

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE COACALCO**

**LINEAMIENTOS PARA UNA CORRECTA GESTIÓN
DE INCIDENCIAS LABORALES**

**PROYECTO INTEGRAL DE EDUCACIÓN DUAL
PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN
ADMINISTRACIÓN
CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

Presenta

CHÁVEZ PÉREZ ANA PAOLA

201921241

GARCIA GALICIA JORGE ALBERTO

201921231

ASESORA:

MTRA. MARIA DEL SOCORRO CRUZ RIVERA

Coacalco de Berriozábal, Estado de México a Enero de 2024

AGRADECIMIENTOS

Este proyecto fue inspiración de nuestro esfuerzo y conocimientos guiados por nuestra asesora interna, así como también de nuestro asesor externo que nos aportó los conocimientos prácticos en el transcurso de las horas laboradas en la empresa. Agradecemos por su esfuerzo, dedicación, respeto y tiempo para lograr los conocimientos y las aportaciones hacia nuestro proyecto. Agradecemos el apoyo y motivación de nuestros familiares para lograr nuestra meta. Este proyecto nos ayudó para poner en práctica los conocimientos adquiridos y cada día mejorar profesionalmente y personalmente.

RESUMEN

El objetivo de este proyecto es analizar las incidencias laborales en las dos áreas de trabajo más importantes de “CORPORACIÓN NORMATIVA SDV S.A de C.V.” las cuales son los equipos de AMAZON Y SMART, con ello se realizó una propuesta que favorezca la reducción de incidencias.

Para lograr lo anterior se analizó el reporte de incidencias del mes de marzo del 2022 a marzo de 2023 para poder identificar los aspectos en los cuales incurren más los empleados, debido a los análisis de las quincenas de marzo se realizó un cuestionario a cada trabajador para investigar los motivos que genera dicha problemática. Los resultados indican que las principales causas que afectan en el reporte de incidencias son la falta de personal, comunicación, atrasos y carga laboral. Las problemáticas anteriormente señaladas ocasionan retraso en el proceso de actividades de cada equipo de trabajo y con ello un bajo rendimiento laboral.

En congruencia con lo anterior, la propuesta es realizar lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales que se implementen en la organización.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS (OPCIONAL)	4
RESUMEN	5
CAPÍTULO I.	
GENERALIDADES DEL PROYECTO	6
INTRODUCCIÓN	7
DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	8
DESCRIPCIÓN DEL PUESTO O ÁREA DE TRABAJO	14
JUSTIFICACIÓN	15
PROBLEMA A RESOLVER	16
OBJETIVOS	17
CAPÍTULO II.	
MARCO TEÓRICO	19
2.1. Gestión del Talento Humano/ Capital Humano/Recursos Humanos	19
2.2. Incidencias laborales/concepto y tipos...	22
2.3 Relaciones laborales/concepto y tipos	26
CAPÍTULO III.	
DESARROLLO	29
Elaboración de un FODA	29
ANÁLISIS FODA	29
MATRIZ FODA CON BASE A LA PROBLEMÁTICA DEL PERSONAL	30
Diagnóstico de la situación actual de las incidencias laborales en la empresa.	31
REPORTE DE INCIDENCIAS LABORALES	32
CAPÍTULO IV.	
RESULTADOS	37
Definición de los lineamientos	38
RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL	51
CONCLUSIONES	56
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	57
Referencias	58
ANEXOS	63

Imagen 1. Ubicación de la empresa	8
Imagen 2. Organigrama General.....	9
Imagen 3. Tamaño de la empresa	10
Imagen 4. Proceso de reclutamiento	20
Imagen 5. Proceso de la administración.....	20
Imagen 6. Análisis FODA	29
Imagen 7. Matriz FODA	30
Imagen 8. Descripción de incidencias.....	31
Imagen 9. Reporte de incidencias Marzo_1	32
Imagen 10. Reporte de incidencias Marzo_2	33
Imagen 11. Reporte de incidencias marzo 2022_1	34
Imagen 12. Reporte de incidencias Marzo 2022_2.....	35
Imagen 13. Tabla de vacaciones	41
Imagen 14. Gráfica 1 Claridad en el trabajo.....	51
Imagen 15. Gráfica 4 Reconocimiento en el trabajo.....	51
Imagen 16. Gráfica 8 Mi propósito en la empresa.....	52
Imagen 17. Gráfica 11 Progreso en el trabajo	52
Imagen 18. Gráfica 12 Oportunidades	52
Imagen 19. Gráfica 14 Traslado al trabajo	53
Imagen 20. Gráfica 20 Ausencias y actividades	53
Imagen 21. Gráfica 21 Ausencias en el trabajo	53
Imagen 22. Gráfica 22 Justificantes.....	54
Imagen 23. Gráfica 23 Vacaciones	54
 Tabla 1. Descripción de puesto.....	 14



CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN

La presente investigación aborda el tema de las incidencias laborales en la empresa “Corporación Normativa SDV S.A. de C.V.” ya que a principios del año presente 2023 se ha visto un mayor número de incidencias, debido a retardos, faltas injustificadas, bajas, enfermedades generales, entre otras.

Se pretende dar una propuesta de solución a la problemática detectada, cabe resaltar que las causas de tener muchas incidencias se deben a falta de personal, comunicación, atrasos y carga laboral. Por ello en este proyecto se realizó una encuesta al personal para tener conocimiento de las razones a las que se debe la problemática, y así definir de manera objetiva la implementación de lineamientos que ayuden a contrarrestar las incidencias que tiene el personal.

Las limitaciones que se presentaron en la realización del presente proyecto fue la falta de documentación debido a que ciertos formatos de la empresa son confidenciales y la falta de atención en indicaciones por parte del personal de la organización.

Finalmente, el trabajo se encuentra seccionado de una manera óptima, informativa y estructurada de manera continua para la propuesta de lineamientos que se implementaran en la organización para una correcta gestión de incidencias laborales.

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La Unidad de Inspección de Información Comercial “Corporación Normativa SDV, S.A de C.V” es una Unidad de Inspección Comercial, legalmente constituida, acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA), con NO. De Acreditación UVNOM 133, la Dirección General de Normas (DGN) se encarga de aprobarla y la Secretaría de Economía junto con PROFECO de supervisarla (Corporación Normativa SDV , 2023).

La unidad ofrece el servicio de inspección, etiquetado, cuenta con certificaciones de seguridad, logística, deposito fiscal/nacional, lleva a cabo los trámites aduanales, clasificación arancelaria, operación “door to door” y cuenta con despacho aduanal (Corporación Normativa SDV , 2023).

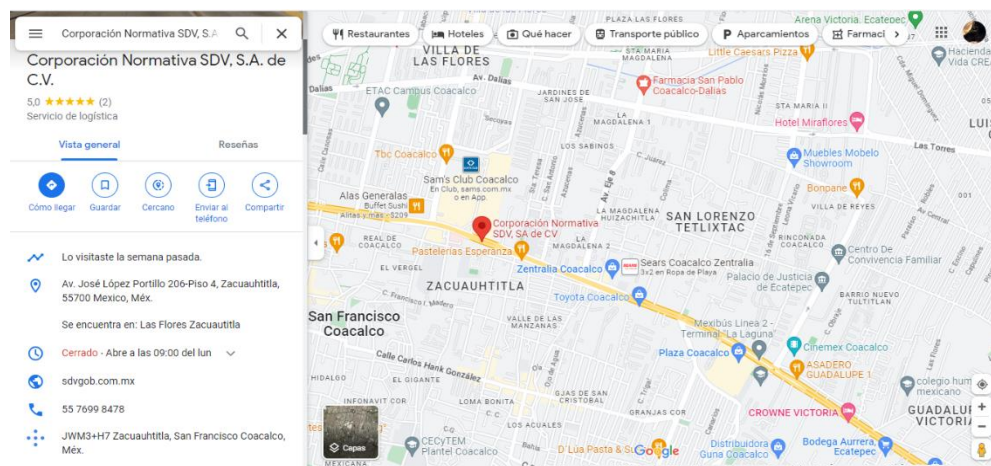
La unidad de inspección esta acredita en 12 Normas Oficiales Mexicanas por lo cual tiene la facultad de ofrecer el servicio de inspección. Dentro de sus normas aprobadas se revisa la información comercial de cada producto que el cliente le mande para su correcta inspección de etiquetado con base a lo que se estipula en la norma que le aplica.

Corporación Normativa SDV, S.A de C.V

Ubicado en: Las Flores Zacauhtitla

Dirección: Av. José López Portillo 206-Piso 4, Zacauhtitla, 55700 México, Méx.

Imagen 1. Ubicación de la empresa

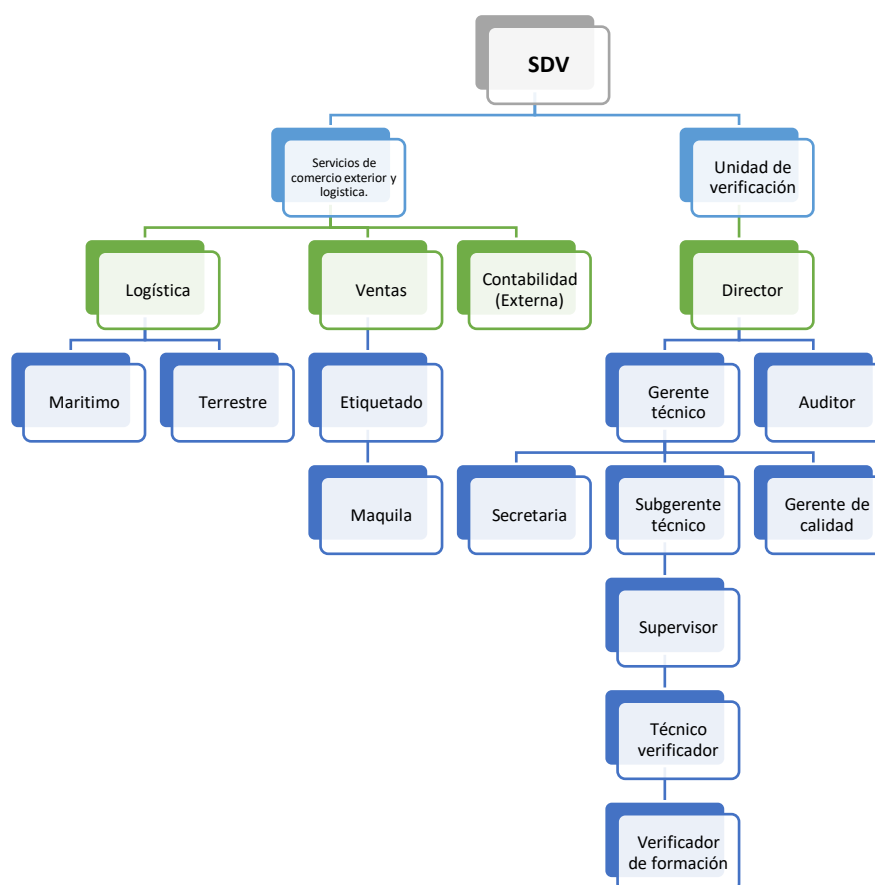


Nota: La imagen 1 presenta la ubicación de Corporación Normativa SDV S.A. de C.V. (Google maps , 2023)

Organigrama

Dado que la Unidad de inspección forma parte de una organización que realiza actividades diferentes a la inspección de información comercial, debe ser identificable dentro de la misma, por lo que la organización se identifica de la siguiente forma:

Imagen 2. Organigrama General



Nota: Organigrama general de Corporación Normativa SDV, obtenido de (Manual de calidad , 2023)

Sector productivo de la empresa

Sector terciario o Servicios

13110 Asociaciones, organizaciones y cámaras de productores, comerciantes y prestadores de servicios

Unidades económicas dedicadas principalmente a la promoción, representación y defensa de los intereses de sus afiliados, como productores agrícolas e industriales, comerciantes y prestadores de servicios (INEGI , 2018).

Tamaño de la empresa

Imagen 3. Tamaño de la empresa

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (m.d.p.)	Tope máximo combinado*
Pequeña	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95

Nota: Tamaño de la empresa (DOF , 2016)

Misión, Visión y Valores

Misión

SDV busca ser la principal logística y normatividad. Nos comprometemos a ofrecer el mejor servicio para beneficiar a nuestros clientes a través de nuestro compromiso continuo con la innovación y la sofisticación de nuestros sistemas y nuestra dedicación general a un excelente servicio al cliente (Corporación Normativa SDV , 2023).

Visión

Ser el socio logístico preferido al enfocarse en el éxito de nuestros clientes y operadores, mientras fomentamos un ambiente de aprendizaje e innovación continuos (Corporación Normativa SDV , 2023).

Valores

Nuestra cultura única y orientada al servicio se basa en nuestros valores centrales, que se centran en construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes, transportistas y empleados (Corporación Normativa SDV , 2023).

Integridad y ética

“Hacemos lo correcto” y exigimos honestidad, mantenimiento de la confidencialidad y adherencia a los estándares de excelencia en nuestro negocio diario.

Iniciativa personal

Alentamos el ingenio, el esmero y el liderazgo de cada empleado.

Mejora continua

Continuamente cuestionamos el estatus quo con miras a mejorar. Nos esforzamos por un ambiente de trabajo estimulante abierto al aprendizaje, la curiosidad y la innovación.

Servicio al cliente

Nos sorprendemos por comprender los requisitos de nuestros clientes y cumplir y superar sus expectativas con un servicio de alta calidad. Somos flexibles y siempre buscamos soluciones proactivas y responsables que lleven a la satisfacción del cliente.

Trabajo en equipo

La estrategia sólida y la implementación creativa requieren talentos diversos para trabajar al unísono. Nos damos cuenta de que el mejor valor y servicio que podemos ofrecer a nuestros clientes depende de la cooperación y el apoyo mutuo de todos.

Sensación de urgencia

Nuestra orientación al cliente exige que respondamos a los problemas y solicitudes de forma inmediata, razonable y exhaustiva.

Breve historia de la empresa

Corporación Normativa SDV, S.A. de C.V es una empresa mexicana con más de 11 años de experiencia en la Evaluación de las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial. Fundada el 31 de octubre de 2007 por la señora María Antonieta Socorro Flores Castellanos una mujer guerrera, madre de familia, visionaria, trabajadora y de valores.

Siendo madre, ejemplo y pilar de su familia; desde muy temprana edad les inculca los valores de la responsabilidad, el compromiso, el respeto, la honestidad y el amor. Formando de ellos, hombres y mujeres profesionistas responsables y honestos, los cuales, desde un inicio la ayudaron a la creación de su empresa, Corporación Normativa SDV, S.A. de C.V.

En el 2007, es creada originalmente bajo el nombre de SERVICIOS DE VERIFICACIÓN, S.A. DE C.V. formada como una Unidad de verificación de Información Comercial acreditada por la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. (EMA), con el No. UVNOM070 y autorizada por la Dirección General de Normas (DGN), como Unidad de Verificación encargada de la evaluación de conformidad de las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial, SDV hoy fue prueba de su profesionalismo, dedicación, esfuerzo, y compromiso hacia sus clientes, contando desde sus inicios con 8 Normas Oficiales Mexicanas acreditadas, y desde el 2010, parte de su personal forma parte del Padrón Nacional de Evaluadores (EMA) como experto técnico (ETIC-027-UV). Poniendo en alce el profesionalismo, dedicación, expertísimo y compromiso del personal hacia la empresa.

En 2017, con la suma de esfuerzos, y buscando alternativas de diversificación, se transforma en CORPORACIÓN NORMATIVA SDV, S.A. DE C.V. y con ello cambia su número de acreditación a UVNOM133, y la gama de servicios que ahora proporciona:

- ✓ Unidad de verificación de información comercial
- ✓ Trámites aduanales
- ✓ Comercio internacional
- ✓ Diseño gráfico
- ✓ Traducciones

- ✓ Servicio de etiquetado depósito fiscal/nacional
- ✓ Cursos y capacitación en NOM's
- ✓ Comercio Internacional

CORPORACIÓN NORMATIVA SDV, S.A. DE C.V., con el fin de seguir cumpliendo con la normatividad de las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial se acredita ante la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C (EMA), en 4 Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial más, llegando a 12 Normas Acreditadas reiterando su compromiso hacia sus clientes avalada con más de 11 años de experiencia en la evaluación de la conformidad de las Normas Oficiales de Información Comercial, CORPORACIÓN NORMATIVA SDV, S.A. DE C.V., cuenta con personal calificado, preparado, experimentado, comprometido y con los demás altos valores. La suma de todo ello hará que su paso por nuestra empresa sea de calidad (Corporación Normativa SDV , 2023).

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO O ÁREA DE TRABAJO

Tabla 1. Descripción de puesto

Técnicos en formación				
Educación	Experiencias	Habilidades	Conocimiento	Formación
Nivel medio superior (mínimo)	Necesaria (Responsabilidades)	Persuasión Buena relación interpersonal Discernimiento Concientización Previsión Juicio profesional	Conocimiento en Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial Computación Sistema de gestión de calidad y procedimientos técnicos en el ámbito de la competencia	NMX-EC-17020-IMNC-2014 Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial Marco legal aplicable La Ley De Infraestructura De La Calidad Ley Aduanera y su reglamento Computación Sistema de gestión de calidad y procedimientos técnicos en el ámbito de la competencia.
Deberes/Responsabilidades				
- Asistirá a las vistas de inspección como observador acompañado de un técnico Verificador. - Desarrollar sus etapas de capacitación en estricto apego al sistema de calidad. - Mantenerse actualizado en la materia competente. - Deberá llevar a cabo y acreditar el programa de capacitación documentado en el sistema de calidad vigente.				

Nota: Descripción del puesto Técnicos en formación (Manual de calidad , 2023)

JUSTIFICACIÓN

En el presente proyecto se pretende dar una propuesta de solución a la problemática que se tiene en el control del personal de la empresa “Corporación Normativa SDV S.A. de C.V.”, llevando a cabo el desarrollo de lineamientos específicos para la mejor gestión del personal. Anteriormente el jefe de recursos humanos ha detectado la presente problemática desde el año pasado sin embargo no ha encontrado las estrategias adecuadas para abordar la situación que se tiene con el personal de la organización.

La finalidad de los lineamientos tendrá como objetivo reducir los siguientes aspectos con respecto al personal como el incremento de la rotación de personal, menor productividad, atraso de actividades, mayor carga laboral, más gastos para la organización y la falta de conocimientos en la normatividad.

Una vez detectando las problemáticas anteriores y desarrollando los lineamientos adecuados para el control del personal, se presentará una propuesta al encargado de recursos humanos como a los supervisores de la organización, para implementar la estrategia de solución a través de cursos, actividades y juntas con el personal, con ello lograr una correcta gestión de control del personal.

Finalmente, cuando se autorice la propuesta planteada a la organización se dará un seguimiento continuo y periódico con la ayuda del encargado de recursos humanos para ver los resultados que se tienen gracias a la propuesta de solución planteada en el presente proyecto.

PROBLEMA A RESOLVER

Ubicación del contexto:

Falta de control de personal e incidencias en la empresa.

Dentro de la Unidad de inspección “Corporación Normativa SDV, S.A de C.V” se encuentran las incidencias laborales que presentan día con día los trabajadores por diferentes ámbitos las más frecuentes que se han tenido en el periodo de enero a marzo del 2023 son: retardos, faltas injustificadas y bajas.

Por otra parte, la eficiencia de los trabajadores en las diferentes áreas de la organización se ha visto afectada por las bajas que se han suscitado desde principios del año en curso, por lo cual el rendimiento laboral de cada empleado a disminuido por el exceso de carga laboral que han tenido, con ello trae problemáticas laborales, sociales y emocionales.

Propuesta y necesidad de implantación

Desarrollar los lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales para la empresa “Corporación Normativa SDV, S.A. de C.V.” en un periodo de cuatro meses.

La creación de los lineamientos ayudará a tener un mejor control en la gestión de incidencias laborales, con lo cual se revisarán de manera quincenal las incidencias en las cuales incurre cada trabajador y a través de ello permite implementar un plan continuo de mejora ya sea para toda la empresa o de manera individual, con base a los lineamientos se buscará reducir las incidencias laborales que se han presentado en la organización y así reducir la rotación de personal y el gasto de capacitaciones de personal.

Consecuencias de no aplicarse la propuesta.

- Incremento de la Rotación de personal.
- Menor productividad.
- Atraso de actividades.
- Mayor carga laboral.
- Más gastos para la organización.
- Falta de conocimientos en la normatividad.

OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar los lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales para la empresa “Corporación Normativa SDV, S.A. de C.V.” en un periodo de cuatro meses.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de las incidencias laborales en la empresa.
- Definir los lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales para la organización.
- Proponer los lineamientos para las incidencias laborales.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Gestión del Talento Humano/ Capital Humano/Recursos Humanos

Antecedentes

Taylor (1900) consideró los recursos humanos y materiales no tanto recíprocamente ajustables, sino, sobre todo, al hombre trabajando como un apéndice de la maquinaria industrial. (Insignia, 2018)

Fayol (1916), dispone que los empleados deben ser tratados con amabilidad y por igual. Los trabajadores deben estar en el lugar correcto dentro de la organización para poder ofrecer el máximo rendimiento y productividad (Serra, 2016)

Artículo 123.- Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2022).

Importancia

El Capital Humano es el conjunto de conocimientos, habilidades y aprendizajes con los que cuentan los colaboradores de una organización (Smith, 1776).

Según Chiavenato (2007), la administración de recursos humanos consiste en la planeación, organización de desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Becker (1964) define el capital humano como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos.

Proceso

Chiavenato (2007) menciona que son procesos de reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Proceso de Reclutamiento

Imagen 4. Proceso de reclutamiento



Nota: Proceso de reclutamiento para un buen empleado, Chiavenato (2007)

Fayol (1916), dice que el proceso de recursos humanos es el acto de administrar implica planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Imagen 5. Proceso de la administración



Nota: Proceso de la administración de los recursos humanos, Fayol (1916)

Políticas

Según Chiavenato (2007), las políticas en la administración de recursos humanos consisten en la planeación, organización de desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal.

Taylor (1900), estableció políticas bajo principios y normas que permiten obtener un mayor rendimiento de la mano de obra y ahorro de los materiales. Sus principales aportaciones son: estudios de tiempos y movimientos, selección de obreros, métodos de trabajo, incentivos, especialización y capacitación.

De acuerdo con Business News Daily las políticas de una empresa son todas las reglas que gobiernan el código de conducta de una compañía. Ellas se aplican tanto a los empleados como a los empleadores, y pueden (dependiendo de los casos) gobernar la conducta de ellos tanto dentro como fuera del lugar del trabajo. Las políticas de una empresa generalmente son códigos escritos que están a la mano de cualquier empleado o administrador mediante un reglamento escrito. (Business News Daily, 2021).

Las políticas de empresa son declaraciones de los principios generales que una organización se compromete a respetar y hacer cumplir. En este tipo de documentos se especifican las reglas y directrices que rigen el funcionamiento de la empresa, estableciendo cual es la mejor manera de comportarse de los trabajadores, cómo se relacionarán de forma apropiada con potenciales clientes y se fija cómo se elaborarán el resto de los documentos. (Rubio, 2019).

Lineamientos para el control de Recursos Humanos

Los lineamientos describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas (PROFECO, 2021).

Un lineamiento es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo (EDU LAT, 2023).

Los Lineamientos Generales para la Administración de Recursos Humanos, son criterios y políticas de operación que regulan las relaciones laborales de las y los trabajadores (las y los servidores públicos, es decir, personal de mando, enlace y operativo) de confianza y eventual u otro régimen laboral del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Consejo o CONAPRED) su aplicación es de carácter general y obligatorio; sus disposiciones rigen dentro de las instalaciones del Consejo y fuera de él cuando así lo señale alguna disposición u ordenamiento. (DOF, 2008)

Un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización (Gardey, 2008).

2.2. Incidencias laborales/concepto y tipos...

Las incidencias laborales son toda contingencia que ocurre con relación a tu talento y que afecte sus tareas y funciones, influye en su remuneración y, por tanto, lleva a aplicar cambios en la nómina (Fernández, Incidencias laborales: Qué son y cómo se reportan, 2023).

Las incidencias laborales son sucesos ocasionales durante la jornada de trabajo, que perjudican a uno o más empleados, así como su desempeño. Esta situación puede ser causada por algo o alguien y generar pérdidas; pudiendo afectar tanto a la empresa (indemnización) como al trabajador (descuentos, accidentes) (CONSOLIDE, 2022).

Tipos de incidencias laborales.

Faltas:

Esta es toda ausencia del trabajador en sus labores. Puede ser justificada o injustificada, pero se trata de una circunstancia que no se puede anticipar en el tiempo. Incapacidades laborales (Fernández, 2023).

Ausencia de una persona del sitio en que debía estar (Real Academia Española, 2022).

Retardos:

Esto ocurre cuando el registro de entrada se realiza después del tiempo de tolerancia. Según la ley laboral de 15 a 30 minutos se considera un retardo leve sin afectaciones en el salario. Pero, pasado ese tiempo ya se comienza a computar como un retardo grave con descuentos en la remuneración (Fernández, 2023).

Los retardos son los momentos en lo que no marcaste tu llegada en el tiempo convenido entre tu empresa y tú. Generalmente, se establece una hora de entrada, una de salida y otra de descanso (Ferrer, 2023).

Vacaciones:

El periodo vacacional es un descanso remunerado al que tiene derecho toda persona trabajadora que cumpla 1 año de antigüedad en la empresa. Por el momento, la Ley Federal del Trabajo (LFT) contempla un mínimo de 12 días al año (Fernández, 2023).

Artículo 76.- Las personas trabajadoras que tengan más de un año de servicios disfrutarán de un periodo anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a doce días laborables, y que aumentará en dos días laborables, hasta llegar a veinte, por cada año subsecuente de servicios. A partir del sexto año, el periodo de vacaciones aumentará en dos días por cada cinco de servicios (Ley Federal del Trabajo, 2022).

Incapacidades laborales:

Estas se dan cuando un trabajador sufre una enfermedad o accidente laboral que le impide realizar sus labores. Dependiendo el tipo de incapacidad laboral corresponderá que la pague el empleador o el IMSS (Fernández, 2023).

La incapacidad laboral se refiere a la alteración, modificación o pérdida de algún miembro físico o aptitud intelectual del trabajador a consecuencia de un riesgo de trabajo y que produce la disminución o pérdida de su capacidad para desempeñar su trabajo de forma temporal o permanente (Justia México, 2023).

Incapacidad por maternidad:

Este es el descanso previo y posterior al parto, sumado al subsidio de incapacidad que entrega el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (Fernández, 2023).

La incapacidad por maternidad es una prestación que reciben las mujeres trabajadoras cuando están embarazadas, la cual, consiste en tener el derecho de disfrutar de días de descanso antes y después del parto (BBVA, 2023).

Horas extra:

Es todo tiempo adicional que un colaborador debe prestar servicio a la empresa por fuera de su jornada laboral habitual (Fernández, 2023).

Las horas extras, también llamadas horas extraordinarias, son el tiempo adicional que un trabajador dedica a sus actividades laborales más allá de su horario habitual. De acuerdo con el derecho laboral, estas horas deben pagarse más que las horas convencionales (LA VERDAD, 2020).

Días económicos:

Se trata de acuerdos para días de ausencia totalmente pagados por la empresa. Lo característico de este beneficio es que se debe pautar con anticipación (Fernández, 2023).

Se entiende por días económicos, el derecho que tienen los servidores públicos para inasistir a sus labores, con goce de sueldo, hasta por cinco días al año, para la atención de asuntos particulares de urgencia (Suprema Corte de Justicia de la Nación, 2023).

Comisiones:

Estos pagos extraordinarios no pueden preverse porque están asociados al desempeño del trabajador. Por lo tanto, oscilan de un periodo a otro (Fernández, 2023).

Una comisión es un porcentaje sobre el valor de una determinada transacción o actividad que se cobra al cliente o se paga al vendedor como fruto de las funciones que se ha desempeñado. Esta comisión se materializa en dinero que se cobra como un incentivo por determinados esfuerzos o como un cobro por una determinada operación (Díaz, 2018).

Bono de productividad:

Este es un pago extra que recibe el empleado, adicional a su salario, en calidad de reconocimiento por alcanzar o superar los objetivos que establece la empresa. También se relaciona al desempeño del personal, por lo que no puede anticiparse (Fernández, 2023).

Los bonos de productividad son remuneraciones o prestaciones laborales que se le ofrecen a los trabajadores en función de su desempeño (Up si vale, 2021).

Días trabajados

La definición de día laboral o día de trabajo es el día que no es considerado festivo en el cual se desarrollan las tareas y responsabilidades de cada empleo, es decir, que es lo opuesto a un festivo. Por lo tanto, dentro de los días laborables quedan excluidos los domingos y los festivos que marca el calendario de cada país o región. Dependiendo del sector es posible que los sábados se consideren días laborables (SESAME, 2023).

El día laborable es aquel en el que se llevan a cabo las tareas y funciones de un empleo. Son los días en los que se trabaja normalmente y no se descansa, ya que es el fin de semana,

sábados y domingos, los días que de forma habitual se suelen tomar para estos fines (Peiro, 2021).

Días de castigo

Las sanciones disciplinarias son una facultad inherente a la figura del empleador, cuya finalidad principal es la de corregir al empleado cuando comete alguna falta, ya sea leve, grave o muy grave (Nuño, 2023).

Días festivos trabajados

Los días festivos obligatorios se establecen con el objetivo de conmemorar fechas nacionales importantes. Si un trabajador tiene que laborar en un día festivo, debe ser remunerado económicamente (FiscoClic, 2021).

Un día festivo es la conmemoración de un evento de relevancia nacional, ya sea de carácter cívico o religioso. En estos días, la ley establece el derecho de los trabajadores a no laborar, por lo tanto, se cierran los establecimientos públicos (Indeed, 2022).

Licencia BIS 140

El 5 de junio de 2019 entró en vigor el decreto que adiciona el artículo 140 Bis a la Ley del Seguro Social, donde se establece que para los casos de madres o padres trabajadores asegurados, cuyos hijos de hasta dieciséis años hayan sido diagnosticados por el Instituto con cáncer de cualquier tipo, podrán gozar de una licencia por cuidados médicos de los hijos para ausentarse de sus labores en caso de que el niño, niña o adolescente diagnosticado requiera de descanso médico en los periodos críticos de tratamiento o de hospitalización durante el tratamiento médico, de acuerdo a la prescripción del médico tratante, incluyendo, en su caso, el tratamiento destinado al alivio del dolor y los cuidados paliativos por cáncer avanzado (IMSS, 2019).

Permisos

Licencia Sin Goce de Sueldo: Permiso que se otorga al servidor público para atender asuntos de carácter personal sin pago de salario durante su ausencia (Codhem, 2015).

Los permisos con goce de sueldo, como su nombre lo indica, son aquellos en donde el patrón se compromete a cubrirle al colaborador de que se trate sus salarios, a pesar de que no reciba los servicios de este (Idc, 2020).

2.3 Relaciones laborales/concepto y tipos

Relaciones laborales

Artículo 20. - Se entiende por relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario. (LFT, 2022)

Para Chiavenato (2010) citado por De la Garza (2018), la relación laboral se centra en la relación que tiene las organizaciones con los sindicatos de los empleados y basándose en esta relación determina tres políticas de relaciones laborales que pueden ser utilizadas por las organizaciones.

En México las relaciones laborales están reguladas por el artículo 123 de la Constitución y por dos leyes: una que rige al sector privado, que es la Ley Federal del Trabajo (LFT), y otra para el sector público, la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. El artículo 123 constitucional indica que “toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil”. Establece la jornada máxima de 8 horas al día y que nadie debe ganar menos de un salario mínimo general, entre muchas otras garantías. (Hernández, 2021).

Tipos de relaciones laborales

Las relaciones laborales pueden ser:

Colectivas: las relaciones que existen entre los trabajadores y algún tipo de sindicato.

Individuales: las que hay entre empleado y empleador o empresa donde se trabaja (Pacheco, 2023).

Productividad laboral/ Carga laboral.

La carga laboral refiere al conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, los cuales coexisten y trabajan a la par, a fin de mostrar el rendimiento necesario para cumplir dicha actividad.

El problema está cuando, por la carga laboral excesiva, una de ellas se ve afectada, causando descontrol en el empleado (euroinnova, 2022).

La carga laboral refiere al conjunto de actividades por cumplir que involucran el estado físico y mental, los cuales coexisten y trabajan a la par, a fin de mostrar el rendimiento necesario para cumplir dicha actividad (sesame , 2022).



CAPÍTULO III

DESARROLLO

CAPÍTULO III

DESARROLLO

Elaboración de un FODA

Para detectar alguna problemática que se vive en la empresa “Corporación Normativa SDV S.A. de C.V.”, se llevó a cabo la realización de un FODA, el cual es una técnica que se usa para identificar las fortalezas, las oportunidades, las debilidades y las amenazas, a fin de desarrollar un plan estratégico para los negocios.

Gracias a esta herramienta se detectaron las áreas de oportunidad y mejora, con lo cual se buscó implementar una estrategia óptima con base a los resultados que arrojo el FODA de la organización.

ANÁLISIS FODA

Imagen 6. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
• Gerentes capacitados en las 12 normas acreditadas por la unidad de inspección. • Realiza acondicionamiento de mercancía (etiquetado de mercancía). • Cuenta con deposito fiscal/nacional. • Realiza certificaciones de seguridad de productos. • Procesos de verificación.	• Capacitación profesional externa. • Contar con cursos didácticos. • Dar un buen seguimiento al cliente. • Dar solución al cliente • Mejorar la organización de la Unidad de inspección. • Dar seguimiento a las actividades y procesos.
DEBLIDADES	AMENAZAS
• La infraestructura del almacén. • Pagos de servicio. • Falta de personal. • Rotación de personal. • Falta de comunicación y conocimiento. • Fallas en los servicios y sistemas. • Menor productividad.	• Competencia (porque existen más unidades de inspección que igual tienen sus fortalezas). • Personal poco capacitado. • Fallas en la mercancía. • Actualización de Normas y Leyes. • Pérdida de confianza con clientes.

Nota: Imagen 6. Muestra el FODA general de la empresa (Residentes, 2023)

MATRIZ FODA CON BASE A LA PROBLEMÁTICA DEL PERSONAL

Imagen 7. Matriz FODA

MATRIZ FODA	FORTALEZAS •Gerentes capacitados en las 12 normas acreditadas por la unidad de inspección. •Conocimiento intermedio del sistema y paquetería Office, por parte del personal.	DEBILIDADES •Falta de comunicación y conocimiento. •Falta de personal. •Menor productividad.
OPORTUNIDADES •Capacitación profesional externa. •Mejorar la organización de la Unidad de inspección.	ESTRATEGIAS FO •Capacitación a los gerentes y empleados en nuevas normas acreditadas por la unidad de inspección.	ESTRATEGIAS DO •Mejora continua del personal en actividades y procesos. •Cursos didácticos con el personal de la unidad de inspección.
AMENAZAS •Personal poco capacitado. •Actualización de Normas y Leyes.	ESTRATEGIAS FA •Programación de cursos para el personal en el ámbito de normas y leyes. •Revisión periódica en la actualización de normas y leyes.	ESTRATEGIAS DA •Buscar perfiles acordes a las necesidades de la empresa en las normas de etiquetado comercial. •Diseñar lineamientos para la gestión del personal de la Unidad.

Nota: Imagen 7. Muestra de la Matriz FODA general de la empresa (Residentes, 2023).

De acuerdo con el FODA y la matriz realizada se detectaron las áreas de oportunidad con las que cuenta la organización, con ello desde la perspectiva del área de capital humano se determinó que la principal debilidad es la falta de control de personal e incidencias laborales. Posteriormente con base a estos resultados se planteó una propuesta de solución con el encargado de recursos humanos, donde se desarrollarán lineamientos específicos para la unidad de inspección, con los cuales se pretende tener una correcta gestión de personal e incidencias laborales.

Diagnóstico de la situación actual de las incidencias laborales en la empresa.

En consecuencia, a los resultados del FODA y el análisis antes realizado por el encargado de recursos humanos se obtuvo la principal problemática con la cual la empresa tiene que abordar la situación actual que se vive con su personal. Por esta razón se desarrollará lineamientos que tendrán como objetivo reducir los siguientes aspectos:

- Incremento de la Rotación de personal.
- Menor productividad.
- Atraso de actividades.
- Mayor carga laboral.
- Más gastos para la organización.
- Falta de conocimientos en la normatividad.

Por lo tanto, se trabajó con los dos equipos más demandantes de la unidad de inspección, ya que son las áreas importantes y con más empleados, de igual manera los lineamientos propuestos estuvieron enfocados en la mejora del personal de “AMAZON” y “SMART”, debido a que, en la gestión laboral, son los trabajadores con los cuales tienen más incidencias laborales de lo que lleva el periodo de enero a marzo 2023.

A continuación, se presenta la descripción de incidencias de “Corporación Normativa, SDV S.A. de C.V.”

Imagen 8. Descripción de incidencias

*Descripción de incidencias	
HE1	Horas extras 1
HE2	Horas extras 2
HE3	Horas extras 3
HE4	Horas extras 4
HE5	Horas extras 5
TRAB	Días trabajados
PCS	Permisos con goce de sueldo
PSS	Permisos sin goce de sueldo
ATRB	Accidente de trabajo
ATRY	Accidente de trayecto
ENFG	Enf. Gral./Acc. Fuera trab.
INC	Incapacidad pagada por la empresa
MAT	Incapacidad por maternidad
VAC	Vacaciones a pagar
FINJ	Faltas injustificadas
CAST	Días de castigo
RET	Retardos
L140	Licencia 140 Bis
DFT	Día festivo trabajado

Nota: Descripción general de las incidencias laborales (Manual de Calidad , 2023).

Imagen 9. Reporte de incidencias Marzo_1

REPORTE DE INCIDENCIAS LABORALES

Nombre	28/02/	01/03/	02/03/	03/03/	06/03/	07/03/	08/03/	09/03/	10/03/	13/03/	14/03/	BONO	DESCUENTO	OBSERVACIONES
Antonio Lopez Jesus						RET								
Espinosa Rosas Fernando														
Flores Rocha Juan Antonio														
Godinez Herrera Luis Fernando														
Liñan Emiliano Roberto Mauricio												✓		
Malagon Ramirez Raul									RET					
Ortega Flores Victor Manuel														
Ortega Flores Cristian Moises												✓		
Ortega Flores Estefania														
Pacheco Cruz Vanessa							RET							
Ramirez Ortega Bryan														
Ramirez Ramirez Brenda Guadalupe					VAC		RET							
Retis Bocanegra Ivan												✓		
Zarate Hernandez Hector Ivan														
Ortega Onofre Cristian												✓		
Gadea Trinidad Ricardo							RET		RET					
Ontiveros Ortega Alan Alejandro							RET	RET						
Hernandes Lopez Jorge Gabriel	VAC	VAC	VAC											VACACIONES COMPLETAS
Ramirez Flores Martin														
Campos Monerno Cinthya Lizet												✓		
Carranza Cardenas Salvador														
Torres Fuentes Ernesto Uriel							ENFG							ANEXO RECETAS
Hernandez Garcia Yamil Aldair			ENFG											ANEXO RECETAS
Ramirez Moreno Martin														
Tirado Hernandez Jorge Luis	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG			ANEXO INCAPACIDADES
Reyna Ramirez Dalni Ariel												✓		
Sanchez Gonzalez Alan Jair												✓		
HIDALGO ARISTA MARIA FERNANDA												✓		

Nota: Reporte de Incidencias laborales de la primera quincena del mes de marzo 2023 (Manual de Calidad , 2023).

Imagen 10. Reporte de incidencias Marzo_2

Nombre	16/03/2	17/03/2	20/03/2	21/03/2	22/03/2	23/03/2	24/03/2	27/03/2	28/03/2	29/03/2	30/03/2	31/03/2	BONO	DESCUENTO	OBSERVACIONES
Antonio Lopez Jesus		ENFG													
Espinosa Rosas Fernando															
Flores Rocha Juan Antonio															
Godinez Herrera Luis Fernando															
Liñan Emiliano Roberto Mauricio				RET		RET									
Malagon Ramirez Raul							RET								
Ortega Flores Victor Manuel															
Ortega Flores Cristian Moises													✓		
Ortega Flores Estefania															
Pacheco Cruz Vanessa															
Ramirez Ortega Bryan															
Ramirez Ramirez Brenda Guadalupe				FINJ				VAC						✓	DESCUENTO DE UN DIA
Retis Bocanegra Ivan															
Zarate Hernandez Hector Ivan					RET	RET									
Ortega Onofre Cristian													✓		
Gadea Trinidad Ricardo															
Ontiveros Ortega Alan Alejandro															
Hernandes Lopez Jorge Gabriel						RET			FINJ					✓	DESCUENTO DE UN DIA
Ramirez Flores Martin															
Campos Monerno Cinthya Lizet													✓		
Carranza Cardenas Salvador															
Torres Fuentes Ernesto Uriel								VAC	VAC	VAC	VAC	VAC			
Hernandez Garcia Yamil Aldair													✓		
Ramirez Moreno Martin															
Tirado Hernandez Jorge Luis	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG			
Reyna Ramirez Dalni Ariel													✓		
Sanchez Gonzalez Alan Jair													✓		
HIDALGO ARISTA MARIA FERNANDA													✓		

Nota: Reporte de Incidencias laborales de la segunda quincena del mes de marzo 2023 (Manual de Calidad , 2023).

Imagen 11. Reporte de incidencias marzo 2022_1

Nombre	mar., 0	mié., 0	jue., 0	vie., 0	lun., 0	mar., 1	mié., 1	jue., 1	vie., 1	lun., 14	lun., 1	BONO	ESCUELA	OBSERVACIONES
Alvarez Navarro Brandon Jair														
Antonio Lopez Jesus									RET					
Benavente Varela Hiram												✓		
Cancino Muñoz Kevin Gerardo												✓		
Carrillo Peregrina Dione Alexa														
Cervantes Lopez Francisco Aaron														
Cervantes Lopez Laura														
Chavez Cervantes Ricardo			RET											
Chavez Gonzalez Eddie Josue		RET				ENFG		ENFG	FINJ					
Colin Garrido Erika									RET					
Cuevas Garcia Emilse Michelle												✓		
Espinosa Rosas Fernando														
Flores Rocha Juan Antonio														
Garcia Nolasco Fatima												✓		
Godinez Herrera Luis Fernando														
Hernandez Castillo Monserrat	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG			
Lemus Velazquez Erick Giovanni						RET			RET					
Liñan Emiliano Roberto Mauricio							ENFG	ENFG	ENFG	ENFG				
Malagon Ramirez Raul	RET													
Mata Martinez Alejandra					RET									
Medina Del Rio Bianca Andrea.														
Munive Ortega Karen Casandra												✓		
Naquid Quiroz Marlenne Alejandra														
Ortega Flores Victor Manuel														
Ortega Flores Claudia														
Ortega Flores Cristian Moises														
Ortega Flores Estefania														
Pacheco Cruz Vanessa	RET													
Ramirez Ortega Bryan														
Ramirez Ramirez Brenda Guadalupe												✓		
Retis Bocanegra Ivan												✓		
Rodriguez Arana Ana Laura														
Toriz Calzonzin Alejandro														
Zarate Hernandez Hector Ivan														
Ortega Onofre Cristian												✓		
Gadea Trinidad Ricardo												✓		
Ontiveros Ortega Alan Alejandro												✓		
Verges Tuniz Liu Samah														
Hernandes Lopez Jorge Gabriel														
Ramirez Flores Martin														
Sherlin Guadalupe Ontiveros Saldaña				FINJ					FINJ				✓	descuento de dos dias
Campos Monerno Cinthya Lizet												✓		
Carranza Cardenas Salvador				ENFG								✓		
Torres Fuentes Ernesto Uriel								RET						
Hernandez Garcia Yamil Aldair												✓		
Garcia Fragoso Itzel					ENFG									
Ramirez Moreno Martin														

Nota: Reporte de Incidencias laborales de la primera quincena del mes de marzo 2022 (Manual de Calidad , 2023).

Imagen 12. Reporte de incidencias Marzo 2022_2

Nombre	mié., 1	jue., 2	vie., 3	lun., 21	mar., 2	mié., 7	jue., 24	vie., 25	lun., 28	mar., 2	mié., 3	jue., 31	BONO	ESCUENTO	OBSERVACIONE
Alvarez Navarro Brandon Jair															
Antonio Lopez Jesus															
Benavente Varela Hiram													✓		
Cancino Muñoz Kevin Gerardo													✓		
Carrillo Peregrina Dione Alexa															
Cervantes Lopez Francisco Aaron															
Cervantes Lopez Laura															
Chavez Cervantes Ricardo															
Chavez Gonzalez Eddie Josue															
Colin Garrido Erika							RET	RET							
Cuevas Garcia Emilse Michelle													✓		
Espinosa Rosas Fernando															
Flores Rocha Juan Antonio															
Garcia Nolasco Fatima													✓		
Godinez Herrera Luis Fernando														✓	DESCUENTO DE UN
Hernandez Castillo Monserrat	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG			
Lemus Velazquez Erick Giovanni					RET			RET							
Liñan Emiliano Roberto Mauricio	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG	ENFG							
Malagon Ramirez Raul															
Mata Martinez Alejandra															
Medina Del Rio Bianca Andrea.															
Munive Ortega Karen Casandra													✓		
Naquid Quiroz Marlenne Alejandra															
Ortega Flores Victor Manuel															
Ortega Flores Claudia															
Ortega Flores Cristian Moises															
Ortega Flores Estefania													✓		
Pacheco Cruz Vanessa								VAC		RET					
Ramirez Ortega Bryan															
Ramirez Ramirez Brenda Guadalupe													✓		
Retis Bocanegra Ivan													✓		
Rodriguez Arana Ana Laura															
Toriz Calzonzin Alejandro															
Zarate Hernandez Hector Ivan															
Ortega Onofre Cristian													✓		
Gadea Trinidad Ricardo													✓		
Ontiveros Ortega Alan Alejandro													✓		
Verges Tuniz Liu Samah													✓		
Hernandes Lopez Jorge Gabriel					RET										
Ramirez Flores Martin															
Sherlin Guadalupe Ontiveros Saldaña								RET	FINJ					✓	DESCUENTO DE UN
Campos Monerno Cinthya Lizet													✓		
Carranza Cardenas Salvador													✓		
Torres Fuentes Ernesto Uriel													✓		
Hernandez Garcia Yamil Aldair															
Garcia Fragoso Itzel															
Ramirez Moreno Martin															

Nota: Reporte de Incidencias laborales de la segunda quincena del mes de marzo 2022 (Manual de Calidad , 2023).

Por consiguiente, en el reporte de enero a marzo de 2023, se pudo detectar que la primera quincena de febrero tuvo mayor índice de incidencias laborales.

De manera que se determinó trabajar con el presente reporte para detectar cuales fueron las incidencias en las cuales repercutieron más los trabajadores de AMAZON y SMART, como primer punto la incidencia más repetitiva en esta quincena fueron retardos, los cuales traen como consecuencia de acuerdo con el reglamento de la empresa un descuento en su nómina.

En segundo lugar, se encuentra la incidencia de enfermedad general la cual indica faltas ocasionadas por motivos de salud, lo cual nos lleva de que hubo retrasos en las actividades de los equipos y también nos alerta sobre problemas de salud con el personal de las áreas mencionadas.

En cuanto a la incidencia de vacaciones fue demandante en el mes de febrero por motivos personales y que tienen derecho los trabajadores de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, sin embargo, este mes se autorizaron más vacaciones por parte de recursos humanos, debido a que la carga laboral no era tan demandada en el mes de febrero.

Por otra parte, en las incidencias de faltas injustificadas fueron más frecuentes en este mes debido a situaciones personales, lo cual tiene una repercusión en la nómina.

Por último, en el apartado de observaciones se describe los motivos o problemas que tiene cada empleado y de esta manera se notifica a los encargados el porqué de estas incidencias, al igual que recomendaciones para la mejora del personal.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

LINEAMIENTOS PARA UNA CORRECTA
GESTIÓN DE INCIDENCIAS LABORALES

Definición de los lineamientos

Siendo así que la estrategia óptima para la unidad de inspección es la creación de los siguientes lineamientos, sabiendo que son una herramienta que describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas.

A continuación, se desglosan los lineamientos propuestos para una correcta gestión de incidencias laborales en “Corporación Normativa SDV S.A. de C.V.”

Lineamientos interiores de trabajo que en lo sucesivo se denominara “Lineamientos” que se formulan por una parte por los residentes del presente trabajo y ´por otro lado el encargado de recursos humanos de la empresa, CORPORACION NORMATIVA SDV., S.A. DE C. V., que declara dedicarse a realizar actividades de evaluación de conformidad a las Normas Oficiales Mexicanas de Información Comercial y a quien en lo sucesivo se denominara como “La empresa”, y por los trabajadores y empleados que en lo sucesivo serán denominados como “Los trabajadores” y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 422 al 425 de la Ley Federal del Trabajo, que en lo sucesivo se denominara “La Ley”, así mismo, con lo dispuesto por el Instituto Mexicano del Seguro Social, que en lo sucesivo se denominara “El Seguro”.

Los lineamientos tienen por objeto regular el desarrollo de los trabajos de la Empresa y es obligatorio para la misma y para todos sus trabajadores.

Descripción de los lineamientos

	Corporación Normativa SDV		Fecha	
	S.A de C.V		Página	1 de 12
	Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales			

I. Procedimiento del ingreso de un trabajador
Objetivo: Explicar a los trabajadores los requisitos que se solicitan para el ingreso a la organización.
✓ Los Trabajadores deberán cumplir todos los requisitos legales como registro federal de contribuyentes, acta de nacimiento, registro del Seguro Social, etc., para poder ingresar al servicio de la Empresa, si no contara con el registro federal de contribuyentes ni con registro del Seguro Social, la empresa facilitara a los empleados el tiempo y los formatos necesarios para llevar a cabo los trámites necesarios. ✓ Los Trabajadores aceptan el Reglamento tácitamente al firmar el contrato de trabajo que lo liga con la empresa. ✓ Los Trabajadores deberán leer, comprender y firmar el Formato; Código de Ética que le proporcionara la Empresa. ✓ Los Trabajadores tendrán la obligación de proporcionar comprobante de su domicilio y los cambios posteriores del mismo. ✓ Regla de acceso: • No se permite el acceso a las instalaciones y uso de equipo a personal no autorizado. • No se permite el acceso a personas no autorizadas en el área de oficinas.

Ana Paola Chávez Pérez / Jorge Alberto Garcia Galicia Elaboró	Víctor Manuel Ortega Flores Autorizó	Víctor Manuel Ortega Flores Revisó
--	---	---

Descripción de los lineamientos

	Corporación Normativa SDV S.A de C. V		Fecha	
	Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales		Página	2 de 12

II. Procedimiento del Lugar de trabajo	
Objetivo: Mostrar a los trabajadores las obligaciones que tiene en su lugar de trabajo.	
✓	Los Trabajadores deberán estar siempre en el lugar asignado para su trabajo a la hora señalada, si esto es fuera del domicilio de la empresa deberá reportarse vía telefónica a la hora en que inicien y en que terminen sus labores y no podrán ausentarse del mismo sin la autorización previa de su superior.
✓	Los Trabajadores deberán mantener su lugar de trabajo limpio, ordenado y libre de objetos personales que entorpezcan su labor.
✓	El Trabajador está obligado a portar su credencial de identificación diariamente y mantenerla en un lugar visible dentro de la empresa o mostrarla a los clientes que se lo requieran en los lugares de trabajo fuera de la Empresa.
✓	Los trabajadores podrán hacer uso del teléfono en forma discrecional, debiendo ser este usado únicamente en forma breve y para situaciones de emergencia, si requiriera el uso del teléfono para llamadas a teléfonos celulares o de larga distancia, deberá solicitar autorización a su jefe inmediato o al Director General, así mismo, el uso de teléfonos celulares pertenecientes al empleado, deberá ser de la misma manera en forma discrecional, tomando en cuenta que el tiempo empleado para ello no entorpezca las labores en ese momento desempeñadas.
✓	Los Trabajadores están obligados a presentarse a sus labores vestidos dignamente, quedando estrictamente prohibido llegar vestidos de pantaloncillo corto, calzado abierto para los hombres, así mismo deberán evitar el uso de aretes ostensibles en los hombres y cualquier otro tipo de objetos que sean de mal gusto y no apropiados para el desempeño de las labores, así mismo está prohibido el uso de tatuajes en lugares visibles del cuerpo

que atenten contra la dignidad o libertad de cualquier miembro de la Empresa o de los Clientes de la Empresa.

- ✓ Los Trabajadores gozaran de su periodo vacacional dentro de los dos meses siguientes al cumplimiento de los años de antigüedad, y no podrá ser compensado con remuneraciones económicas, ni podrán ser acumulables, el director general hará un calendario anual pidiendo el visto bueno de los trabajadores para el goce de las vacaciones, quedando los días que podrán gozar de vacaciones como lo muestra la imagen siguiente.

Imagen 13. Tabla de vacaciones

Años laborados	Días de vacaciones
Año 1	12 días
Año 2	14 días
Año 3	16 días
Año 4	18 días
Año 5	20 días
De 6 a 10 años	22 días
De 11 a 15 años	24 días
De 16 a 20 años	26 días
De 21 a 25 años	28 días
De 26 a 30 años	30 días
De 31 a 35 años	32 días

Nota: Tabla de vacaciones (Manual de Calidad , 2023).

Ana Paola Chávez Pérez / Jorge Alberto Garcia Galicia Elaboró	Víctor Manuel Ortega Flores Autorizó	Víctor Manuel Ortega Flores Revisó
--	---	---

Descripción de los lineamientos

	Corporación Normativa SDV S.A de C. V		Fecha	
	Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales		Página	4 de 12

III. Procedimiento de Jornada y Descansos	
Objetivo: Explicar a los trabajadores la jornada laboral y descansos que se tienen en la empresa y por ley.	
✓	La jornada de trabajo será de las 9:00 a las 18:00 horas, de lunes a viernes, disponiendo los trabajadores de una hora para tomar sus alimentos, la cual será asignada dependiendo de la carga de trabajo o en forma escalonada por cada departamento, que serán computadas como tiempo laborado, conforme a lo dispuesto en el Artículo 64 de la Ley, por lo que constituye una jornada semanal de 45 horas.
✓	Los Trabajadores convienen en que la Empresa podrá aplicar cualquier otra modalidad de las establecidas en el artículo 59 de la Ley o tomar el sistema de seis días semanales de trabajo, según lo requieran las necesidades de la empresa.
✓	La Empresa y los Trabajadores convienen en que el horario de entrada y salida podrá ser modificado, de acuerdo con las necesidades del trabajo y estos últimos podrán ser reasignados a nuevos horarios y puestos de trabajo de acuerdo con las necesidades de la Empresa.
✓	La Empresa podrá variar el lugar de prestación de servicios de acuerdo con sus necesidades y avisando a los trabajadores con 24 horas de anticipación, pudiendo ser estos lugares fuera de la ciudad, teniendo la obligación la Empresa de cubrir los gastos de traslado, alimentación y hospedaje, mientras los trabajadores permanezcan cumpliendo con las funciones asignadas por la Empresa fuera de la ciudad.
✓	Las jornadas comenzaran en el domicilio de la Empresa a las 9.00 hrs. y terminaran a las 18:00 hrs. todos los Trabajadores deberán marcar personalmente su tarjeta de tiempo al iniciar, y terminar sus labores, así como a la hora de tomar sus alimentos entrada y salida, a menos que se les haya asignado un lugar diferente de trabajo por parte de la Empresa

y por cuestiones de logística, los Trabajadores deben presentarse en el lugar asignado, debiendo reportarse vía telefónica a la empresa a la hora en que lleguen al lugar y reportarse vía telefónica al terminar sus labores, lo cual junto con la tarjeta serán las pruebas de asistencia y puntualidad.

- ✓ Ningún Trabajador está autorizado para marcar la tarjeta de asistencia de cualquier otro de los Trabajadores.
- ✓ Los Trabajadores disfrutarán de dos días de descanso por cada cinco de trabajo que de preferencia será el sábado y domingo, además de todos los días de descanso obligatorio que marca la Ley.
- ✓ Para obtener permiso para ausentarse de sus labores se requerirá aprobación por escrito del jefe inmediato y del Departamento de Personal.
- ✓ En caso de enfermedades que impidan al trabajador presentarse a su jornada, deberá avisarse a la Empresa a más tardar dos horas después de iniciada la jornada.
- ✓ Únicamente serán válidas las incapacidades que extienda el Seguro Social para la comprobación de enfermedades o riesgos profesionales.
- ✓ Los Trabajadores deberán dar aviso de inmediato a la Empresa cuando sufran un riesgo de trabajo, o accidente no profesional y alguna enfermedad contagiosa.
- ✓ Los certificados médicos del Seguro Social que acreditan una incapacidad deberán entregarse oportunamente al Departamento de Personal para que estas sean consideradas dentro de los reportes que genera la Empresa a las autoridades correspondientes.
- ✓ Cuando la Empresa lo requiera, los Trabajadores deberán laborar el tiempo extraordinario, todo dentro de lo que es permitido por la Ley.

Ana Paola Chávez Pérez / Jorge Alberto García Galicia Elaboró	Víctor Manuel Ortega Flores Autorizó	Víctor Manuel Ortega Flores Revisó
--	---	---

Descripción de los lineamientos

	Corporación Normativa SDV S.A de C. V		Fecha	
	Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales		Página	6 de 12

IV. Riesgos de trabajo, higiene y seguridad	
Objetivo: Dar a conocer a los trabajadores el seguimiento que se debe de dar en caso de padecer alguna situación de riesgo de trabajo, higiene y seguridad.	
✓	Los Trabajadores que estén incapacitados para asistir a su trabajo, deberán notificar a la Empresa dicha falta y la causa, teniendo el conocimiento de que el Seguro Social será la única institución acreditada para expedir dichas incapacidades, tomándose como falta cualquier otro justificante que se presente, dicha incapacidad deberá presentarse oportunamente a la empresa dentro de los tiempos para que la empresa reporte dicha incapacidad a las autoridades correspondientes.
✓	En caso de que alguno de los Trabajadores contrajera una enfermedad contagiosa o estuviera en contacto directo con personas que la padezcan, deberá dar aviso a la Empresa y al Seguro Social de dicha circunstancia.
✓	En caso de que la Empresa detecta que alguno de los Trabajadores padece alguna enfermedad que a su criterio ponga en peligro la integridad del mismo o de sus compañeros de trabajo, este deberá someterse a los exámenes necesarios en el Seguro Social y suspendido con goce de sueldo hasta que los resultados sean entregados por la institución correspondiente y en caso necesario, la Empresa actuará conforme a la ley y a las disposiciones del Seguro Social.
✓	En caso de epidemia, los Trabajadoras se someterán a un examen médico y cumplirán con las medidas dictadas por autoridades competentes tendientes a evitar contagios y profusión del mal.
✓	En caso de que alguna de las Trabajadoras quede embarazada estará obligada a dar aviso inmediato a la Empresa de su embarazo a fin de que puedan cumplir con lo estipulado en el Artículo 170 de la Ley y Artículo 110 de la Ley del Seguro Social

- ✓ La Empresa se obliga a proporcionar a sus trabajadores los primeros auxilios que sean necesarios y el equipo de seguridad que se requiera.
- ✓ Es obligación de los Trabajadores someterse a los tratamientos médicos que les prescriban en el Seguro Social.
- ✓ Las labores que se desempeñan por la Empresa, no se consideran insalubres o peligrosas.
- ✓ Queda estrictamente prohibido para los Trabajadores el portar o guardar armas en las instalaciones de la Empresa.

Ana Paola Chávez Pérez / Jorge Alberto Garcia Galicia Elaboró	Víctor Manuel Ortega Flores Autorizó	Víctor Manuel Ortega Flores Revisó
--	---	---

Descripción de los lineamientos

	Corporación Normativa SDV S.A de C. V		Fecha	
	Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales		Página	8 de 12

V. Procedimiento del salario y día de pago.	
Objetivo: Señalar los pasos que se llevan cabo para determinar el sueldo correspondiente del trabajador.	
✓ La Empresa realizará el pago de sueldos y salarios los días 15 y último de cada mes o el día hábil anterior a estos, haciendo este en forma efectiva, a menos que la empresa decida hacerlo en forma electrónica con abono a una cuenta de banco, cuando esto se decida, los trabajadores deberán estar de acuerdo en un 80% con que banco deberá hacerse este procedimiento, quedando la Empresa libre de responsabilidad alguna por el uso que el Trabajador haga de su cuenta bancaria o de la tarjeta correspondiente. ✓ De acuerdo al capítulo V- Salario de la Ley Federal del Trabajo, los siguientes artículos establecen condiciones de trabajo en base a su salario: • Artículo 82: Salario es la retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo. • Artículo 83: El salario puede fijarse por unidad de tiempo, por unidad de obra, por comisión, a precio alzado o de cualquier otra manera. Tratándose de salario por unidad de tiempo, se establecerá específicamente esa naturaleza. El trabajador y el patrón podrán convenir el monto, siempre que se trate de un salario remunerador, así como el pago por cada hora de prestación de servicio, siempre y cuando no se exceda la jornada máxima legal y se respeten los derechos laborales y de seguridad social que correspondan a la plaza de que se trate. El ingreso que perciban los trabajadores por esta modalidad, en ningún caso será inferior al que corresponda a una jornada diaria. • Artículo 84: El salario se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, habitación, primas, comisiones,	

prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

- Artículo 85: El salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta Ley. Para fijar el importe del salario se tomarán en consideración la cantidad y calidad del trabajo. En el salario por unidad de obra, la retribución que se pague será tal, que para un trabajo normal, en una jornada de ocho horas, dé por resultado el monto del salario mínimo, por lo menos.
 - Artículo 86: A trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, debe corresponder salario igual.
 - Artículo 87: Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que deberá pagarse antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos. Los que no hayan cumplido el año de servicios, independientemente de que se encuentren laborando o no en la fecha de liquidación del aguinaldo, tendrán derecho a que se les pague la parte proporcional del mismo, conforme al tiempo que hubieren trabajado, cualquiera que fuere éste.
- ✓ El salario que recibe el personal de CORPORACION NORMATIVA SDV., S.A. DE C.V., no depende del número ni el resultado de las inspecciones que se realizan en la empresa.
- ✓ Los Trabajadores firmaran sus recibos correspondientes por la totalidad del sueldo recibido al momento de recibirlo o al día siguiente hábil de su abono en la cuenta correspondiente, el recibo constituirá la conformidad de no adeudo alguno por parte de la Empresa a los Trabajadores.
- ✓ En circunstancias excepcionales, cuando el trabajador no pueda concurrir a cobrar su salario, el pago se podrá hacer a un familiar mediante carta poder suscrita ante dos testigos, autorizada por la Gerencia Administrativa.

Ana Paola Chávez Pérez / Jorge Alberto Garcia Galicia Elaboró	Víctor Manuel Ortega Flores Autorizó	Víctor Manuel Ortega Flores Revisó
--	---	---

Descripción de los lineamientos

	Corporación Normativa SDV S.A de C. V		Fecha	
	Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales		Página	10 de 12

VI. Procedimiento de capacitación, adiestramiento y productividad.
Objetivo: Explicar el proceso de capacitación que se lleva a cabo en la organización, así mismo el adiestramiento y evaluaciones continuas para medir la productividad de cada empleado.
✓ La Empresa estará obligada a proporcionar a los Trabajadores la capacitación y el adiestramiento necesario para que estos últimos cumplan con sus labores, teniendo estos últimos la obligación de asistir a todos los cursos que la Empresa imparta o que la Empresa contrate. ✓ El Artículo 153-f, de la Ley Federal del Trabajo; dice: La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto: I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella; II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación; III. Prevenir riesgos de trabajo; IV. Incrementar la productividad; y, V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador. ✓ Los Trabajadores estarán obligados a asistir a todos los simulacros que realice la empresa relacionada con la seguridad, higiene o productividad en el trabajo.

Ana Paola Chávez Pérez / Jorge Alberto Garcia Galicia Elaboró	Víctor Manuel Ortega Flores Autorizó	Víctor Manuel Ortega Flores Revisó
--	---	---

Descripción de los lineamientos

	Corporación Normativa SDV S.A de C.V		Fecha	
	Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales		Página	11 de 12

VII. Normas disciplinarias y sanciones

Objetivo: Nombrar las normas y sanciones que se aplican en Corporación Normativa SDV S.A de C.V.

- ✓ La Empresa tendrá el derecho de sancionar a los Trabajadores cuando estos no cumplan con las obligaciones contraídas o cuando sea violada alguna de las normas del Reglamento, esta sanción será mediante la aplicación de medidas disciplinarias conforme a la gravedad de la falta de acuerdo con los siguientes puntos:
 - 1). AMONESTACIONES VERBALES,
 - 2). AMONESTACION ESCRITA,
 - 3). SUSPENSION DE 1 A 8 DIAS SIN GOCE DE SUELDO Y
 - 4). RECESION DE CONTRATO
- ✓ Si el Trabajador reincidiera en la falta, la empresa tendrá la facultad para rescindir el contrato sin haber aplicado los siguientes puntos de la lista anterior.
- ✓ La rescisión de contrato por parte de la Empresa a los Trabajadores podrá suceder en forma directa cuando estos últimos incurran en los siguientes casos:
 - ✓ Por dedicarse a labores distintas a las que correspondan o tengan destinadas el Trabajador durante las horas de trabajo.
 - ✓ Por falsear informes de trabajo rendido a su jefe Inmediato Superior en provecho propio o en contra de algún compañero de trabajo.
 - ✓ Por introducir al interior de la Empresa a personas ajenas sin previa autorización.
 - ✓ Por tener más de tres retardos en 30 días, independientemente que haya sido admitido a laborar en cada ocasión.
 - ✓ Por tener más de dos amonestaciones escritas.
 - ✓ Por faltar de uno a tres días injustificadamente en un período de 30 días.
 - ✓ Por usar los aparatos y herramientas para trabajos que no sean de la Empresa.

- ✓ Por introducir al lugar de trabajo o consumir en el mismo cualquier tipo de drogas o bebidas embriagantes.
- ✓ Por no ejecutar el trabajo con la intensidad cuidado y esmero debidos.
- ✓ Por no observar buenas costumbres y respeto a sus compañeros y/o los representantes del Patrón.
- ✓ Por salir del trabajo antes de la hora señalada.
- ✓ Por quitar o mover tableros protectores, señales de aviso contra incendio y seguridad destinados a proteger a los demás trabajadores y a la Empresa. Igualmente, los avisos de no fumar, sistemas, métodos de trabajo y ayudas visuales.
- ✓ Por practicar juegos, juegos de azar, leer periódicos y revistas o cualquier otra publicación durante las horas de trabajo.
- ✓ Por vender boletos u otro artículo, efectuar loterías, circular publicaciones, distribuir literatura, letreros o material escrito dentro del inmueble que ocupa la Empresa.
- ✓ Por rayar y dañar los servicios sanitarios, las llaves del agua, mingitorios, etc.
- ✓ Por entorpecer la producción intencionalmente o debido a la ausencia en el lugar de operación o cualquier otra causa.
- ✓ Por amenazar a la Empresa, sus bienes, su personal o sus familiares, ejecutar cualquier acto de sabotaje o causar algún daño premeditado, ejecutar robos en bienes de la Empresa, materiales o artículos en almacén o en los bienes personales de los empleados.
- ✓ Por no cumplir con algún punto especificado en el presente Reglamento interno de Trabajo y Código de Ética.
- ✓ La Empresa designa a cualquier Gerente o jefe de la misma para poder llamar la atención a los Trabajadores por no cumplir con sus obligaciones, absteniéndose los primeros de faltar al respecto al Trabajador de cualquier manera.
- ✓ La Empresa deberá hacer del conocimiento de los Trabajadores cuando decida aplicar cualquier sanción, teniendo este ultimo la oportunidad de explicar su conducta sobre la falta cometida, pudiendo modificar la sanción a su favor.

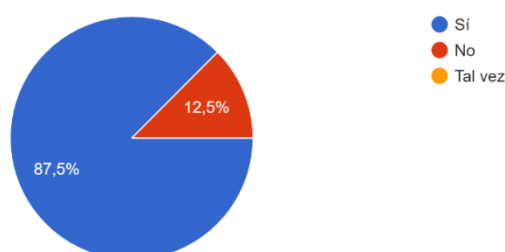
Ana Paola Chávez Pérez / Jorge Alberto García Galicia Elaboró	Víctor Manuel Ortega Flores Autorizó	Víctor Manuel Ortega Flores Revisó
--	---	---

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presentarán los resultados de la encuesta de satisfacción laboral de la empresa “Corporación Normativa SDV S.A. de C.V.”, la cual fue una herramienta que nos sirvió de apoyo para la realización de los lineamientos antes mencionados, debido a que nos arrojó algunos resultados con respecto a las incidencias laborales, con ello se pretendió realizar algunos puntos específicos dentro de los lineamientos propuestos. Cabe mencionar que la encuesta fue aplicada a todo el personal por vía electrónica (https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScnqPTj2kcJ5v5jpEvVJbt_i9rl30OAzn_r0q85z3HUuQddw/viewform) y a través del departamento de recursos humanos, sin embargo, de los 25 empleados con los que cuenta la unidad solo 8 personas realizaron la encuesta.

Imagen 14. Gráfica 1 Claridad en el trabajo

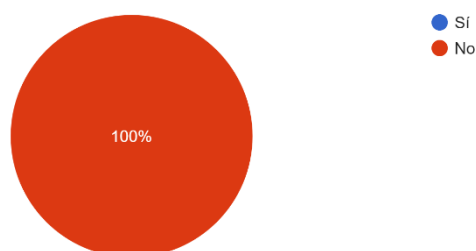
1- ¿Tengo en claro qué se espera de mí en el trabajo?
8 respuestas



Nota: La imagen 14 muestra la claridad que se espera del trabajo. (Residentes, 2023).

Imagen 15. Gráfica 4 Reconocimiento en el trabajo

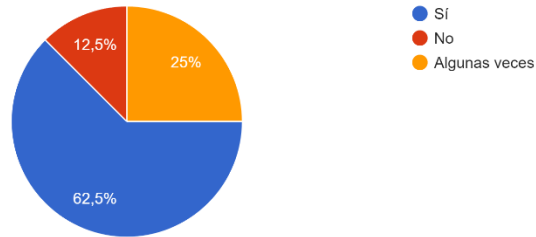
4- ¿En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo?
8 respuestas



Nota: La imagen 15 muestra el reconocimiento o elogios que reciben los trabajadores por su desempeño laboral (Residentes, 2023).

Imagen 16. Gráfica 8 Mi propósito en la empresa

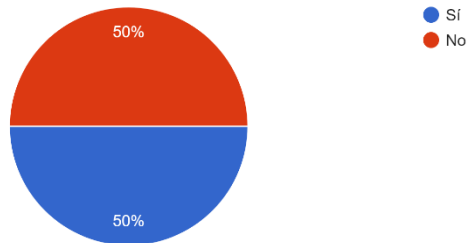
8- ¿La misión o propósito de mi compañía me hacen sentir que mi trabajo es importante?
8 respuestas



Nota: La imagen 16 muestra la importancia del trabajo de cada empleado (Residentes, 2023).

Imagen 17. Gráfica 11 Progreso en el trabajo

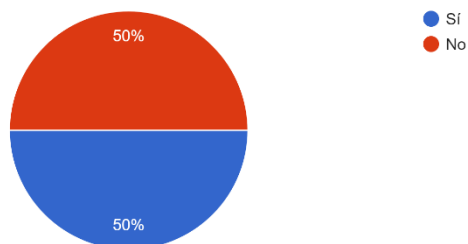
11- ¿En los últimos seis meses alguien habló sobre mi progreso?
8 respuestas



Nota: La imagen 17 muestra la evaluación del progreso de trabajo de cada empleado (Residentes, 2023).

Imagen 18. Gráfica 12 Oportunidades

12- ¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer?
8 respuestas

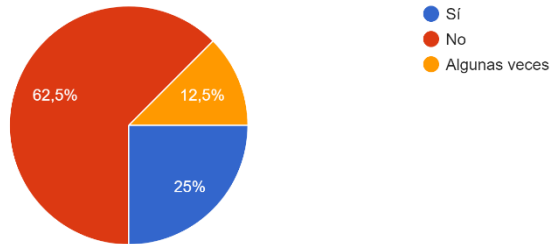


Nota: La imagen 18 muestra la perspectiva de cada empleado en el ámbito de poder crecer y aprender en la compañía (Residentes, 2023).

Imagen 19. Gráfica 14 Traslado al trabajo

14- ¿Te resulta complicado el traslado de tu casa al trabajo?

8 respuestas

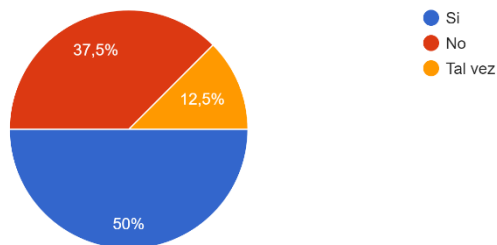


Nota: La imagen 19 muestra la situación de cada empleado al momento de su traslado de casa al trabajo (Residentes, 2023).

Imagen 20. Gráfica 20 Ausencias y actividades

20- ¿En caso de tu ausencia en el trabajo hay alguien que cubra tus actividades?

8 respuestas

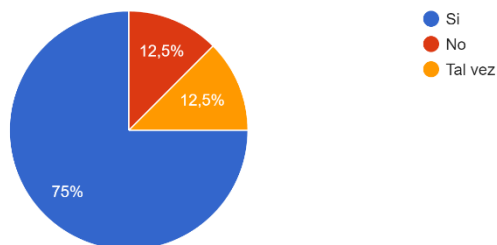


Nota: En la imagen 20 muestra las ausencias del trabajo y la repartición de sus actividades (Residentes, 2023).

Imagen 21. Gráfica 21 Ausencias en el trabajo

21- ¿Avisas con anticipación tus ausencias en el trabajo?

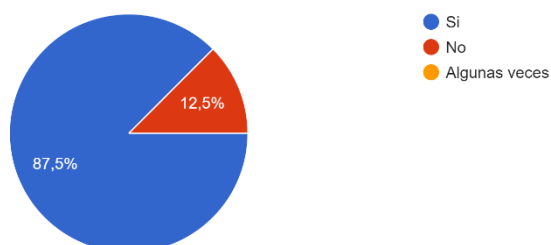
8 respuestas



Nota: En la imagen 21 muestra si los trabajadores avisan con anticipación sus faltas en el trabajo (Residentes, 2023).

Imagen 22. Gráfica 22 Justificantes

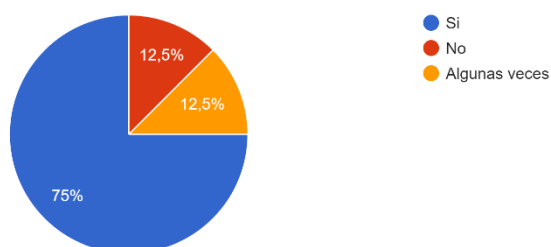
22- ¿Por lo regular justificas tus ausencias al trabajo?
8 respuestas



Nota: En la imagen 22 muestra si los trabajadores justifican sus faltas (Residentes, 2023).

Imagen 23. Gráfica 23 Vacaciones

23- ¿Pides con anticipación tus vacaciones?
8 respuestas



Nota: En la imagen 23 muestra si cada empleado pide con anticipación sus vacaciones (Residentes, 2023).

Gracias a la encuesta de satisfacción laboral que se les aplicó a los empleados de Corporación Normativa SDV se pudieron determinar algunas problemáticas que tienen los trabajadores y con ello se pudo conocer el porqué de algunas incidencias que tienen continuamente en cada quincena. Como podemos ver se refleja en los resultados con un porcentaje del 87.5% que los trabajadores tienen claro lo que hacen en trabajo, el 100% de los trabajadores encuestados coincide que no reciben reconocimientos o elogios por su trabajo desempeñado, el 62.5% consideran que su trabajo es importante para el propósito de la compañía, se percató que el 50% progreso, aprendizaje y crecimiento de cada trabajador algunas veces es reconocidos por sus jefes, sin embargo el otro 50% reconoce que no es común que den a conocer las evaluaciones de cada empleado, el 62.5% respondió que el traslado de su casa al trabajo no

es complicado, en caso de ausencias al trabajo el 50% de los encuestados menciona que hay alguien que cubre sus actividades, el 75% avisa con anticipación sus ausencias en el trabajo para no repercutir en sus actividades de la unidad, un 87.5% justifica sus ausencias al trabajo, por último el 75% pide con anticipación sus vacaciones para no tener problemas en sus actividades individuales y de equipo.

CONCLUSIONES

Para terminar este proyecto de investigación se llegó al análisis que dentro de la unidad de inspección “Corporación Normativa SDV S.A. de C.V.”, se detectaron las principales razones de las incidencias laborales más repetitivas que fueron: retardos, faltas injustificadas y vacaciones, gracias a los resultados que nos arrojó la encuesta de satisfacción laboral, la cual fue aplicada a los trabajadores.

Se cumplió el objetivo general de esta investigación con la realización de lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales, con lo cual se pretende reducir el número de incidencias y con ello mejorar el control del personal de manera periódica. A pesar de las limitaciones que se tuvieron en el proceso y búsqueda de información por la falta de interés de los empleados y de documentación confidencial, se logró concluir de manera óptima la propuesta que se le hizo a la organización con la problemática que presentaban en sus reportes de incidencias.

Gracias a la implementación de los lineamientos se pretende la reducción del 60% en las incidencias más comunes que se presentaban en los reportes anteriores, por lo tanto, la organización optó en implementar los presentes lineamientos en su manual de calidad a través de un formato de calidad, debido a se obtuvieron resultados positivos.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Asignatura	Competencia de la asignatura	Actividad desarrollada	Perfil de egreso
Taller de investigación I	I	Distingue los tipos de investigación, así como los métodos y técnicas de cada uno de ellos.	Aplica las tecnologías de la información y comunicación en el diseño de estrategias que optimicen el trabajo y desarrollo de las organizaciones.
Taller de investigación II	II	Consolida el protocolo para ejecutar la investigación y obtener productos para su exposición, defensa y gestión de su trascendencia.	Posee una visión multidisciplinaria para generar acciones ante escenarios de contingencia salvaguardando la integridad humana.
Gestión estratégica del capital humano I	I	Describe la importancia del proceso de planeación del capital humano y las características y funciones del área para el logro de la eficacia organizacional.	Desarrolla el capital humano a través de la utilización de técnicas y herramientas gerenciales para la toma de decisiones.
Gestión estratégica del capital humano II	IV	Analiza, comprende y evalúa los enfoques modernos de administración del capital humano y sus tendencias globales, para mantenerse actualizado sobre los cambios que requiere el mercado laboral.	Adapta las etapas de los procesos a las nuevas tendencias y enfoques de la administración, para la optimización de los recursos y el manejo de los cambios organizacionales, de acuerdo a las necesidades del entorno.

Referencias

- BBVA. (2023). *Que es la incapacidad por maternidad*. Obtenido de <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/seguros/incapacidad-por-embarazo.html#:~:text=La%20incapacidad%20por%20maternidad%20es,antes%20y%20despu%C3%A9s%20del%20parto>.
- Becker, G. (1964). *Investigación de Capital humano*. Obtenido de leersociologia : <https://leersociologia.blogspot.com/2022/09/gary-becker-investigacion-de-capital-humano-1964-economia-y-sociologia.html>
- Business News Daily. (07 de junio de 2021). *Políticas de una empresa*. Obtenido de https://conemprendimiento.com/fundamentos/politicas-de-una-empresa/#Que_son_las_politicas_de_una_empresa
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (20 de junio de 2018). *Redalyc.org*. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=En%20este%20se%20ntido%2C%20Chiavenato%20\(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D](https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/#:~:text=En%20este%20se%20ntido%2C%20Chiavenato%20(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D).
- Codhem. (05 de octubre de 2015). *Licencia sin goce sueldo*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.codhem.org.mx/LocalUser/codhem.org/transparencia/MANUALESTRAMITE_DE_LICENCIA_SIN_GOCE_DE_SUELDO_DE_SERV_PUBLICOS.pdf
- CONSOLIDE. (04 de Noviembre de 2022). *Qué son las incidencias laborales*. Obtenido de CONSOLIDE: <https://operadora-consolide.com.mx/blog/incidencias-laborales/#:~:text=Las%20incidencias%20laborales%20son%20sucesos%20ocasionales%20durante%20la,la%20empresa%20%28indemnizaci%C3%B3n%29%20com%20al%20trabajador%20%28descuentos%2C%20accidentes%29>.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (18 de noviembre de 2022). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf
- Corporación Normativa SDV . (2023). *Corporación Normativa SDV*. Obtenido de Corporación Normativa SDV : <https://sdvgob.com.mx/#:~:text=Corporaci%C3%B3n%20Normativa%20SDV%2C%20S.A.%20de%20C.V.%2C%20es%20una,operar%20como%20Unidad%20de%20Inspecci%C3%B3n%20de%20Informaci%C3%B3n%20Comercial>.
- Díaz, T. (01 de octubre de 2018). *Comisión*. Obtenido de Economía simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/dinero>

- DOF . (03 de octubre de 2016). *Estratificación del tamaño de empresas* . Obtenido de DOF: https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5455456
- DOF. (23 de abril de 2008). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de https://www.dof.gob.mx/nota_to_doc.php?codnota=5033349
- EDU LAT. (2023). *Qué significa lineamiento*. Obtenido de EDU.LAT: <https://definicion.edu.lat/definicion/lineamiento.html#:~:text=Qu%C3%A9%20significa%20lineamiento%20Un%20lineamiento%20es%20una%20tendencia%2C,con%20su%20ideolog%C3%ADa%20o%20con%20su%20partido%20pol%C3%ADtico.>
- euroinnova. (2022). *¿Qué es la carga laboral?* Obtenido de euroinnova: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-la-carga-laboral#:~:text=La%20carga%20laboral%20refiere%20al%20conjunto%20de%20actividades,se%20ve%20afectada%2C%20causando%20descontrol%20en%20el%20empleado.>
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Obtenido de Administración industrial y general
- Fayol, H. (28 de noviembre de 2019). *Función de la administración en las organizaciones*. Obtenido de Emprendices : <https://www.emprendices.co/funcion-de-la-administracion-en-las-organizaciones/#:~:text=Henry%20Fayol%20las%20identifica%20como%3A%20planear%20%28visualizar%20el,con%20las%20reglas%20establecidas%20y%20las%20%C3%B3rdenes%20dadas%29.>
- Fernández, M. (18 de Abril de 2023). *Incidencias laborales: Qué son y cómo se reportan*. Obtenido de Factorial : <https://factorial.mx/blog/incidencias-laborales/#:~:text=Las%20incidencias%20laborales%20son%20toda,cualquier%20equipo%2C%20en%20cualquier%20momento>
- Fernández, M. (18 de Abril de 2023). *Incidencias laborales: Qué son y cómo se reportan*. Obtenido de Factorial: <https://factorial.mx/blog/incidencias-laborales/#:~:text=Faltas.,puede%20anticipar%20en%20el%20tiempo.>
- Ferrer, A. (13 de enero de 2023). *Retardo*. Obtenido de Business Insider México: https://businessinsider.mx/pasos-retardos-faltas-trabajo-caracteristicas_vida-profesional/#:~:text=Los%20retardos%20son%20los%20momentos,en%20las%20pol%C3%ADticas%20del%20lugar.
- FiscoClic. (20 de noviembre de 2021). *Día Festivo Trabajado*. Obtenido de <https://www.fiscoclic.mx/blog/nomina/como-se-paga-un-dia-festivo-trabajado/>
- Gardey, A. (13 de junio de 2008). *Lineamiento*. Obtenido de <https://definicion.de/lineamiento/>

- Google maps . (2023). *Ubicación de Corporación Normativa SDV (Captura)*. Obtenido de Google maps : <https://g.co/kgs/JfBJ49>
- Hernández, G. (29 de diciembre de 2021). *El capital humano*. Obtenido de El economista: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-salario-minimo-2022-y-su-nuevo-aumento-20211228-0039.html>
- Idc. (12 de octubre de 2020). *Permisos con goce sueldo*. Obtenido de <https://idconline.mx/laboral/2020/10/08/consecuencias-de-otorgar-permisos-con-o-sin-goce-de-sueldo>
- IMSS. (05 de junio de 2019). *Artículo 140 Bis*. Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/licencia-padres-hijos-tratamiento-oncologico/descripcion#:~:text=El%205%20de%20junio%20de,tipo%2C%20podr%C3%A1n%20gozar%20de%20una>
- Indeed. (12 de diciembre de 2022). *Trabajar en días festivos*. Obtenido de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/pago-salario/trabajar-en-dias-festivos-ley>
- INEGI . (2018). *SCIAN* . Obtenido de INEGI : <https://www.inegi.org.mx/app/scian/>
- Insignia. (23 de junio de 2018). *Insignia*. Obtenido de <https://elinsignia.com/2018/06/23/becerra-criticas-a-la-teoria-de-la-administracion-cientifica-de-taylor/>
- Justia México. (2023). *Trabajado e incapacidad laboral*. Obtenido de <https://mexico.justia.com/derecho-laboral/riesgos-de-trabajo-e-incapacidad-laboral/preguntas-y-respuestas-sobre-riesgos-de-trabajo-e-incapacidad-laboral/#:~:text=La%20incapacidad%20laboral%20se%20refiere,de%20forma%20temporal%20o%20permanente>
- LA VERDAD. (21 de agosto de 2020). *Ley Federal del Trabajo: Horas extras y ¿cómo se pagan?* Obtenido de <https://laverdadnoticias.com/politica/Ley-Federal-del-Trabajo-Horas-extras-y-como-se-pagan-20200821-0203.html>
- Ley Federal del Trabajo. (27 de 12 de 2022). *Diario Oficial de la Federación*. Obtenido de https://dof.gob.mx/index_113.php?year=2023&month=01&day=03#gsc.tab=0
- Manual de Calidad . (2023). *Incidencias laborales* . Obtenido de Corporación Normativa SDV, S.A. de C.V. : Manual de Calidad, RH
- Manual de calidad . (2023). *Descripción de puestos* . Obtenido de Corporación Normativa SDV : FOR 12
- Manual de calidad . (2023). *Organigrama general* . Obtenido de Corporación Normativa SDV: FOR 07

- Nuño, P. (23 de marzo de 2023). *Sanciones disciplinarias*. Obtenido de <https://emprendepyme.net/faltas-y-sanciones-disciplinarias-a-los-trabajadores.html#:~:text=En%20funci%C3%B3n%20de%20la%20gravedad%20de%20la%20sanci%C3%B3n%2C,graves%3A%20%20d%C3%ADas.%20Faltas%20muy%20graves%3A%2060%20d%C3%ADas.>
- Pacheco, J. (2023). *Relaciones laborales*. Obtenido de Economía 360 : <https://www.economia360.org/relaciones-laborales/#:~:text=Las%20relaciones%20laborales%20pueden%20llegar%20a%20ser%3A%20Individuales%3A,los%20trabajadores%20ante%20una%20empresa%20u%20organizaci%C3%B3n%20patronal.>
- Peiro, R. (01 de septiembre de 2021). *Día laborable*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/dia-laborable.html>
- PROFECO. (01 de Diciembre de 2021). *Guía Técnica para elaborar lineamientos* . Obtenido de PROFECO: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/687359/Guia_Tecnica_para_Elaborar_o_Actualizar_Lineamientos.pdf#:~:text=Los%20Lineamientos%20se%20emiten%20cuando%20se%20requiere%20particularizar,formatos%20necesarios%20para%20desarrollar%20actividades%20o%20
- Real Academia Española. (2022). *Falta*. Obtenido de <https://dle.rae.es/falta>
- Redalyc. (20 de junio de 2018). *Redalyc.org*. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html#:~:text=En%20este%20se%20ntido%2C%20Chiavenato%20\(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D.](https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html#:~:text=En%20este%20se%20ntido%2C%20Chiavenato%20(2009,recompensas%20y%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o%E2%80%9D.)
- Residentes. (2023). *Lineamientos para una correcta gestión de incidencias laborales* . Coacalco, Edo México . Obtenido de Lineamientos
- Rubio, N. M. (27 de agosto de 2019). *Políticas de empresa*. Obtenido de <https://psicologiymente.com/organizaciones/politicas-de-empresa>
- Serra, L. (03 de agosto de 2016). *Los 14 principios de Fayol para administrar una empresa*. Obtenido de Think Big: <https://empresas.blogthinkbig.com/los-14-principios-de-fayol-para-administrar-una-empresa/>
- sesame . (14 de junio de 2022). *Evaluación de la carga laboral de los trabajadores*. Obtenido de sesame: <https://www.sesamehr.es/blog/carga-laboral/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20la%20carga%20laboral%20La%20carga%20laboral,en%20marcha%20sus%20habilidades%20para%20cumplir%20los%20objetivos.>
- SESAME. (2023). *Día Laboral*. Obtenido de <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/dia->

laboral/#:~:text=La%20definici%C3%B3n%20de%20d%C3%ADa%20laboral,lo%20opuesto%20a%20un%20festivo.

Smith, A. (21 de abril de 1776). *Capital humano*. Obtenido de Euston96:
<https://www.euston96.com/capital-humano/>

Suprema Corte de Justicia de la Nación. (2023). *Trabajador conoce tus derechos y obligaciones*. Obtenido de
https://www.cjf.gob.mx/websites/CS/resources/Derechos_Obligaciones_Trabajadores.pdf

Taylor, F. W. (23 de junio de 1900). *Críticas a la teoría de la administración científica de Taylor*. Obtenido de El insignia: <https://elinsignia.com/2018/06/23/becerra-criticas-a-la-teoria-de-la-administracion-cientifica-de-taylor/>

Up si vale. (06 de diciembre de 2021). *Prestaciones de prevision social*. Obtenido de
<https://blog.sivale.mx/deducibilidad-de-la-empresa/prestaciones-de-prevision-social-ejemplos-de-deducibilidad>

ANEXOS

Cuestionario de Satisfacción Laboral

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo *

Satisfacción Laboral

El siguiente cuestionario es para conocer como se siente el trabajador en el desempeño de sus actividades y ambiente laboral.

Nota: Todas las respuestas del siguiente cuestionario son de manera anónima.

Contesta las siguientes preguntas de acuerdo a tu satisfacción laboral que has tenido en la Unidad.

2. 1- ¿Tengo en claro qué se espera de mí en el trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No
☐ Tal vez

3. 2- ¿Tengo los materiales y el equipo que necesito para hacer mi trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
☐ No

4. Si tu respuesta fue "No" explica que materiales y equipos hacen falta. *

5. 3- ¿En mi trabajo puedo hacer lo que mejor hago todos los días? *

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

6. 4- ¿En los últimos siete días he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

7. 5- ¿Mi supervisor, o alguien del trabajo, se preocupan por mí como persona? *

Marca solo un óvalo.

☐ Si

☐ No

☐ Tal vez

8. Argumenta tu respuesta anterior ya sea positiva o negativa *

9. 6- ¿Alguien en el trabajo estimula mi desarrollo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

10. ¿Por qué y de ~~que~~ manera? *

11. 7- ¿Mis opiniones cuentan en mi trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

☐ Algunas veces

12. 8- ¿La misión o propósito de mi compañía me hacen sentir que mi trabajo es importante? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No
☐ Algunas veces

13. 9- ¿Mis compañeros de trabajo están comprometidos a hacer un trabajo de calidad? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No
☐ Algunas veces

14. 10- ¿Tengo un mejor amigo en el trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No

15. 11- ¿En los últimos seis meses alguien habló sobre mi progreso? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No

16. 12- ¿He tenido oportunidades en el trabajo para aprender y crecer? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

17. 13- ¿Te consideras un empleado responsable? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

☐ Tal vez

18. ¿Por qué? *

19. 14- ¿Te resulta complicado el traslado de tu casa al trabajo? *

Marca solo un óvalo.

☐ Sí

☐ No

☐ Algunas veces

20. 15- Si tu respuesta fue Si o Algunas veces, explica cuales son los motivos de las complicaciones del traslado a tu trabajo *

21. 16- ¿Respetas tu horarios de entrada y salida? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No
☐ Algunas veces

22. 17- ¿Respetas tus horarios de comida? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No
☐ Algunas veces

23. 18- ¿Te agrada la idea de tener incentivos laborales? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No

24. 19- ¿Qué incentivos laborales te gustaría tener? *

25. 20- ¿En caso de tu ausencia en el trabajo hay alguien que cubra tus actividades? *

Marca solo un óvalo.

- ☒ Si
☐ No
☐ Tal vez

26. 21- ¿Avisas con anticipación tus ausencias en el trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- ☒ Si
☐ No
☐ Tal vez

27. 22- ¿Por lo regular justificas tus ausencias al trabajo? *

Marca solo un óvalo.

- ☒ Si
☐ No
☐ Algunas veces
☐

28. 23- ¿Pides con anticipación tus vacaciones? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
☐ No
☐ Algunas veces

29. 24- ¿Padeces una enfermedad? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Si
☐ No

30. ¿Cuales? *

31. 25- ¿En caso de presentar una enfermedad acudes a tu seguro? *

Marca solo un óvalo.

- ☐ Sí
☐ No
☐ Médico particular



2023. "Año del Septuagésimo Aniversario del reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

JEFATURA DE DIVISIÓN DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN E
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Otorga la presente

CONSTANCIA

A: C. JORGE ALBERTO GARCÍA GALICIA

Por haber participado en el
MODELO DE EDUCACIÓN DUAL
En la empresa CORPORACIÓN NORMATIVA S.A. DE C.V., durante el periodo
2022-2023

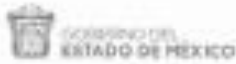
ATENTAMENTE
"CIENCIA, TÉCNICA - PROGRESO"

MTRA. ADRIANA BECERRIL AGUIRRE
JEFA DE DIVISIÓN DE LAM E IGE



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL

WU, 16 DE SEPTIEMBRE DE 2023, EN COACALCO DE BORDABUENA, ESTADO DE MÉXICO, D.F. H. 10:00 HORAS. 2023-09-16 10:00
www.tecnicosuperiores.mx



2023. "Año del Septuagésimo Aniversario del reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México".

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

JEFATURA DE DIVISIÓN DE LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN E
INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Otorga la presente

CONSTANCIA

A: C. ANA PAOLA CHÁVEZ PÉREZ

Por haber participado en el
MODELO DE EDUCACIÓN DUAL
En la empresa CORPORACIÓN NORMATIVA S.A. DE C.V., durante el periodo
2022-2023

ATENTAMENTE
"CIENCIA, TÉCNICA - PROGRESO"

MTRA. ADRIANA BECERRIL AGUIRRE
JEFA DE DIVISIÓN DE LICENCIATURA EN INGENIERÍA - IGE



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Y NORMAL

AV. 18 DE SEPTIEMBRE S/N, 24. COACALCO DE BARRAGÁN, ESTADO DE MÉXICO, C.P. 50000 TEL. 278 43 20 17
www.tec.coahuila.mx