habilidades y competencias se representa en la matriz de habilidades ya que en base a esta matriz podemos conocer las habilidades y competencias de cada colaborador de la empresa donde también cada colaborador se certifique en su área de trabajo y en dos más o sea que cada trabajador se especializará en 3 áreas diferentes creando un ciclo de multi-habilidad.

Los indicadores de la matriz son la antigüedad, asistencias, las incidencias, accidentes, índice de rechazos y sus conocimientos en de los procedimientos.

El programa de certificación es donde en base a las capacidades y habilidades que consiguen los colaboradores se les entrega un reconocimiento y se le asigna un lugar en la pirámide DKS+ para posteriormente hacerle un ajuste de sueldo.

Por tanto, se busca el desarrollo de las habilidades de los colaboradores de Diseko Soluciones mediante un sistema de capacitación constante, encargado del adiestramiento, motivación y desarrollo laboral con el fin de desarrollar al máximo las capacidades, habilidades, aptitudes y actitudes que nos permitan proporcionar los recursos humanos necesarios de acuerdo a la necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad bajo la Norma ISO 9001.

Al mismo tiempo, se buscará reconocer al personal certificado mediante pirámide DKS+ donde en esta se encuentran diferentes niveles los cuales se nombran como: Nivel Plata, Oro, Platino y Diamante los cuales tendrán la función de ubicar al personal de acuerdo con los conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes, actitudes que van creando conforme la capacitación que reciben, para posteriormente ubicarlos en el tabulador DKS+ y otorgarles reconocimientos emblemáticos y económicos mediante puntajes ganados con “Plus Coin” (Moneda DKS+) que podrán canjear por premios existentes en la “PLUS STORE” (Tienda de Exhibición).

## **CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO**

### **MATRIZ DE HABILIDADES ILUO**

El sistema ILUO es usado en la industria automotriz con el fin de desarrollar y administrar las habilidades técnicas y prácticas de los trabajadores de la empresa, tanto como obreros hasta administrativos se han convertido en elementos importantes para el desarrollo y crecimiento de la empresa, es por eso que el sistema ILUO se encarga de exponer al máximo las habilidades de cada uno. La mayoría de las empresas pueden llegar a su punto de madurez pero solo pocas de estas logran mantenerse en ese lugar y llegan al declive o muerte como lo dice el ciclo de vida de las organizaciones:

La madurez en una empresa es cuando esta continúa creciendo y se tiene un punto óptimo en el mercado y el principal objetivo es eficientar los costos y los procesos, la atención con los clientes es primordial ya que de ahí viene el fortalecimiento de la imagen, además se comienza a buscar nuevos compradores y mantener a los que ya se tienen, es aquí cuando busca nuevas ideas tanto internas como externas para seguir con la mejora continua, pero si no se toman las medidas correctas, no se realizan inversiones buenas o la empresa no trata de mejorar y no se adapta las nuevas tecnologías esta puede llegar a al punto de muerte ya que comenzará a perder los clientes y los costos aumentarán de una manera en que ya no pueda solventar y llegará a la quiebra.

Las empresas se encuentran en constante mejora, pero no pueden mejorar si el recurso humano se queda estancado, de ahí es de donde viene la importancia de formar al personal en las diferentes actividades que se realizan dentro de la empresa lo cual tendrá un efecto positivo en el proceso de producción, en la calidad del producto, en la satisfacción del cliente y en la empresa en general, lo cual traerá beneficios para todos.

El sistema ILUO impacta en el departamento de Recursos Humanos ya que son ellos los que se encargan del proceso de reclutamiento, capacitación del personal, el desarrollo evaluación y sueldos de todo el personal que labora en la organización.

Las ventajas implementar el sistema ILUO dentro de la empresa son que todo el personal comienza a trabajar con calidad y pueden detectar errores antes de que el

producto tenga un descontrol, y el trabajar con calidad por consecuencia se reduce el porcentaje de desperdicio de material, se tiene una satisfacción en los clientes ya que todos los productos que se crean cumplen con todas las especificaciones requeridas, se reduce la rotación del personal, incapacidades e impuntualidades, el supervisor tiene numerosas opciones de quien puede realizar las operaciones requeridas en el área, disminuyen los accidentes de una manera considerable y aumenta la motivación en los colaboradores.

El sistema ILUO se divide en 4 niveles, uno por cada letra y cada una representa la formación o competencias que se van alcanzando.

**Nivel I:** Todos los trabajadores que se encuentran en el proceso de capacitación y que aún no se encuentran de manera directa en los procesos.

**Nivel L:** Son los trabajadores que ya cumplieron con su capacitación y ya se encuentran directos en el proceso, solo que aún no cumplen con el estándar requerido ya que son nuevos realizando las actividades.

**Nivel U:** Son los trabajadores que ya cumplen con el estándar y el tiempo requerido, conoce bien el proceso, pero aún no puede capacitar a sus compañeros, además otra cosa importante es que realiza su trabajo con calidad.

**Nivel O:** Aquellos trabajadores que acreditaron los niveles anteriores y recibieron una certificación, estos trabajadores tienen la habilidad de capacitar a sus compañeros en su operación, además tiene los conocimientos necesarios y los expresa con otros operadores, hay veces que llega a superar el tiempo estándar y realiza su trabajo con buena calidad.

## **CAPÍTULO 4: DESARROLLO**

El proyecto tiene como fin capacitar al personal de la Empresa Diseko Soluciones para que sean conscientes de realizar sus actividades diarias con calidad y de esta manera cumplir con la certificación en la norma ISO 9000:2015.

### **CAPACITACION**

A los trabajadores de nuevo ingreso les imparten un total de doce cursos que son:

- Curso de Inducción Bloque I. (Conocimiento de la Empresa/Prestación de trabajadores/Reglamento/Seguridad e Higiene.
- Sistema de Gestión de Calidad y Política.
- Procedimiento de Servicio Médico y Metodología 5` s
- Curso de Inducción Bloque II, Procedimiento Médico, Metodología 5 S´ s.
- Diagrama de Tortuga.
- Mantenimiento Autónomo.
- Hoja de Operación Estándar.
- Control del Producto No Conforme.
- Manejo de los Materiales.
- Análisis de Modo y Efecto de Fallas Potenciales (AMEF).
- Metrología.
- Plan de Control.

### **Curso de Inducción Bloque I. (Conocimiento de la Empresa/Prestación de trabajadores/Reglamento/Seguridad e Higiene.**

En este curso se habla de quienes somos como empresa, lo que fabricamos, los valores que se practican dentro de la planta y también se les da a conocer la misión, visión y la política de calidad, además se les da a conocer de las prestaciones que otorga la empresa, el sistema de nóminas y la forma de pago, el reglamento interior de trabajo, la seguridad en el trabajo y por último se les hace entrega de su equipo de protección personal ya que no pueden ingresar al área de trabajo sin portar su equipo.

## **Sistema de Gestión de Calidad y Política.**

Durante este curso se habla de que se tiene que realizar el trabajo con calidad y si se detecta un error o se puede realizar una mejora se tiene que decir, una frase importante es “no recibo, no genero y no envío producto no conforme”, también se habla de las Normas ISO y que es lo que tienen que ver con el proceso de certificación.

## **Curso de Inducción Bloque II, Procedimiento Médico, Metodología 5’S.**

Se les habla de que hacer para que no ocurran accidentes y que procedimiento seguir si ocurriera uno, también se les habla un poco de ergonomía para evitar lesiones al realizar sus actividades diarias y el procedimiento para las incapacidades y los tipos de incapacidades que hay, en el curso de metodología de 5’s se les explica de qué son y cómo se aplican las 5`s.

## **NUESTROS PRODUCTOS, NUESTROS PROCESOS.**

Durante este curso se explica a manera detallada los productos que se procesan dentro de la planta y de qué material se fabrica cada tipo de exhibidores, las áreas que hay y qué actividades se hacen en cada área para tener el exhibidor que el cliente requiere.

## **DIAGRAMA DE TORTUGA.**

En este curso se explica a manera general lo que es un diagrama de tortuga o de procesos, las partes que componen este diagrama y porque es que recibe este nombre además se explica lo que es el avance de producción o el bihorario.

## **MANTENIMIENTO AUTÓNOMO.**

Aquí se explica cómo se tiene que llevar a cabo un check list de mantenimiento autónomo ya que es una herramienta que se debe realizar diariamente dos o tres veces al día y que nos sirve para detectar, evitar y reparar problemas, mejorar la seguridad e integridad de cada colaborador y además ayuda a disminuir el deterioro de las máquinas y sus componentes.

## **HOJA DE OPERACIÓN ESTÁNDAR (HOE).**

A lo largo del curso se explica cómo se tiene que aplicar la HOE ya que es un instructivo paso a paso de lo que se tiene que hacer durante el proceso y que nos sirve para tener una mayor seguridad, minimizar los defectos y facilitar la detección de puntos a mejorar.

### **Control del Producto No Conforme**

Como el nombre lo dice en el curso se habla de lo que se tiene que hacer cuando existe un material que no cumple con las especificaciones o en otras palabras que esta no conforme.

### **Manejo de los Materiales**

En este curso se habla acerca de cómo se deben manejar los materiales después de cada proceso para transportarlos al siguiente, por no solo es interno si no también se habla de todas las especificaciones que se tienen que tomar en cuenta para transportar los exhibidores hasta llegar al cliente.

### **Análisis de Modo y Efecto de Fallas Potenciales (AMEF)**

Es un curso donde se habla de cómo se pueden detectar las posibles fallas dentro de los procesos, las acciones correctivas en caso de que haya una y como se pueden evitar.

### **Metrología**

En este curso se habla de los conceptos más básicos de metrología y de cómo se deben realizar las medidas dentro de la empresa, ya que es una cosa que se utiliza mucho para el producto cumpla con las especificaciones.

### **Plan de Control.**

Al final de cada uno de los cursos anteriores se realiza un pequeño examen, de esta manera es como se evalúa lo aprendido del tema, las presentaciones se encuentran estandarizadas con los formatos que la empresa ya tiene especificados.



y las calificaciones de cada uno de los cuatro seguimientos. Todo esto para tener un control de las personas que ya llevaron los cursos y a que personas les falta para atenderlos al curso correspondiente, además ahí podemos encontrar cuantos seguimientos se les ha aplicado y los que faltan por aplicar.

Todo lo anterior nos sirve para que el trabajador se encuentre capacitado y desempeñe sus actividades con responsabilidad y calidad, también para que si llegara a haber un error o una falla ellos sean capaces de detectarlo y corregirlo antes de que llegue al siguiente proceso o se genere en mayor cantidad, además que al tener el personal capacitado estos pueden capacitar a sus compañeros.

Por otro lado se realiza un reporte de ausentismo diariamente solo a las personas de nuevo ingreso donde se genera una llamada al trabajador que tuvo ausencia, para conocer los motivos por los cuales no acudió, se toma nota y en base a eso se genera un reporte de faltas donde se agrega el motivo, el número de celular o teléfono, el área, el nombre del supervisor, el nombre del trabajador, número de nómina y el día de su falta. Al día siguiente se tiene un seguimiento personal con el trabajador donde él nos explica más a detalle los motivos de su falta, todo con el fin que el colaborador sienta que la empresa está comprometida con él y se sienta importante dentro de ella.

Ilustración 2.

31/10/2018 07:39					
NOMINA	NOMBRE	Área	Supervisor	TELEFONO	COMENTARIOS
30/10/2018					
NOMINA	NOMBRE	Área	Supervisor	TELEFONO	COMENTARIOS

**Ilustración 2**

Con esto conocemos un poco más al personal y los motivos por los cuales no asistió además se genera la confianza y él se sienten protegidos, ya que al conocer los motivos se puede atacar y buscar eliminar o disminuir este problema.

Los trabajadores nuevos se encuentran capacitando durante tres meses, pero no es solo eso sino que también se encuentran a prueba en su área ya que al cumplimiento de este tiempo se les realiza una evaluación de desempeño, la cual si apruebas se tiene derecho a la planta, a un incremento de sueldo y a un nuevo contrato, pero si sucede lo contrario se aplica una rescisión de contrato.

## CAPÍTULO 5: RESULTADOS

Como se dijo anteriormente para comenzar con el proyecto se debe disminuir la rotación del personal operativo que existe, lo cual se ha logrado, el proyecto comienza desde el 28 de Marzo del 2018 con un primer grupo de personas que recién ingresaban, en este primer grupo ingresaron 13 personas de los cuales 0 quedan activos, a partir de este primer grupo hasta el 18 de Junio han ingresado 126 personas en 12 diferentes grupos y fechas, de los cuales sólo 37 trabajadores siguen activos y 89 son baja, se está hablando que el 29% del personal total que entró durante los meses de Marzo, Abril, Mayo y Junio sigue activo y el 71% han desertado como se muestra en la Ilustración 3.

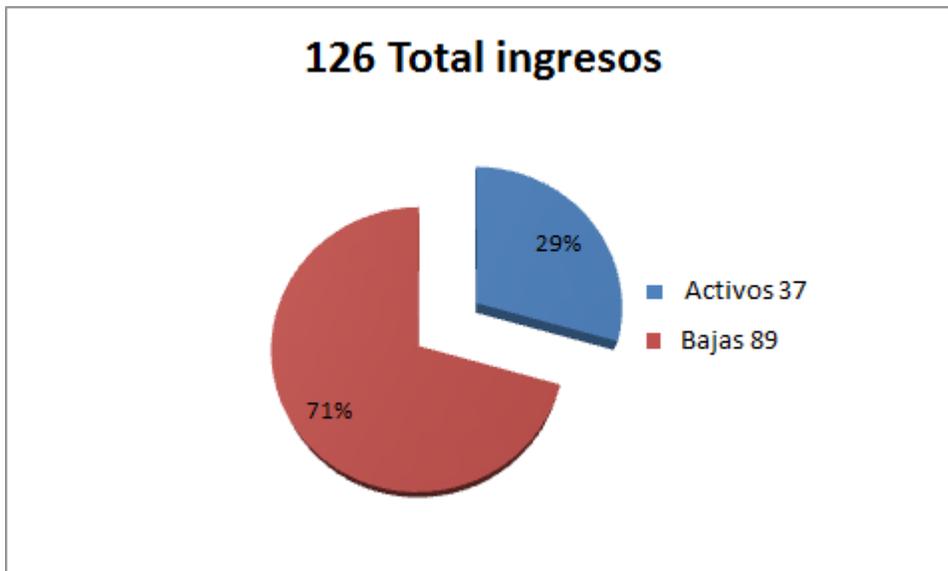
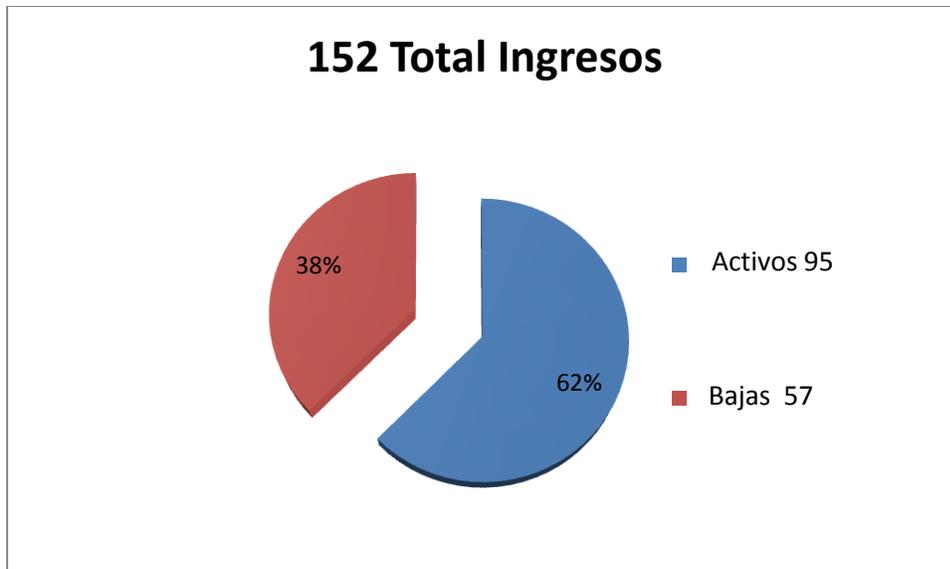


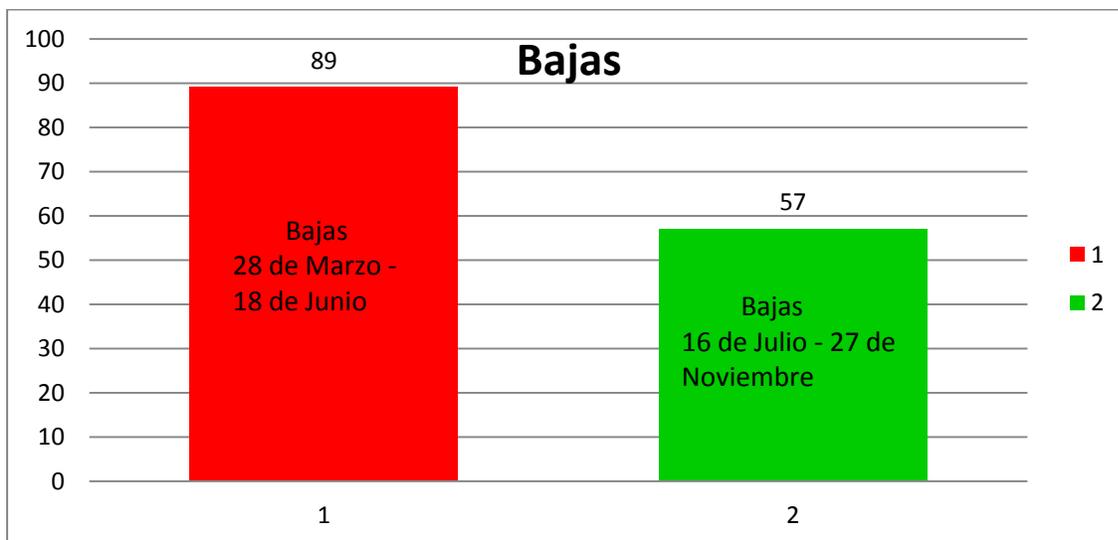
Ilustración 3

A partir del 16 de Julio que es donde el becario ingresa hasta el 26 de Noviembre, que son los grupos 13 al 28, el índice de rotación ha bajado considerablemente, de 152 personas que ingresaron a laborar en la empresa solo 57 han sido bajas y 95 siguen activos, en otras palabras el 38% ha sido baja y el 62% sigue activo, como se muestra en la Ilustración 4.



**Ilustración 4**

Sumando las bajas que ha habido desde el 28 de Marzo hasta el 26 de Noviembre no da un total de 148, a partir de la fecha del 28 de Marzo hasta el 18 de Junio tenemos un porcentaje del 61% de las 148 bajas totales, y del 16 de Julio hasta el 26 de Noviembre tenemos un porcentaje del 31%, por lo tanto podemos decir que el índice de rotación ha bajado a menos de la mitad de las bajas que se tenían. Como se muestra en la Ilustración 5.



**Ilustración 5**

Ahora si se realiza una comparación de las de los activos y las bajas que hay por cada área se obtiene que, en las áreas que más bajas se dan son en el área de empaque y en el área de soldadura, siendo ésta ultima la de mayor valor, ya que han ingresado un total de 73 personas a esta área, de las cuales 30 siguen activas, dando un porcentaje del 59% de bajas totales. Como se muestra en la Ilustración 6.

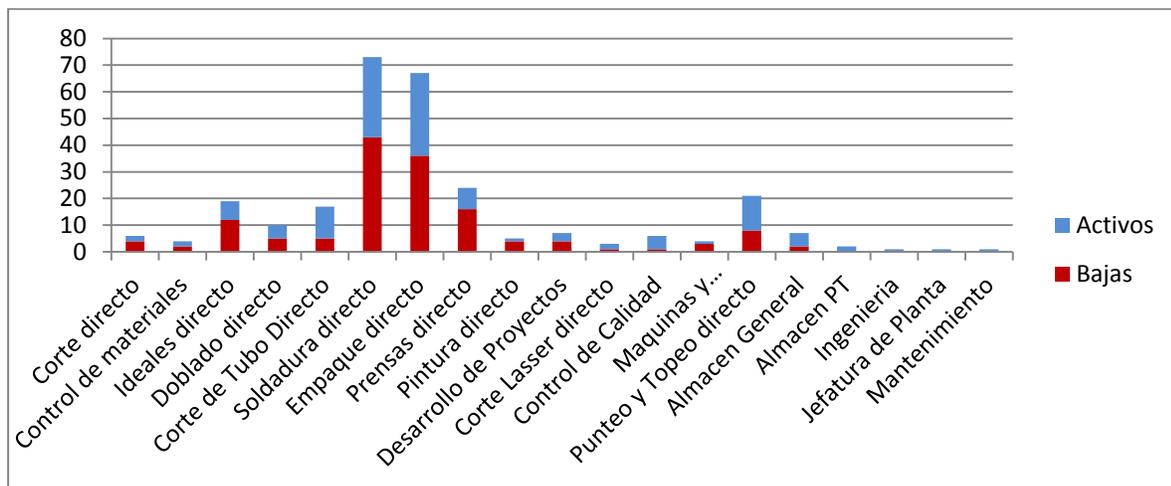


Ilustración 6

## **CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES.**

Durante la realización del proyecto se presentaron varias limitaciones en base a conocer al personal debido a que hay personas que no sentían la confianza para comunicar las cosas que les pasaban, también había personas que solo venían por periodos de tiempo determinado y otras que no les gustaba el trabajo y se retiraban, estas son cuestiones por las que no se logró reducir la rotación al 100% aunque si se logró bajar de una manera considerable.

La participación en los cursos recreativos ayudo para conocer mejor a cada persona ya que cada una de estas cuenta con capacidades diferentes y diferentes formas de aprender.

La realización de los seguimientos también contribuyo en conocer los obstáculos que se le presentan a cada trabajador durante los tres meses que se encuentra a prueba para que sea acreedor de la planta, además también ayudan a que el personal refuerce lo aprendido en el curso.

Cabe mencionar que por cuestiones de tiempo solo se pudo arrancar con la primer parte del proyecto, que es la capacitación del personal de nuevo ingreso y la reducción de la rotación, se continuara trabajando con la siguiente parte del proyecto y tratando de cumplir cubrir todos los objetivos propuestos.

## **CAPITULO 7: COMPETENCIAS DESARROLLADAS.**

Aplique métodos cuantitativos para realizar análisis de la rotación existente en la empresa en dos periodos diferentes.

Aplique las habilidades directivas en la toma de decisiones.

Aplique planes y programas de capacitación del personal que la empresa ya tenía estipulados.

Reforcé los conocimientos aprendidos en clase de la norma ISO 9001: 2015 con cursos y explicaciones que se dieron dentro de la empresa.

Complemente aprendizajes de las tecnologías de la información y la comunicación utilizando el software de la empresa.

Implemente diariamente la metodología 5's.

Mejore mi capacidad de comunicación dando cursos recreativos al personal de nuevo ingreso.

## CAPITULO 8: FUENTES DE INFORMACION.

Enriquez, H. (2018). *Edoc*. Recuperado el Noviembre de 2018, de Edoc: <https://edoc.site>

## CAPITULO 9: ANEXOS

---



**DISEKO SOLUCIONES S.A. DE C.V.**

*WE MANUFACTURE YOUR IDEAS*

Aguascalientes, Ags., a 21 de Agosto de 2018

**MLI. JULISSA ELAYNE COSME CASTORENA**

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTION TECNOLOGICA VINCULACION  
PRESENTE

Por medio de la presente me permito hacer constar que el (la) **VICTOR ARTURO PRIETO ROMAN** con número de control 141050021, de la carrera **Ingeniería en Gestión Empresarial** fue aceptado para realizar su proyecto de estadías profesionales en nuestra empresa **DISEKO SOLUCIONES, S.A. DE C.V.**, registro patronal **Y4810551103** a partir del día 21 de Agosto y termina el 30 de Noviembre del presente.

Se extiende la presente para los fines legales a que haya lugar.

Quedo de Usted.  
**A T E N T A M E N T E**



LIC. FELIPE DE JESUS RUVALCABA CASTILLO  
RECURSOS HUMANOS  
DISEKO SOLUCIONES, S.A. DE C.V.

Av. México #203 Parque Industrial San Francisco.  
Tel. 9-22-21-00.

C.C.P.- Archivo