



PROYECTO DE TITULACIÓN

*ACTUALIZACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
DESARROLLO DE PERSONAL*

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:

ROSA ISELA SILVA GONZÁLEZ

ASESOR:

JUAN MANUEL PASILLAS SOSA

Junio 2021





CAPÍTULO 1 PRELIMINARES

II. AGRADECIMIENTOS

Quiero dedicarle mis agradecimientos primeramente a Dios nuestro señor, por darme la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, ya que gracias a él durante mi estancia en la universidad tuve los medios necesarios para salir adelante, además de ser siempre mi guía, mi apoyo y mi fortaleza en aquellos momentos de dificultad, me siento muy dichosa de que él fuera parte de esta etapa.

Por otro lado, quiero dar infinitas gracias a mi hermosa familia por ser un motor para mí, siempre alentándome a salir adelante, su apoyo incondicional, amor y comprensión fueron un punto clave en mi formación, gracias por sus consejos y por tenerme presente siempre en sus oraciones, además de inculcar en mí su ejemplo de que con esfuerzo y dedicación todo se logra.

Agradezco a todos aquellos docentes que formaron parte de mi formación profesional, ya que con su paciencia, dedicación y amor a su profesión, adquirí todos los conocimientos necesarios, infinitas gracias a todos ellos por siempre dedicarme el tiempo a aclarar mis dudas; hago un especial agradecimiento a los docentes Ma. Magdalena, Flor Marina Sánchez Baca y Ricardo Lara Colon, por ser un gran apoyo para mí durante toda mi estancia en la universidad, sus consejos, su sabiduría, su confianza en mis posibilidades e impulsarme a ser cada día mejor sembrando en mí valores, me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

Gracias al LAE Enrique López Pérez Maldonado por brindarme la oportunidad de realizar mis residencias profesionales en la empresa, además de brindarme el apoyo necesario durante mi estancia.

Agradezco al profesor pasillas, asesor interno del Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga, por su tiempo y dedicación que me brindo para que yo pudiera concluir satisfactoriamente estas residencias.



III. RESUMEN

El presente proyecto describe las actividades que se fueron desarrollando a lo largo de la estancia en la empresa UNITEX, compañía con casi 50 años en el sector textil, dedicada a la elaboración, preparación y acabado de fibras blandas, ubicada en el estado de Aguascalientes.

A través de un diagnóstico del área, se pudieron determinar cuáles eran las anomalías de esta misma, las cuales fueron la falta de organización, sobrecarga de trabajo y desconocimiento de los procedimientos; a partir de esto se prepararon una serie de actividades, que posteriormente nos ayudarían a mejorar dicho departamento, una de ellas como punto de partida fue la actualización y reimpresión de los procedimientos, ya que estos se encontraban obsoletos.

El desarrollo del proyecto se dividió en seis fases: la primera fue reunir la información necesaria del departamento, para ello fue necesario revisar los antiguos procedimientos y conversar con la encargada del área para ver qué puntos se podían mejorar, la segunda fue analizar la situación documental este mismo, la tercera realizar una auditoría para que así se pudiera tener un diagnóstico más certero, la cuarta fue crear en conjunto con el director general y la encargada un plan de acción con fechas compromiso para su elaboración, la quinta fue realizar pruebas para corroborar que era pertinente seguir el plan de acción, como sexta fase fue necesario ver los indicadores del área y corroborar que se estuvieran cumpliendo y como séptima fue necesario apoyar en el plan de capacitación ya que este era un requisito que solicita la STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión Social).

Por otro lado, fue necesario elaborar un procedimiento para el departamento de elaboración y pago de nómina, ya que este se encuentra enlazado con desarrollo de personal y de igual manera no contaba con esto.

Finalmente, se plantean los resultados y conclusiones resultantes del proyecto, en donde se pudo dar la oportunidad de recomendar mejoras en algunas de las actividades expuestas en los procedimientos.



IV.ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1:PRELIMINARES	2
II. AGRADECIMIENTOS	2
III. RESUMEN.....	3
IV.ÍNDICE GENERAL	4
LISTA DE TABLAS	6
LISTA DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO 2:GENERALIDADES	8
5. INTRODUCCIÓN	9
6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE.....	10
7. PROBLEMAS A RESOLVER	14
8. JUSTIFICACIÓN.....	15
9. OBJETIVOS	16
CAPÍTULO 3: MARCO TEÓRICO	17
10. MARCO TEÓRICO	18
CAPÍTULO 4: DESARROLLO	30
11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.	31
1. REUNIR INFORMACIÓN SOBRE EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL.....	31
2. ANALIZAR LA SITUACIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA DE DESARROLLO DE PERSONAL Y VERIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LO ESTABLECIDO EN LOS PROCEDIMIENTOS.	32
3. AUDITORÍA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL	33
4. DESARROLLO DE PLAN DE ACCIÓN PARA CORREGIR FALLOS EN EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL.....	39
5. PRUEBAS	48
6. FORMULAR UN SEGUIMIENTO PARA EL PLAN DE ACCIÓN.....	59



7. APOYO EN LOS PLANES DE CAPACITACIONES ANUALES	60
CAPÍTULO 5: RESULTADOS	64
12. RESULTADOS	65
13. ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN	78
CAPÍTULO 6: CONCLUSIONES	80
14. CONCLUSIONES DEL PROYECTO, RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA PROFESIONAL ADQUIRIDA.	81
CAPÍTULO 7: COMPETENCIAS	83
15. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	84
CAPÍTULO 8: FUENTES DE INFORMACIÓN	85
16. FUENTES DE INFORMACIÓN	86
CAPÍTULO 9: ANEXOS	87
17. ANEXOS (CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN PARA LA TITULACIÓN Y OTROS SI SON NECESARIO).	88
18. REGISTROS DE PRODUCTOS (PATENTES, DERECHOS DE AUTOR, COMPRA-VENTA DEL PROYECTO, ETC.).	89



LISTA DE TABLAS

TABLA 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES..... 31
TABLA 2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... 66

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. LOGOTIPO UNITEX..... 10
FIGURA 2. ÁREA CONTINUAS..... 12
FIGURA 3. MATERIAS PRIMAS..... 12
FIGURA 4. ORGANIGRAMA UNITEX 13
FIGURA 5. SALÓN DE CAPACITACIÓN..... 14
FIGURA 6. PIRÁMIDE DE MASLOW..... 26
FIGURA 7. FRAGMENTO LISTA DE AUDITORIA..... 33
FIGURA 8. LISTA DE AUDITORIA PSC-6.2.2-01 34
FIGURA 9. LISTA DE AUDITORIA PSC-6.4-01 37
FIGURA 10. PLAN DE ACCIÓN COMPETENCIA 40
FIGURA 11. PLAN DE ACCIÓN AMBIENTE DE TRABAJO 44
FIGURA 12. FRAGMENTO PLANTILLA DE PERSONAL 49
FIGURA 13. MANUAL DE INDUCCIÓN OPERARIOS..... 51
FIGURA 14. HOJA DE INDUCCIÓN MEJORADA 52
FIGURA 15. TABLERO DE PERNOS..... 53
FIGURA 16. SEGUIMIENTO AL COLABORADOR..... 53
FIGURA 17. CAPACITACIÓN MTTO. AUTÓNOMO 54
FIGURA 18. SUPERVISOR 54
FIGURA 19. MTTO. AUTÓNOMO EN MÁQUINA 54
FIGURA 20. INCIDENCIAS EN REUNIÓN 14/10/20..... 55
FIGURA 21. EXTINTOR OBSTRUIDO 56
FIGURA 22. RECORRIDO DE SEGURIDAD E HIGIENE 57
FIGURA 23. LIMPIEZA DE RODILLOS 58
FIGURA 24. INCIDENCIAS 58
FIGURA 25. COLOCACIÓN DE ÍNDICES CARPETAS STPS 58
FIGURA 26. CARPETA INTEGRAL..... 59
FIGURA 27. INDICADORES 2019 DP 59
FIGURA 28. INDICADORES DP 2020 60
FIGURA 29. PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL 2020 61
FIGURA 30. SOLICITUD DE CAPACITACIÓN 62
FIGURA 31. LISTA DE ASISTENCIA A CURSO 63
FIGURA 32. FIRMAS DE ASISTENCIA A CURSO..... 63



FIGURA 33. PSC (PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD) 6.2.2-01 ACTUALIZADO.....	67
FIGURA 34. PSC-6.4-01 ACTUALIZADO	71
FIGURA 35. PSC-6.1-04.....	74
FIGURA 36. STPS CARPETAS ORGANIZADAS	77
FIGURA 37. MATRIZ HABILIDADES (ILU).....	77
FIGURA 38. REORGANIZACIÓN DE TABLERO COVID19.....	78
FIGURA 39. CUMPLEAÑOS	78
FIGURA 40. CONVIVIO MEXICANO	79
FIGURA 41. CONCURSO DE CALAVERAS.....	79
FIGURA 42. CONSTANCIA CURSO ISO 9001	88
FIGURA 43. APOYO EN ÁREA DE CALIDAD.....	88
FIGURA 44. APOYO EN INCIDENCIA DE INUNDACIÓN	89



CAPÍTULO 2

GENERALIDADES DEL PROYECTO



5. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto se aplicó a la empresa UNITEX, enfocado especialmente para el departamento de desarrollo de personal, comprendiendo los procedimientos de competencia de este y ambiente de trabajo, cabe mencionar que también fue necesario realizar uno para el departamento de elaboración y pago de nómina, ya que este no existía, el propósito principal de este proyecto fue que el departamento tuviera sus procedimientos actualizados y que este los llevara a cabo, se hizo énfasis en el procedimiento de competencia debido a que esto engloba la mayor parte de las actividades de desarrollo de personal, tomando como punto de relevancia las competencias de los colaboradores, ya que como se sabe, un personal altamente comprometido con su trabajo hará que la empresa tenga buenos resultados.

Para toda organización es de suma importancia contar con personas que trabajando en conjunto logren los objetivos establecidos, sin embargo, sino se tiene el conocimiento de cómo está funcionando el departamento encargado de reclutar ese personal, esto se convertirá en una barrera difícil de superar, ya que se podría decir que este es el punto de partida y como punto de partida es necesario que este trabaje de la mejor manera, su importancia radica en que tiene como objetivo administrar efectivamente al personal de la organización y para ello se requiere de un programa que le permita a la administración tener la más completa selección de personas idóneas para los distintos puestos.

Dentro de la organización existen ciertos requerimientos acorde al sistema de gestión de calidad, los cuales exigen cumplir con ciertos parámetros en los procedimientos y registros documentados, que deberían de ser mostrados durante las auditorías, es importante mencionar que cada organización es libre de elegir el diseño de sus formatos siempre y cuando estos se adapten al logro de los objetivos, por otro lado cabe aclarar que en este caso, el departamento no contaba con conocimiento de lo mencionado anteriormente.

6. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DEL TRABAJO DEL RESIDENTE



Figura 1. Logotipo Unitex

UNITEX es una empresa mexicana de giro textil fundada en 1976, dedicada principalmente a la elaboración, preparación y acabado de fibras blandas; con sede en Aguascalientes se dedica a exportar diferentes tipos de hilos y estambres por toda la república mexicana y al extranjero. Sus principales productos son estambres de tipo cristal, angora, ángel, firenze bicofil, entre otros. UNITEX se compone de cuatro gerencias y una dirección general, estas son:

- Dirección general
- Gerencia de producción
- Gerencia de contraloría
- Gerencia de aseguramiento de calidad
- Gerencia de ventas

Misión:

Proporcionar bienestar en el mercado de la mercería, tejido, bordado y del vestir, ofreciendo calidad en textura, colorido y diseño con un espíritu de servicio siendo rentables y competitivos.

Visión:

En el 2021 ser reconocidos como la mejor marca en el mercado nacional, siendo un motivo de orgullo para nuestros clientes, colaboradores, socios y sociedad en general.



Principales clientes:

Los principales clientes se engloban dentro de 5 estados dentro de la república mexicana, en el estado de Tlaxcala; CDMX, Querétaro, Hidalgo y Estado de México.

Por otro lado, UNITEX cuenta con 16 pasos en su proceso de producción, los cuales son:

Recibo de materia prima: se recibe la fibra en presentación de pacas, cada paca tiene 10 bobinas, aquí se hace una inspección al producto que llega.

Preparaciones: consta de tres máquinas 1er paso, 2° paso y 3er paso, aquí la función es paralelizar las fibras con base en estirar, dar un peso deseado, a conveniencia para que pueda seguir procesando en el siguiente proceso, frotador y o mechera.

Frotador: el objetivo para esta máquina es estirar la fibra para darle un peso deseado y se pueda procesar este material en el área de continuas, aquí como su nombre lo dice, frota (falsa torsión) el material para darle una consistencia y sea manejable, al producto que sale de esta máquina se le da el nombre de pabilo.

Mechera: hace la misma función que el frotador, únicamente que aquí hace una diferencia el producto que sale (pabilo). este si tiene una torsión efectiva.

Continuas: en estas máquinas se alimenta el material salido del frotador y con base en estirar el pabilo y dando una torsión, obtenemos ya un hilo.

Desalajo: una vez que salió el material de las continuas se pasa a vaciar el hilo de las canillas y se pasa a conos, además en esta área se purga el hilo, para eliminar algún problema que este tuviera.

Reunido: en esta área el objetivo es juntar a dos, tres o más cabos el material, según las características que deba de llevar.

Torzales: una vez que el material salió del proceso de reunido pasa a torzales en donde el objetivo es dar torsión.

Madejeras: el material que proviene de torzales lo pasamos a hacer madejas.

Vaporizado: vaporizar el material para obtener un hilo esponjado.

Teñido y o estampado: después de vaporizar el hilo pasa a esta área en donde se le da el color al material según tono requerido.

Centrifugado: después que salió el material de las máquinas de teñido, pasamos a centrifugar el material para eliminar el exceso de agua.

Secador: una vez que fue centrifugado el material, pasamos a secarlo.

Enconado final: después del secado del material se pasa de madeja a conos en esta área.

Perchado: el material que por su característica deba pasar a esta área, lo que se hace aquí es percharlo, afelparlo, sacarle pelo y la presentación final aquí es en forma de queso.

Empaque final: objetivo, empaclar el material que proviene del área de enconado final y/o perchas.

Pesado de empaque final: pesar todo el material que haya sido empaclado como producto terminado.

Almacén de producto terminado: recibe y almacena el producto terminado que fue pesado. final del proceso de fabricación.



Figura 2. Área continuas



Figura 3. Materias primas

	<h2>UNITEX</h2> <h3>ORGANIGRAMA DE UNITEX</h3>	A04-PSC-5.1-01 REVISIÓN: A FECHA DE REVISIÓN: 01/OCT/20 RESPONSABLE: REP. DE LA DIRECCION HOJA: DE:

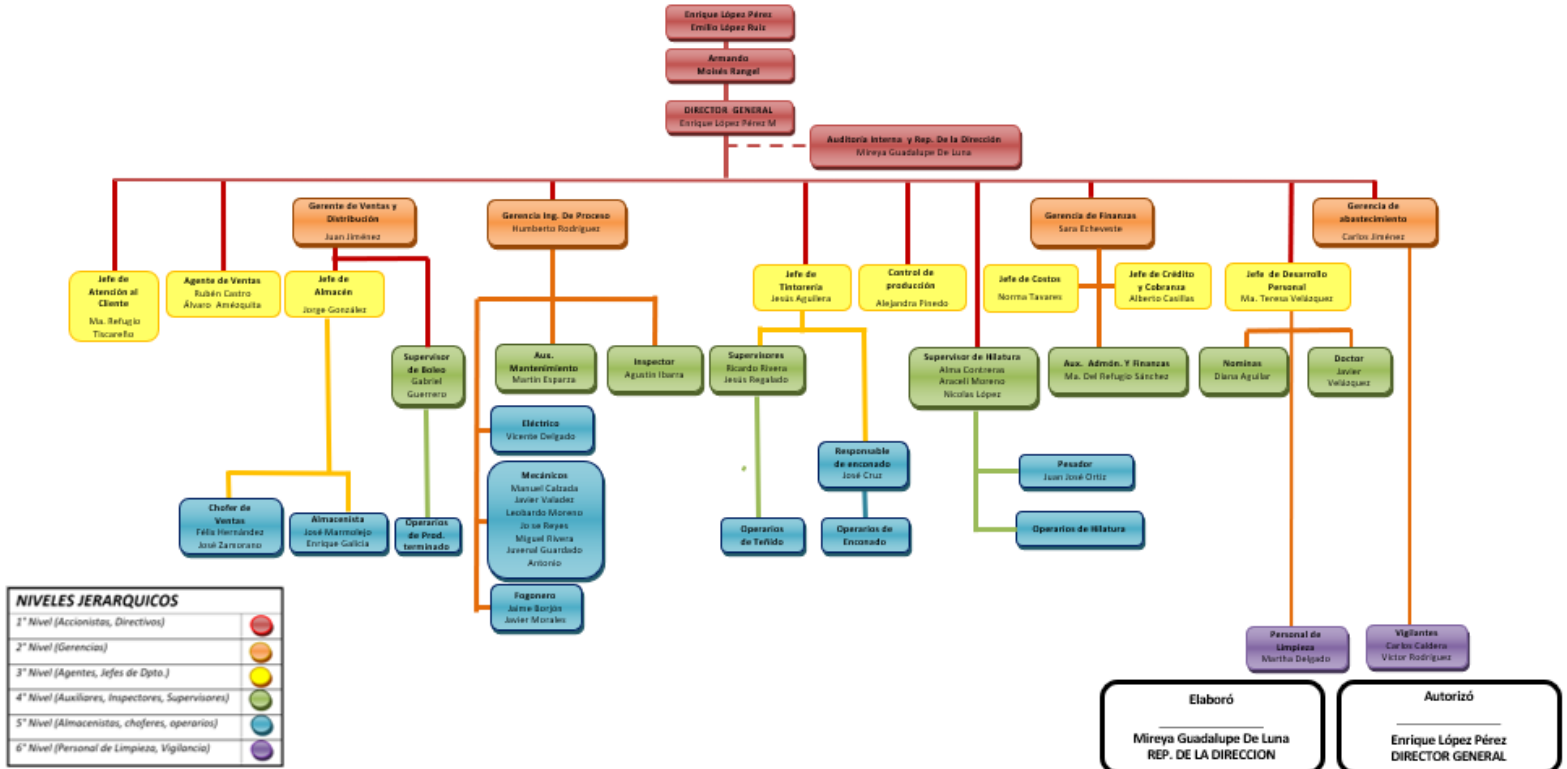


Figura 4. Organigrama UNITEX

El área donde se realizó el proyecto fue en DESARROLLO DE PERSONAL, siendo esta un área fundamental de la compañía, ya que es la que se encarga de todo lo relacionado con el personal, la persona encargada es la Lic. María Teresa Velázquez Ponce de León y junto con ella se encuentra la Lic. Diana encargada de la elaboración de las nóminas, este departamento esta dividido en tres partes las cuales son:

- Desarrollo de Personal
- Elaboración y pagos de nóminas
- Salón de capacitación



Figura 5. Salón de capacitación

7. PROBLEMAS A RESOLVER

El área de desarrollo de personal es un punto muy importante dentro de UNITEX, este solía ser un departamento muy organizado, el cual contenía un procedimiento que en algún tiempo fue llevado a cabo, ahí se especificaban las funciones y formatos que deberían ser llenados por el encargado del área, esto dando resultados satisfactorios, que claramente se veían reflejados en la compañía, pero con el paso del tiempo y el ingreso de nuevo personal al área, se fue descuidando poco a poco.

Al hacer un diagnóstico mediante una auditoría, esta dio como resultado una mala administración del área, por lo cual se pudo corroborar lo mencionado anteriormente, en este espacio de trabajo no existía un procedimiento donde la persona encargada se rigiera para llevar a cabo sus actividades, se dejaron de implementar técnicas de motivación tales como, empleado del mes, cumpleaños, eventos de convivencia, etc.; por otro lado no se daba un seguimiento al personal después de su ingreso, haciendo que incrementara el índice de rotación de personal, sabiendo que es un gran desafío para la compañía el mejoramiento del personal que lo integra y con esta manera de trabajar el área, se estaban obteniendo malos resultados.

Las inducciones al personal de nuevo ingreso no eran completas y eran tediosas, haciendo que el candidato se aburriera, no se les hablaba de sus actividades, ni de qué funciones deberían hacer con su máquina a cargo, simplemente era un recorrido sencillo por la empresa que las mayorías de las veces a pesar de ser sencillo duraba un gran



tiempo de explicación de las funciones de las máquinas, los nuevos colaboradores desconocían todo lo relacionado con su equipo de seguridad y el reglamento interior de trabajo.

Cabe mencionar que tampoco existía un programa de capacitación constante en donde se plantearan pláticas que ayudaran al colaborador a desarrollarse de la mejor manera. Con la elaboración de este proyecto se pretende dar solución a las problemáticas mencionadas en los párrafos anteriores, ya que como se mencionó, el área de desarrollo de personal es sumamente importante y si esta no está siendo eficiente en sus procedimientos, esto se ve reflejado en el personal que labora en la empresa.

8. JUSTIFICACIÓN

El área de Desarrollo de Personal es indispensable para el sistema de gestión de calidad de la empresa y esta tiene varias funciones como proceso de apoyo y funciona como eje estratégico, para ello es necesario que los procedimientos establecidos se estén llevando a cabo de la mejor manera, para así tener un mejor control de este departamento, ya que en ocasiones se olvidan de implementarlos y se tiene una mala gestión, conllevando a la poca efectividad del mismo y una mala productividad.

La norma aplicable dentro de la empresa declara que es fundamental el llevar registros y anexos actualizados para así obtener una manera de trabajar ordenada y que se cumplan con los indicadores de manera satisfactoria.

Para ello es necesario hacer un estudio de dicho departamento y verificar que se esté cumpliendo con lo establecido; además de actualizar la manera en que lo hacen y orientarlo a la actualidad, ya que la mayor parte de sus procedimientos son ambiguos o algunos de ellos se encuentran extraviados y/o se desconoce su existencia.

La necesidad surge de la situación actual de la empresa, haciendo énfasis en el área de Desarrollo de Personal, ya que actualmente se gestiona de una manera de la cual no se tiene un control preciso de lo que se está haciendo, o en ocasiones se desconocen los procedimientos que deben de aplicarse, además olvidan la importancia de realizar constantemente auditorías internas para así darse cuenta de las necesidades del mismo, conllevando a que los objetivos planteados no se estén logrando totalmente, por otro lado, existe una sobrecarga de trabajo en dicho departamento, haciendo que algunas



actividades no se puedan cumplir como lo es, la prevención de riesgos laborales, formación y desarrollo profesional, etc.

9. OBJETIVOS

- Reunir información sobre el departamento de desarrollo de personal.
- Analizar que se cumpla con lo establecido tanto de manera documental e implementación mediante actividades con los formatos establecidos en el PSC (Procedimiento de Gestión de Calidad).
- Realizar una auditoría interna para verificar más a detalle estos procedimientos.
- Elaborar un plan de acción para corregir anomalías encontradas en el departamento de desarrollo de personal y asegurar que el personal que desempeña trabajo que afecta la calidad del producto servicio es competente con base en su educación, formación, habilidades y experiencia.
- Establecer y mantener un procedimiento documentado para el control de la evaluación del personal que labora en UNITEX en todas las áreas donde se realizan actividades que afectan la calidad.
- Describir las actividades necesarias para procurar que el ambiente de trabajo sea propicio para cumplir los requisitos de calidad de los productos o servicios de la empresa.
- Corroborar que se corrijan anomalías.



CAPÍTULO 3

MARCO TEÓRICO



10. MARCO TEÓRICO

3.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se puede definir un Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, además se puede definir como un conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.

Existen varios Sistemas de Gestión de la Calidad que, dependiendo del giro de la organización, es el que se va a emplear. Todos los sistemas se encuentran normados bajo un organismo internacional no gubernamental llamado ISO, International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización).

La estructura de un Sistema de Gestión de Calidad consta de una estructura general, que es determinada por una normativa estándar.

El diagnóstico es parte del proceso para conocer la situación real en un momento dado de lo que se pretende mejorar, para ello se utilizan diversidad de herramientas, dependiendo de la profundidad deseada, de las variables que se quieren investigar y de los recursos disponibles.

3.1.1 PSC-6.2.2-01 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

OBJETIVO

Establecer la metodología para asegurar que el personal que desempeña trabajo que afecta la calidad del producto o servicio es competente con base en su educación, formación, habilidades y experiencia.

ALCANCE

Este procedimiento deberá aplicar a todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad de UNITEX.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PSC-5.1-01 Compromiso de la Dirección
- PSC-8.2.2-01 Auditoría Interna



- PSC-8.5-01 Mejora Continua
- PSC-8.2.3-01 Seguimiento y Medición de los procesos
- PSC-8.2.4-01 Seguimiento y Medición del Producto

EQUIPOS, MATERIALES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Registros y anexos indicados

Paquetería Office

Computadora, impresora y fotocopidora

DEFINICIONES

Diagnóstico de Clima Organizacional: Mecanismo para determinar las fortalezas y debilidades con respecto a la situación laboral.

Competencia: Habilidad y conocimientos requeridos para el desarrollo de una actividad.

Formación: Capacitación teórico practica con relación a las funciones de un puesto.

Detección de Necesidades de Capacitación: Mecanismo para determinar las necesidades de capacitación del personal que labora en una unidad administrativa.

RESPONSABILIDADES

Director General:

- Proporciona el apoyo necesario para la implantación de este procedimiento.
- Aprueba al área de desarrollo de personal los candidatos propuestos a ser contratados.
- Revisa los resultados de evaluaciones y aprueba estos mismos.
- Visión estratégica de la organización y de coordinación empresarial para estar al pendiente de las necesidades de otras áreas de la organización.

Gerente de operaciones:

- Supervisar y formar a los colaboradores.
- Enviar informes sobre el rendimiento y progreso de los colaboradores.
- Conduce la calificación del personal en planta.
- Identificar problemas en la eficiencia y sugerir mejoras.
- Aplicar las normas de la empresa.

Desarrollo de Personal

- Desarrolla y mantiene los formatos propuestos en este procedimiento.



3.1.2 PSC-6.4-01 AMBIENTE DE TRABAJO

OBJETIVO

Describir las actividades necesarias para procurar que el ambiente de trabajo sea propicio para cumplir los requisitos de calidad de nuestro producto o servicio.

ALCANCE

Este procedimiento aplica a los procesos y al personal de UNITEX.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- PSC-5.1-01 Compromiso de la Dirección
- PSC-8.2.2-01 Auditoría Interna
- PSC-8.5-01 Mejora
- PSC-8.2.3-01 Seguimiento y Medición de los Procesos
- PSC-8.2.4-01 Seguimiento y Medición del Producto
- PSC-7.5.1-01 Producción y de la Prestación del Servicio

5.0 EQUIPOS, MATERIALES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Registros y anexos indicados en el punto 10 de este procedimiento

Paquetería Office

Computadora, impresora y fotocopidora

Carpetas de SH localizadas en la oficina de desarrollo de personal

DEFINICIONES

Ambiente de trabajo: es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores, supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador.

Diagnóstico de clima organizacional: mecanismo para determinar las fortalezas y debilidades con respecto a la situación laboral.

Salud ocupacional: dentro del ámbito laboral, el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar directamente en la salud y seguridad de los trabajadores, como lo son: puestos de trabajo, características ambientales como: el frío, calor, ruido e iluminación.

5s: Técnica de gestión japonesa basada en cinco principios, Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarización) y Shitsuke (disciplina); con el



objetivo de crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia.

Residuos peligrosos: Desecho con propiedades intrínsecas que ponen en riesgo la salud de las personas o que pueden causar un daño al medio ambiente.

Residuos no peligrosos: Desechos que no tienen ningún riesgo para la salud ni contaminan el medio ambiente:

RESPONSABILIDADES

Director General

- Fomentar la buena comunicación interna.
- Proporciona el apoyo necesario para la implantación de este procedimiento.
- Proteger la seguridad y salud de los colaboradores.
- Liderar actividades de STPS.
- Establecer programas de prevención y promoción de la salud ocupacional.

Gerente de operaciones

- Verificar que los trabajadores cumplan con las normas de seguridad e higiene y reglamentos internos.
- Instruir y verificar que los colaboradores conozcan y cumplan con los estándares de seguridad y usen adecuadamente los equipos de protección personal apropiados para cada tarea.
- Informar a los colaboradores acerca de los peligros en el lugar de trabajo.
- Realizar inspecciones de seguridad.
- Investigar los accidentes/incidentes laborales.
- Reportar incidencias.

Desarrollo de personal

- Adiestramiento para empleados y orientaciones para el reconocimiento y como evitar los riesgos.
- Procedimientos de rutas de evacuación y salidas de emergencias.
- Asegurar el bienestar mental, social y físico para los trabajadores y prevenir toda clase de accidentes e imprevistos.



- Verificar que se haya realizado la capacitación e inducción en Seguridad y Salud Ocupacional y mantener un registro.

3.2 AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna hoy en día debe ir dirigida a fijar la posición de la compañía, determinar dónde se encuentra posicionada, hacia dónde se deben direccionar los programas que desarrolla, cuáles deben de ser sus objetivos y si se necesita modificar los planes para lograrlos.

El auditor puede ser una ayuda para la gerencia de operación y la gerencia general al analizar, verificar, evaluar y hacer sus recomendaciones y comentarios sobre la confiabilidad y la integridad de los reportes y registros de operaciones, cómo se han aplicado las políticas, si existen controles adecuados, etc.; consecuentemente, la intervención del auditor en esta época, debería estar relacionada con la administración y el control de las operaciones (Bolten, 1995).

Como proceso sistemático, en toda auditoría debe existir un conjunto de procedimientos lógicos y organizados que el auditor debe cumplir para la recopilación de la información que necesita para emitir su opinión final. Sin embargo, cabe destacar que estos procedimientos varían de acuerdo a las características que reúna cada empresa, pero esto no significa, que el auditor no deba dar cumplimiento a los estándares generales establecidos por la profesión, declarados en las normas generales de auditoría.

En primer lugar, el auditor debe contar con un adecuado entrenamiento y capacidad profesional, es decir que se requiere tener entrenamiento técnico adecuado y pericia como auditor. Este adiestramiento, capacitación y práctica constante forma la madurez del juicio del auditor, con base en la experiencia acumulada en sus diferentes intervenciones, lo cual le brinda las condiciones de ejercer la Auditoría como especialidad.

3.2.1 AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS

La auditoría de recursos humanos se define como "el análisis de las políticas y prácticas de personal de una empresa, y la evaluación de su funcionamiento actual, acompañados de sugerencias para mejorar".



El propósito principal de la auditoría de recursos humanos es mostrar cómo está funcionando el programa, localizando prácticas y condiciones que son perjudiciales para la empresa o que no están justificando su costo, o prácticas y condiciones que deben incrementarse. La auditoría es un sistema de revisión y control para informar a la administración sobre la eficiencia y la eficacia del programa que se lleva a cabo, en especial cuando ese programa está descentralizado. Dado que la tendencia moderna es transformar a cada gerente en un gestor de RH, la auditoría adquiere gran importancia. Dependiendo de la política de la organización, la auditoría de RH puede enfocarse en uno o en todos los siguientes niveles de productividad:

- Resultados. Incluyen las realizaciones concretas y la solución de problemas en la administración actual.

En este caso en UNITEX se busca que los resultados mediante la elaboración de este proyecto estén conllevados a su implementación total y se le dé continuo seguimiento.

- Programas. Comprenden prácticas y procedimientos de RH.
- Políticas. Incluyen la explícita, formalizada por la empresa y la implícita.
- Filosofía de la administración. Sus prioridades, valores, metas y objetivos.
- Teoría. Relaciones y explicaciones que detallan y relacionan la filosofía, la política y las prácticas de personal.

3.2.2 EL AGENTE DE AUDITORÍA DE RECURSOS HUMANOS

Como se menciona en el libro “ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS” de Idalberto Chiavenato, en la página 652, existen muchas maneras de verificar sistemáticamente las prácticas y directrices de recursos humanos en las organizaciones. Algunas empresas contratan un consultor externo que conozca las experiencias de otras empresas. El consultor externo puede desarrollar auditoría total o dedicarse de tiempo parcial a algunos aspectos de las prácticas y directrices de recursos humanos. Muchas empresas utilizan su propio personal y conforman comités de auditoría que tienen como coordinador al director de recursos humanos. Algunas conforman equipos y contratan un consultor externo para que los oriente. (Chiavenato, I. (2001))

3.3 ORIGENES Y PERSPECTIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL



Si quisiéramos rastrear en la historia del pensamiento administrativo los orígenes de la moderna administración de personal, debemos acudir a los trabajos, por otra parte, clásicos, de F. Taylor y Max Weber, quienes con su honda preocupación sobre cómo lograr eficiencia de la organización - paradigma fundamental de su escuela - establecen que el planeamiento estricto y el control sobre las tareas del trabajador son las fuentes fundamentales para lograrlo.

Los orígenes de la ARH, especialidad surgida del crecimiento y la complejidad de las tareas organizacionales, se remontan a los inicios del siglo XX bajo la denominación de Relaciones Industriales, después del gran impacto de la Revolución Industrial. La ARH nace como una actividad mediadora entre personas y organizaciones para moderar o disminuir el conflicto empresarial entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales de las personas, considerados hasta entonces incompatibles y totalmente irreconciliables.

Con el transcurso del tiempo el concepto de Relaciones Industriales cambió de manera radical y sufrió una gran ampliación pasando, alrededor de los años de 1950, a ser denominado Administración de Personal. Ahora no sólo debía mediar para reducir los conflictos, sino administrar las personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y solucionar los conflictos que se presentarán de modo espontáneo. Poco después, alrededor de la década de 1960, el concepto volvió a ampliarse. La legislación laboral permaneció inalterada y se tornó gradualmente obsoleta, puesto que los desafíos organizacionales crecieron de modo desproporcionado. Las personas pasaron a ser consideradas recursos indispensables para el éxito organizacional y eran los únicos recursos vivos e inteligentes con que contaban las organizaciones para enfrentar los desafíos que se presentarán.

3.4 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Cuando se habla de Administración de Recursos Humanos, se toma como referencia la administración de las personas que participan en las organizaciones, en las cuales desempeñan determinados roles. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones. La producción de bienes y servicios no pueden llevarla a cabo personas que trabajen aisladas. Cuanto más industrializada sea la sociedad, más numerosas y complejas se vuelven las organizaciones, que crean un



impacto fuerte y duradero en las vidas y la calidad de vida de los individuos. Las personas nacen, crecen, se educan y trabajan dentro de las organizaciones. Cualesquiera que sean sus objetivos (lucrativos, educacionales, religiosos, políticos, sociales, filantrópicos, económicos, etc.), las organizaciones influyen en las personas, que se vuelven cada vez más dependientes de la actividad organizacional. A medida que las organizaciones crecen y se multiplican, son más complejos los recursos necesarios para que sobrevivan y crezcan.

Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costos; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad, de la misma forma que el mercado y la tecnología. En consecuencia, es mejor hablar de Administración de Personal para resaltar la administración con las personas como socios y no sobre las personas, como meros recursos.

3.4.1 LA MOTIVACIÓN HUMANA

En UNITEX uno de los factores más importantes de estudio es la motivación del personal, por eso se busca que con la aplicación de este proyecto se genere un cambio radical, como se menciona en el libro "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS" de Idalberto Chiavenato, en la página 68, se entiende como motivación a aquel impulso que lleva a una persona a actuar de una determinada manera, o por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico, este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

En este aspecto, motivación se asocia con el sistema de cognición del individuo. Krech, Crutchfield y Ballachey explican que "los actos del ser humano son guiados por su conocimiento (lo que piensa, sabe y prevé)". Sin embargo, preguntarse por qué actúa de esta o de aquella manera corresponde al campo de la motivación. La motivación se explica en función de conceptos como fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo. El individuo desea poder, estatutos y rechaza el aislamiento social y las amenazas a su autoestima. Además, la motivación establece una meta determinada, cuya consecución representa un gasto de energía para el ser humano. (Chiavenato, I. (2001))

La motivación, según Espada (2006), es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación. Muchos seres humanos encuentran en el trabajo un refugio a sus frustraciones personales y profesionales y se automotivan en su trabajo por ser la única forma de alcanzar la autoestima y el reconocimiento profesional y social. Existen innumerables individuos que poseen mucho más reconocimiento fuera de su hogar que dentro de él, pues el ser humano necesita buscar cualquier forma de afecto y autoestima, aunque sea fuera de él.

3.4.1.1 TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW

La pirámide de Maslow es la más conocida del mundo, creada en 1943 cuando el psicólogo estadounidense Abraham Maslow publicó el artículo científico «Una teoría sobre la motivación humana», fue ampliada posteriormente en el libro *Motivation and Personality* (1954). Maslow resumió en la imagen de una pirámide la jerarquía de las necesidades humanas, que deben satisfacerse en orden secuencial desde la base hasta la cúspide.

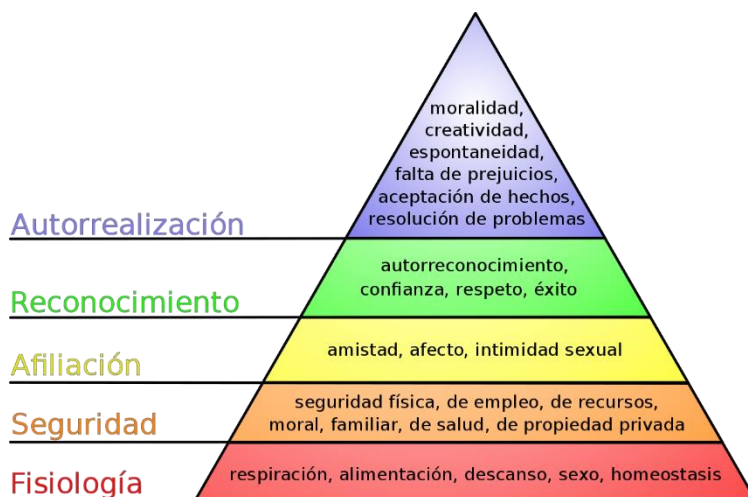


Figura 6. Pirámide de Maslow



Como se puede observar en la figura 7, la pirámide de Maslow tiene una gran importancia, ya que esta dictamina un tipo de necesidad humana que debe cumplirse, su idea central es que cuando una persona satisface una necesidad busca cumplir con el otro eslabón de la pirámide, la hora de aplicarse a las organizaciones y para aquellas que aún no la aplican deben de considerar las repercusiones que esto puede generar.

Las empresas hoy en día deben de ver por sus colaboradores y verificar que estos se sientan cómodos con su trabajo, ya que sólo así serán productivos, trayendo consigo mismos resultados satisfactorios para la misma.

A la hora de querer aplicar la pirámide de Maslow a las organizaciones se debe de tomar en cuenta lo siguiente:

- Necesidades fisiológicas:
Ver por estas necesidades de los colaboradores es fundamental, ya que es el punto de partida para todas las demás, darles el tiempo para que estos beban agua, respiren, se alimenten, vayan al baño, descansen y mantengan la temperatura de su cuerpo en un ambiente cálido; si no les es permitido cumplir con esto, los colaboradores harán no sólo su trabajo de mala gana, sino que sentirán que son meramente tratados como máquinas de trabajo y no como personas, haciendo que pierdan el interés y se retiren de la compañía.
- Necesidades de seguridad y protección:
Es de suma importancia que los colaboradores se sientan seguros, es parte como humanos que somos el sentirnos protegidos emocional y físicamente en el lugar donde estemos para nuestro correcto desarrollo y que mejor que sentirse seguro en el lugar en donde la mayor parte del tiempo se está, como le menciona Idalberto Chiavenato (2001) en su libro “Administración de Recursos Humanos” donde indica que, “las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones; por lo tanto es obligatorio para las empresas brindar todo lo necesario para que estos se sientan seguros a la hora de realizar sus tareas, ya sea equipo de protección personal, áreas seguras y por otro lado brindar remuneraciones justas, incentivos, bonos, gratificaciones para que en conjunto con la seguridad física se cumpla la seguridad material” (p.2)
- Necesidad de afiliación:



Esta necesidad se basa en las relaciones sociales, como personas es necesario sentirse parte de un grupo, por lo tanto, es una tarea muy importante para las empresas generar un buen ambiente de trabajo, en donde este puede definirse como estado de adaptación, el cual se refiere no sólo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La imposibilidad de satisfacer estas necesidades superiores causa muchos problemas de adaptación. Puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas -en especial de aquellas que tienen autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas.

Cuando tienen una gran motivación, el clima motivacional permite establecer relaciones satisfactorias de animación, interés, colaboración, etc. Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, etc., hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa (casos de huelgas, mítines, etc.).

- Necesidad de reconocimiento:

Esta necesidad va ligada con la autoestima, se necesitan personas que se sientan contentas consigo mismas, por ello es importante que las organizaciones consideren reconocer el trabajo de sus colaboradores, con ello se consigue un mayor bienestar y motivación el ambiente de trabajo y por consecuencia se mejora la productividad y los beneficios de la empresa, según algunos autores es de suma importancia el reconocimiento del personal; entre ellos se encuentran:

Ford (2005), reconocer laboralmente es realizar un reconocimiento a los empleados en el momento necesario cuando realizan su trabajo con entrega y lealtad total.

Para González García (2006), el reconocimiento laboral consiste en distinguir a un empleado por un trabajo bien realizado o porque haya presentado una mejora



en su rendimiento. El jefe o supervisor se debe dar cuenta de las cosas que hacen bien sus empleados y exponerles su elogio y agradecimiento.

- Necesidad de autorrealización:

Esta necesidad se trata ni más ni menos que de la felicidad plena, amor y armonía, en donde el ser humano se siente pleno y le encuentra sentido a su existencia, es decir, se siente realizado y ve su existencia diferente a la de los demás, aunque se dice que es una necesidad muy difícil de conseguir, pues depende más del interior de la persona que de su exterior; las necesidades de autorrealización sólo pueden satisfacerse mediante recompensas intrínsecas que las personas se dan así mismas por ejemplo; sentimiento de realización y que no son observables ni controlables por los demás.

Como se puede ver, la pirámide de Maslow es una herramienta con un enfoque demasiado amplio, que es de mucha ayuda a la hora de administrar el personal y estar al pendiente de su comportamiento.



CAPÍTULO 4

DESARROLLO

11. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

A continuación, se muestran las actividades que se desarrollaron para la elaboración del proyecto.

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Reunir información sobre el departamento de desarrollo de personal.					
Analizar la situación documental del área de Desarrollo de Personal y verificar la implementación de lo establecido en los procedimientos.					
Auditoría Interna al departamento de Desarrollo de Personal.					
Desarrollo de plan de acción para corregir fallos en el departamento de desarrollo de personal					
Pruebas					
Formular un seguimiento para el plan de acción					
Apoyo en los planes de capacitaciones anuales					

Tabla 1. Cronograma de actividades

1. REUNIR INFORMACIÓN SOBRE EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL.

Reunir información consistió en indagar en el procedimiento del área de desarrollo de personal y comprender la manera de trabajar del departamento para así poder llevar a cabo el diagnóstico, para ello se realizaron las siguientes subactividades:

- Leer los procedimientos de Competencia, Toma de Conciencia y Formación y Ambiente de Trabajo y comprender que conllevan cada

uno de ellos, estos procedimientos ya estaban elaborados, sin embargo, no se llevaban a cabo y estaban desactualizados.

- Se conversó con la encargada de dicho departamento y así se pudo obtener la conclusión de que ella desconocía la existencia de procedimientos en su área.
- Se conversó con el Director General sobre dicho suceso y se planeó un primer diagnóstico en donde se verificará detalladamente la manera de trabajar de la persona del departamento y anotar diariamente las actividades que ella realizaba.

2. ANALIZAR LA SITUACIÓN DOCUMENTAL DEL ÁREA DE DESARROLLO DE PERSONAL Y VERIFICAR LA IMPLEMENTACIÓN DE LO ESTABLECIDO EN LOS PROCEDIMIENTOS.

La revisión documental consistió en indagar en cada uno de los procedimientos del área y verificar que:

- Se cumpla con los establecido en dichos procedimientos y que en caso de que se utilice otra manera de trabajar, está adicionarla al procedimiento.
- Los procedimientos, registros y anexos estén actualizados de acuerdo a la ISO 9000, en donde todo este controlado bajo fichas de control y revisión constante.

Por otra parte:

- Se estableció una conversación en donde la encargada de dicho departamento expresó sus opiniones acerca de dichos procedimientos.
- Se estudio a detalle cada registro y anexo, para así comprender como es que debe de aplicarse de la mejor manera.
- Se actualizó la mayor parte de los procedimientos para así poder realizar una auditoria correcta del área y obtener un diagnóstico detallado, ya que los procedimientos existentes eran de fechas ya obsoletas.

3. AUDITORÍA INTERNA AL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL

La auditoría se realizó con el propósito de indagar con más profundidad en el departamento, como primer paso se obtuvo una capacitación interna impartida por el Director General, esta tuvo una duración de 2 horas en donde se expresaron los distintos puntos a tomar en cuenta a la hora de ir a auditar, se capacitó tanto al auditor como al auditado, posteriormente se realizaron las siguientes subactividades:

- Antes de realizar la auditoría se realizaron listas de auditoría, las cuales contenían todos los registros y anexos con los que debería de cumplir dicho departamento, estas además contenían apartados para clasificar la gravedad del asunto, es decir constaba de tres columnas en donde se anotaba el nombre del registro o anexo y se colocaba una tacha acorde a su implementación, por ejemplo:

NUM.	REFERENCIA	REQUERIMIENTO DEL SISTEMA	BIEN	MAY	MEN	OBS	OBSERVACIONES
1	PSC-6.2.2-01	Psc del sistema competencia, toma de conciencia y formación.					Se desconocía dicho procedimiento.

Figura 7. Fragmento lista de auditoría

- Se tomaron varios días para verificar detalladamente el procedimiento de Competencia, Toma de Conciencia y Formación, dicho procedimiento tenía como objetivo establecer la metodología para asegurar que el personal que desempeñaba trabajo que afecta la calidad del producto o servicio fue competente con base en su educación, formación, habilidades y experiencia, al término de esta auditoría la lista concluyó así:



		UNITEX				PSC-6.2.2-01	
		LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CALIDAD				REVISION: A FECHA REVISION: 05/AGO/20 RESPONSABLE: ROSA ISELA SILVA GONZÁLEZ RETENER POR: 2 años HOJA: 1 DE 2	
NUMERO DE AUDITORIA: 1							
AREA(S) AUDITADA: DESARROLLO DE PERSONAL					FECHA: 11/AGO/20		
REQUERIMIENTO DEL SISTEMA: COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN				PROCEDIMIENTO(S) BASE DE LA AUDITORIA: PSC-6.2.2-01			
AUDITADO: MARÍA TERESA VELAZQUEZ PONCE DE LEON				AUDITOR: ROSA ISELA SILVA GONZÁLEZ			
				NO CONFORMIDAD			
NUM.	REFERENCIA	REQUERIMIENTO DEL SISTEMA	BIEN	MAY	MEN	OBS	OBSERVACIONES
1	PSC-6.2.2-01	Psc del sistema competencia, toma de conciencia y formación.					Se desconocia dicho procedimiento.
2	R01-PSC-6.2.2-01	Registro individual de capacitación.					
3	R02-PSC-6.2.2-01	Plan maestro anual de capacitación.					Solo se lleva acabo de vez en cuando.
4	R03-PSC-6.2.2-01	Solicitud de capacitación individual y por departamento.					
5	R04-PSC-6.2.2-01	Registro de participantes a capacitación.					
6	R05-PSC-6.2.2-01	Registro de verificación de efectividad de capacitación.					
7	R06-PSC-6.2.2-01	Registro de calificación-recalificación de personal.					Exista este formato, no se llevaba a cabo
8	R07-PSC-6.2.2-01	Encuesta de detección de necesidades de capacitación.					
9	R08-PSC-6.2.2-01	Entrevista de salida.					
10	R09-PSC-6.2.2-01	Reporte de gratificaciones semanales de operativos y mant.					
11	R10-PSC-6.2.2-01	Reporte de horas extras de operativos y mantenimiento.					
12	R11-PSC-6.2.2-01	Reporte de inducción al colaborador.					
13	R12-PSC-6.2.2-01	Registro de seguimiento de la capacitación de colaboradores oper.					
14	R13-PSC-6.2.2-01	Reporte de gratificaciones mensuales colaboradores admin.					
15	R14-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación operarios.					Existen los exámenes pero no se aplican.
16	R15-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación mecánicos.					
17	R16-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación inspectores.					
18	R17-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación supervisores.					
19	R18-PSC-6.2.2-01	Autorización de reingreso/familiares.					
20	R19-PSC-6.2.2-01	Prueba de preselección.					Habilidades con el tablero no llevada a cabo.
21	R20-PSC-6.2.2-01	Requisición de personal.					
22	R21-PSC-6.2.2-01	Reporte de resultados de entrenamiento.					
23	R22-PSC-6.2.2-01	Formato multifunciones.					
TOTAL DE NO-CONFORMIDADES DETECTADAS							
FIRMA DEL AUDITOR:				FIRMA DEL AUDITADO:			
FIRMA DE REVISION DEL AUDITOR LIDER:							

Figura 8. Lista de auditoria PSC-6.2.2-01



UNITEX		PSC-6.2.2-01					
LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CALIDAD		REVISION: A					
		FECHA REVISION: 05/AGO/20					
		RESPONSABLE: ROSA ISELA SILVA GONZÁLEZ					
		RETENER POR: 2 años					
		HOJA: 2 DE 2					
NUMERO DE AUDITORIA: 1		FECHA: 11/AGO/20					
AREA(S) AUDITADA: DESARROLLO DE PERSONAL							
REQUERIMIENTO DEL SISTEMA:		PROCEDIMIENTO(S) BASE DE LA AUDITORIA:					
COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN		PSC-6.2.2-01					
AUDITADO: MARÍA TERESA VELAZQUEZ PONCE DE LEON		AUDITOR: ROSA ISELA SILVA GONZÁLEZ					
NUM.	REFERENCIA	REQUERIMIENTO DEL SISTEMA	NO CONFORMIDAD				OBSERVACIONES
			BIEN	MAY	MEN	OBS	
24	R23-PSC-6.2.2-01	Formato de estudiantes de residencias.					
25	R24-PSC-6.2.2-01	Encuesta de satisfacción laboral					
26	R25-PSC-6.2.2-01	Contacto personal de desempeño					
27	R26-PSC-6.2.2-01	Piantilla de Personal					
28	A01-PSC-6.2.2-01	Manual de bienvenida.					
29	A02-PSC-6.2.2-02	Reglamento interior de trabajo.					
30	A03-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación supervisor.					No se lleva acabo constantemente.
31	A04-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación inspector de calidad.					
32	A05-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación operarios.					
33	A06-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación mecánicos.					
34	A07-PSC-6.2.2-01	Manual de conceptos básicos del sistema de gestión de calidad.					
35	A08-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso del sistema de motivación.					
36	A09-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso de formación, capacitación y adiestramiento.					Solo falta organizar platica de este tema.
37	A10-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso de detección de necesidades de capacit.					
38	A11-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso de evaluación de competencia del personal.					
39	A12-PSC-6.2.2-01	Tabulador provisional					
40							
41							
42							
43							
44							
45							
46							
TOTAL DE NO-CONFORMIDADES DETECTADAS							
FIRMA DEL AUDITOR:		FIRMA DEL AUDITADO:					
FIRMA DE REVISION DEL AUDITOR LIDER:							



Al término de esta auditoría, se pudo percatar que existían más problemáticas por tomar en cuenta, una de ellas fue la existencia de otro procedimiento, el cual no se estaba llevando a cabo y estaba obsoleto, este era el de “Ambiente de Trabajo” el cual tenía como objetivo, describir las actividades necesarias para procurar que el ambiente de trabajo sea propicio para cumplir los requisitos de calidad del producto o servicio y cuidar de la seguridad del personal.

Para ello se planteó otra auditoria para verificar que actividades eran llevadas a cabo, a pesar de desconocer dicho procedimiento, al igual que en el procedimiento de competencia, toma de conciencia y formación, se realizó una lista de verificación la cual arrojó los siguientes resultados:



UNITEX		PSC-6.4-01					
LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CALIDAD		REVISION: A					
		FECHA REVISION: 05/AGO/20					
		RESPONSABLE: J. DES. PERS					
		PERIODO DE RETENCION: 2 años					
		HOJA: 1 DE 2					
NUMERO DE AUDITORIA: 1		FECHA: 12/AGO/20					
AREA(S) AUDITADA: DESARROLLO DE PERSONAL		PROCEDIMIENTO(S) BASE DE LA AUDITORIA:					
REQUERIMIENTO DEL SISTEMA: AMBIENTE DE TRABAJO		PSC-6.4-01					
AUDITADO: MARÍA TERESA VELAZQUEZ PONCE DE LEO		AUDITOR: ROSA ISELA SILVA GONZÁLEZ					
NUM.	REFERENCIA	REQUERIMIENTO DEL SISTEMA	NO CONFORMIDAD				OBSERVACIONES
			BIEN	MAY	MEN	OBS	
1	PSC-6.4-01	Psc del sistema de ambiente de trabajo					Se tenia pero no se conocia
2	R01-PSC-6.4-01	Inspección (recorrido bimensual comision mixta de SH)					No se cumple del todo
3	R02-PSC-6.4-01	Inspección de seguridad e higiene (DP)					
4	R02-PSC-6.4-01	NOM- 035 Psicosocial					
5	R03-PSC-6.4-01	Formato de revisión mensual de extintores					
6	R04-PSC-6.4-01	Protocolos de seguridad					
7	R05-PSC-6.4-01	Programa anual de mantenimiento de instalaciones					
8	R06-PSC-6.4-01	COA ante la secretaria de medio ambiente					
9	R07-PSC-6.4-01	Acta de investigación de accidentes o incidentes laborales					
10	R08-PSC-6.4-01	Recetario de antidotos en caso de envenenamiento					
11	R09-PSC-6.4-01	Botiquin de seguridad					
12	R10-PSC-6.4-01	Encuesta para determinar el clima organizacional					
13	A01-PSC-6.4-01	Acta de integración de la comisión de seguridad e higiene					
14	A02-PSC-6.4-01	Brigada de primeros auxilios (acta)					
15	A03-PSC-6.4-01	Brigada contra incendios y evacuación (acta)					
16	A04-PSC-6.4-01	Reglamento de seguridad e higiene					
17	A05-PSC-6.4-01	Estudio para la determinación del equipo de protección					
18	A06-PSC-6.4-01	Programa actividades (normas aplicables)					
19	A07-PSC-6.4-01	Carpeta inspecciones STPS					
20	A08-PSC-6.4-01	Carpeta documentación STPS					
21	A09-PSC-6.4-01	Carpeta STPS planta norte					
22	A10-PSC-6.4-01	Documentación STPS					
23	A11-PSC-6.4-01	Documentación controlada Santo Tomas					
24	A12-PSC-6.4-01	Copia certificada de alta sanitaria					
TOTAL DE NO-CONFORMIDADES DETECTADAS							
FIRMA DEL AUDITOR:		FIRMA DEL AUDITADO:					
FIRMA DE REVISION DEL AUDITOR LIDER:							

Figura 9. Lista de auditoria PSC-6.4-01



UNITEX		PSC-6.4-01				
		LISTA DE VERIFICACION DE AUDITORIAS INTERNAS DEL SISTEMA DE CALIDAD				
		REVISION: A FECHA REVISION: 05/AGO/20 RESPONSABLE: J. DES. PERS PERIODO DE RETENCION: 2 años HOJA: 1 DE 2				
NUMERO DE AUDITORIA: 1						
AREA(S) AUDITADA: DESARROLLO DE PERSONAL		FECHA: 12/AGO/20				
REQUERIMIENTO DEL SISTEMA: AMBIENTE DE TRABAJO		PROCEDIMIENTO(S) BAS: PSC-6.4-01				
AUDITADO: MARÍA TERESA VELAZQUEZ PONCE DE LEON		AUDITOR: ROSA ISELA SILVA GONZÁLEZ				
NUM.	REFERENCIA	REQUERIMIENTO DEL SISTEMA	NO CONFORMIDAD			OBSERVACIONES
			BIEN	MAY	MEN	
24	A13-PSC-6.4-01	Licencia estatal de funcionamiento				
25	A14-PSC-6.4-01	Registro patronal (se descarga de internet)				
26	A15-PSC-6.4-01	Copia certificada de residuos peligrosos				
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
TOTAL DE NO-CONFORMIDADES DETECTADAS						
FIRMA DEL AUDITOR:		FIRMA DEL AUDITADO:				
FIRMA DE REVISION DEL AUDITOR LIDER:						



4. DESARROLLO DE PLAN DE ACCIÓN PARA CORREGIR FALLOS EN EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL

Esta actividad fue algo laboriosa, ya que como se mencionó anteriormente existían muchas anomalías en el departamento de Desarrollo de Personal, como primer paso se entabló una conversación con la encargada del área y el director general, se generó un plan de acción por cada procedimiento que contuviera la fecha de compromiso para corregir estos fallos, se llegó a un acuerdo y en conjunto se obtuvo lo siguiente:

- Procedimiento PSC-6.2.2-01 “Competencia, Toma de Conciencia y Formación”

Este es el procedimiento que primero se analizó, se habló de cada uno de sus registros y anexos, obteniendo las siguientes actividades.



PLAN DE ACCIÓN PROCEDIMIENTO COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN						
No. Registro o Anexo	Nombre	Actividades detalladas	Resultados esperados	Responsable	Fecha compromiso	Medidas de control
R01-PSC-6.2.2-01	Registro individual de capacitación.	1. Expedientes de colaboradores con hoja de capacitación actualizada.	Personal capacitado	J. Desarrollo de Personal	12/09/20	Valoración del informe
R02-PSC-6.2.2-01	Plan maestro anual de capacitación.	1. Verificar las necesidades de capacitación y tener un registro	Personal capacitado	J. Desarrollo de Personal	12/09/20	Valoración del informe
R03-PSC-6.2.2-01	Solicitud de capacitación individual y por departamento.	1. Verificar las necesidades de capacitación de cada área	Personal capacitado	J. Desarrollo de Personal	15/09/20	Valoración del informe
R04-PSC-6.2.2-01	Registro de participantes a capacitación.	1. Tener este registro actualizado acorde lo necesario	Personal capacitado	J. Desarrollo de Personal	Como vaya surgiendo	Valoración del informe
R05-PSC-6.2.2-01	Registro de verificación de efectividad de capacitación.	1. Tener un registro de la efectividad de las capacitaciones impartidas	Capacitaciones funcionales	J. Desarrollo de Personal	Como vaya surgiendo	Valoración del informe
R06-PSC-6.2.2-01	Registro de calificación-recalificación de personal.	1. Llevar en excel una matriz de habilidades (ILU) donde se califique constantemente al colaborador	Colaboradores altamente capacitados	J. Desarrollo de Personal	Constantemente	Valoración del informe
R07-PSC-6.2.2-01	Encuesta de detección de necesidades de capacitación.	1. Verificar las necesidades de capacitación de cada área	Personal capacitado con alta productividad	J. Desarrollo de Personal	Constantemente	Valoración del informe

Figura 10. Plan de acción competencia



R08-PSC-6.2.2-01	Entrevista de salida.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conversar con el colaborador sobre su situación de salida y ver si hay solución. 2. Realizar su entrevist. 3. Pedir la devolución del equipo entregado 	Llegar a una solución en conjunto con el colaborador.	J. Desarrollo de Personal	Constantemente	Valoración del informe
R09-PSC-6.2.2-01	Reporte de gratificaciones mensuales de operativos y mto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el desempeño del colaborador y otorgar gratificación 	Mantener a los colaboradores motivados	J. Desarrollo de Personal	Mensualmente	Valoración del informe
R10-PSC-6.2.2-01	Reporte de horas extras de operativos y mantenimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar las listas de asistencia y corroborar que horas laboran los colaboradores 	Mantener a los colaboradores motivados	J. Desarrollo de Personal	Semanal o quincenal	Valoración del informe
R11-PSC-6.2.2-01	Reporte de inducción al colaborador.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Preparar hoja de inducción, formato de seguimiento, examen de calificación, tabulador de sueldos. 2. Mostrar video de bienvenida 3. Hablar sobre el reglamento interior de trabajo. 4. Misión, visión y políticas de la empresa 5. Prestaciones 6. Servicios internos 4 Realizar prueba de habilidades con tablero. 5. Recorrido por la planta. 6. Pasar con el supervisor para conocer el proceso. 	Realizar una inducción completa que capte la atención del candidato	J. Desarrollo de Personal	12/09/20	Valoración del informe
R12-PSC-6.2.2-01	Registro de seguimiento de la capacit. de colab. operativos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una vez ingresado el personal nuevo, durante una semana se da un seguimiento del avance del colaborador para colocarlo en su respectivo turno 	Tener personal capacitado y con un buen desempeño	J. Desarrollo de Personal y supervisor	12/09/20	Valoración del informe
R13-PSC-6.2.2-01	Reporte de gratificaciones mensuales colab. administrativos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el desempeño del colaborador y otorgar gratificación 	Mantener a los colaboradores motivados	J. Desarrollo de Personal y supervisores	12/09/20	Valoración del informe
R14-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación operarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pasar con el supervisor para pedirle califique al colaborador a su cargo y posteriormnente evaluar si acredita o no, sino para seguir capacitandolo. 	Mantener colaboradores altamente calificados.	J. Desarrollo de Personal y supervisores	15/09/20	Valoración del informe



R15-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación mecánicos.	1. Pasar con el supervisor para pedirle califique al colaborador a su cargo y posteriormnete evaluar si acredita o no, sino para seguir capacitandolo.	Mantener colaboradores altamente calificados.	J. Desarrollo de Personal y supervisores	15/09/20	Valoración del informe
R16-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación inspectores.	1. Pasar con el supervisor para pedirle califique al colaborador a su cargo y posteriormnete evaluar si acredita o no, sino para seguir capacitandolo.	Mantener colaboradores altamente calificados.	J. Desarrollo de Personal y supervisores	15/09/20	Valoración del informe
R17-PSC-6.2.2-01	Examen de calificación-recalificación supervisores	1. Pasar con el supervisor para pedirle califique al colaborador a su cargo y posteriormnete evaluar si acredita o no, sino para seguir capacitandolo.	Mantener colaboradores altamente calificados.	J. Desarrollo de Personal y supervisores	15/09/20	Valoración del informe
R18-PSC-6.2.2-01	Autorización de reingreso/familiares.	1. Platicar con el supervisor y el gerente de producción si hay necesidad de un reingreso en caso de que se presentase	Tener una buena plantilla de personal	J. Desarrollo de Personal y supervisores	15/09/20	Valoración del informe
R19-PSC-6.2.2-01	Prueba de preselección	1. Aplicar esta prueba en conjunto con la inducción	Conocer las habilidades del personal	J. Desarrollo de Personal y supervisores	15/09/20	Valoración del informe
R20-PSC-6.2.2-01	Requisición de personal.	1. En caso de requerir personal, llenar este formato y platicar con el gerente de producción para corroborar vacantes	Cubrir vacantes en tiempo y forma	J. Desarrollo de Personal	15/09/20	Valoración del informe
R21-PSC-6.2.2-01	Reporte de resultados de entrenamiento.	1. Despues de una capacitación es necesario tener un registro de como fue el desempeño del personal despues del entrenamiento	Conocimiento total del desempeño del personal	J. Desarrollo de Personal	15/09/20	Valoración del informe
R22-PSC-6.2.2-01	Formato multifunciones.	1. Se utiliza para permisos, cambio de turno, equipo de seguridad, como su nombre lo indica es multifunciones	Mayor control	J. Desarrollo de Personal	15/09/20	Valoración del informe
R23-PSC-6.2.2-01	Formato de estudiantes de residencias.	1. Llevar un control de las horas de los residentes.	Mayor control	J. Desarrollo de Personal	15/09/20	Valoración del informe
R24-PSC-6.2.2-01	Encuesta de satisfacción laboral	1. Aplicar esta encuesta mensualmente a los colaboradores y hacer un diagnostico	Conocer la opinion de los colaboradores sobre su trabajo	J. Desarrollo de Personal	15/09/20	Valoración del informe
R25-PSC-6.2.2-01	Plantilla de Personal	1. Mantener en excel un registro de las personas que laboran en la empresa y actualizarla constantemente	Control de las personas que laboran	J. Desarrollo de Personal	15/09/20	Valoración del informe



A01-PSC-6.2.2-01	Manual de bienvenida (folleto)	1. Entregar folleto con información esencial a los colaboradores nuevos en caso de que sea necesario	Captar la atención del colaborador	J. Desarrollo de Personal	18/09/20	Valoración del informe
A02-PSC-6.2.2-01	Reglamento interior de trabajo.	1. Presentar en power point el reglamento interior de trabajo o en físico (papel), a los coaboradores nuevos	Que el colaborador nuevo sepa claramnete de sus obligaciones y sus derechos dentro de la empresa	J. Desarrollo de Personal	18/09/20	Valoración del informe
A03-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación supervisor.	1. Antes de capacitar a un supervisor es necesario basarse en este anexo	Capacitación eficiente	J. Desarrollo de Personal	18/09/20	Valoración del informe
A04-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación inspector de calidad.	1. Antes de capacitar a un supervisor es necesario basarse en este anexo	Capacitación eficiente	J. Desarrollo de Personal	18/09/20	Valoración del informe
A05-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación operarios.	1. Antes de capacitar a un operario es necesario basarse en este anexo	Capacitación eficiente	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe
A06-PSC-6.2.2-01	Manual de capacitación mecánicos.	1. Antes de capacitar a un operario es necesario basarse en este anexo	Capacitación eficiente	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe
A07-PSC-6.2.2-01	Manual de conceptos básicos del sistema de gestión de calidad	1. Platicas informativas mensuales en caso de que fuera necesario	Que los colaboradores conozcan mas sobre la norma ISO	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe
A08-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso del sistema de motivación.	1. Seguir anexo a detalle	Mantener personal motivado	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe
A09-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso de formación, capacitación y adiestramiento.	1. Seguir anexo a detalle	Mantener personal capacitado	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe
A10-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso de detección de necesidades de capacitación	1. Seguir anexo a detalle	Mantener personal capacitado	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe
A11-PSC-6.2.2-01	Diagrama de proceso de evaluación de competencia del personal.	1. Seguir anexo a detalle	Mantener personal capacitado	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe
A12-PSC-6.2.2-01	Tabulador provisional	1. Dar a conocer al colaborador nuevo su salario, presatciones, etc.	Captar el interes del candidato	J. Desarrollo de Personal	20/09/20	Valoración del informe



PLAN DE ACCIÓN PROCEDIMIENTO AMBIENTE DE TRABAJO						
No. Registro o Anexo	Nombre	Actividades detalladas	Resultados esperados	Responsable	Fecha compromiso	Medidas de control
R01-PSC-6.4-01	Inspección (recorrido bimensual comisión mixta de SH)	1. Dar recorrido para analizar la situación de las áreas de trabajo.	Evitar accidentes de trabajo	J. Desarrollo de Personal	11/10/20	Valoración del informe
R02-PSC-6.4-01	Inspección de seguridad e higiene	1. Recorrido semanal cada miércoles 5s	Evitar accidentes de trabajo	J. Desarrollo de Personal	12/10/20	Valoración del informe
R03-PSC-6.4-01	NOM-035 Psicosocial	1. Revisar factores psicosociales de acuerdo a la nueva norma	Personal capacitado y en buenas condiciones	J. Desarrollo de Personal	Como lo requiera la norma	Valoración del informe
R04-PSC-6.4-01	Formato de revisión mensual de extintores	1. Tener este registro actualizado acorde lo necesario con extintores	Buen funcionamiento	J. Desarrollo de Personal	Como vaya surgiendo cada mes	Valoración del informe
R05-PSC-6.4-01	Protocolos de seguridad	1. Fijar pautas en materia de seguridad	Resolver situaciones de manera eficiente	J. Desarrollo de Personal	Como vaya surgiendo	Valoración del informe
R06-PSC-6.4-01	Programa anual de mantenimiento de instalaciones	1. Tener registro y planeación de revisión de las instalaciones de la planta	Evitar incidentes	J. Desarrollo de Personal	Como vaya surgiendo	Valoración del informe
R07-PSC-6.4-01	COA ante la secretaria de medio ambiente	1. Salvaguardar esta constancia para futuras inspecciones	Evitar multas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
R08-PSC-6.4-01	Acta de investigación de accidentes o incidentes laborales	1. Hacer un estudio de las causas de accidentes o incidentes presentes	Disminuir incertidumbres	J. Desarrollo de Personal	Constantemente	Valoración del informe

Figura 11. Plan de acción ambiente de trabajo



R09-PSC-6.4-01	Recetario de antidotos en caso de envenenamiento	1. Tener conocimiento para posibles incidentes	Actuar de manera eficaz antes posibles casos	J. Desarrollo de Personal	Mensualmente	Valoración del informe
R10-PSC-6.4-01	Botiquin de seguridad	1. Verificar que siempre este completo el botiquin	Actuar de manera eficaz antes posibles casos	J. Desarrollo de Personal	Semanal o quincenal	Valoración del informe
R11-PSC-6.4-01	Encuesta para determinar el clima organizacional	1. Realizar una encuesta mensual para estudiar el clima organizacional en cuanto a ergonomía.	Saber la situación de la empresa	J. Desarrollo de Personal	28/10/20	Valoración del informe
A01-PSC-6.4-01	Acta de integración de la comisión de seguridad e higiene	1. Actualizar esta acta acorde lo necesitado, con los encargados y sus actividades	Apoyo de todo el personal de la planta	J. Desarrollo de Personal y supervisores	Mensual	Valoración del informe
A02-PSC-6.4-01	Brigada de primeros auxilios (acta)	1. Integrar un equipo de personas y capacitarlas	Personal capacitado ante incertidumbres	J. Desarrollo de Personal y supervisores	01/11/20	Valoración del informe
A03-PSC-6.4-01	Brigada contra incendios y evacuación (acta)	1. Integrar un equipo de personas y capacitarlas	Personal capacitado ante incertidumbres	J. Desarrollo de Personal y supervisores	01/11/20	Valoración del informe
A04-PSC-6.4-01	Reglamento de seguridad e higiene	1. Dar a conocer este reglamento a todo el personal	Que todo el personal conozca el reglamento	J. Desarrollo de Personal y supervisores	28/10/20	Valoración del informe



A05-PSC-6.4-01	Estudio para la determinación del equipo de protección	1. Verificar cada area y hablar con los supervisores sobre que equipo de protección es necesario	Velar por la seguridad de los colaboradores	J. Desarrollo de Personal y supervisores	15/10/20	Valoración del informe
A06-PSC-6.4-01	Programa de actividades (normas aplicables)	1. Actividades acorde a las normas establecidas	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Cuando lo requiera	Valoración del informe
A07-PSC-6.4-01	Carpeta inspecciones STPS	1. Salvaguardar carpeta para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A08-PSC-6.4-01	Carpeta documentación STPS	1. Salvaguardar carpeta para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A09-PSC-6.4-01	Carpeta STPS planta norte	1. Salvaguardar carpeta para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A10-PSC-6.4-01	Documentación STPS	1. Salvaguardar carpeta para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A11-PSC-6.4-01	Documentación controlada Santo Tomas	1. Salvaguardar carpeta para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A12-PSC-6.4-01	Copia certificada de alta sanitaria	1. Salvaguardar para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A13-PSC-6.4-01	Licencia estatal de funcionamiento	1. Salvaguardar para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A14-PSC-6.4-01	Registro patronal (se descarga de internet)	1. Salvaguardar para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe
A15-PSC-6.4-01	Copia certificada de residuos peligrosos	1. Salvaguardar para futuras inspecciones	Evitar demandas	J. Desarrollo de Personal	Siempre	Valoración del informe



Posterior a lo mencionado anteriormente de los dos procedimientos, también se pudo saber que el departamento de elaboración y pago de nóminas, no tenía un procedimiento establecido, para ello, mediante una reunión con el director general y la encargada de dicho departamento, se llegó a la conclusión de que en esta área se trabajaba de una manera correcta pese a la falta de este, por eso se vio pertinente elaborarlo conforme nos fuera capacitando la encargada del área y porque también era necesario que se dejara por escrito, para en caso de que alguien nuevo llegara a ocupar el cargo, como primer paso fue necesario una sesión de 5 horas, en donde la encargada iba explicando los pasos que llevaba a cabo para la elaboración de la nómina, desde la revisión de las listas de asistencia y reloj checador, hasta su pago al colaborador; como segundo paso se redactó acorde a lo establecido al sistema de gestión de calidad interno, posteriormente se le mostró a la encargada para que lo revisara y dictaminara si estaba bien, para que así lo pudieran firmar los responsables acorde al procedimiento.



5. PRUEBAS

5.1 PSC-6.2.2-04 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

El plan de acción mostrado en la figura 10 se realizó con el objetivo de que se llevara a cabo lo mencionado en las actividades lo más pronto posible, es por ello que se planteó una fecha compromiso, se le hizo saber a la persona encargada que hiciera énfasis en las actividades que tengan como objetivo que la empresa encuentre al personal idóneo para laborar para desempeñar la labor correspondiente; es decir, reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación, siendo estas de suma importancia para que el departamento cumpla con sus indicadores, ya que era en donde había más falta de organización, no fue cosa sencilla, debido a que sólo era una persona, así que se decidió pedir apoyo de los supervisores.

5.1.1 Reclutamiento

Los días martes se hacía una junta con la encargada de control de la producción y con el supervisor, ahí se estudiaba si había vacantes disponibles, en caso de que hubiera, se le pasaba la información a la encargada de desarrollo de personal y ella se encargaba de hacer que la plantilla quedara completa, era de suma importancia estar verificando los espacios vacíos en la plantilla, para ello los supervisores, la encargada de desarrollo de personal y la encargada de control de la producción tenían acceso a este documento.

El reclutamiento se inició con la búsqueda y terminó cuando se recibieron las solicitudes de empleo.

	UNITEX			A14-PSC-6.2.2-01 REVISIÓN: A FECHA DE REVISIÓN: 03/SEP/20 RESPONSABLE: J. DES. PERS RETENER POR: 2 AÑOS HOJA: 1 de 1	
	PLANTILLA DE PERSONAL				
ALEJANDRA VIERNES 10:30PM		ALMA JUEVES 5 AM		ENRIQUE MIERCOLES 5AM	
HORARIOS Y TURNOS DE HILATURA A PARTIR DEL DIA 01 DE JUNIO, HASTA NUEVO AVISO					
12 HRS					
PERSONAL NUEVO		8 HORAS		MIERC A SAB	
PRIMER TURNO ESPECIAL A		PRIMER TURNO ESPECIAL B		TERCER TURNO	
LUNES, MARTES, MIERCOLES, JUEVES		VIERNES, SABADO		LUNES A VIERNES	
HORARIO: DE 7:00 HRS A 19:00 HRS.		HORARIO: DE 7:00 HRS A 19:00 HRS.		HORARIO: DE 22:30 HRS A 7:00 HRS.	
ALMA: LUN, MAR 7 A 7 MIER, VIER 7 A 3		ARACELI: MAR, JUEV 12 A 8 VIER, SAB 12HRS		NICOLAS, LUIS: LUN VIER 8.5HRS	
PREPARACION	1	CARLOS REYNA	PREPARACION	1	JOSE CARRANCO
FROTADOR NSC	1	ALICIA AGUILAR MIER, SAB 12	FROTADOR NSC	1	NICOLAS LOPEZ
FROTADOR COG.	1	YERENIA MIRANDA	FROTADOR COG.	1	PATRICIO PEREZ DE 3 A 10:3

Figura 12. Fragmento plantilla de personal

5.1.2 Selección

Ya cuando se llegaba a un acuerdo de cuantas vacantes había disponibles, se publicaba en la página de la empresa las vacantes, se colocaban lonas afuera de la empresa y como no había un control para la recepción de solicitudes, se programó un solo día de la semana el cual fue el día miércoles con un horario de 9:00 am a 5:30 pm, cada que llegara una persona, el vigilante tenía la obligación de llamar a la encargada de desarrollo de personal para que las recibiera personal con los documentos establecidos como requisito de ingreso, posteriormente la persona de desarrollo de personal le indicaba al candidato que se le avisaría al día siguiente si era aceptado o no, para ello se tenía la obligación de revisar algunos aspectos para seleccionar la mejor opción para la empresa, los cuales son:

- Solicitud: se debe seleccionar los datos de aprovechamiento de la persona en sus puestos anteriores, experiencia adquirida, frecuencia y las razones por las cuales se retiró de otros empleos.
- Curriculum Vitae: expresión clara del mismo, la formación, la experiencia profesional.
- Entrevista: aquí se conversaba con el candidato, en donde este expresaba sus intereses y así la encargada de desarrollo de personal conocía más acerca del candidato, posteriormente se le pasaba con la persona experta



en el área donde quería ingresar a laborar, para así tener un mayor conocimiento sobre sus destrezas y habilidades.

5.1.3 Contratación

Cuando ya se tenía en claro cuáles eran las personas aceptadas, se les llamaba por teléfono y se les agendaba una cita, se procuraba que fueran los días viernes, para que este pudiera comenzar la semana en lunes, se le indicaba que llevara la documentación necesaria para poder darlo de alta a la nómina, con esto se procuraba formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes, tanto del colaborador como de la empresa, lo anterior se expresaba mediante un contrato de trabajo en donde la empresa establecía las obligaciones, responsabilidades y las condiciones bajo las cuales se prestará la actividad a desempeñar; además se especificaban las prestaciones a las que tendrá derecho el nuevo colaborador como son: sueldo, jornada laboral, vacaciones, prima vacacional, aguinaldo, demás remuneraciones, entre otros.

Para esto se procuraba explicarle a detalle al candidato todo lo relacionado con su nuevo contrato de trabajo.

5.1.4 Inducción

Este es el paso en donde más se hizo hincapié, ya que como se mencionó anteriormente, las inducciones eran tediosas y provocaban la falta de interés del candidato, este es un proceso fundamental para que la incorporación de un nuevo integrante sea exitosa, la meta de esto es que el candidato se familiarice con la empresa, compañeros de trabajo y directivos, además de conocer la misión, visión y valores que rigen a la compañía, para ello se plantearon una serie de actividades, las cuales se muestran en la figura 13:



	UNITEX	A07-PSC-S.2.2-01
	MANUAL DE INDUCCIÓN OPERARIOS	REVISION: A FECHA DE REVISION: 18/SEP/20 RESPONSABLE: J. DES. PERS. PERIODO DE RETENCION: 1 AÑO HOJA: 1 de 1

- SE LE OFRECE AL COLABORADOR UN CURSO DE BIENVENIDA E INDUCCIÓN, DANDOLÉ A CONOCER EL HISTORIAL DE UNITEX Y SU PROCESO, ADJUNTO CON EL CURSO BÁSICO DE ISO 9000, DANDO UNA PEQUEÑA EXPLICACIÓN DEL SISTEMA. AL FINAL DE CADA CURSO SE ELABORARÁ UN EXAMEN TEÓRICO.
- SE LE DARÁ UNA EXPLICACIÓN SOBRE EL REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO.
- EL SUPERVISOR DEBE DE RECIBIR AL COLABORADOR Y DAR A CONOCER LAS UBICACIONES DE CADA ÁREA QUE TE MENCIONA EL REGISTRO DE INDUCCIÓN AL COLABORADOR.
- EL SUPERVISOR DEBE DE DAR A CONOCER SU PROCEDIMIENTO (POP) AL COLABORADOR, ASÍ COMO MOSTRAR DONDE SE ENCUENTRA.
- EL SUPERVISOR DEBE DE DAR LA PRIMERA EXPLICACIÓN DE SU OPERACIÓN, PARA ASÍ DESPUÉS QUE SE LLEVA A CABO UN SEGUIMIENTO POR PARTE DE UN OPERARIO CALIFICADO, DANDO COMO RESULTADO EL REGISTRO DE SU SEGUIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL COLABORADOR OPERATIVO.
- EL SUPERVISOR DEBE MOSTRARLE EL CÓDIGO DE COLORES AL COLABORADOR PARA ASÍ PODER IDENTIFICAR LOS MATERIALES, PARA QUE AL MISMO TIEMPO APRENDA A IDENTIFICAR EL PRODUCTO O MATERIAL.
- DAR UNA EXPLICACIÓN SOBRE EL REPORTE SEMANAL DE EVALUACIÓN DE OPERARIOS.
- EL DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE PERSONAL TENDRÁ QUE DAR UNA BREVE EXPLICACIÓN SOBRE LA IMPORTANCIA DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD, ORDEN Y LIMPIEZA.

Figura 13. Manual de inducción operarios

Para poder complementar esto se tomaron una serie de puntos importantes:

- Antes de que la persona llegara se debía informar a los equipos correspondientes sobre su incorporación.
- Procurar hacer la inducción un día antes del colaborador ingrese a laborar, ya que de esta manera se evitó que el nuevo integrante haya perdido tiempo de sus actividades.
- No saturar de información al colaborador, se debía de tener en cuenta que este debería aprender los nombres de las personas con los que más va a frecuentar, con quien dirigirse cuando surgiera un problema, etc., para esto se asignó un tiempo estimado de una hora y media.
- Motivar a los colaboradores para que no pierda el interés, muchas veces se dice que es tarea sólo de RH, pero se necesita una persona que sepa motivar y que conozca muy bien la estructura e historia de la empresa.
- Firma de contrato, esto debe ser lo más pronto posible, pero que así el colaborador pueda centrarse en aprender de la organización y cumplir sus objetivos, para ello



se dio un plazo de máximo 15 días para que al colaborador se le diera a firmar su contrato.

El día de la inducción al nuevo colaborador, se le otorgaba una hoja de inducción, la cual contiene las cosas que debe aprender antes de su ingreso, anteriormente esta hoja no integraba los puntos importantes como:

- Procedimientos del área
- Objetivos del área
- Descripción de puesto (en caso de que se necesitara)

UNITEK		R11-PSC-4.2.2-01	
INDUCCIÓN AL COLABORADOR		REVISIÓN A	
UNITEK S. DE CV. AV. DE LA INDUSTRIA 2800, SECCION DE SISTEMAS DE UNITEK S. DE CV. COMPLEJO INDUSTRIAL, CIUDAD DE GUAYMAS, SONORA, MEXICO		FECHA DE REVISIÓN: 15/05/2008	
		RESPONSABLE J. DEB. PERSONAL	
		PERIODO RETENCIÓN: 6 MESES	
		PÁGINA: 1 de 1	
NOMBRE COLABORADOR _____		NUMERO _____	
DEPARTAMENTO AL COLABORADOR _____		TURNO _____	
I RECIBIR PERSONALMENTE AL COLABORADOR (FIRMAR EL RECIUDO POR PARTE DEL TRABAJADOR)			
A	COLOCACION Y USO DEL RELOJ CHECADOR		
B	UBICACION DE SALIDAS DE EMERGENCIA		
C	UBICACION DE BAÑOS Y FORMA DE UTILIZARLOS		
D	EXPLICARLE SU HORARIO DE TRABAJO		
E	UBICACION AREA SUPERVISOR, DEL COMEDOR, ORDEN Y LIMPIEZA.		
F	RECORRIDO POR LA PLANTA (EXPLICACION BREVE)		
G	UBICACION AREA DE PROD. TERMINADO		
H	UBICACION SALON DE CAPACITACION		
I	UBICACION CONSULTORIO		
J	UBICACION BUZON DE SUGERENCIA		
K	SES. E HERRER. (SG. DE PROTECCION)		
L	PRESENTARLO CON LOS COMPAÑEROS DE SU DEPTO.		
M	UBICACION DE ALMACEN P.T. (MOD. 8) Y PRESENTAR AL PERSONAL		
N	CAPACITACION EN NUDOS (2 HRS. DIARIA) SOLO OPER.	1	2
		3	4
		DIA	
O	FIRMA DEL INSPECTOR DE CALIDAD (NUDOS) _____		
	USO DE LA NAVAJA _____		
II PLATICAR AL TERMINO DEL TURNO DE LOS TRES PRIMEROS DIAS COMO LE FUE AL TRABAJADOR.			
		17	18
III EQUIPO DE SEGURIDAD COMPLETO (LO QUE APLIQUE EN SU DEPARTAMENTO)			
	MANEJO	FAJA	
	DATA	TAPONES AUDITIVOS	
	PLAVERA	LENTES	
IV PROCEDIMIENTO DEL AREA			
	PSC		
VI OBJETIVOS DEL AREA			
	INDICADORES		
VII DESCRIPCION DEL PUESTO			
	DOCUMENTO IMPRESO		
	IMPORTANTE		
ESTE REPORTE DEBERA. ESTAR LLENO AL 4 DIA DESPUES DE SU INGRESO (HABE.)			
ENTREGARLE A DESARROLLO DE PERSONAL.			
NOTA: ES IMPORTANTE CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES REQUISITOS:			
(1) ANALISIS DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACION.			
(2) REPORTE DE BIENESTAR Y CAPACITACION.			
(3) EXAMEN DE CALIFICACION.			
OBSERVACIONES			
FIRMA DEL COLABORADOR: _____			
(DESPUES DE QUE SE LE DIO LA TOTALIDAD DE LA INDUCCION)			

Figura 14. Hoja de inducción mejorada

Esta hoja la debía de ir llenando el colaborador conforme se le fuera mostrando, y al finalizar firmaba de conformidad, para esto la inducción se planteó que fuera llevada a cabo por dos personas:

Encargada de desarrollo de personal

- Otorgar hoja de inducción, de seguimiento, examen y tabulador de sueldos.
- Mostrar el video de bienvenida.

- En caso de que el nuevo colaborador ingresara a un proceso que requiera habilidad en las manos, era de suma importancia aplicarle un examen de habilidad con un tablero especial para ello.



Figura 15. Tablero de pernos

- Dar a conocer el reglamento interior de trabajo, así como el horario de trabajo.
- Dar a conocer los derechos y obligaciones del nuevo integrante.
- Llevarlo a conocer los jefes de área.
- Explicar la importancia de la seguridad e higiene en su área de trabajo, para ello se mejoró el formato de la hoja de seguimiento, para que después de que el colaborador recibiera la explicación, el supervisor estuviera al pendiente de que este siguiera lo indicado.


		ÁREA <u>CONTINUAS EDERA</u>		NOMBRE _____ F. INGRESO _____																												
		SUPERVISOR _____		R12-PSC-6.2.2-01 REVISIÓN: A FECHA DE REVISIÓN: 04/SEP/20 RESPONSABLE: J. DES. PERSONAL RETENER POR: 2 AÑOS HOJA: 1 de 1																												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1. Energizarla, prenderla, pagarla y desenergizarla																																
2. Mantenimiento Autonomo (Limpieza rodillos, Flechas, baleros)																																
3. Poner hilo a canillas																																
4. Pegar hilos																																
5. Poner bobinas de acrílico y polyester (Nylon)																																
5. Como quitar enredones																																
6. Cambiar curzadores y mudada																																
7. Responsabilizarlo de 20 husos																																
8. Responsabilizarlo de 50 husos																																
9. Responsabilizarlo de 80 husos																																
10. Responsabilizarlo de 120 husos																																
11. Responsabilizarlo de 180 husos																																
12. Responsabilizarlo de 240 husos																																
13. Subir y bajar mesa																																
14. Encargado de la maquina																																

Figura 16. Seguimiento al colaborador

Se le indicó al supervisor que hiciera hincapié en este punto, ya que anteriormente nadie se encargaba de supervisar la limpieza de las áreas de trabajo por parte de los colaboradores, también para ello fue necesario colocar en cada máquina el mantenimiento autónomo, en donde se incluían indicaciones que se debían llevar a cabo, para esto fue necesario consultar con el supervisor la información.

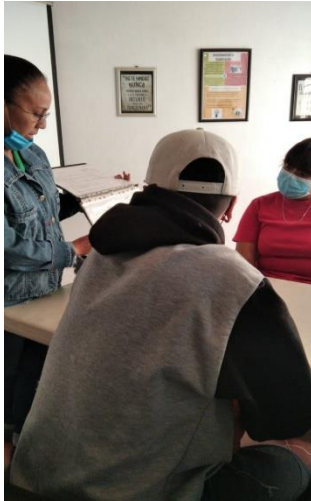


Figura 17. Capacitación mto. autónomo



Figura 18. Supervisor

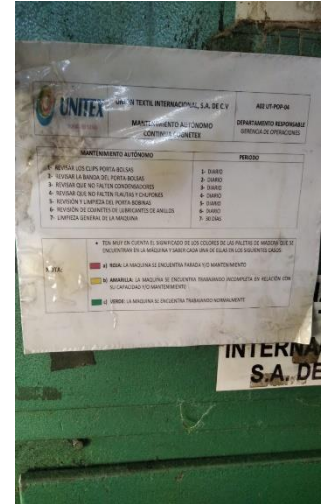


Figura 19. Mto. autónomo en máquina

Supervisor:

- Dar a conocer al colaborador cada área mencionada en la hoja de inducción
- Enseñarle su procedimiento y objetivos del área
- Mostrar código de colores para que sepa identificar los materiales
- Mostrarle todos los procesos

Estas actividades permitieron que fuera una inducción más completa, además se incluía al supervisor, ya que anteriormente no era así.

Concluyendo la inducción se le indicaba al colaborador que ingresara al día siguiente con el horario que se le había establecido.

El supervisor iba con desarrollo de personal para que se le otorgara el examen y la hoja de seguimiento y así el nuevo integrante tuviera una semana de prueba, para que ya estando calificado para su trabajo se le otorgara contrato.

5.2 PSC-6.4-01 AMBIENTE DE TRABAJO

El plan de acción mostrado en la figura 11, se realizó con el objetivo de darle a conocer a la persona encargada de desarrollo de personal las actividades que se deberían seguir acorde al procedimiento, como se mencionó anteriormente, se

desconocía completamente la existencia de este, para ello se conversó con la persona y se indicaron fechas compromiso para su cumplimiento, como primer paso fue necesario actualizar todos los formatos que fueran llevado a cabo, como lo es inspección de seguridad e higiene y formato de revisión mensual de extintores. Como se menciona en el plan de acción se instituyó un día a la semana para realizar reuniones para ver puntos de mejora y esto fue beneficioso para la empresa, ya que se asignó un encargado para cada área y este era responsable de la limpieza a la hora de realizar los recorridos.

MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE(Reunión 14/10/2020)					
ÁREA	1. TINTORERIA	2. PLANTA PASILLO PRINCIPAL	3. TODA LA PLANTA	4. ANDEN DE MATERIAS PRIMAS	5. TINTORERIA
OBSERVACIÓN	LAMINAS FALTANTES	DELIMITAR FRANJAS AMARILLAS	ORDEN Y LIMPIEZA	EXTINTORES VISIBLES	EXTINTORES, VAPORIZADORES Y LINEAS DE ESTAMPADO
		REPINTAR LINEAS BORROSAS			
		PINTAR AREAS DE PASILLO, CERCA DE LA VIRGEN ZONA DE MADEJA CRUDA			
RESPONSABLE	CARLOS JIMENEZ	HUGO AGUILERA	TODOS	HUGO AGUILERA	MARTÍN ESPARZA

ÁREA	6. MONTACARGAS	7. AFUERA CERCA DEL POSTE
OBSERVACIÓN	ENCENDER LUCES, TORRETAS DURANTE LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	PUNTO DE REUNIÓN
RESPONSABLE	HUMBERTO RODRIGUEZ	HUMBERTO RODRIGUEZ

EVIDENCIAS		
FOTO 1	CARLOS JIMENEZ Y LEOBARDO	URGENTE
FOTO 2	LAMINA (CARLOS JIMENEZ)	URGENTE
FOTO 3	ORDEN Y LIMPIEZA (ALMA Y HUMBERTO)	URGENTE
FOTO 4	EXTINTOR OBSTRUIDO (HUMBERTO RODRIGUEZ)	URGENTE
FOTO 5	EXTINTOR EN CONTINUA 2/3 (ALMA ROSA)	URGENTE
FOTO 6	SEÑALAMIENTO (JUAN JIMENEZ)	URGENTE
FOTO 7	SEÑALAMIENTO EXTINTOR (JORGE GONZÁLEZ)	URGENTE
FOTO 8	CERRAR ÁREA DE TINTORERIA (JESÚS AGUILERA)	URGENTE
FOTO 9	EXTINTOR LETRERO Y RETOCAR (MARTÍN)	URGENTE
FOTO 10	EQUIPO DE SEGURIDAD LIBRE (HUMBERTO)	URGENTE

Figura 20. Incidencias en reunión 14/10/20

Ejemplos de incidencia detectada



Figura 21. Extintor obstruido

	UNITEX					R01-PSC-6.4-01 REVISIÓN: A FECHA DE REVISIÓN: RESPONSABLE: J. DES. PERS RETENER POR: 2 AÑOS HOJA: 1 de 1
	RECORRIDO DE SEGURIDAD E HIGIENE					
ÁREA	RESPONSABLE	FECHA	HORA	OBSERVACIONES	EVIDENCIA	FIRMA
HILATURA	Alma Rosa Contreras A.	14/10/2020	12:30 p. m.	1. Orden 2. Falta de Identificación 3. Exceso de pelusa		
TINTORERIA	Jesús Aguilera Calvillo.	14/10/2020	12:34 p. m.	1. Laminas en mal estado 2. Revisión de instalaciones electricas. 3. Ventiladores inactivos		
ALMACEN DE PT	Juan Jimenez Hernández.	14/10/2020	12:38 p. m.	1. Coigar extintores 2. Falta de señalamientos 3. Mantenimiento del suelo 4. Falta de ventiladores		
MATERIA PRIMA	Carlos Alberto Jimenez Paredes	14/10/2020	12:40 p. m.	1. Laminas oxidadas 2. Iluminación 3. Identificación del área		
REFACCIONES	Carlos Alberto Jimenez Paredes María Adela LLamas González	14/10/2020	12:42 p. m.	1. Orden 2. Colocar altura maxima de estiba 3. Laminas oxidadas		
CALDERA	Humberto Rodriguez Medina	14/10/2020	12:45 p. m.	1. Laminas oxidadas		
EMBARQUES	Juan Jimenez Hernández	14/10/2020	12:38 p. m.			

Figura 22. Recorrido de seguridad e higiene

Como se muestra en la figura 28, se realizó una inspección en donde se pudo dar a conocer las incidencias presentes en las áreas con más gravedad, se dio un plazo de una semana para que cada encargado de área resolvería lo visto en la reunión.

Resultados que se obtuvieron de la inspección posterior a la del 14/10
20 del día 21/10/20



Figura 23. Limpieza de rodillos

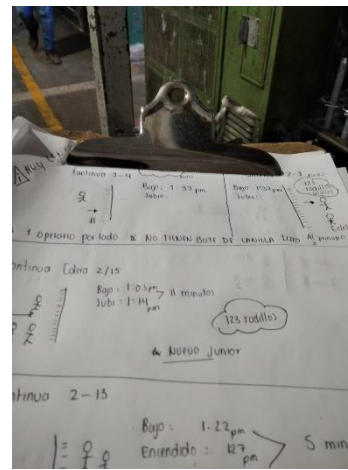


Figura 24. Incidencias

En esta inspección fue pertinente también volver a repetir lo del mantenimiento preventivo del cual se les había hablado a los colaboradores y un punto importante era la limpieza de los rodillos.

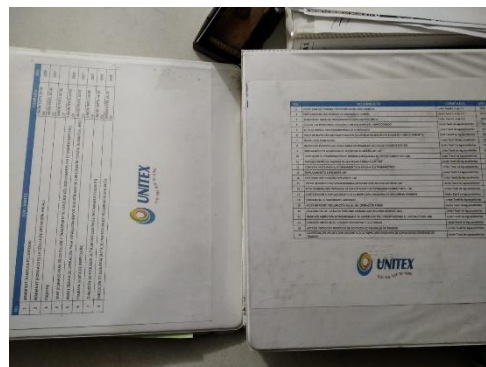


Figura 25. Colocación de Índices carpetas STPS

6. FORMULAR UN SEGUIMIENTO PARA EL PLAN DE ACCIÓN

Este tuvo como finalidad evaluar el grado de cumplimiento de las actividades propuestas en el plan de acción y así mediante indicadores ir evaluando como se iba trabajando en el departamento.

Para ello primeramente fue necesario entregarle una carpeta que integrara todos los procedimientos, junto con sus registros y anexos, para que así le fuera más fácil a la encargada aplicarlos, aparte de esto, los documentos se subieron a la red donde toda la compañía trabaja y así cuando ella los iba requiriendo los fuera imprimiendo.



Figura 26. Carpeta integral

UNITEX											
INDICADORES DE DESARROLLO DE PERSONAL AGOSTO 2019											
1	30%	Plantilla operación en tiempo (boleo, supr. Oper)	TESSY	S	100	100	20	18	22	25	
2	10%	Selección e Inducción	TESSY	M	100	100	3	5	7	8	
3	10%	Gafetes (mantener vigente el sentido de pertenencia hacia la compañía y la misión, visión y objetivos)	TESSY	S	100	100	0	0	0	0	
4	10%	Cumplimiento continuo del Plan de integración	TESSY	M	100	100	10	10	10	10	
5	10%	Plan capacitación anual mandos medios y administrativos actualizado	TESSY	M	100	100	10	10	10	10	
6	10%	Cumplimiento continuo del Plan capacitación anual operarios	TESSY				4	10	8	10	
7	10%	Expedientes	DIANA	S	100	100	2	8	10	9	
8	10%	Publicar tableros Planta/ Modulo	TESSY	M	100	Día 12 máximo	7	8	10	10	
	100%				TOTAL		56	69	77	82	

Figura 27. Indicadores 2019 DP

Como se puede observar en la figura 27, existía un formato guardado en red, en donde en algún tiempo se quiso implementar mejorar el departamento, sin embargo no tuvo éxito; es por eso que fue necesario tomarlo como punto de referencia y así poder evaluar el departamento después de que se hiciera la actividad de pruebas, como se mencionó, se hizo hincapié en actividades que tuvieran que ver con el nuevo ingreso del personal, así como su permanencia en la empresa.

UNITEX											
INDICADORES DE DESARROLLO DE PERSONAL OCTUBRE 2020											
1	30%	Plantilla operación en tiempo (boleo, supr. Oper)	TESSY	S	100	100	28	30	29	30	
2	10%	Selección e Inducción	TESSY	M	100	100	9	10	10	10	
3	10%	Gafetes (mantener vigente el sentido de pertenencia hacia la compañía y la misión, visión y objetivos)	TESSY	S	100	100	0	0	0	0	
4	10%	Cumplimiento continuo del Plan de integración	TESSY	M	100	100	10	10	10	10	
5	10%	Plan capacitación anual mandos medios y administrativos actualizado	TESSY	M	100	100	10	10	10	10	
6	10%	Cumplimiento continuo del Plan capacitación anual operarios	TESSY				10	10	10	10	
7	10%	Expedientes	DIANA	S	100	100	8	9	10	10	
8	10%	Publicar tableros Planta/ Modulo	TESSY	M	100	100	10	10	10	10	
	100%				TOTAL		85	89	89	90	

Figura 28. Indicadores DP 2020

Como se puede observar hubo una diferencia al comparar la tabla del año anterior, a la de ahora, es por ello que se planteó medir los indicadores del departamento de manera semanal y así poder tener más certeza de los puntos más débiles, cabe mencionar que dichos indicadores pueden ir cambiando acorde a las necesidades del momento.

7. APOYO EN LOS PLANES DE CAPACITACIONES ANUALES

Esta actividad fue de suma importancia, debido a que se tenía que estar actualizando el formato de capacitaciones, ya que constantemente había inspecciones por parte de la secretaria del trabajo, fue necesario que la encargada del área mostrará de manera documental el plan de capacitación anual de mandos medios y supervisores.

UNITEC		UNION TEXTIL INTERNACIONAL SA DE CV																
PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL DE MANDOS MEDIOS Y SUPERVISORES 2020																		
No.	Actividad	Objetivo	Indicador	Lugar	Participantes	Fecha	FEV	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	AGO	SEPT	OCT	NOV	DES
ETAPA 1. Desarrollo personal																		
1	Revisión de lista	Revisión	Revisión	Pres	Pres	Pres												
2	POP	Procedimientos	Procedimientos	Plantel	PM	Indice	FEV											
3	Clases de Calidad del Área	Concientar y dar a conocer las especificaciones de los procesos	Concientar y dar a conocer las especificaciones de los procesos	Plantel	PM	Indice	FEV											
4	Mantenimiento preventivo	Dar a conocer a la planta los aspectos de mantenimiento de los equipos	Dar a conocer a la planta los aspectos de mantenimiento de los equipos	Plantel	PM	Indice	FEV											
5	Plantel 100	Que el personal conozca el sistema de producción en su planta	Que el personal conozca el sistema de producción en su planta	Plantel	PM	Indice	FEV											
6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
7	Clases de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
8	POP	Que los mandos medios conozcan el procedimiento del sistema de lista	Que los mandos medios conozcan el procedimiento del sistema de lista	Plantel	PM	Indice	FEV											
ETAPA 2. Seguridad e higiene																		
1	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
2	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
3	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
4	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
5	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
7	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
8	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
9	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
10	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
11	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
12	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Revisión de lista de los procedimientos punto 1-6	Plantel	PM	Indice	FEV											
ETAPA 3. Desarrollo de Habilidades Específicas																		
1	1. Puntos	Que el personal en base a los 7 puntos sea capaz de explicar y detectar errores críticos que los cuales se evita cambiando la construcción, principalmente en el cuello de	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
2	QUINCHO	Conocer medidas que nos permitan el trabajo en equipo	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
3	Subir en torres	Tomar acción y responsabilidad	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
4	Visita Plantel de la	Verificar que aquellos podemos elegir para mejorar la empresa de la planta	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
5	El resto del día	Exponer a los supervisores y a cada uno de los papeles de área	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
6	El día del supervisor	Que los supervisores conozcan la importancia de su rol dentro de la organización	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
7	Trabajo en el día de Chicago	Trabajo	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
8	El día del jefe	Conocer los papeles de un trabajo basado en liderazgo	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											
9	La historia de Luis	Conocer la importancia de la retroalimentación y como podemos mejorar	1 hora	Plantel	PM	Mandos medios	FEV											

Figura 29. Plan de capacitación anual 2020

Como se puede observar este plan estaba establecido sólo para mandos medios y supervisores, así que se decidió ingresar un tema que involucrará a los colaboradores operativos, se pensó en abordar el tema de mantenimiento preventivo, ya que como se mencionó en párrafos anteriores, este tema era de suma importancia, debido a que se trataba del orden y limpieza en sus área de trabajo, se comenzó capacitando a los nuevos colaboradores, ya que estos eran los que tenían menos conocimiento, se realizó la solicitud de capacitación el día 10 de Octubre del 2020 como se puede observar en la figura 30.



		UNITEX SOLICITUD DE CAPACITACION INDIVIDUAL Y POR DEPARTAMENTO		R03-PSC-4.2.2-01	
DEPTO () INDIVIDUAL () OTRO (✓)		Fecha Solicitud: 08/10/2020		REVISIÓN: A FECHA DE REVISIÓN: 19AGO20 RESPONSABLE: J.DES. PERS. RETENER POR: 2 AÑOS HOJA: 1 de 2	
NOMBRE DE LA PERSONA:		No. DE PERSONAS:		FOLIO 6	
NOMBRE DEL DEPARTAMENTO:		NOMBRE DEL CURSO SOLICITADO: "Mantenimiento autónomo"			
OBJETIVOS ESPERADOS: Que los colaboradores no olviden la importancia de dar mantenimiento y ojo a sus					
INSTITUCIONES PROBABLES QUE PUEDEN DAR EL ENTRENAMIENTO: Interno					
DURACION DEL CURSO EN HRS: 1 hora					
EXPLIQUE LAS RAZONES DE LA SOLICITUD DEL CURSO		EN QUE AREAS MEJORARA LA PERSONA QUE ASITIRA: Actitudes (✓) Habilidades (✓) Aptitudes (✓) Conocimientos (✓)			
BENEFICIOS ESPERADOS DEL ENTRENAMIENTO SOLICITADO Y SOBRE CUAL INDICADOR: "Se no se olvide la importancia de trabajar en un area limpia"					
REQUERIMIENTOS A CONSIDERAR PARA EL CURSO: MATERIAL O HERRAMIENTAS: Piquetes, Carpetas POP'S, Laptop, Hojas					
APOYOS DIDACTICOS					
COSTO ESTIMADO POR PERSONA: X		COSTO ESTIMADO TOTAL: X			
SE TIENE PRESUPUESTO?:					
VERIFICAR EFECTIVIDAD DE ENTRENAMIENTO.		Numero de Folio de la Verificacion			
DEBERA ESTE SER HECHO EN FORMA INDIVIDUAL? (✓) SI () NO					
VERIFICACION DE LA CAPACITACION: EXAMEN (✓) ACTITUD (✓) REVISION (✓)					
CRITERIOS A CONSIDERAR PARA SELECCIONAR AL PERSONAL:					
Solicitó: <u>Dejanado de Pineda</u>		Revisó: <u>Humberto Rodriguez Medina</u>			
PUESTO / FIRMA / FECHA		GTE. DE DPTO. / FIRMA / FECHA			
Aprobó: <u>Enrique Lopez Torres Maldonado</u>		Recibió: <u>Maria Teresa Velazquez Ponce de León</u>			
DIRECTOR GENERAL / FIRMA / FECHA		DES. DE PERSONAL / FIRMA / FECHA			

Figura 30. Solicitud de capacitación

Para llevarse a cabo se solicitaron 5 operarios nuevos y se les solicitó su presencia el día 09 de octubre del 2020, está fue llevada a cabo por la supervisora de turno, la cual acorde a la máquina que se fuera a exponer, les mostraba su procedimiento y como es que debería de ser un mantenimiento autónomo completo.

UNITEC		REGISTRO DE PARTICIPANTES A CAPACITACIÓN		ROM-PSO-4.1-01						
UNITEC				REVISIÓN A						
				FECHA REVISIÓN: 08/08/20						
				RESPONSABLE DEL PROCESO:						
				RETENER POR: 2 años						
				FOLIO: 1 de 1						
NOMBRE DEL INSTRUCTOR: <u>Alma Rosa</u>		FIRMA DEL INSTRUCTOR:								
NOMBRE DEL CURSO: <u>Mantenimiento Autónomo</u>		DURACIÓN:								
FECHA DEL CURSO: <u>09/10/20</u>				HOJA DE						
OBJETIVO DEL CURSO: <u>Que los elaboradores conozcan la importancia de mantener limpia su máquina</u>										
#	CL	NOMBRE	DEPTO.	PUESTO	FIRMAS DE ASISTENCIA					
					SESION 1	SESION 2	SESION 3	SESION 4	SESION 5	
1		Junior Eduardo Mtz	Edera							
2		Cesar Alejandro Letun	Hispamatic							
3		Alan Daniel Lara	Hispamatic							
4		Bryan Ibarra Ramirez	Gaudino							
5		Alondra Lizette Garcia R	Edera							
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										

Figura 31. Lista de asistencia a curso

09/10/20

Mantenimiento Autónomo

1. Junior Eduardo Mtz Rodriguez Idera 14
2. Cesar Alejandro Letun Amujó Hispamatic 2
3. Alan Daniel Lara Roque Hispamatic 2
4. Bryan Ibarra Ramirez (continua Gaudino)
5. Alondra Lizette Garcia Ramirez Edera 13
- 6.
- 7.

Figura 32. Firmas de asistencia a curso



CAPÍTULO 5

RESULTADOS

12. RESULTADOS

En el siguiente capítulo se le mostrará al lector, los puntos finales del proyecto, en donde se tuvo como finalidad que el departemento de desarrollo de personal llevara fuera un área con procedimientos establecidos, para que este pudiera funcionar de una manera más eficiente, cumpliendo con sus indicadores.

OBJETIVO PROPUESTO	RESULTADO ESPERADO
Actualización de los procedimientos internos del área, acorde a la certificación y los intereses de la empresa.	Actualización y rediseño del procedimiento de los procedimientos: <ul style="list-style-type: none">• PCS-6.2.2-01 Competencia, Toma de Conciencia y Formación.• PSC-6.4.-01 Ambiente de Trabajo Elaboración del procedimiento del departamento de nóminas.
Qué la inducción fuera más concisa	Qué estuviera a cargo de dos personas, por otro lado, que esta misma fuera dada un día antes de que el colaborador se integrara a trabajar.
Reacomodo de carpetas de STPS acorde al ambiente de trabajo.	Tener en orden las carpetas y que tuvieran un índice que permitiera una búsqueda legible a la hora de que algún documento se requiera.
Rediseño e implementación de la matriz de habilidades.	Que los colaboradores estén siendo calificados por el supervisor y que este mismo pasara el informe al departamento de desarrollo de personal, para planear futuras capacitaciones.
Reacomodar los tableros con información del covid19, cumpleaños de los	Tener tableros ordenados e ir actualizando a los cumpleaños de cada mes.



colaboradores y notificaciones de producción.	
Acomodo y actualización de los expedientes de todos los colaboradores.	Cada que ingrese un colaborador nuevo es necesario que rápidamente se le haga su respectivo expediente con todos los requisitos solicitados.

Tabla 2. Presentación de Resultados



Actualización de procedimientos internos

- PSC-6.2.2-01 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

	UNITEC	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del Documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
		Páginas de la sección: 1/11	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

W192.168.1.73\Work\PROYECTO\DATOS 2020\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\PSC 6.2.2-01 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD:

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DE UNITEC, Y NO DEBERÁ SER MOSTRADA, REPRODUCIDA O PUBLICADA FUERA DE LA EMPRESA SIN PREVIO PERMISO POR ESCRITO POR PARTE DEL DIRECTOR GENERAL.

UNITEC

Agascalientes, Ags., México

1.0 CONTROL DEL DOCUMENTO

1.1 DOCUMENTO FINAL

Actividad	Función	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Desarrollo de Personal	Rosa Isela Silva González.		
Revisó:	Desarrollo de Personal	María Teresa Velázquez Ponce de León.		
Aprobó:	Director General	Enrique López Pérez Maldonado		

1.2 NIVELES DE REVISIÓN

Fecha	No. de revisión	Cambios
23/04/03	----	Creación del documento de acuerdo a ISO-9001:2000
03/08/16	A	Actualización e impresión del documento.
02/08/20	A	Actualización e impresión del documento.

	UNITEC	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del Documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
		Páginas de la sección: 2/11	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

2.0 OBJETIVO.

Establecer la metodología para asegurar que el personal que desempeña trabajo que afecta la calidad del producto o servicio es competente con base a su educación, formación, habilidades y experiencia.

3.0 ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todo el personal involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad de UNITEC.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- PSC-5.1-01 Compromiso de la Dirección
- PSC-8.2.2-01 Auditoría Interna
- PSC-8.5-01 Mejora Continua
- PSC-8.2.3-01 Seguimiento y Medición de los procesos
- PSC-8.2.4-01 Seguimiento y Medición del Producto

5.0 EQUIPO, MATERIALES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

- 5.1 Registros y anexos indicados en el punto 10 de este procedimiento
- 5.2 Paquetería Office
- 5.3 Computadora, impresora y fotocopidora

6.0 DEFINICIONES

Diagnóstico de Clima Organizacional: Mecanismo para determinar las fortalezas y debilidades con respecto a la situación laboral.
Competencia: Habilidad y conocimientos requeridos para el desarrollo de una actividad.
Formación: Capacitación teórico-práctica con relación a las funciones de un puesto.
Detección de Necesidades de Capacitación: Mecanismo para determinar las necesidades de capacitación del personal que labora en una unidad administrativa.

7.0 RESPONSABILIDADES

7.1 Director General:

- Proporciona el apoyo necesario para la implantación de este procedimiento.
- Aprueba al área de desarrollo de personal los candidatos propuestos a ser contratados.
- Revisa los resultados de evaluaciones y aprueba estos mismos.
- Visión estratégica de la organización y de coordinación empresarial para estar al pendiente de las necesidades de otras áreas de la organización.

7.2 Gerente de operaciones:

	UNITEC	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del Documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
		Páginas de la sección: 3/11	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

- Supervisar y formar a los colaboradores.
- Enviar informes sobre el rendimiento y progreso de los colaboradores.
- Conduce la calificación del personal en planta.
- Identificar problemas en la eficiencia y sugerir mejoras.
- Aplicar las normas de la empresa.

7.3 Desarrollo de Personal

- Desarrolla y mantiene los formatos propuestos en este procedimiento.

8.0 LINEAMIENTOS GENERALES

8.1 Generalidades

En UNITEC el personal que realiza trabajo que afecta al Sistema de Gestión de Calidad y a la calidad del producto, es competente sobre la base de la educación apropiada, formación, habilidades y experiencia.

En UNITEC mejoramos tanto la efectividad y la eficiencia de la organización, incluyendo el Sistema de Gestión de Calidad, así como sus objetivos de mejora de desempeño, a través del involucramiento, soporte y desarrollo del personal:

- Con entrenamiento continuo.
- Con la definición de las responsabilidades y autoridades (ver PSC-5.0-01)
- Estableciendo objetivos individuales (que son los de UNITEC) por Dirección (ver sección PSC-5.1-01, PSC-8.2.3-01 y PSC-8.2.4-01), así como administrando la mejora de procesos y evaluando sus resultados (ver PSC-8.5-01).
- Anualmente se revisa las necesidades del personal, al aplicar la encuesta para el Diagnóstico de Clima Organizacional.
- Creando condiciones para motivar la innovación, a través del buzón de quejas y sugerencias, tanto de personal interno como de los Clientes, puede proponer mejoras a la organización, a través de sensibilización y capacitación se crean condiciones para motivar la innovación.
- Asegurando el trabajo en equipo efectivo, a través de cumplir con los objetivos de calidad y de los resultados del Diagnóstico de Clima Organizacional.
- Cuando alguna persona se retira de UNITEC se llena por Desarrollo de Personal una entrevista de salida (ver R8-PSC-6.2.2-01), donde se indica las razones por las que el personal dejó la organización

Figura 33. PSC 6.2.2-01 actualizado

	UNITEX	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del Documento: PSC-8.2.2-01	Revisión: A
COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN		Página de la sección: 411	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

3.1.1 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN. EL ÁREA DE DESARROLLO DE PERSONAL

a) Determina la competencia necesaria del personal que desempeña el trabajo que afecta la calidad del producto o servicio.

Los requerimientos de competencia del personal se establecen en las descripciones de puestos, en la funciones y responsabilidades (POPs). Se asegura que el personal cumple con la competencia al verificar los resultados de las auditorías y seguimientos de proceso y producto (ver PSC-8.2.2-01, PSC-8.2.3-01 y PSC-8.2.4-01) y con la calificación en sus procedimientos operativos (POP's).

En UNITEX nos aseguramos que la competencia del personal sea suficiente para la eficiente y efectiva operación del Sistema de Gestión de Calidad. El área de Desarrollo de Personal hace un análisis anual, tanto de las necesidades presentes como futuras de competencia del personal contra la competencia actual.

El análisis se efectúa como:

- Resultado de sugerencias del personal para resolver necesidades de conocimiento a través del Diagnóstico de Detección de Necesidades de Capacitación.
- Resultado del incumplimiento de los objetivos de calidad de su puesto. (ver PSC-8.2.3-01 y PSC-8.2.4-01)
- Modificaciones y/o actualizaciones en el equipo de proceso (ver PSC-7.5-01)
- Modificaciones y/o actualizaciones en leyes o reglamentos (ver PSC-7.2-01)
- De los resultados de auditorías internas (ver PSC-8.2.2-01), también en ocasiones se desprenden necesidades de capacitación las cuales deben ser incluidas en el Plan Maestro Anual de Capacitación.

De este análisis surgen necesidades de capacitación y actualización de competencia y se efectuará nuevamente la calificación del personal.

3.1.2 Provee el entrenamiento o toma otras acciones para satisfacer estas necesidades.

En UNITEX se planea satisfacer las necesidades de formación y entrenamiento causadas por cambios en los procesos, desarrollo del personal y cultura de la organización. Se provee al personal con conocimientos y habilidades, que, junto con su experiencia, mejoren la competencia.

La educación y la formación deberán enfatizar la importancia de cumplir los requerimientos del servicio y las necesidades y expectativas de los Clientes y otras partes interesadas. Esto incluye el reconocimiento de las consecuencias para la organización y su gente al fallar en el cumplimiento de los requerimientos.

	UNITEX	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del Documento: PSC-8.2.2-01	Revisión: A
COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN		Página de la sección: 311	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

3.1.3 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Para detectar las necesidades de capacitación se usan las descripciones de puestos y Desarrollo de Personal realiza una encuesta anual para conocer las áreas de oportunidad o necesidades (ver R07-PSC-6.2.2-01).

3.1.4 DESCRIPCIÓN DE PUESTO 8:

Desarrollo de Personal elabora el formato para la recopilación de información para la Descripción de Puestos en donde se definen responsabilidades y autoridades. Se asegura que el personal cumple con la competencia al verificar los resultados de la calidad de sus operaciones por área (ver PSC-8.2.3-01 y PSC-8.2.4-01), con los resultados de las auditorías (ver PSC-8.2.2-01) y con la calificación en sus procedimientos operativos.

Las descripciones de puestos son documentos controlados, los cuales se agrupan en un manual independiente de los Procedimientos del Sistema de Calidad. La nomenclatura que identifica a las descripciones de puestos es:

UT-DPXX

donde:

UT: UNITEX
DP: Descripción de Puestos
XX: Iniciales que identifican la función del puesto.

La XX para cada función se describe enseguida:

DG -Director General.	RC -Recepcionista
RD -Representante de la Dirección	CO -Costos
CP -Contador.	DR -Doctor
GO -Gerente de Operaciones	AP -Auxiliar de producción
GV -Gerente Ventas	JC -Jefe de Compras.
AC -Jefe de Aseguramiento de Calidad.	JT -Jefe de Tintorería
DP -Jefe de Desarrollo de Personal	AG -Agente de Ventas
AD -Auxiliar de Desarrollo de Personal	JD -Jefe Distribución
PR -Control de Producción	AL -Almacenista
JM -Jefe de Mantenimiento.	IA -Inspector de Calidad
AM -Almacén de Materiales	JA -Jefe de Almacén
TT -Encargado de turno de tintorería	PT -Personal de Trabajo
MD -Marketing Digital	RE -Responsable de Bole
CV -Chofer de Ventas	
SP -Supervisores de Producción	
TE -Tesorería	
AV -Administración de Ventas	
XC -Auxiliar de Calidad	

Desarrollo de Personal elabora formato de Descripción de puestos y envía el oficio a todas las áreas que integran UNITEX notificando la importancia de contestar [aquí](#).

	UNITEX	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del Documento: PSC-8.2.2-01	Revisión: A
COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN		Página de la sección: 411	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

formato y tener Descripciones de Puestos actualizadas en donde se definen las responsabilidades y autoridades.

El formato para la Recopilación de Información para la Descripción de Puestos contiene:

- Control de documento
- Funciones Primarias
- Responsabilidades
- Autoridades
- Equipos y Sistemas
- Perfil del Puesto
 - Formación
 - Habilidades
- Requerimientos Mínimos del Puesto
 - Experiencia
 - Requisitos Físicos
 - Ambiente de Trabajo
- Requerimientos Mínimos de Entrenamiento
- Personal a su cargo
- Comentarios y Observaciones

Las Gerencias de UNITEX reciben el formato con su instructivo de llenado correspondiente. Regresan el formato de Descripciones de Puesto a Desarrollo de Personal debidamente requisitado. Si no está debidamente requisitado se devuelve el formato para su llenado adecuado, solo en caso de personal nuevo.

3.1.4 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Desarrollo de Personal, envía a las gerencias que integran UNITEX el formato de encuesta para la Detección de Necesidades de Capacitación (ver R07-UT-6.2.2-01) a personal administrativo especificando fecha límite de entrega de la información.

Para el personal operativo el supervisor e ingeniero de proceso en base a los resultados de la eficiencia en los últimos 3 meses y de necesidades que ellos detecten, determinan las necesidades de capacitación de su personal y solicitan la capacitación a Desarrollo de Personal (ver R03-UT-6.2.2-01)

Cuando a las gerencias de las áreas de UNITEX les surjan necesidades de capacitación fuera del periodo de la detección de necesidades de capacitación, solicitan a Desarrollo de Personal, algún curso individual o de grupo (ver R03-UT-6.2.2-01). En la solicitud se indica el objetivo del curso, los recursos necesarios, el método de calificación y la forma de verificación de la efectividad. La Dirección General, el área de Desarrollo de Personal, así como el área solicitante cuando así se requiera, valida la congruencia del curso de acuerdo al perfil y funciones del puesto del solicitante. Enseguida se solicita la programación al área de Desarrollo de Personal. En caso de no aprobarse alguna de estas condiciones se le informa la gerencia solicitante.

UNITEX COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
	Páginas de la sección: 111	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

Esta detección de necesidades es realizada una vez al año, el responsable del área correspondiente podrá solicitar capacitación adicional, o esperar al siguiente periodo de detección de necesidades de capacitación.
Al personal de nuevo ingreso se le aplica la inducción y la capacitación correspondiente, si el colaborador nuevo propone alguna mejora mediante el proceso 8.5 (PSC 8.5-01 Mejora Continua), cuando se cumple el ciclo anual para todo el personal

Los resultados de estos análisis son usados por Desarrollo de Personal para solicitar a la Dirección efectuar el programa anual de capacitación, en conjunto con auditorías y resultados de los objetivos.

3.1.5 PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN

Programación anual de capacitación.
En la etapa de programación se determina el Plan Maestro Anual de Capacitación (ver R02-UT-6.2.2-01) que contienen las estrategias de acción que permiten atender las necesidades de formación, actualización y desarrollo del personal, de acuerdo a las áreas de oportunidad detectadas en el diagnóstico de necesidades, y de las solicitudes individuales o de grupo aprobadas.

Desarrollo de Personal, propone, calendariza y programa la capacitación, así mismo notifica a las áreas el programa anual de capacitación.

Este programa anual de capacitación podrá ser actualizado tantas veces como sea necesario en el año, dependiendo de las necesidades detectadas.

De los resultados de auditorías internas e indicadores en ocasiones, se desprenden necesidades de capacitación las cuales deben ser incluidas en el plan maestro anual de capacitación.

3.1.8 CONDUCCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Desarrollo de Personal es responsable de ejecutar y supervisar el programa anual de capacitación.

Para cada curso se prepara el Registro de Participantes a Capacitación (ver R04-PSC-6.2.2-01) cuando es interna. Para capacitación externa se solicita al participante copia de constancia, diploma o documento que acredite su participación.

Todo el personal recibe curso Básico de ISO-9001:2000 y el personal de nuevo ingreso, recibe también el curso de Inducción a UNITEX, en el caso del personal operativo se le proporciona la capacitación requerida para la operación de su maquinaria.

La Inducción a la organización la ejecuta Desarrollo de Personal a través de un Manual de Bienvenida que contiene:

- a) Bienvenida

UNITEX COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
	Páginas de la sección: 111	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

- b) Breve historia de UNITEX
- c) Misión, Visión y objetivos de calidad y política de calidad.
- d) Estructura orgánica
- e) Prestaciones y obligaciones
- f) Servicios internos
- g) Norma de Certificación de ISO9001
- h) Visita de inducción (ver R11-PSC-6.2.2-01)

3.1.7 CALIFICACIÓN DE PERSONAL

El personal que ejecuta tareas asignadas de manera específica, es calificado sobre la base de educación, competencia, capacitación y/o experiencia, lo cual es realizado por cada Gerencia de UNITEX, para asegurar que todo el personal está adecuadamente entrenado y que mantiene sus conocimientos actualizados y vigentes.

El proceso de calificación consiste en evaluar el conocimiento teórico del proceso operativo y las habilidades prácticas de su operación. La calificación se efectúa aplicando un examen (ver R14-PSC-6.2.2-01), el cual puede ser escrito y además con la decisión del Supervisor del área del evaluado respecto a la habilidad práctica para realizar la operación en que está asignado.

La coordinación y ejecución de la capacitación de procedimientos operativos será responsabilidad del Gerente de Operaciones, apoyándose en supervisores y personal calificado

El Área de Desarrollo de Personal registra al personal de nuevo ingreso y al personal del Departamento que debe ser recalificado en el Registro de Calificación y Recalificación de Personal (ver R06-PSC-6.2.2-01) y pasa una copia a Gerencia de Operaciones para que inicie el Proceso de Calificación/Recalificación. Si un operario se califica en un nuevo proceso se vuelve a registrar indicando el procedimiento y la fecha en que se calificó. El Gerente de Operaciones proporciona los datos que de él dependen para que el llenado de este registro sea correcto.

Desarrollo de Personal es responsable de mantener los registros y exámenes de calificación en los expedientes individuales de cada persona (ver R06-PSC-6.2.2-01)

El Gerente de Operaciones coordina junto con el Supervisor, el proceso de Calificación de cada nuevo operador. Especifican fechas, responsables y actividades para la calificación. El periodo de Capacitación/Calificación debe ser en un máximo de 30 días a partir de su fecha de ingreso.

Este plan define los meses en que cada área debe programar el proceso de recalificación, la cual es por departamentos y sigue los mismos lineamientos del proceso inicial de calificación con la exclusión del examen teórico.

La calificación para los auditores se efectúa de acuerdo a lo indicado en (PSC-8.2.2-01). La calificación de supervisores es anual de acuerdo al (PSC-7.5-01), y con un examen teórico/práctico realizado por el Gerente de Operaciones (ver R14-PSC-6.2-01).

UNITEX COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
	Páginas de la sección: 111	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

Los inspectores son calificados anualmente con un examen teórico y práctico realizado por el Jefe De Aseguramiento de Calidad e Ing. de Proceso, en los cuales deben cumplir con los PDC's y secciones 8.2 y 8.3 del manual de Calidad
El examen de calificación de mecánicos es aplicado por el Jefe de Mantenimiento (ver R15-PSC-6.2.2-01).

El personal que instruye debe: tener visto bueno por la dirección, tener conocimiento sobre la materia, tener la habilidad para comunicar

El personal operativo se puede mover a un proceso en el cual no este calificado solo si es acompañado por un operario ya calificado o con la supervisión constante de su Jefe Directo.

Para el personal que es responsable de las secciones del sistema de Gestión de la calidad, la calificación es a través de los resultados de la auditoría interna de calidad practicada al área al que está asignado y presentando solo no conformidades menores (ver PSC-8.2.2-01).

3.1.8 VERIFICACIÓN DE EFECTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

El Gerente, jefe y/o Supervisor de cada área verifica la efectividad de capacitación máximo tres meses después del curso, verificando que las habilidades del personal hayan mejorado y reportándolo en el registro (ver R05-PSC-6.2.2-01), esto se efectúa cuando en la solicitud de capacitación así se indicó.

Los Mandos Medios y Superiores de Unión Textil se aseguran que el personal está consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen a alcanzar los objetivos de la calidad.

A través de la capacitación, de las pláticas de retroalimentación, de la información sobre los requerimientos y quejas de los clientes se promueve que el personal esta consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen a alcanzar los objetivos de la calidad. Esto se verifica con la aprobación de su calificación en los procesos correspondientes, con los resultados aceptables de las auditorías y con la mejora observada en los objetivos de calidad respecto a las metas establecidas por proceso.

3.1.8 MANTENER REGISTROS APROPIADOS DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

Desarrollo de Personal mantiene los registros apropiados de educación, entrenamiento, habilidades y experiencia (ver R06-PSC-6.2.2-01) de acuerdo a PSC-4.2.4-01.

El Desarrollo de Personal de UNITEX en cada curso ofrecido o tomado asegura que se llene el Registro de Participantes a Capacitación (ver R04-PSC-6.2.2-01) o que se

 UNITEC	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
	Páginas de la sección: 1811	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

entregue copia de los diplomas o constancias o documento que acredite su participación, y con esos datos actualizará el Registro Individual de Capacitación.

9.0 CRITERIOS DE CALIDAD Y MANEJO DE SITUACIONES NO CONFORMES

9.1 Se debe conducir la calificación y recalificación de los colaboradores, la calificación mínima para aprobar el examen es de 80%. En caso de no aprobar el examen en un mes, se somete a un nuevo proceso de calificación después de prepararse. Si no aprueba la segunda ocasión, la persona se considera como no calificado, trabajará bajo supervisión constante y se le aplicará una tercera evaluación, en caso de fallar tendrá que reubicarse en otro proceso y calificarlo, o darlo de baja de la empresa.

9.2 A ningún operador puede dársele totalmente la responsabilidad de un proceso operativo mientras se encuentra en proceso de calificación. El proceso de Calificación debe ser dentro de cada uno de los turnos.

10. REGISTROS Y ANEXOS.

- R01-PSC-6.2.2-01 Registro individual de capacitación.
- R02-PSC-6.2.2-01 Plan maestro anual de capacitación.
- R03-PSC-6.2.2-01 Solicitud de capacitación individual y por departamento.
- R04-PSC-6.2.2-01 Registro de participantes a capacitación.
- R05-PSC-6.2.2-01 Registro de verificación de efectividad de capacitación.
- R06-PSC-6.2.2-01 Registro de calificación-recalificación de personal.
- R07-PSC-6.2.2-01 Encuesta de detección de necesidades de capacitación.
- R08-PSC-6.2.2-01 Entrevista de salida.
- R09-PSC-6.2.2-01 Reporte de gratificaciones semanales de operativos y mtto.
- R10-PSC-6.2.2-01 Reporte de horas extras de operativos y mantenimiento.
- R11-PSC-6.2.2-01 Reporte de inducción al colaborador.
- R12-PSC-6.2.2-01 Registro de seguimiento de la capacitación de colab. operativos.
- R13-PSC-6.2.2-01 Reporte de gratificaciones mensuales colab. administrativos.
- R14-PSC-6.2.2-01 Examen de calificación-recalificación operarios.
- R15-PSC-6.2.2-01 Examen de calificación-recalificación mecánicos.
- R16-PSC-6.2.2-01 Examen de calificación-recalificación inspectores.
- R17-PSC-6.2.2-01 Examen de calificación-recalificación supervisores.
- R18-PSC-6.2.2-01 Autorización de reingreso/familiares.
- R19-PSC-6.2.2-01 Prueba de preselección.
- R20-PSC-6.2.2-01 Requisición de personal.
- R21-PSC-6.2.2-01 Reporte de resultados de entrenamiento.
- R22-PSC-6.2.2-01 Formato multifunciones.
- R23-PSC-6.2.2-01 Formato de estudiantes de residencias.
- R24-PSC-6.2.2-01 Encuesta de satisfacción labora
- R25-PSC-6.2.2-01 Plantilla de Personal
- A01-PSC-6.2.2-01 Manual de bienvenida (folleto)
- A02-PSC-6.2.2-01 Reglamento interior de trabajo.
- A03-PSC-6.2.2-01 Manual de capacitación supervisor.
- A04-PSC-6.2.2-01 Manual de capacitación inspector de calidad.

 UNITEC	Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.2.2-01	Revisión: A
	Páginas de la sección: 1811	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

- A05-PSC-6.2.2-01 Manual de capacitación operarios.
- A06-PSC-6.2.2-01 Manual de capacitación mecánicos.
- A07-PSC-6.2.2-01 Manual de conceptos básicos del sistema de gestión de calidad.
- A08-PSC-6.2.2-01 Diagrama de proceso del sistema de motivación.
- A09-PSC-6.2.2-01 Diagrama de proceso de formación, cap. y adiestramiento.
- A10-PSC-6.2.2-01 Diagrama de proceso de detección de necesidades de capacitación
- A11-PSC-6.2.2-01 Diagrama de proceso de evaluación de competencia del personal.
- A12-PSC-6.2.2-01 Tabulador provisional

- PSC-6.4-01 Ambiente de Trabajo

UNITEX
AMBIENTE DE TRABAJO

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.4-01	Revisión: A
Página de la sección: 34	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

W192.168.1.73\Work\PROYECTO\DATOS 2020\SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD\PSC\SIPSC-6.4-01 AMBIENTE DE TRABAJO

NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD:
LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DE UNITEX. LA INFORMACIÓN DE ESTE DOCUMENTO NO DEBERÁ SER MOSTRADA, REPRODUCIDA O PUBLICADA FUERA DE UNITEX SIN PREVIO PERMISO POR ESCRITO POR EL DIRECTOR GENERAL.

UNITEX
AGUASCALIENTES, AGS., MÉXICO.

1.0 CONTROL DEL DOCUMENTO

1.1 DOCUMENTO FINAL

Actividad	Función	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Desarrollo de Personal	Rosa Isela Silva González.		
Revisó:	Desarrollo de Personal	María Teresa Velázquez Ponce de León		
Aprobó:	Director General	Enrique López Pérez Maldonado		

1.2 NIVELES DE REVISIÓN

Fecha	No. de revisión	Cambios
23/04/03	-----	Creación del documento de acuerdo a ISO-90001:2000
03/08/18	A	Actualización y reimpresión del documento
02/08/20	A	Actualización y reimpresión del documento

UNITEX
AMBIENTE DE TRABAJO

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del Documento: PSC-6.4-01	Revisión: A
Página de la sección: 34	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

2.0 OBJETIVO:
Describir las actividades necesarias para procurar que el ambiente de trabajo sea propicio para cumplir los requisitos de calidad de nuestro producto o servicio.

3.0 ALCANCE:
Este procedimiento aplica a los procesos y al personal de UNITEX.

4.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA:
PSC-5.1-01 Compromiso de la Dirección
PSC-8.2.2-01 Auditoría Interna
PSC-8.5-01 Mejora
PSC-8.2.3-01 Seguimiento y Medición de los Procesos
PSC-8.2.4-01 Seguimiento y Medición del Producto
PSC-7.5.1-01 Producción y de la Prestación del Servicio

5.0 EQUIPO, MATERIALES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD
5.1 Registros y anexos indicados en el punto 10 de este procedimiento
5.2 Paquetería Office
5.3 Computadora, impresora y fotocopidora
5.4 Carpetas de SH localizadas en la oficina de desarrollo de personal.

6.0 DEFINICIONES
Ambiente de trabajo: es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores, supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador.
Diagnóstico de clima organizacional: mecanismo para determinar las fortalezas y debilidades con respecto a la situación laboral.
Salud ocupacional: dentro del ámbito laboral, el entorno físico del lugar de trabajo va a impactar directamente en la salud y seguridad de los trabajadores, como lo son: puestos de trabajo, características ambientales como: el frío, calor, ruido e iluminación.
5s: Técnica de gestión japonesa basada en cinco principios, Seiri (clasificación), Seiton (orden), Seiso (limpieza), Seiketsu (estandarización) y Shitsuke (disciplina); con el objetivo de crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia.
Residuos peligrosos: Desecho con propiedades intrínsecas que ponen en riesgo la salud de las personas o que pueden causar un daño al medio ambiente.
Residuos no peligrosos: Desechos que no tienen ningún riesgo para la salud ni contaminan el medio ambiente.

7.0 RESPONSABILIDADES
7.1 Director General:

UNITEX
AMBIENTE DE TRABAJO

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.4-01	Revisión: A
Página de la sección: 34	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

- Fomentar la buena comunicación interna.
- Proporcionar el apoyo necesario para la implantación de este procedimiento.
- Proteger la seguridad y salud de los colaboradores.
- Liderar actividades de STPS.
- Establecer programas de prevención y promoción de la salud ocupacional.

7.2 Gerente de operaciones:

- Verificar que los trabajadores cumplan con las normas de seguridad e higiene y reglamentos internos.
- Instruir y verificar que los colaboradores conozcan y cumplan con los estándares de seguridad y usen adecuadamente los equipos de protección personal apropiados para cada tarea.
- Informar a los colaboradores acerca de los peligros en el lugar de trabajo.
- Realizar inspecciones de seguridad.
- Investigar los accidentes/incidentes laborales.
- Reportar incidencias.

7.3 Desarrollo de personal:

- Adiestramiento para empleados y orientaciones para el reconocimiento y como evitar los riesgos.
- Procedimientos de rutas de evacuación y salidas de emergencias
- Asegurar el bienestar mental, social y físico para los trabajadores y prevenir toda clase de accidentes e imprevistos.
- Verificar que se haya realizado la capacitación e inducción en Seguridad y Salud Ocupacional y mantener un registro.

8.0 LINEAMIENTOS GENERALES
8.1 Generalidades
UNITEX se asegura que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación del personal para mejorar continuamente el desempeño de toda la organización, y así cumplir los requisitos de calidad de nuestro producto o servicio.
8.1.1 Físicos
Con el objeto de mantener un ambiente laboral apropiado en Unitex se mantiene Seguridad, Orden, Limpieza y Ecología (SOLE) en las instalaciones.
El programa SOLE será de observancia para todos los empleados de UNITEX y para evaluar sus resultados habrá de atenderse a los lineamientos que se mencionan en la

Figura 34. PSC-6.4-01 actualizado



UNITEX

AMBIENTE DE TRABAJO

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.4-01	Nivel: A
Páginas de la sección: 04	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

lista de verificación de SOLE y además se siguen los requerimientos del Programa del STPS.

Las verificaciones serán practicadas sorpresivamente sin previo aviso una vez por mes por el verificador seleccionado, nunca revisará el área a la que pertenece siempre será cruzada, bajo el seguimiento del Supervisor del programa SOL, a toda la planta.

Los resultados del reporte de inspección de este programa serán publicados en el tablero de avisos localizado en el área de comedor.

En lista de verificación se indicará cuando las áreas se encuentren correctas o incorrectas. En caso de alguna in corrección, en la columna de observaciones se anotará el área con deficiencia.

Al encontrarse algún área con problemas se debe corregir inmediatamente siendo responsable el Gerente de cada área, y se debe verificar durante el día que se corrigió por parte del supervisor del programa SOLE. Se informará a los Gerentes de las áreas con in correcciones y firmarán de enterados.

Se entrega copia del reporte mensual a la Dirección por medio de gerencia de contraloría.

En Unitek se aplica y se vigila:

a) Reglas de seguridad

El jefe de recursos supervisa la aplicación de las Normas de Seguridad e Higiene en Unitek. Así mismo se evalúa las condiciones de seguridad, al integrar una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene (ver A1), con una Brigada de Primeros auxilios (A2), Brigada de evacuación (A3) y una Brigada contra incendio (A4), brigadas sindicalizadas y UTI/ solo vocales. Además, se aplican las normas oficiales mexicanas (A5).

b) Instalaciones para el personal

El personal cuenta con áreas para realizar su trabajo. Los servicios sanitarios son de uso común y su cuidado este asignado al personal de intendencia. Se cuenta con un área de comedor.

c) Calor, Humedad, Iluminación y Flujos de Aire

El área de trabajo cuenta con un sistema de humidificación para controlar la temperatura. Debido al tipo de trabajo, las condiciones de calor y/o humedad no son un factor crítico para el desempeño de los procesos, no afectando al personal o a los materiales.



UNITEX

AMBIENTE DE TRABAJO

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.4-01	Nivel: A
Páginas de la sección: 04	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

El área de trabajo es un área cerrada, por lo que se cuenta con luz natural e iluminación artificial suficiente para desarrollar las actividades.

El área de trabajo no está expuesta a flujos de aire que requieran control.

d) Higiene, Orden, Limpieza, Ruido, Vibración y Contaminación

Higiene

Por el tipo de procesos realizados, no se requiere condiciones especiales de Higiene para realizar el trabajo. El personal sigue las prácticas de higiene personal.

Orden

Se mantiene el orden en las oficinas y áreas comunes, producción y supervisores.

Limpieza

Se mantienen limpias las áreas de trabajo por el responsable de cada área.

Ruido

La mayor parte de las actividades desarrolladas no implican generación de ruido que afecte la salud del trabajador por lo que el nivel de ruido generado no requiere ser medido y controlado. Solamente en el área de hilatura se emplea tapones para los oídos como protección al ruido.

Vibración

Las actividades desarrolladas no implican generación de vibración que afecte la salud del trabajador por lo que el nivel de vibración generado no requiere ser medido y controlado.

Contaminación

Las actividades desarrolladas no implican generación de contaminación que afecte la salud del trabajador por lo que no requiere ser medida y controlada. Tampoco se trabaja en áreas de influencia de factores contaminantes.

3.1.2 HERRAMIENTAS E'S

Con el objetivo de eliminar todo lo innecesario de la producción creando un espacio de trabajo más despejado y agradable que contribuya a la satisfacción de los colaboradores y la productividad empresarial, en UNITEX se hace hincapié en la importancia de dichas herramientas:

• **Clasificación**

Se pretende que los colaboradores identifiquen y clasifiquen los materiales imprescindibles para laborar, pueden hacer uso de etiquetas para identificar sus herramientas.



UNITEX

AMBIENTE DE TRABAJO

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.4-01	Nivel: A
Páginas de la sección: 04	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

- **Organización**
Los colaboradores tienen que tener en cuenta que herramientas o materiales utilizan, cuando se usan y cuál es el mejor lugar para colocarlos.
- **Limpieza**
Es de suma importancia que los colaboradores tengan el hábito de mantener limpia su área de trabajo, ya que con esto contribuyen a disminuir los accidentes laborales, también es necesario planificar el mantenimiento de equipos y maquinarias, de manera que se puedan detectar incidencias.
- **Estandarización**
Una manera eficaz de lograr dicha fase es elaborar instrucciones, que permitan de manera rápida consultar cómo hacer determinada tarea.
- **Disciplina**
Para lograr esta fase es necesario que exista un compromiso por parte de todo el personal que labora UNITEX, ya que se pretende que mediante capacitaciones constantes el personal en general adquiera las habilidades necesarias para cumplir con lo encomendado correctamente.

3.1.3

9.0 CRITERIOS DE CALIDAD Y MANEJO DE SITUACIONES NO CONFORMES

- 9.1** El departamento de Desarrollo de Personal debe considerar la importancia de la seguridad e higiene ocupacional para desarrollar y promover la salud de los colaboradores.
- 9.2** Para disminuir riesgos de trabajo es importante que existan

10. REGISTROS Y ANEXOS

R01-PSC-6.4-01	Inspección (recorrido bimensual comisión mixta de SH)
R02-PSC-6.4-01	Inspección de seguridad e higiene (DP)
R03-PSC-6.4-01	WOM- 005 Psicosocial
R04-PSC-6.4-01	Formato de revisión mensual de extintores
R05-PSC-6.4-01	Protocolos de seguridad
R06-PSC-6.4-01	Programa anual de mantenimiento de instalaciones
R07-PSC-6.4-01	COA ante la secretaria de medio ambiente
R08-PSC-6.4-01	Acta de investigación de accidentes o incidentes laborales
R09-PSC-6.4-01	Receptor de antidotos en caso de envenenamiento
R10-PSC-6.4-01	Botiquín de seguridad
A01-PSC-6.4-01	Encuesta para determinar el clima organizacional
A02-PSC-6.4-01	Acta de integración de la comisión de seguridad e higiene
A03-PSC-6.4-01	Brigada de primeros auxilios (acta)
A04-PSC-6.4-01	Brigada contra incendios y evacuación (acta)
A05-PSC-6.4-01	Reglamento de seguridad e higiene
A06-PSC-6.4-01	Estudio para la determinación del equipo de protección



UNITEX

AMBIENTE DE TRABAJO

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.4-01	Revisión: A
Páginas de la sección: 34	Tipo de documento: Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 2

- A06-PSC-6.4-01 Programa actividades (normas aplicables)
- A07-PSC-6.4-01 Carpeta inspecciones STPS
- A08-PSC-6.4-01 Carpeta documentación STPS
- A09-PSC-6.4-01 Carpeta STPS planta norte
- A10-PSC-6.4-01 Documentación STPS
- A11-PSC-6.4-01 Documentación controlada Santo Tomas
- A12-PSC-6.4-01 Copia certificada de alta sanitaria
- A13-PSC-6.4-01 Licencia estatal de funcionamiento
- A14-PSC-6.4-01 Registro patronal (se descarga de internet)
- A15-PSC-6.4-01 Copia certificada de residuos peligrosos



• PSC-6.1-04 Elaboración y Pago de Nómina

UNITEX
ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.1-04	Revisión: A
Páginas de la sección: 26	Tipo de documento: Manual y Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 1 y 2

NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD:
LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD EXCLUSIVA DE UNITEX, Y NO DEBERÁ SER MOSTRADA, REPRODUCIDA O PUBLICADA FUERA DE LA EMPRESA SIN PREVIO PERMISO POR ESCRITO POR PARTE DEL DIRECTOR DE GENERAL.

UNITEX
Aguaascalientes, Agt., México

CONTROL DEL DOCUMENTO
1.1 REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO

Actividad	Función	Nombre	Firma	Fecha
Elaboró:	Elaboración y pago de nóminas	Diana Laura Aguilar Martínez		
Revisó:	Gerente de Finanzas	Sara Iveth Echeveste Pizafía		
Aprobó:	Director General	Enrique López Pérez M		

1.2 CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	No. de revisión	Cambios
23/04/03	---	Creación del documento de acuerdo a ISO-90001:2000
03/08/16	A	Actualización y reimpresión del documento.
02/08/20	A	Actualización y reimpresión del documento.

UNITEX
ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.1-04	Revisión: A
Páginas de la sección: 26	Tipo de documento: Manual y Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 1 y 2

OBJETIVO.
Generar nómina semanal y/o quincenal de sueldos y salarios en tiempo y forma para asegurar el pago a los colaboradores adscritos a UNITEX, de acuerdo con la información registrada, las normas vigentes y los medios dispuestos por la organización, además de controlar el flujo monetario y tener un control de desvíos de la organización.

ALCANCE.
Este procedimiento abarca a la totalidad del personal de UNITEX que devenga un sueldo, da inicio con la afectación de incidencias, y concluye con la corroboración de la aplicación de estas mismas.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA
 UT-5.1-01 Compromiso de la Dirección
 UT-8.2.2-01 Auditoría Interna
 UT-8.5-01 Mejora
 PSC-6.2.2-01 Competencia, toma de conciencia y formación.
 PSC-6.1-01 Provisión de los recursos

DEFINICIONES
Concepto de Nómina: Descripción de cada percepción o deducción realizada en nómina.
Deducciones: Descuentos por incidencias y adeudos de los colaboradores.
Percepciones: Pago de salarios y prestaciones de los colaboradores.
IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social
INFONAVIT: Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.
FONACOT: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.
LFT: Ley Federal del Trabajo
ISR: Impuesto Sobre la Renta

6.1 DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA
6.1.1 Generalidades
 En UNITEX el personal que se encuentra prestando sus servicios está incluido en la nómina de la empresa, en ella se lleva el registro del pago de sueldo y prestaciones que se les entrega a los colaboradores a cambio de su

UNITEX
ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.1-04	Revisión: A
Páginas de la sección: 26	Tipo de documento: Manual y Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 1 y 2

servicio en la compañía Art 39 LFT, también se registran todos los bonos, gratificaciones, horas extras, además de las deducciones, tales como el impuesto sobre la renta (ISR) o la cuota obrero patronal que se paga al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Todo esto se registra a través del recibo de nómina, que debe ser entregado a los colaboradores con el fin de dar cuenta de sus percepciones y deducciones en un periodo delimitado de tiempo, ya sea semanal o quincenal, el colaborador firma su recibo y la empresa se queda con el para llevar un control, para ello es necesario:

- Elaborar una lista de asistencia e incluir reporte de incidencias.
- Llevar un control de las vacaciones del personal.
- Reporte del reloj checador operarios.
- Reporte de percepciones, deducciones y obligaciones.
- Solicitud de cheque.
- Resumen de nómina.
- Análisis de nómina en cantidad de personas
- Se lleva un control del cálculo de las cuotas obrero-patronal e INFONAVIT.
- Control y pago de FONACOT.

J) 6.2 CLAVES DEL CONCEPTO DE NÓMINA

PERCEPCION	DEDUCCION
Sueldo	Préstamo INFONAVIT
Séptimo día	ISR antes de subsidio al empleo
Asistencia	ISR
Fondo de ahorro empresa	IMSS
Ayuda para despensa	Cuota sindical
Bonos SOL	Fondo de ahorro empleado
Bono provisional	Fondo de ahorro empresa

Estos conceptos son aplicados al personal que labora en UNITEX, excepto a aquellos que se encuentran asimilados.

Figura 35. PSC-6.1-04



	UNITEX		
	ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA		
Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-R1-L-04	Revisión: A	
Páginas de la sección: 44	Tipo de documento: Manual y Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Número: 1 y 2	

6.2.- ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE NÓMINA

a) La fracción tercera del artículo 99 de la nueva Ley de ISR señala que será obligación de los patrones expedir y entregar comprobantes fiscales a las personas que reciban pagos por prestación de un servicio personal subordinado, por salarios y demás prestaciones.

Para ello en UNITEX el departamento de administración de nómina expide recibos de nómina, los separa por turno, se le entrega al personal, recolecta firmas y posteriormente lleva el control de los mismos.

b) LISTA DE ASISTENCIA

En UNITEX es indispensable el registro de los horarios de los colaboradores, por lo que todos los que laboran en la compañía, desde operativos hasta administrativos deben fichar a la entrada y salida de sus jornadas laborales y así el departamento de administración de nómina pueda obtener un recuento de sus actividades como: faltas, retardos, vacaciones, permisos, ausencias, asistencias, entre otras. Toda esta información es almacenada y se encuentra disponible en el momento en que el departamento de administración de nómina quiera realizar un correcto cálculo del pago de nómina.

En UNITEX se manejan las siguientes listas de asistencia:

- Vigilancia
- Tintorería
- Enconado
- Modulo 1
- Boleo
- Lista de asistencia de los supervisores
- Reporte de reloj checador

C) LISTA DE VACACIONES

En UNITEX se ve por el bienestar del colaborador, por ello el objetivo de las vacaciones es que los colaboradores tengan un reposo continuo por cierto tiempo para recobrar las energías perdidas en un periodo prolongado de actividades e intensificar los lazos familiares y sociales; para ello también se lleva un registro de estas mismas.

- Lista de vacaciones

	UNITEX		
	ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA		
Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-R1-L-04	Revisión: A	
Páginas de la sección: 44	Tipo de documento: Manual y Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Número: 1 y 2	

D) RECIBOS DE NÓMINA

Para el cálculo más eficiente de la nómina de los colaboradores, el departamento de administración de nómina hace uso del software CONTPAQi Nóminas, donde son capturadas todas las incidencias para su control (faltas, retardos, incapacidades, Infonavit, Fonacot), una vez realizada esta captura se genera un recibo de Nómina en donde aparecen las deducciones percepciones del trabajador dando un importe neto que será el que se le depositará al colaborador.

El reporte pre nómina de Percepciones, Deducciones y Obligaciones que se genera desde el menú Reportes, submenú Cálculo de nómina, ya muestra de forma correcta la información y totales de todos los conceptos existentes en la pre nómina, cuando se tiene configurada la pre nómina con más de 21 conceptos y se envía el reporte a **Excel** o la salida del reporte es diferente a "pantalla".

Concepto	Valor	Importe
Sueldo	2,500.00	2,500.00
Vacaciones	1,000.00	1,000.00
Percepciones	500.00	500.00
Deducciones	200.00	200.00
Total de percepciones	500.00	500.00
Total de deducciones	200.00	200.00
Total a pagar	3,800.00	3,800.00

	UNITEX		
	ELABORACIÓN Y PAGO DE NÓMINA		
Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-R1-L-04	Revisión: A	
Páginas de la sección: 44	Tipo de documento: Manual y Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Número: 1 y 2	

E) TIMBRADO DE NÓMINA S

Después de realizado el procedimiento de captura en el sistema y revisado se procede a realizar el timbrado de la nómina ante el SAT, generando un sello y una cadena que dará validez al recibo de nómina.

Posteriormente estos recibos son descargados mediante el reportador de CONTPAQi Nóminas en un formato de Excel que serán los que se entregaran al trabajador para firma y quedaran en la empresa como comprobante de pago para futuras consultas y revisiones.

F) REPORTE DE PERCEPCIONES

Este reporte se generará una vez concluido el proceso de captura para llenar la solicitud de cheque, el cual nos dará un resumen de los siguientes conceptos por cada trabajador: percepción neta, ayuda de dispensa, fondo de ahorro empresa, fondo de ahorro empleado; esto se obtendrá mediante el reporteador CONTPAQi Nóminas.

G) SOLICITUD DE CHEQUE

Esta solicitud se llena con los datos del reporte anterior para solicitar el departamento de finanzas el pago de la nómina y llevar el registro en contabilidad, el cual debe de estar firmado y autorizado con las firmas correspondientes.

H) ARCHIVO TXT PARA PAGO

Este archivo genera en forma automática el importe que se pagara a cada trabajador cargándola en la página del banco para su posterior dispensación.

I) RESUMEN DE NÓMINA

Es un formato en Excel que deber ser llenado con los datos de las solicitudes de cheque, el cual tiene como objetivo, el análisis del aumento o disminución en los importes de las nóminas.

Al hacer uso del software ya se puede visualizar de forma rápida los importes totales de cada sección mostrada en el reporte, así como el número de colaboradores, se muestra al final del reporte como un resumen general.

J) ANÁLISIS DE NÓMINA EN CANTIDAD DE PERSONA S



UNITEK
ELABORACIÓN Y PAGO DE
NÓMINA

Función responsable: DESARROLLO DE PERSONAL	Código del documento: PSC-6.1-04	Revisión: A
Páginas de la sección: 3/4	Tipo de documento: Manual y Procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad	Nivel: 1 y 2

Formato en Excel que debe ser llenado para el control de altas y bajas de personal, cruzando la información con los reportes de producción para medir la productividad.

REGISTROS Y ANEXOS

- R01-PSC-6.1-04** Listas de asistencias
- R02-PSC-6.1-04** Lista de vacaciones
- R03-PSC-6.1-04** Reporte reloj checador colaboradores
- R04-PSC-6.1-04** Reporte reloj checador administrativos
- R05-PSC-6.1-04** Reporte de percepciones, deducciones y obligaciones
- R06-PSC-6.1-04** Resumen de nómina
- R07-PSC-6.1-04** Análisis de nómina en cantidad de personas
- R08-PSC-6.1-04** Lista de altas al personal
- A01-PSC-6.1-04** Recibos (CONTPAQI Nóminas)
- A02-PSC-6.1-04** Solicitud de cheque

Figura 37. Matriz habilidades (ILU)

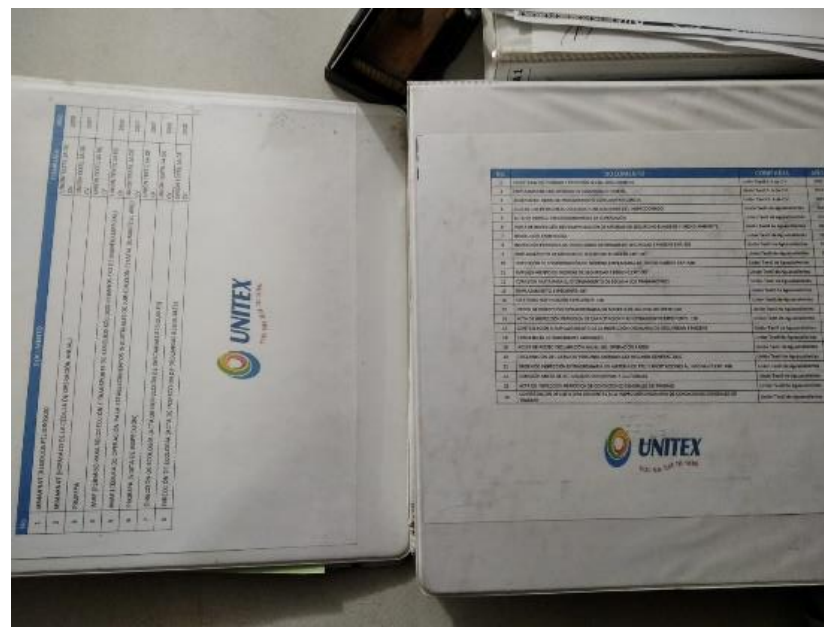


Figura 36. STPS carpetas organizadas



Figura 38.Reorganización de tablero Covid19

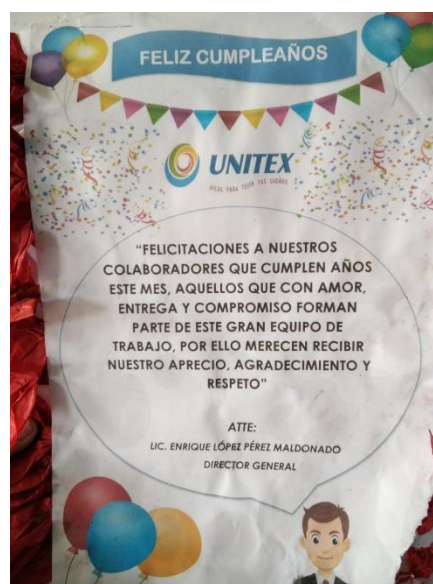


Figura 39.Cumpleaños

13. ACTIVIDADES SOCIALES REALIZADAS EN LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN

Con lo mencionado en capítulos anteriores, se puede concluir lo importante que son las personas en una organización, y que estas se sientan parte de la misma, para ello es propicio contar con un buen clima laboral, en donde haya confianza y afecto entre todos, ya que son parte de un gran equipo que trabaja en conjunto para el logro de objetivos. Como mencionaba Lorenzo Servitje (1918-2017), filántropo mexicano, empresario y fundador de Grupo Bimbo; “Hay que saber ganar la voluntad de la gente, la norma de oro es: justicia, respeto, confianza y afecto”



Figura 40. Convivio mexicano



Figura 41. Concurso de calaveras



CAPÍTULO 6

CONCLUSIONES DEL PROYECTO



14. CONCLUSIONES DEL PROYECTO, RECOMENDACIONES Y EXPERIENCIA PROFESIONAL ADQUIRIDA.

CONCLUSIONES

La elaboración de este proyecto ayudó para darse cuenta de cuán importante es el departamento de desarrollo de personal, cuán importante son las personas y qué actividades realizar para tener su permanencia en la organización, por otro lado, se pudo observar cuán fundamental es tener las áreas limpias de trabajo y cuál es el papel que tiene que desempeñar Desarrollo de Personal en ello.

Una vez implementado este proyecto de actualización e implementación de los procedimientos del área de desarrollo de personal se logró cumplir en primera instancia con los requerimientos estipulados por parte de la organización y el sistema de gestión de calidad interno y logro poner en práctica la mayoría de los registros y anexos.

RECOMENDACIONES

Como punto principal y acorde a este proyecto, se recomendó mantener los procedimientos siempre a la mano y actualizados, ya que como se mencionó, es importante contar con una guía, esto con el propósito de establecer las secuencias de pasos para que el área consiga realizar sus funciones de manera correcta, es conveniente definir el orden, tiempo establecido, reglas o políticas y responsables de las actividades que serán desempeñadas por la persona que esté a cargo del área.

EXPERIENCIA PROFESIONAL ADQUIRIDA

Como punto principal para elaboración de este proyecto fue necesario conocer todo lo relacionado con el área de desarrollo de personal, por eso fue sustancial estudiar nuevamente lo ya aprendido durante la carrera, sin embargo, sólo eran conocimientos teóricos, me hacía falta verlo desde la perspectiva práctica, para ello tuve que estar entablado conversación con mi asesor y con algunos de mis docentes y después de ahí pude notar el grado de diferencia que existe entre conocer y hacer.

En lo personal fue una experiencia enriquecedora, ya que durante mi estancia en la universidad era mi deseo algún día el poder vivir la experiencia de laborar en desarrollo de personal (Recursos Humanos), y cuando se me presentó esta oportunidad como practicante para mí fue grato; al estar en esta área pude aprender muchas cosas, una de ellas es más seguridad en mi persona, ya que constantemente había comunicación con todo el personal de la planta, por otro lado fue grato aprender todo lo relacionado



con la elaboración de una nómina, ya que pude recordar una de mis materias que más me gusto.

En general y a manera muy personal puedo decir que esta experiencia me dejó mucho aprendizaje:

- Capacidad de análisis
Al realizar y dirigir el diagnóstico del área fue necesario desarrollar la habilidad de analizar la situación.
- Compromiso
Este fue muy necesario, ya que sólo así se podía cumplir de manera satisfactoria con las actividades.
- Trato hacia las personas
Este fue un factor fundamental debido a que el área es de constante comunicación con el personal.
- Trabajo en equipo
Factor fundamental para unir fuerzas y lograr los objetivos; al tener comunicación activa con el personal de la empresa, pude comprender la importancia de que todos trabajen en sintonía.
- Toma de decisiones
En ocasiones era necesario tomar la iniciativa ante situaciones imprevistas, esto me ayudó mucho.
- Responsabilidad
Estar a cargo de actividades de desarrollo de personal cuando la encargada no pudiera realizarlas, me hizo desarrollar un fuerte sentido de responsabilidad para con la empresa, así como con los colaboradores.



CAPÍTULO 7

COMPETENCIAS DESARROLLADAS



15. COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

Como se dice en la frase de Aldous Huxley, filósofo y escritor, “La experiencia no es lo que te sucede, sino lo que haces con lo que te suceda”; por lo que puedo decir que al término de residencias en UNITEX desarrollé las siguientes competencias:

- Realicé el diagnóstico del área de desarrollo de personal
- Detecté las necesidades del departamento, analizando las posibles causas del problema.
- Dirigí el diagnóstico del área.
- Propuse cambios en los procedimientos del área de Desarrollo de Personal.
- Diseñé e implemente los procedimientos del área de Desarrollo de Personal.
- Tuve comunicación oral y escrita de manera efectiva con el departamento de desarrollo de Personal.
- Tuve comunicación oral efectiva con los colaboradores cuando se requería.
- Apliqué de Excel, Word, Power Point para la actualización de los formatos e implementación de los mismos.
- Apliqué formatos para llevar acabo el trabajo interdisciplinario, como lo es el ILU.



CAPÍTULO 8

FUENTES DE INFORMACIÓN



16. FUENTES DE INFORMACIÓN

Carrión, H. G. (2 de Mayo de 2017). *Revista Científica*. Obtenido de Revista Científica:
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Chiavenato, I. (2001). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Colombia:
McGRAW-HILL INTERAMERICANA.

López, A. (2001). *MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS*. Arlington, Virginia, USA:
The Nature Conservancy.

RJ, R. (Marzo de 2008). Obtenido de
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/45281056/31_143-185_1.pdf?1462205625=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_motivacion_laboral_factor_fundamental.pdf&Expires=1604871455&Signature=cDFNimpbqk2mz4YvFFdbqDO2w6NKXyxi3zJXUJpWoKhdvSkugl7VkQ0

Siliceo. (2004). *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL*. Mexico DF :
LIMUSA, S.A.

Velázquez, M. T. (26 de Agosto de 2020). Procedimiento Desarrollo de Personal. (R. I. Silva, Entrevistador)



CAPÍTULO 9

ANEXOS

17. ANEXOS (CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN PARA LA TITULACIÓN Y OTROS SI SON NECESARIO)



Figura 42. Constancia curso ISO 9001



Figura 43. Apoyo en área de calidad



Figura 44. Apoyo en incidencia de inundación

18. REGISTROS DE PRODUCTOS (PATENTES, DERECHOS DE AUTOR, COMPRA-VENTA DEL PROYECTO, ETC)