

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE COACALCO**

“Propuesta de Mejora de Aplicación de
Procesos de Recursos Humanos”

Opción de Titulación
Informe Técnico de Residencias

Para obtener el título de:
Ingeniería En Gestión Empresarial
Con la especialidad en:
Logística Y Cadena De Suministro

Presenta:

Diana Laura Martínez Marroquin
201821260

Asesor: Dra. Mayte Rodríguez
Cisneros

Coacalco de Berriozábal, Méx. Marzo 2024

Agradecimientos

Debo agradecer a las Maestras Susana García y Mayte Rodríguez por aceptarme para realizar el presente informe. Su apoyo, confianza en mi trabajo y su capacidad para guiar mis ideas han sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de este proyecto, sino también en mi formación.

Para mis compañeros de grupo, con quienes a través del tiempo fuimos fortaleciendo una amistad, tengo sólo palabras de agradecimiento, especialmente por aquellos momentos en los que pude ser inferior a sus expectativas, gracias por su colaboración, por compartir conocimientos y experiencias.

De manera especial y sincera, hago un agradecimiento a mis padres, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y mi constante motivación, a ellos que me acompañaron incansablemente en todo mi camino de formación. Muchas gracias por su paciencia, comprensión y sobre todo por su amor.

Así, quiero extender mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron presentes en la realización de esta meta, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.

Resumen

El presente informe fue realizado con la intención de identificar y conocer a fondo la aplicación de los procesos de recursos humanos dentro de la empresa Espumas Omludam S.A de C.V. para de esta manera simplificar su entendimiento y reducir los tiempos en que se realiza cada uno, conservando las condiciones organizacionales que permiten la aplicación, el desarrollo, y la satisfacción plena de las personas, y el logro de los objetivos individuales y organizacionales, para brindar eficiencia hacia los recursos humanos disponibles en la organización.

El documento presenta una intervención realizada en la empresa denominada Espumas Omludam S.A de C.V., la cual consistió en desarrollar una propuesta de una nueva herramienta de desempeño surgida de la inquietud de los encargados del departamento de la empresa, para que sea utilizada como base para el conocimiento de datos, información y procesos; mediante los datos que fuimos recolectando, teorías e información específica y con el aporte de los encargados, se realizó este instrumento que se adapta a las necesidades de la empresa para dar a conocer a los nuevos elementos de una manera teórica el servicio que se presenta desde el departamento de Recursos Humanos, logrando así la optimización de la aplicación de sus procesos.

Índice

Generalidades Del Proyecto	7
1.1 Introducción.....	8
1.2 Descripción De La Empresa.	9
<i>1.2.1 Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.).</i>	9
<i>1.2.2 Organigrama.</i>	9
<i>1.2.3 Ubicación.</i>	10
<i>1.2.4 Sector Productivo De La Empresa.</i>	10
<i>1.2.5 Tamaño De La Empresa.</i>	10
<i>1.2.6 Misión.</i>	11
<i>1.2.7 Visión.</i>	11
<i>1.2.8 Valores.</i>	11
<i>1.2.9 Historia.</i>	11
1.3 Descripción Del Puesto O Área De Trabajo.	12
1.4 Problemática.	13
1.5 Objetivos.	13
<i>1.5.1 Objetivo general.</i>	13
<i>1.5.2 Objetivos específicos.</i>	13
1.6 Justificación.	14
Marco Teórico	15
2.1 Función De Recursos Humanos.	16
<i>2.1.1 Administración de Recursos Humanos.</i>	17
<i>2.1.2 Gestión de Recursos Humanos.</i>	18
2.2 Objetivos De Recursos Humanos.....	18
2.3 Importancia De Recursos Humanos.	20
2.4 Origen De Recursos Humanos.	20
2.5 Recursos Humanos En La Actualidad.	21
2.6 Consecuencias De Una Mala Gestión De Recursos Humanos.....	22
Desarrollo.....	24
3.1 Método.....	25
3.2 Técnicas De Investigación.....	26
<i>3.2.1 Observación Directa.</i>	27
<i>3.2.2 Cuestionario De Observación / Entrevista.</i>	28

3.2.3 Información Documental.....	29
Resultados	30
Índice.....	33
Introducción.....	35
Metodología Utilizada	36
Estructura del Manual.....	36
Implementación y Mejora Continua	36
1. Proceso De Integración.....	37
1.1 Reclutamiento.....	38
1.2 Selección.....	39
1.3 Contratación.....	40
2. Enfoque Al Personal.....	44
2.1 Expedientes.....	44
2.2 Alta En Seguro Social.....	46
2.3 Permisos Y Justificantes.....	47
2.4 Vacaciones.....	49
2.5 Nómina-Administrativo.....	53
3. Sanciones.....	62
4. Convenios De Término De Contrato.....	63
Conclusión.....	65
Conclusiones	67
Competencias Desarrolladas	70
Fuentes De Información.....	71

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama.....	9
Figura 2. Evolución de recursos humanos.....	22
Figura 3. Criterios a desarrollar.....	25
Figura 4. Evidencia cuaderno de campo.....	28
Figura 5. Portada del manual.....	32
Figura 6. Proceso de integración.....	37
Figura 7. Proceso de reclutamiento.....	38
Figura 8. Proceso de selección.....	39
Figura 9. Proceso de contratación.....	40
Figura 10. Base de datos personal macro.....	42
Figura 11. Proceso para expedientes.....	45

Figura 12. Proceso para alta en seguro social.	46
Figura 13. Proceso permisos y justificantes.	47
Figura 14. Proceso solicitud de vacaciones.	49
Figura 15. Solicitud de vacaciones.	51
Figura 16. Base vacaciones.	52
Figura 17. Proceso nómina-administrativo.	53
Figura 18. Proceso para expedientes.	54
Figura 19. Proceso check in/out.	55
Figura 20. Proceso acuse de documentos.	56
Figura 21. Proceso listas de asistencia y bonos completos.	57
Figura 22. Orden de áreas.	57
Figura 23. Proceso reporte de horas extras.	58
Figura 24. Proceso para descarga de registros.	59
Figura 25. Bonos de asistencia.	60
Figura 26. Bonos de puntualidad.	61
Figura 27. Concentrado de bonos.	62

Índice de tablas

Tabla 1. Requisitos del puesto.	12
Tabla 2. Registro de tiempo.	29
Tabla 3. Horarios.	40
Tabla 4. Base de datos personal macro.	42
Tabla 5. Solicitud de vacaciones.	50

CAPITULO I

Generalidades Del Proyecto

1.1 Introducción.

La presente investigación se especifica en el departamento de recursos humanos el cual se encarga de gestionar al personal de una organización, y que es indispensable para el buen funcionamiento de una empresa y responsable de garantizar el bienestar y conformidad de los trabajadores.

El departamento de recursos humanos tiene su origen en determinados trabajos de naturaleza administrativa que se llevan a cabo en las empresas, como los trámites de selección de los trabajadores, la realización de contratos, nóminas y seguros sociales

El interés de analizar el departamento de recursos humanos dentro de la empresa Espumas Omludam S.A de C.V., propone mejorar la aplicación de sus procesos, en la medida que permita al área ampliar los conocimientos a sus próximos colaboradores y obtener mejores resultados.

A lo largo de estas páginas nos enfocaremos en la creación de un manual que refleje con precisión lo procesos actuales del departamento, al tiempo que proporcionará a los colaboradores correspondientes el conocimiento necesario para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva.

Este proyecto se propone abordar las necesidades específicas del departamento de recursos humanos, reconociendo la importancia de contar con un documento bien estructurado y actualizado.

1.2 Descripción De La Empresa.

Espumas Omludam S.A de C.V. es una empresa dedicada a la fabricación y distribución de poliuretano flexible, ofreciendo productos de calidad y precio.

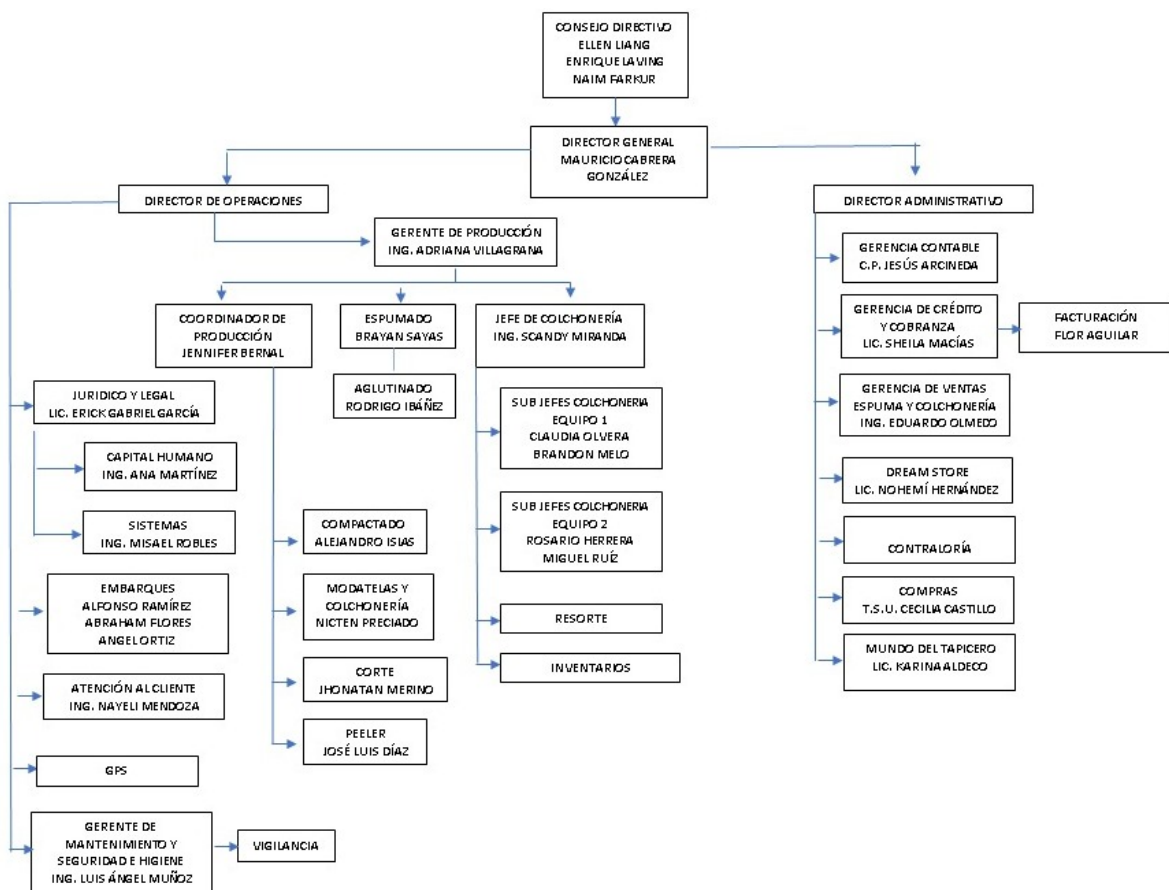
Espumas Omludam S.A. de C.V.

1.2.1 Registro Federal de Contribuyentes (R.F.C.).

EOEM040910R28

1.2.2 Organigrama.

Figura 1. Diagrama.



Nota: Elaborado y obtenido por Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

1.2.3 Ubicación.

Calle Francisco Villa No. 83, CP 55330, Jardines de Xalostoc, Ecatepec de Morelos, Estado de México.

(No se encontró registro de la empresa en DENUE)

<https://www.google.com.mx/maps/>

Mapa digital de México

<http://gaia.inegi.org.mx/>

1.2.4 Sector Productivo De La Empresa.

Industrias manufactureras. “Este sector comprende unidades económicas dedicadas principalmente a la transformación mecánica, física o química de materiales o sustancias con el fin de obtener productos nuevos; al ensamble en serie de partes y componentes fabricados; a la reconstrucción en serie de maquinaria y equipo industrial, comercial, de oficina y otros, y al acabado de productos manufacturados mediante el teñido, tratamiento calorífico, enchapado y procesos similares. Asimismo, se incluye aquí la mezcla de productos para obtener otros diferentes, como aceites, lubricantes, resinas plásticas y fertilizantes. El trabajo de transformación se puede realizar en sitios como plantas, fabricas, talleres, maquiladora u hogares. Estas unidades económicas usan generalmente, maquinas accionadas por energía, y equipo manual. El criterio para clasificar la fabricación de “partes”, si no la hay entonces la fabricación de la parte se clasificara en la categoría donde se fabrica el producto completo.

1.2.5 Tamaño De La Empresa.

Mediana empresa: Empresa formalmente constituida desde 31 hasta 100 empleados (sector comercio), desde 51 hasta 100 empleados (sector servicios) y desde 51 hasta 250 empleados (sector industria) y generación de ventas desde 100.01 hasta 250 MDP anuales; que cuente con un modelo de negocio que genere impactos en su sector y contemple el empleo de nuevas tecnologías que impulsen su productividad y crecimiento.

https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5455456

1.2.6 Misión.

“Es una empresa cuyo objetivo es fabricar el mejor poliuretano flexible y funcional que logre cubrir las necesidades de sus clientes, siempre respetando su política de precio justo y ofreciendo un servicio de excelencia”.

1.2.7 Visión.

“Ser la mejor empresa de fabricación y distribución de poliuretano flexible de México, cubriendo toda expectativa y necesidad de sus clientes en precio, calidad y servicio, así como procurar la capacitación constante de sus colaboradores”.

1.2.8 Valores.

“Es una empresa comprometida en generar confianza, trabajar en favor de su personal, clientes y medio ambiente con el fin de procurar un bienestar general”.

“Considera que es muy importante guiar sus productos y capital humano a la innovación constante y que, con eficiencia y responsabilidad, logre una excelente atención y servicio”.

1.2.9 Historia.

Espumas Omludam S.A. de C.V. fue fundada en 1989 por un empresario mexicano, quien, por su destacada presencia en el mercado y compromiso, ahora es de los principales fabricantes y distribuidores de poliuretanos flexibles a nivel nacional, siendo el proveedor de grandes empresas dedicadas a la manufactura de muebles, colchones, textiles, automotriz, etcétera.

1.3 Descripción Del Puesto O Área De Trabajo.

Título del empleo: Residente de recursos humanos.

Empresa: Espumas Omludam S.A de C.V.

Departamento: Recursos Humanos.

Bajo la supervisión de: Ing. Ana Isabel Martínez Andrade

Objetivo: Apoyar en los puestos y programas de administración de personal, a fin de contribuir con el desarrollo de los procesos para garantizar la eficacia de las actividades ejecutadas en el departamento.

Funciones por desempeñar:

1. Brindar asistencia en el proceso de reclutamiento.
2. Recopilar información de los aspirantes.
3. Brindar asistencia en la selección de los candidatos.
4. Programar entrevistas de trabajo y brindar asistencia a dicho proceso.
5. Verificar los datos aportados por el aspirante, tales como datos académicos y referencias.
6. Brindar asistencia en el proceso de contratación.
7. Verificar que la documentación sea completa para efectos de beneficios.
8. Brindar asistencia en la administración de la nómina.
9. Brindar asistencia en convenios de termino de trabajo.

En tabla 1 se muestran los requisitos necesarios para desempeñar el puesto.

Tabla 1. Requisitos del puesto.

Requisitos del puesto.	Se cumple	No cumple
Formación: Ing. En Gestión Empresarial, Lic. En Administración o a fin.	X	
Experiencia necesaria: 1 año, conocimiento básico del departamento.	X	
Habilidades personales: comunicación clara, servicio al cliente, interpretación de información, identificación y resolución de problemas.	X	
Rasgos adicionales: Manejo básico de MS Office, gestión administrativa.	X	

1.4 Problemática.

Cada vez más empresas se están dando cuenta del valor que tiene la gestión de empleados y los beneficios que el departamento de RR.HH. genera para la compañía. Pero, por más que se quiera, las situaciones en el lugar de trabajo no siempre serán las óptimas, y en ocasiones es común encontrar escenarios negativos que presenten un problema para el correcto desarrollo del área.

En el presente proyecto, el error identificado es la falta de optimización y herramientas administrativas en sus procesos para contar con una mejora en la aplicación de los procesos.

Se sabe que, por falta de coordinación, los encargados no cuentan con tiempo suficiente para el desarrollo de cada uno de los procesos, instructivos y manuales, sin embargo, hoy en día es obligatorio tener en cuenta que estos instrumentos y documentos administrativos son necesarios para disminuir tiempos de respuesta, ampliar los conocimientos de los involucrados y agilizar los procesos.

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo general.

Optimizar la aplicación de los procesos del departamento de recursos humanos dentro de la empresa Espumas Omludam S.A de C.V. a través de una herramienta que permita brindar de manera eficiente y equitativa la calidad de servicio que se brinda al personal.

1.5.2 Objetivos específicos.

1. Identificar los departamentos involucrados de cada proceso a investigar.
2. Investigar y conocer los tiempos de realización de los procesos que se desean mejorar.
3. Agilizar las consultas y/o solicitudes que el personal presenta al departamento.
4. Garantizar la coordinación de las acciones requeridas de manera oportuna para dar cumplimiento.
5. Diseñar una herramienta de trabajo donde se detallen las instrucciones de cada proceso, que permita una mejor comprensión para aplicarlos de manera efectiva.
6. Aminorar los tiempos de procesos.

1.6 Justificación.

El departamento de recursos humanos es un elemento que forma parte vital de una organización, es un componente importante de la planificación administrativa. En la actualidad, es necesaria la incorporación de elementos administrativos para obtener más eficiencia. Su propósito es el desarrollo y el fortalecimiento del recurso humano a través del mecanismo de incentivos, capacitaciones e implementación de cambios estructurales en las organizaciones, puesto que se espera que haya un funcionamiento armónico y equitativo que implica una planeación de las acciones y actividades.

En este proyecto, se pretende identificar como la administración del recurso humano puede brindar una atención eficiente, a través de la descripción de las actividades que el departamento dentro de la empresa Espumas Omludam S.A de C.V. realiza, para que pueda llegar a optimizar el estado actual, siendo que la persona a cargo logre resolver teniendo una base.

El presente informe está dirigido a diseñar la aplicación de los procesos de recursos humanos a través de una herramienta de trabajo que permita al departamento dar a conocer dichos procesos y que su elaboración resulte más sencilla para aquellos que se integren al equipo de trabajo de éste departamento, oh bien, para aquellos que estén interesados en ampliar su conocimiento sobre las actividades que realiza el departamento.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Como lo menciona Chiavenato, la administración de recursos humanos es la disciplina que coordina armónicamente las actitudes y las experiencias de los individuos que elaboran en una empresa para beneficio de ellos mismos, la propia empresa y la sociedad. Es una función administrativa que se ocupa del reclutamiento, colocación, adiestramiento y desarrollo de los integrantes de la organización. Posteriormente como concepto relacionado con las funciones de recursos humanos surge la gestión de recursos humanos, que todavía se pone de manifiesto en la práctica empresarial diaria de las organizaciones. (Chiavenato, 1992)

2.1 Función De Recursos Humanos.

Para lograr los objetivos propuestos de forma eficaz es imprescindible realizar una gestión de los recursos humanos eficiente, asegurando que este departamento cumpla con sus funciones trabajando en paralelo con el resto de los departamentos de la compañía, proponiendo soluciones efectivas para los problemas de cada uno de ellos. (Tomás, 2023)

Sus funciones más importantes dentro de la compañía son:

- El departamento de Recursos Humanos se encarga de diseñar la estructura empresarial, así como de especificar qué puestos concretos de trabajo la forman y dotarlos del capital humano necesario para que se desarrollen de forma eficaz, contribuyendo a alcanzar las metas propuestas. (Tomás, 2023)
- Es fundamental encontrar la mejor persona candidata para cada posición vacante, mediante un proceso de atracción, búsqueda y selección de capital humano, que culmine en una contratación adecuada. (Tomás, 2023)
- Una vez que la plantilla está establecida, continuar trabajando en su desarrollo al éxito del proyecto. Se deben tener en cuenta no solo las necesidades de la organización, sino las habilidades y carencias de cada una de las personas, tanto laborales como individuales. (Tomás, 2023)
- Interpreta y aplica las políticas, normas y reglamentos en lo que respecta a los diferentes programas de Administración de Recursos Humanos. (Tomás, 2023)
- Atiende las consultas y reclamos presentados por los funcionarios de la Institución, relacionados con la interpretación y aplicación de reglamentos, normas y

procedimientos en materia de recursos humanos; a fin de proponer soluciones adecuadas. (Tomás, 2023)

- Incrementar y mantener el nivel de compromiso de la plantilla con el proyecto es fundamental para mantener el rendimiento. Para ello, el departamento de Recursos Humanos, debe ejercer un liderazgo firme pero amable, fijando objetivos claros y realistas. (Tomás, 2023)
- La falta de una política retributiva pública y clara puede derivar problemas de organización, rendimiento y compromiso. Para evitarlo, es necesario diseñar una política de retribuciones justa, que incluya la remuneración fija, posibles variables, beneficios extra a niveles laborales y una comunicación activa. (Tomás, 2023)
- Trazar un mapa del talento, definiendo la posición actual de cada empleado, sus habilidades y potencial. Provee un ambiente organizacional de desarrollo y satisfacción del recurso humano, de forma que les permita a los funcionarios progresar en base al mérito, aptitudes y habilidades. (Tomás, 2023)
- Propicia la realización de estudios y programas que conlleven a establecer el ambiente adecuado, con los implementos necesarios, para que el personal de la Institución pueda desarrollar labores de manera eficaz y satisfactoria. (Tomás, 2023)
- Finalmente, la gestión de personas conlleva también una parte de procesos administrativos vinculados a la gestión del talento interno y la captación del talento externo. (Tomás, 2023)

2.1.1 Administración de Recursos Humanos.

La administración de recursos humanos es una función que se ocupa de gestionar y coordinar eficientemente el capital humano de una organización. Incluye actividades como la selección, contratación, capacitación, desarrollo, evaluación del desempeño y la creación de un ambiente laboral propicio. El objetivo principal es optimizar el rendimiento y bienestar de los empleados, alineando sus habilidades y metas con los objetivos estratégicos de la organización. La administración de recursos humanos es esencial para fomentar un ambiente laboral productivo y contribuir al éxito a largo plazo de la empresa.

2.1.2 Gestión de Recursos Humanos.

La gestión de recursos humanos es una función que se lleva a cabo en las organizaciones para el aprovechamiento efectivo del personal en el logro de los objetivos de la organización mediante la contratación, retención, despido, desarrollo y utilización de los recursos humanos. (Chiavenato, 1992)

La eficiencia es vital para gestión de recursos humanos, esta se refiere a la relación entre personas y productos o servicios. Si se obtiene más producto o se brinda más servicio con determinado número de personas, hay un aumento en su eficiencia. (Chiavenato, 1992)

Ahora bien, no basta con ser eficientes, sino que la administración debe lograr que se cumplan los objetivos, es decir, ser eficaz. La eficiencia tiene que ver con los medios y la eficacia con los fines y cuando se alcanzan las metas se dice que la gestión ha sido efectiva. (Chiavenato, 1992)

En un mundo de negocios caracterizado por la innovación tecnológica, la globalización de mercados, la oferta y competencia entre organizaciones, por la gradual e intensa desregulación de negocios y los cambios demográficos, políticos y culturales, las organizaciones necesitan ser rápidas, eficaces y expeditas. (Chiavenato, 1992)

Las organizaciones deben poseer recursos, conocimientos, habilidades, competencias y, personas con estas características, esto requiere nuevas prácticas administrativas y una continua redefinición y realimentación de estas, así como políticas de RH para crear nuevos comportamientos y competencias en los colaboradores. (Chiavenato, 1992)

2.2 Objetivos De Recursos Humanos.

El objetivo principal del Departamento de Recursos Humanos es proporcionar, mantener y desarrollar un personal calificado y motivado para lograr los objetivos de la empresa. Esto se logra mediante la implementación de programas de administración de recursos humanos y el cumplimiento de normas y procedimientos vigentes. (Villalona, 2014)

Los objetivos principales de los departamentos de recursos humanos pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Planificación de los recursos humanos.

- Selección del personal.
- Formación y desarrollo.
- Gestión del rendimiento.
- Política retributiva.
- Gestión del talento.
- Clima laboral.
- Administración

Por este motivo es de importancia rediseñar la función corporativa de Recursos Humanos para convertirla en una consultoría de la dirección de la empresa sobre contratación, formación, gestión, retribución, conservación y desarrollo de las personas que forman parte de la organización. (Villalona, 2014)

Los objetivos del área de RH deben estar fuera de ella. El área debe servir a los objetivos del negocio de la organización. El área de RH consiste en la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control de las técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal. (Chiavenato, 1992)

Al mismo tiempo que la organización constituye el medio que permite a las personas —que en ella colaboran— lograr sus objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo. (Chiavenato, 1992)

El área de RH trata de conquistar y de retener a las personas en la organización para que trabajen y den lo máximo de sí, con una actitud positiva y favorable.

Representa no sólo las cosas grandiosas que provocan euforia y entusiasmo, sino también las pequeñas e innumerables que frustran e impacientan o que alegran y satisfacen, pero que llevan a las personas a desear permanecer en la organización. (Chiavenato, 1992)

Sin embargo, cuando se habla del área de RH hay más cosas en juego, como la calidad de vida que tendrán la organización y sus socios y el tipo de socios que la organización desea cultivar. (Chiavenato, 1992)

2.3 Importancia De Recursos Humanos.

Comenta el autor Tomás O. (2023b), en referencia a recursos humanos, que mantener el compromiso y motivación de la plantilla, solo se consigue cuando existe una buena política de comunicación entre la empresa y las personas empleadas que tenga como objetivo:

- Promover que el personal empleado adopte los valores de la organización como propios.
- Analizar y mejorar el estilo de liderazgo de la compañía.
- Examinar los canales de comunicación entre las personas empleadas y la dirección.
- Estudiar y tratar de incrementar el grado de satisfacción de la plantilla con respecto a la empresa.

2.4 Origen De Recursos Humanos.

La historia de los Recursos Humanos está íntimamente ligada a la formación organizativa de las empresas, desde sus más remotos inicios hasta el día de hoy. La situación económica y social en las que se movía el mundo también ha sido un factor fundamental para que los Recursos Humanos adquiriesen poco a poco mucho más nombre e importancia en el mundo empresarial. (Up Spain, 2020)

Es posible identificar algunos momentos históricos en donde se pueden identificar acciones y pensamientos relacionados con los recursos Humanos:

- **Revolución Industrial (siglo XIX):** Emergencia de la gestión de personal debido al cambio en la organización del trabajo. Enfoque inicial en aspectos legales y nómina.
- **Movimiento de Relaciones Industriales (principios del siglo XX):** Surgimiento de sindicatos y enfoque en las relaciones laborales. Desarrollo de prácticas para gestionar conflictos laborales.
- **Segunda Guerra Mundial (1939-1945):** Aumento de la importancia de la gestión de personal debido a la movilización de la fuerza laboral. Desarrollo de prácticas de selección y entrenamiento.

- **Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor (1960):** Introducción de conceptos psicológicos en la gestión de personal. Influencia en la percepción de la motivación y gestión de empleados.
- **Aparición del Término "Recursos Humanos" (década de 1950):** Cambio de "administración de personal" a "recursos humanos" para reflejar una perspectiva más estratégica y centrada en el individuo.
- **Desarrollo de la Gestión del Talento (1980-1990):** Reconocimiento de la importancia de atraer, retener y desarrollar talento clave. Enfoque en estrategias para el crecimiento y desarrollo profesional.
- **Era de la Tecnología de la Información (últimas décadas):** Integración de tecnología en la gestión de recursos humanos (sistemas de gestión de recursos humanos, plataformas de reclutamiento en línea, etc.). Evolución hacia la analítica de recursos humanos.
- **Globalización y Diversidad (siglo XXI):** Aumento de la importancia de la diversidad en el lugar de trabajo. Desarrollo de políticas y programas para abordar cuestiones globales en la gestión de personal.

Estos momentos históricos reflejan la evolución de la gestión de recursos humanos, desde sus inicios centrados en la eficiencia operativa hasta el reconocimiento actual de la importancia estratégica del talento y la cultura organizativa.

2.5 Recursos Humanos En La Actualidad.

A día de hoy, el alcance de los departamentos de recursos humanos es muy amplio. Consiste en la adquisición, desarrollo, mantenimiento, retención y control de los recursos humanos en la organización. (Up Spain, 2020) Así, podemos enumerar de forma sencilla el ámbito de actuación de los departamentos de Recurso Humanos actuales:

- **Ámbito laboral/personal.** Todas aquellas tareas y actividades destinadas a la planificación, contratación/despido, selección, colocación, promoción, productividad, formación y desarrollo de la mano de obra de una empresa. (Up Spain, 2020)

- **Ámbito Bienestar del empleado.** Tareas cuyo objetivo es mejorar la calidad del trabajo del empleado en diferentes áreas: condiciones laborales y de equipamientos como comedor, guarderías, comedores y descanso, alojamiento, transporte, asistencia médica, educación, salud y seguridad. (Up Spain, 2020)
- **Ámbito Relaciones Laborales.** Cubre la gestión de situaciones relacionadas con, por ejemplo, negociación colectiva, las acciones disciplinarias y de quejas, la resolución de conflictos, relaciones sindicales, etcétera. (Up Spain, 2020)

Los empleados se sitúan como uno de los recursos clave en las empresas, siendo la inversión en ellos una de las estrategias básicas para una mejora del rendimiento y productividad de la empresa. Una de las grandes nociones de los Recursos Humanos en la actualidad.

Figura 2. Evolución de recursos humanos.

EVOLUCION DE RECURSOS HUMANOS.				
	Inicios (1880-1945)	Desarrollo (1945-1970)	Cambio (1970-1990)	Estrategico (1990-actualidad)
Modelo de conducta laboral.	Hombre como máquina.	Hombre como miembro de un grupo. Hombre como persona.	Conducta organizacional (perspectiva micro)	Conducta organizacional (perspectiva micro y macro)
Modelo de dirección.	Organización científica del trabajo.	Escuela de las relaciones humanas. Modelos humanistas.	Teoría general de sistemas. Teoría contingente.	Teoría contingente. Teoría organizacional.
Denominación.	Administración de personal.	Relaciones industriales. Dirección de personal.	Dirección de recursos humanos.	Dirección estratégica de recursos humanos.

Nota: Elaboración propia, información obtenida de Up Spain, 2020.

2.6 Consecuencias De Una Mala Gestión De Recursos Humanos.

Ya hemos visto todas las ventajas que conlleva una gestión de Recursos Humanos correcta y eficaz. Pero también existe la otra cara de la moneda.

A continuación, encontrarás qué consecuencias puede tener una gestión de personas errónea:

- **Rotación de personal:** un alto índice de rotación de personal en ciertos departamentos puede ser una señal de alerta de problemas en la gestión de equipos. Una mala gestión de las personas puede ir en detrimento de los objetivos de un departamento e, incluso, de la compañía de manera global. (Tomás, 2023b)
- **Incertidumbre:** ocurre cuando no hay una planificación del desarrollo profesional de la persona empleada o, aunque exista, no se comunica correctamente. Esta situación puede llevar lo que puede derivar en falta de compromiso y desmotivación de la plantilla. (Tomás, 2023b)
- **Absentismo laboral:** una mala gestión de los Recursos Humanos puede derivar en un exceso de estrés del personal empleado, que a su vez incrementa los niveles de absentismo, perjudicando el rendimiento y complicando el cumplimiento de los objetivos. (Tomás, 2023b)
- **Baja productividad:** combatir la baja productividad es uno de los caballos de batalla en la gestión de los RRHH. La responsabilidad del equipo de Recursos Humanos es liderar la estrategia para recuperarlo, en aras de lograr revertir el problema y alcanzar de nuevo unos niveles de productividad correctos. (Tomás, 2023b)
- **Falta de flexibilidad:** la flexibilidad horaria, que facilita la conciliación personal y familiar de las personas empleadas, hoy es una prioridad. No atender a esta necesidad puede conllevar problemas en la retención y captación de talento. (Tomás, 2023b)

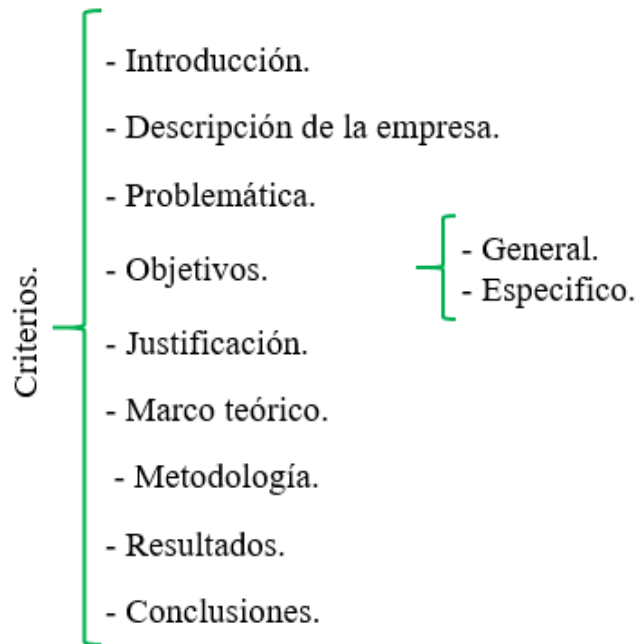
CAPÍTULO III

Desarrollo

3.1 Método.

El siguiente diagrama nos indica el paso a paso de la realización de la metodología para lograr cumplir con el objetivo.

Figura 3. Criterios a desarrollar.



Nota: Elaboración propia, información obtenida de la lista de cotejo para informe técnico de residencias profesionales, 2023.

Como primer punto, se encuentra la introducción la cual nos expone brevemente que es lo que buscamos conseguir con la investigación y las necesidades en las que nos basamos para encontrar nuestra problemática y objetivos, esto lo obtuvimos luego de la observación.

Después, se encuentra la descripción de la empresa la cual nos cuenta más acerca de la misma, a que se dedica, su historia, su ubicación, etc., esto se obtuvo a través de una entrevista con el encargado del departamento de recursos humanos.

En seguida, se encuentra la problemática, que, como se comentaba, se obtuvo a través de la observación en el departamento de recursos humanos. Esta nos plantea cual es el problema que se espera resolver.

Se encuentra también el objetivo general el cual nos dice que se espera obtener de la investigación y los objetivos específicos los cuales nos dicen de qué manera se puede lograr el objetivo principal, esto se estableció a través de la identificación del problema.

En el siguiente punto se encuentra la justificación, esta se obtuvo a través del argumento de realizar esta investigación, explicando porque se considera que es importante llevarla a cabo.

Posteriormente se encuentra el marco teórico, para el cual se realizó una investigación acerca de lo que significa y conlleva recursos humanos para así tener un conocimiento más amplio de lo que estamos tomando como base.

Después se encuentra el desarrollo, en este se identifica la metodología que será utilizada para lograr los objetivos, se considera cual es la más adecuada para poder desarrollar la investigación y a partir de eso se trabaja.

Resultados, aquí se muestra el alcance que se tuvo al realizar la investigación, el cumplimiento de los objetivos a través del desarrollo del manual, es decir, se muestra el manual que finalmente de elaboro.

Por ultimo las conclusiones, en donde se resumen los resultados obtenidos de la investigación y se destaca la consecución de los objetivos planteados, se ofrece una redacción sobre el proceso en su totalidad.

Para poder logra el correcto desarrollo del manual, se llevaron a cabo algunas técnicas de investigación, principalmente analizar la visión, misión y objetivos de la empresa, posteriormente identificar las actividades que se realizan dentro del departamento de recursos humanos y las áreas que participan en alguna de ellas.

3.2 Técnicas De Investigación.

Las herramientas de investigación nos permiten obtener los datos que serán la base para el análisis, diseño, gestión e implementación de proyectos. Hay muchas maneras de investigar y utilizar las diferentes técnicas y herramientas de investigación para obtener nuevos conocimientos sobre una realidad o situación que nos den nuevas perspectivas y refuercen o descarten nuestras hipótesis.

Investigar es averiguar, indagar y analizar para conocer algo que desconocemos. Sea cual sea la técnica de investigación que se utilice, quien quiere investigar ha de trabajar en su capacidad de observar, seleccionar, razonar y sacar conclusiones.

Para esta investigación, nos guiaremos a través de la observación directa, entrevistas e información documental para recopilar los datos que nos permitan desarrollar dicho manual.

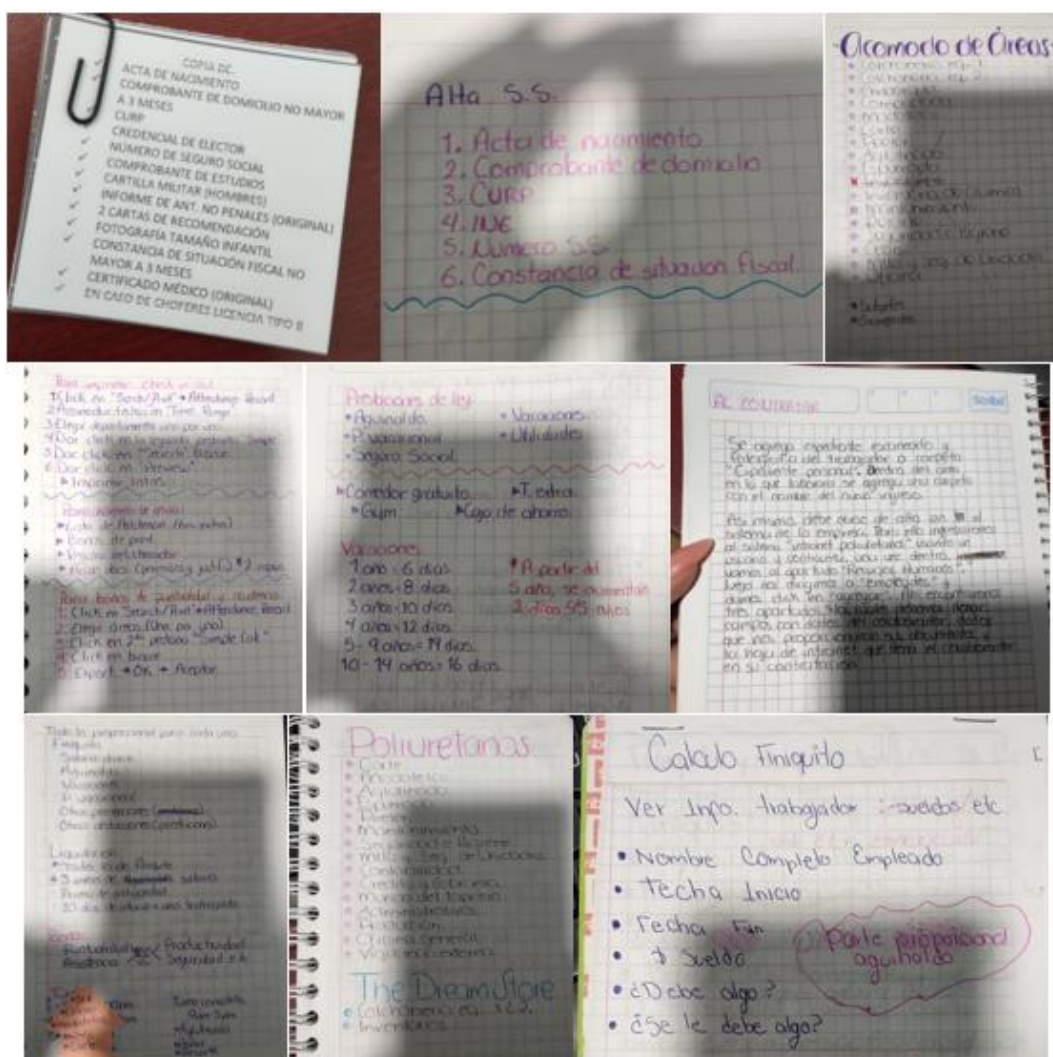
3.2.1 Observación Directa.

Es una técnica de investigación valiosa que implica la recopilación sistemática y objetiva de información mediante la observación directa de fenómenos, eventos o comportamientos en un entorno específico. Es decir, examinar visualmente las actividades específicas que realiza una persona y anotar todas las acciones en la secuencia correcta. Puede ser una herramienta poderosa para obtener datos detallados y contextualizados.

Los resultados de la observación se documentan de manera clara y se presentan en el manual. Esto puede incluir informes escritos, gráficos, tablas o cualquier otro formato que ayude a comunicar eficazmente los resultados a otros interesados. Para esto, tomaremos en cuenta los siguientes elementos:

- 1. Definición del propósito de la observación.** Es esencial tener definido el propósito de la observación, el cual será para esta investigación, conocer el paso a paso de los procesos que se desarrollan dentro del departamento de recursos humanos en la empresa Espumas Omludam S.A de C.V.
- 2. Objeto de observación.** Los hechos sobre los cuales se recabarán los datos, siendo estos los procesos que se desarrollan dentro del departamento de recursos humanos dentro de la empresa Espumas Omludam S.A de C.V.
- 3. Medios de observación y registro de datos.** Instrumentos desarrollados para la observación, los cuales serán:
 - **Cuaderno de campo o diario de observación**, en el cual se registrarán día a día las investigaciones obtenidas de manera clara con el fin de tener registrados todos los datos necesarios para la elaboración de dicho manual, de los cuales se adjunta la evidencia de los registros (se omiten algunas por contenido confidencial):

Figura 4. Evidencia cuaderno de campo.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

3.2.2 Cuestionario De Observación / Entrevista.

Con el fin de obtener de manera detallada cada paso de cada proceso y se pueda obtener el resultado deseado. Dicha entrevista se conformará por los siguientes cuestionamientos que serán aplicadas para cada proceso:

1. ¿Cuáles son los pasos clave para llevar a cabo este proceso?
2. ¿Quiénes son los principales actores involucrados en este proceso?
3. ¿Cuáles son las responsabilidades específicas de cada persona en este proceso?

4. ¿Qué recursos (materiales, humanos, tecnológicos) se necesitan para llevar a cabo este proceso?
5. ¿Existen requisitos específicos en términos de tiempo, herramientas o habilidades?
6. ¿Existen soluciones estándar para abordar estos problemas?
7. ¿Qué tipo de formación se proporciona a las personas que ejecutan este procedimiento?
8. ¿Cómo se asegura de que el personal esté capacitado adecuadamente para llevar a cabo estas tareas?

3.2.3 Información Documental.

Registro de Tiempo. Mantener un registro detallado del tiempo puede ser crucial en algunas investigaciones. Esto implica marcar el momento exacto en que ocurren eventos específicos. Para esto utilizaremos un cronómetro digital marcando el inicio y el final de realización proceso.

Tabla 2. Registro de tiempo.

Registro de datos		
Proceso	Tiempo de realización	
	Aplicación sin herramienta	Aplicación con herramienta
Contratación	37 minutos	23 minutos
Expedientes	13 minutos	7 minutos
Vacaciones	7 minutos	4 minutos
Listas de asistencia y bonos de productividad	16 minutos	10 minutos
Impresión check in/out	19 minutos	12 minutos
Bonos de puntualidad y asistencia	75 minutos	45 minutos
Baja de personal	30 minutos	22 minutos

Documentación y presentación. Los resultados de la observación se documentan de manera clara y se presentan en el manual de procesos.

CAPÍTULO IV

Resultados

Como propuesta de herramienta para lograr nuestro objetivo, se desarrolló el siguiente manual de los procesos de recursos humanos, siendo que, al tener un texto que nos marque el paso a paso de cada proceso se busca facilitar y/o mejorar su aplicación.

Se presenta el desarrollo del manual resultante de una exhaustiva investigación destinada a mejorar la aplicación de procesos, fortaleciendo los procesos clave del departamento de recursos humanos en la empresa Espumas Omludam S.A de C.V. Este documento representa no solo la culminación de un esfuerzo conjunto, sino también un compromiso con la eficiencia, la excelencia operativa y la mejora continua.

Se omite el contenido de algunos caracteres del manual por datos confidenciales de la empresa y del personal.

Figura 5. Portada del manual.

	MANUAL DE PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS	
Fecha de elaboración: 2022	Fecha de revisión: Febrero 2023	Revisión No.: 01
MANUAL DE PROCESOS DE RECURSOS HUMANOS		
Elaborado por: Diana Laura Martínez Marroquin	Revisado por: Ing. Ana Isabel Martínez Andrade Encargada de Recursos Humanos	Autorizado por: Ing. Ana Isabel Martínez Andrade Encargada de Recursos Humanos

Índice.

Introducción	01
Metodología Utilizada	02
Estructura del Manual	02
Implementación y Mejora Continua	02
1. Proceso de Integración	03
1.1. Reclutamiento	04
1.1. Selección	05
1.1. Contratación	06
2. Enfoque al Personal	11
2.1 Expedientes	11
2.2 Alta en Seguro Social	12
2.3 Permisos y Justificantes	13
2.4 Vacaciones	14
2.5 Nomina-Administrativo	18
2.5.1 Listas de Asistencia y Bonos de Productividad	19
2.5.2 Para Imprimir Check In/Out	20
2.5.3 Acuse de Documentos	21
2.5.4 Listas de Asistencia y Bonos de Productividad Completos	22
2.5.5 Reporte de Horas Extras	23
2.5.6 Bonos de Puntualidad y Asistencia	24
2.5.7 Concentrado de Bonos	27
3. Sanciones	27
4. Convenios de Terminación de Contrato	28
Conclusión	30

Índice de figuras.

Figura 1. Proceso de Integración.	03
Figura 2. Proceso de reclutamiento.	04
Figura 3. Proceso de selección.	05
Figura 4. Proceso de contratación.	06
Figura 5. Base de datos personal macro.	08
Figura 6. Proceso para expedientes.	11
Figura 7. Proceso para alta en seguro social.	12
Figura 8. Proceso permisos y justificantes.	13
Figura 9. Proceso solicitud de vacaciones.	15
Figura 10. Solicitud de vacaciones.	17
Figura 11. Base vacaciones.	18
Figura 12. Proceso nómina-administrativo.	19

Figura 13. Proceso para expedientes.	20
Figura 14. Proceso check in/out.	21
Figura 15. Proceso acuse de documentos.	22
Figura 16. Proceso listas de asistencia y bonos completos.	23
Figura 17. Orden de áreas.	23
Figura 18. Proceso reporte de horas extras.	24
Figura 19. Proceso para descarga de registros.	25
Figura 20. Bonos de asistencia.	26
Figura 21. Bonos de puntualidad.	27
Figura 22. Concentrado de bonos.	28

Índice de tablas.

Tabla 1. Horarios.	06
Tabla 2. Base de datos personal macro.	08
Tabla 3. Solicitud de vacaciones.	16

Introducción.

Bienvenido al Manual de Procesos de Espumas Omludam S.A de C.V. Este documento ha sido diseñado para proporcionar una guía completa y detallada sobre los procesos clave que sustentan el funcionamiento eficiente de nuestro departamento de recursos humanos. En un mundo empresarial dinámico y en constante evolución, la optimización de los procesos es esencial para alcanzar el éxito y la competitividad.

Este manual se rige como un recurso esencial para todos los miembros del equipo, desde nuevos empleados hasta veteranos, brindando una visión clara de los procedimientos y prácticas operativas que definen nuestra cultura organizativa. La comprensión profunda de estos procesos no solo facilita la ejecución de tareas diarias, sino que también contribuye a la mejora continua, la adaptabilidad y la alineación con los objetivos estratégicos.

A lo largo de estas páginas, exploraremos cada proceso crítico en detalle, desde la identificación de roles y responsabilidades hasta la documentación de flujos de trabajo específicos. Nuestra meta es proporcionar a cada miembro del equipo las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones con eficacia, colaborar de manera efectiva y contribuir al éxito general del departamento.

Este manual no es simplemente un compendio de procedimientos, sino una herramienta viva que evolucionará con la organización. Se espera que cada colaborador aporte sugerencias y comentarios para mejorar continuamente estos procesos y garantizar que este recurso sea siempre relevante y útil.

A medida que navegamos por este Manual de Procesos, invitamos a todos los lectores a participar activamente en la implementación de las mejoras prácticas, la eficiencia y la innovación. Juntos, trabajaremos para garantizar que cada proceso contribuya a nuestro éxito colectivo y a la satisfacción de nuestros empleados y partes interesadas.

Gracias por su dedicación a la excelencia. Este manual es un testimonio de nuestro compromiso compartido con la calidad, la eficiencia y el crecimiento continuo.

¡Comencemos este viaje hacia la optimización y el éxito organizativo!

Metodología Utilizada

La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque combinado de observación directa, entrevistas clave y análisis de datos existentes. Este enfoque multifacético nos permitió obtener una perspectiva holística de nuestros procesos, asegurando una comprensión profunda de cada elemento crítico.

Estructura del Manual

Este Manual se presenta como una guía detallada que abarca desde los procesos fundamentales hasta los procedimientos específicos de cada unidad de trabajo. Cada sección ha sido diseñada para ser clara, accesible y fácilmente aplicable en la rutina diaria de nuestros colaboradores.

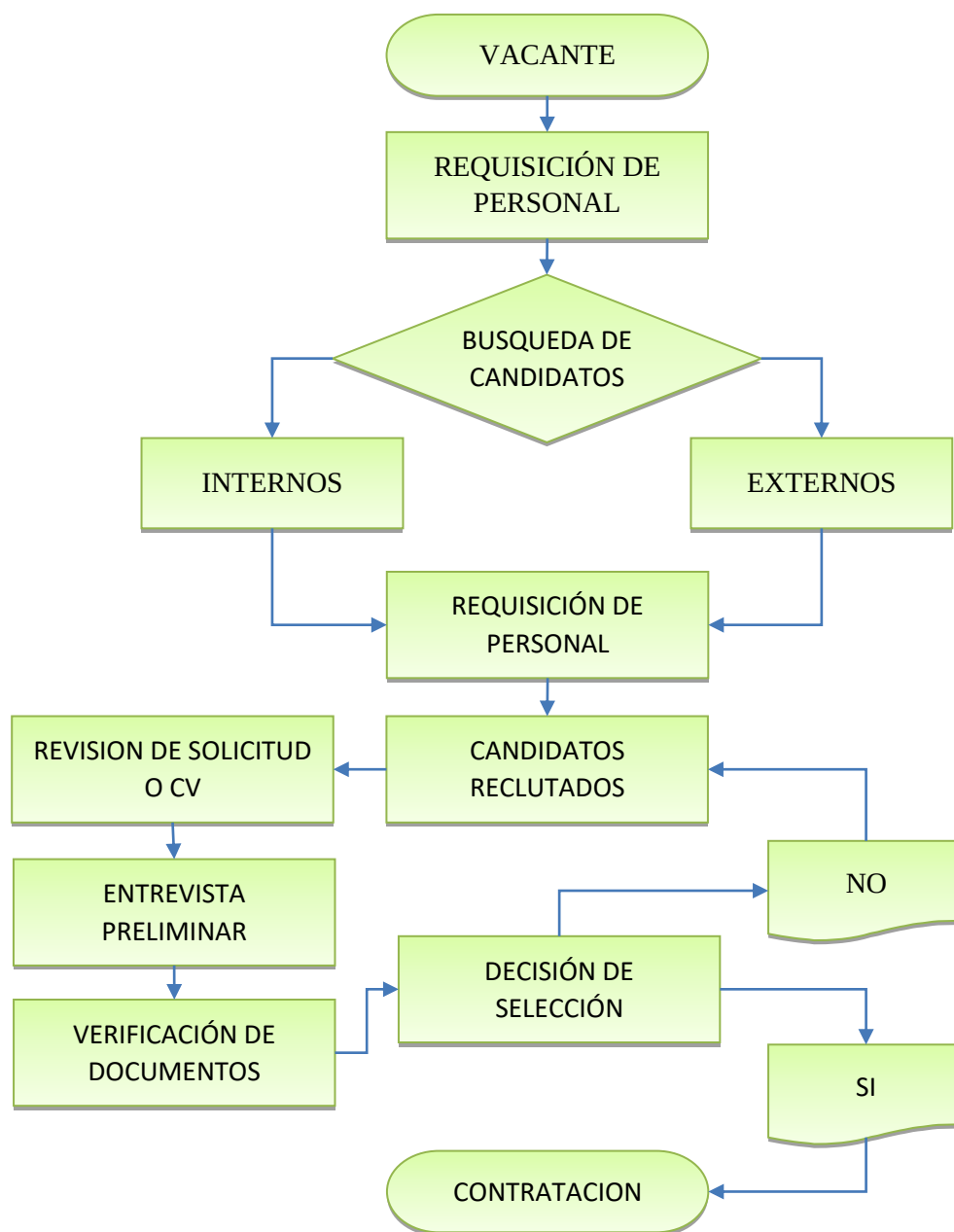
Implementación y Mejora Continua

La implementación de esta manual marca el comienzo de una nueva fase en nuestro compromiso con la mejora continua. A medida que integramos estos procesos en nuestras operaciones diarias, instamos a cada miembro del equipo a ser proactivo en proporcionar retroalimentación, identificar oportunidades de mejora y contribuir al éxito colectivo.

1. Proceso De Integración.

El siguiente esquema nos muestra el proceso general que se lleva a cabo dentro de la empresa para la búsqueda, reclutamiento, selección y contratación de nuevo personal, con el fin de integrar al personal más eficiente para cubrir las necesidades correspondientes.

Figura 6. Proceso de integración.



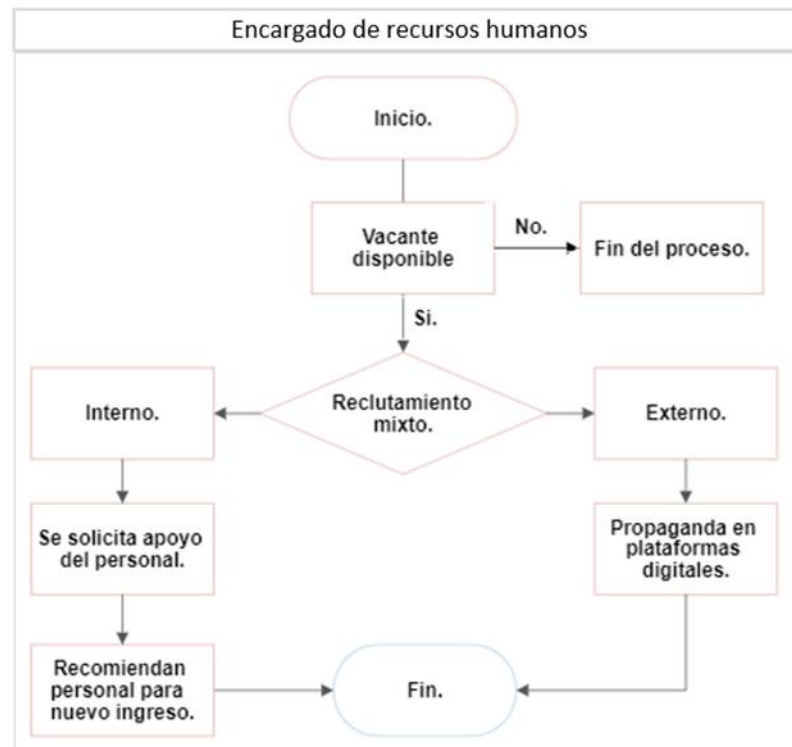
Nota: Elaboración propia, 2023.

El primer paso es definir las necesidades de la empresa y cuál es el perfil ideal del candidato, así como su carácter para ajustarse a los valores de la empresa y lograr integrarse con facilidad al equipo de trabajo, todo ello lleva por nombre selección del personal. Para lograrlo, seguimos el siguiente proceso:

1.1 Reclutamiento.

Se utiliza el método del reclutamiento mixto, es decir, interno y externo. Para ello, se lanza una convocatoria por medio de plataformas digitales (indeed) y se hace propaganda digital para compartir a través de redes sociales; por otra parte, se pide apoyo al personal interno para recomendar nuevos ingresos, para ello se muestra el proceso en la siguiente figura:

Figura 7. Proceso de reclutamiento.

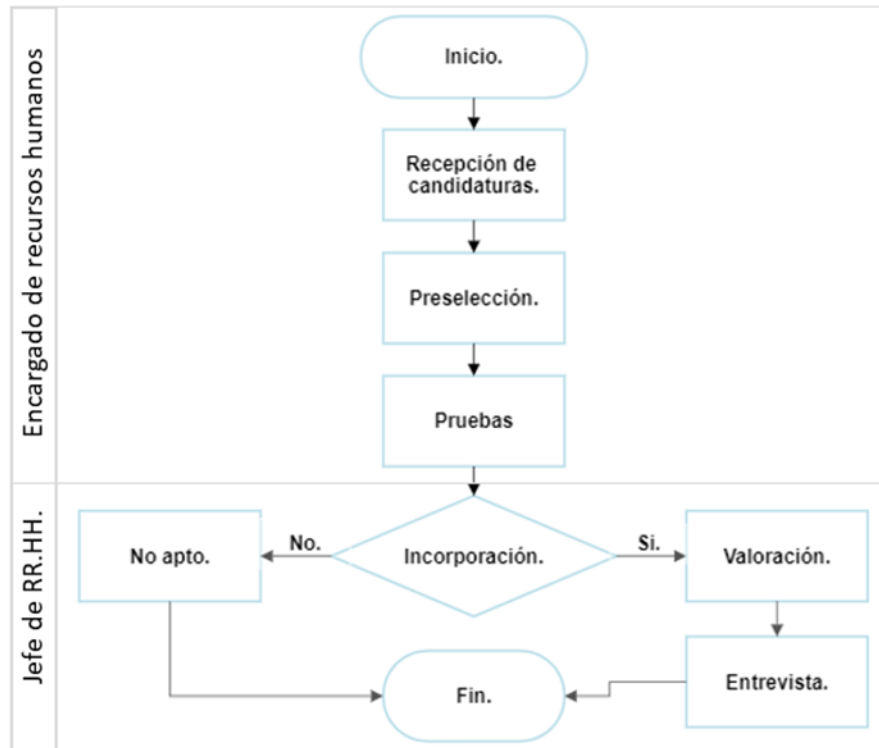


Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

1.2 Selección.

El segundo paso es la selección, para asegurar que se tome la decisión correcta se sigue el proceso que la figura 8 nos muestra.

Figura 8. Proceso de selección.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Esto depende de las aptitudes y la experiencia que el postulante declare durante la entrevista, así como la seguridad que muestre para poder elegir al más apto y así cubrir la vacante solicitada, posteriormente se somete a una prueba de conocimientos para confirmar que es el colaborador indicado y así mismo hacer de su conocimiento lo que la empresa ofrece, tal como:

- ❖ Sueldo base semanal.
- ❖ Bonos.
 - Puntualidad.
 - Productividad.
 - Asistencia.

➤ Seguridad e higiene

❖ Horarios. Ver anexo 1. ([Tabla 3. Horarios.](#))

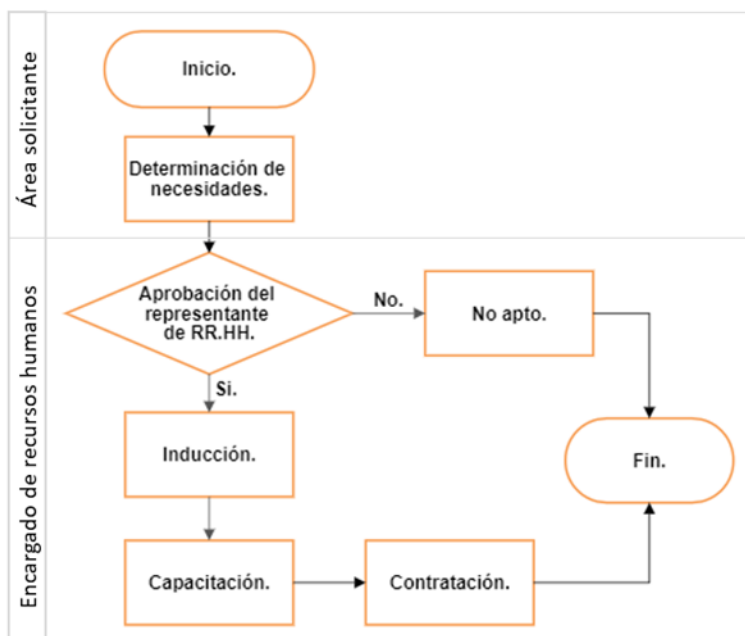
❖ Prestaciones de ley.

- Aguinaldo.
- Vacaciones.
- Prima Vacacional.
- Utilidades.
- Seguro social.
- Comedor gratuito.
- Tiempo extra.
- Gimnasio.
- Caja de ahorro.

1.3 Contratación.

Es la fase final del reclutamiento y selección, es decir, la formalización de la entrada del candidato como colaborador, es el momento en el cual se firma el contrato y se sigue el proceso como lo muestra la figura 12.

Figura 9. Proceso de contratación.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Para dar seguimiento a este paso es necesario que el colaborador presente todos los documentos requisitados, los cuales son:

- ✓ Acta de nacimiento.
- ✓ Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.
- ✓ CURP.
- ✓ Credencial de elector (INE).
- ✓ Número de seguro social.
- ✓ Comprobante de estudios.
- ✓ Cartilla militar (hombres).
- ✓ Informe de antecedentes no penales (original).
- ✓ 2 cartas de recomendación.
- ✓ 1 fotografía tamaño infantil.
- ✓ Constancia de situación fiscal no mayor a 3 meses (régimen: sueldos y salarios).
- ✓ Certificado médico (original).
- ✓ En caso de choferes licencia tipo B.

Primeramente, se le dará la inducción, lo que significa, explicar brevemente a qué se dedica la empresa, presentarlo con el departamento de seguridad e higiene, mostrarle la ubicación de las oficinas de recursos humanos; explicar el recibo de nómina, el cual indica el sueldo base, que están pagando, que descuentan y el total que se percibió esa semana, se debe firmar arriba de su nombre una vez que se compruebe que el efectivo coincida con lo que el recibo indica, se desprende del sobre y se entrega. Se lleva a un recorrido por planta donde se le indica donde se encuentra el comedor, cuál será su lugar de trabajo y finalmente se presenta a su encargado de área, con quien lo dejaremos para que le indique sus actividades a realizar y le proporcionen la capacitación correspondiente.

Una vez que se verifique que los documentos están completos y en forma, se procede a hacer su registro en la base de datos que podemos encontrar en la carpeta “**Archivo RH**” con el nombre “**BASE DE DATOS PERSONAL MACRO**”, en la cual se registran los datos establecidos en la tabla 4, dentro del área a la que formará parte, como se muestra en la figura 10.

Es importante tomar nota del número de fila que le corresponda. Con los datos registrados en la base, el siguiente paso es imprimir su contrato, para el cual debemos ir a la carpeta **“Archivo RH”, “Formatos”, “Documentos Espumas”, “Contrato individual por tiempo determinado”**. Luego de abrir el archivo, debemos actualizar la fecha de contratación, es decir, el día en que se está realizando; posterior a eso, vamos a la pestaña **“Correspondencia”, “Seleccionar destinatarios”, “Usar una lista existente”**, vamos a la carpeta **“Archivo RH”** y seleccionamos el documento con nombre **“BASE DE DATOS PERSONAL MACRO”, “Activos”, “Aceptar”**. El cuadro se cerrará y ya estarán vinculados los documentos; en la parte superior derecha de la pantalla, daremos clic en **“finalizar y combinar”, “Imprimir documentos”, “Desde:”** donde colocaremos el número de fila en que se registraron los datos del próximo colaborador, **“Hasta”** donde colocaremos el mismo número de fila. Damos clic en **“Aceptar”** y elegimos a que impresora enviaremos el documento (hay que tomar en cuenta que los contratos son documentos con paginas a tamaño oficio).

Luego de eso, continuamos por imprimir los documentos que le daremos a llenar y firmar a la persona a contratar, los cuales son:

- **Reglamento interno**, que se encuentra en la misma carpeta que el contrato.
- **Hoja de intranet**. La encontramos en la carpeta **“Archivo RH”, “Formatos”, “hoja intranet”**.
- **Hoja de inducción**. Ubicada en la carpeta **“Archivo RH”, “Formatos”, “Formato inducción personal nuevo ingreso”** misma que servirá como evidencia de que el trabajador recibió la inducción.

Los documentos ya mencionados deberán ser firmados por el nuevo colaborador acompañados de la huella dactilar del pulgar de la mano con la que haya firmado, en los que, en el contrato y el reglamento, deberá llevar en el costado derecho su nombre completo, firma y huella en todas las hojas a excepción de la hoja final, ya que en ésta de ambos documentos existe un espacio determinado para colocarlos.

Una vez que todo este firmado y con el registro de la huella dactilar correctamente, procedemos a darle de alta en el reloj checador, en el cual registrará la hora de sus movimientos de entrada y salida (este proceso no aplica para los ingresos al área de

embarques), para ello, primero ingresaremos al programa, el cual se encuentra en el escritorio con nombre “**Attendance Management Program**”, damos clic en “**Aceptar**”, “**Ok**”. Nos dirigimos al apartado “**Machine List**”, seleccionamos “**CHECADOR**” y damos clic en el botón “**Connect**” que se encuentra en la parte superior. Cuando el checador nos indica que está conectado, seguimos los siguientes pasos:

- a. Dar clic en “**Employees**”.
- b. Seleccionar el área de trabajo en la que ingreso a colaborar.
- c. Dar clic en “**+ADD**”.
- d. Agregar su nombre en la parte “**NAME**” y seleccionar el sexo.
- e. Dar clic en “**Save**” en la parte superior del recuadro.
- f. Ir a “**Upload user info and FP**”.
- g. Seleccionar el área de trabajo en la que estará.
- h. Clic en “**Invert All**” y seleccionar únicamente al colaborador nuevo.
- i. Dar clic en “**Upload**” y tomar nota del número de empleado.

Al termino de estos pasos, debemos ir al lugar donde está situado el reloj checador para hacer registro de su huella dactilar y rostro a fin de que exista el registro de sus entradas y salidas.

Una vez ahí:

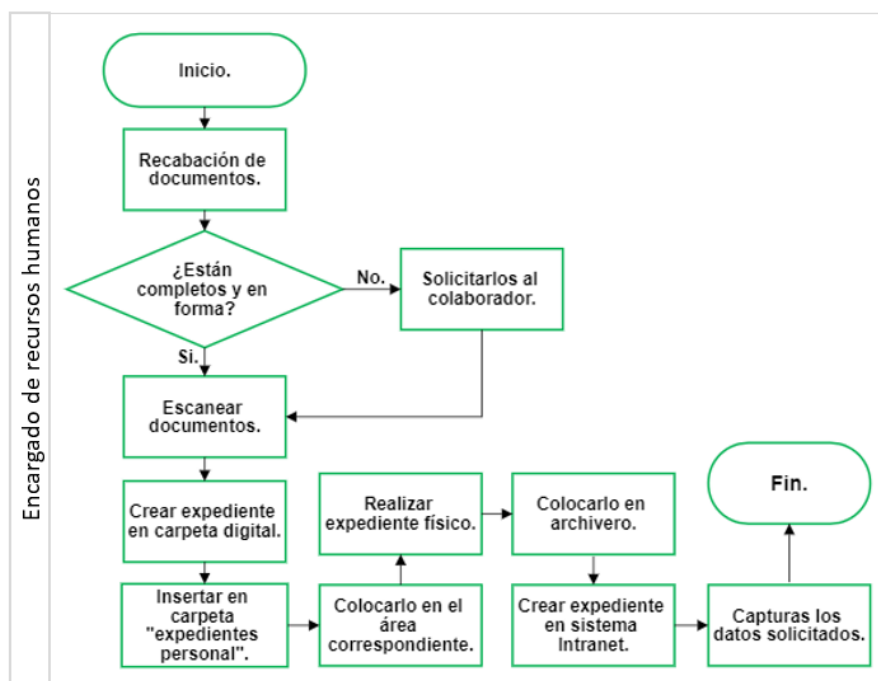
- a) Seleccionaremos “**Todos los empleados**”.
- b) Ingresaremos el número de empleado que le corresponde para hacer el registro y lo seleccionamos.
- c) Clic en “**Huella**” y seleccionar dedo con el que desea hacer el registro.
- d) Una vez que la huella quede registrada, regresará a la pantalla donde podremos seleccionar “**Rostro**” y en donde deberá seguir las indicaciones para su registro.
- e) Cuando estén ambos métodos registrados, presionaremos “**ESC**” hasta aparezca la pantalla principal.

2. Enfoque Al Personal.

2.1 Expedientes.

Una vez que el personal fue contratado, se deberá formar su expediente como lo indica la figura 11, a fin de tener sus documentos necesarios en orden.

Figura 11. Proceso para expedientes.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Para crear el expediente físico del nuevo colaborador, nos dirigimos a la carpeta “**Archivo RH**”, “**Formatos**”, “**etiquetas para expedientes**” y en ese documento encontraremos los diseños de etiquetas para los expedientes; dentro del mismo, nos indica el color del que debe ser la etiqueta según el área a la que ingreso el personal. Se coloca el nombre, se imprime, se recorta y se pega en la pestaña de un folder tamaño oficio color beige, para después ubicarlo en el archivero en el espacio donde corresponda según el área y el alfabeto.

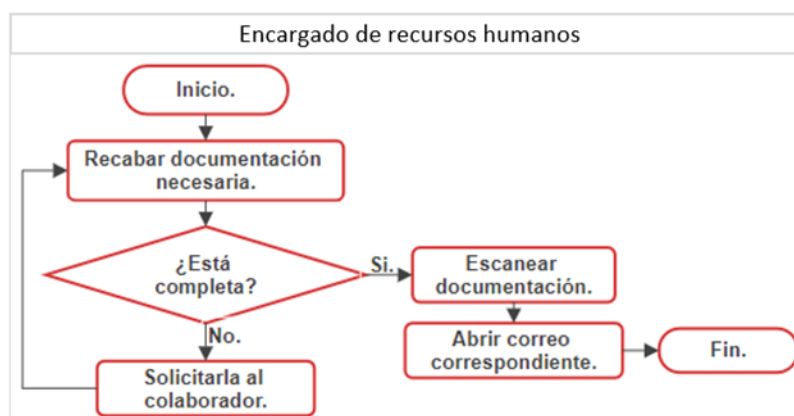
Para realizar el expediente digital, tendremos que escanear los documentos que el nuevo integrante de la organización nos proporcionó, en el orden que se requirieron. Para escanearlos, iremos a un programa ubicado en el escritorio con nombre “**Brother Utilities**”, “**CC4**”, “**Archivo**” donde el nombre del archivo, será el nombre del colaborador. Una vez escaneados los documentos, vamos a la carpeta “**Archivo RH**”, “**Expedientes personal**”, damos clic en el área que corresponde, donde ahora forma parte, y creamos una nueva carpeta con el nombre del colaborador, donde ubicaremos el archivo de los documentos escaneados y adjuntaremos una fotografía del colaborador, que previamente tomaremos.

El siguiente paso, será dar de alta en el sistema al nuevo colaborador. Para ello, ingresaremos al buscador “**Chrome**” y daremos clic a la pestaña “**Intranet**” ubicada en la parte superior de la pantalla. Una vez que hayamos ingresado al sistema, iremos al apartado “**Recursos Humanos**”, “**Empleados**”, damos clic en el botón “**Agregar**” y capturamos todos los datos que se solicitan basándonos en los documentos que el colaborador nos proporcionó, los archivos que se deben adjuntar, los seleccionamos del expediente que ya creamos en la carpeta “**Expedientes Personal**”. Una vez que todos los campos se hayan llenado de forma correcta, damos clic en “**Aceptar**” y aparecerá en la pantalla un cuadro en la parte superior al que daremos clic en “**Aceptar**” y de esta manera quedará dado de alta en el sistema.

2.2 Alta En Seguro Social.

Todos los colaboradores son derechohabientes del seguro social, para poder hacer su alta se debe seguir el proceso que se muestra en la siguiente figura.

Figura 12. Proceso para alta en seguro social.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Este proceso, se realiza únicamente los días lunes. Para dar de alta en el seguro social al personal de nuevo ingreso, debemos crear un archivo con los siguientes documentos escaneados:

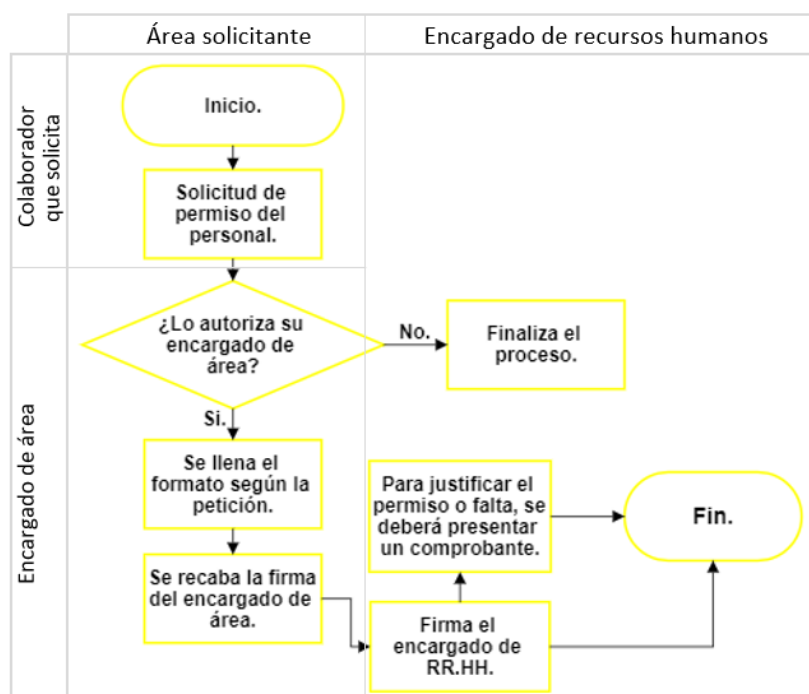
- Acta de nacimiento.
- Comprobante de domicilio.
- CURP
- INE
- Número de seguro social.
- Constancia de situación fiscal.

Para esto, iremos al programa “**Brother Utilities**” ubicado en el escritorio, después clic en “**CC4**”, “**Archivo**” y el nombre del archivo será “Expediente (nombre del colaborador)”. Una vez que esté listo el archivo, lo enviaremos por correo a la dirección que se indique, en el que, en “**Asunto**” pondremos “Alta en Seguro Social”, si solo hubo un ingreso durante esa semana, en el cuerpo del correo colocaremos “Buenos días/tardes, solicito el alta en seguro social del siguiente trabajador: Nombre del trabajador” y adjuntamos el archivo con los documentos que escaneamos. Si existe más de un ingreso durante la semana, colocaremos “Buenos días/tardes, solicito el alta en seguro social de los siguientes trabajadores: Nombres de los colaboradores (en forma de lista)” y adjuntamos los archivos respectivos de cada trabajador que contengan los documentos escaneados.

2.3 Permisos Y Justificantes.

Cuando algún colaborador solicita un permiso o entrega un justificante, se lleva a cabo el proceso indicado en la figura 13, para así tener un control de salidas o faltas.

Figura 13. Proceso permisos y justificantes.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Los permisos de entrada/salida, son un formato que se les proporciona a los colaboradores con el fin de tener un control de ausencias, en el formato debemos indicar:

- Nombre del trabajador.
- Área a la que pertenece.
- Fecha de emisión.
- Fecha de autorización.
- Si es pase de entrada, colocar si es por motivo oficial o retardo.
- Si es pase de salida, colocamos si es por motivo oficial o personal, e indicaremos si regresará o no.
- Firmará de autorización el encargado de recursos humanos y el encargado de área del colaborador que lo solicita.
- Por último, en el costado derecho haremos una anotación, por ejemplo, si es por un motivo personal, si irán al seguro social, etc.

Para justificar las ausencias, debemos tener en cuenta que el inicio de semana es el miércoles y el cierre el día martes, ya que, si no acude al trabajo un martes o existe un pase de salida temprano o entrada tarde del mismo día, su justificante deberá ser entregado al día siguiente, miércoles, a más tardar a las 10:00hrs. con el fin de que no pase a descuento el tiempo ausentado. Y siendo que, los colaboradores cuentan con seguro social, los justificantes deberán ser del mismo para ser tomados en cuenta.

Si el seguro social indica incapacidades, estas se respetarán y se justificarán los días, es decir, no se le descontara la falta a laborar siempre y cuando la hoja de incapacidad este con el nombre de la razón social correcto. Si se expide más de una incapacidad, deberá observarse que los días acumulados estén correctamente indicados. Cuando presentan una incapacidad, debe ser enviada de inmediato a contabilidad a través de un email¹, para lo cual escanearemos la hoja con nombre **Incapacidad (nombre de la persona y área a la que pertenece)**, para redactar el correo, abriremos la cuenta que esta predeterminada en Chrome, en “**Asunto**” pondremos **Incapacidad (nombre de la persona y área a la que pertenece)**, en el cuerpo, redactaremos “**Buenos días/tardes, adjunto incapacidad de (nombre de la persona y área**

¹ Es un término inglés derivado de *electronic mail*, el cual en un servicio que permite el intercambio de mensajes entre usuarios.

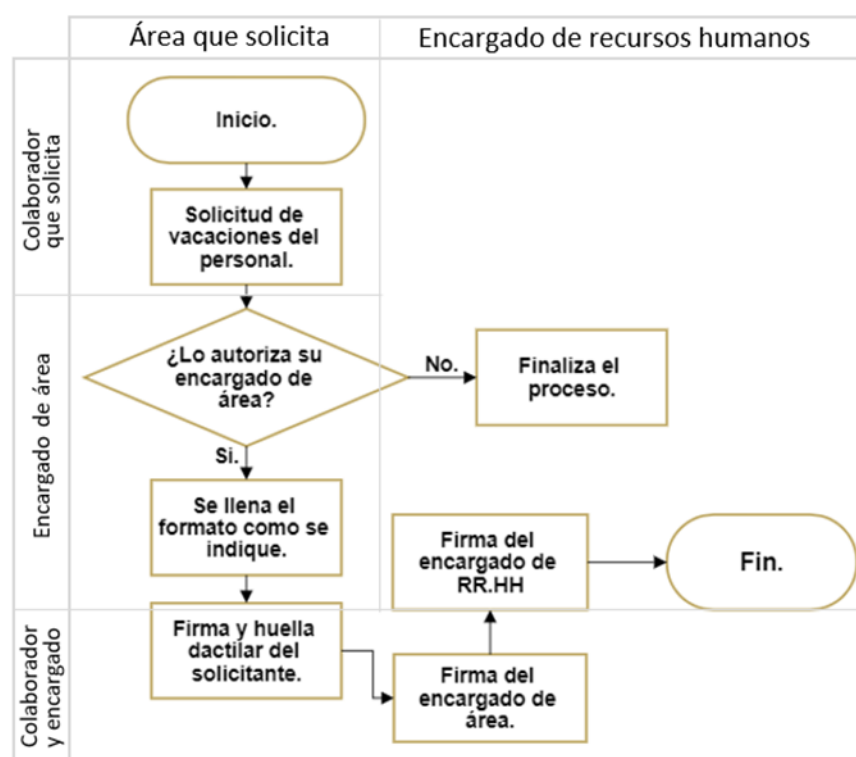
a la que pertenece)” y adjuntamos el documento de la hoja previamente escaneada. Por último, en destinatarios, escribiremos a la dirección de correo que se nos indique.

Tanto permisos como justificantes deberán archivar en el expediente físico de cada colaborador, después de enviarlos como evidencia para nómina.

2.4 Vacaciones.

Como se sabe, todos los trabajadores con un año o más de antigüedad tienen derecho a disfrutar de vacaciones, para ello se debe seguir el procedimiento que la figura 14 nos muestra, los días que les corresponden dependerán de los años que han laborado.

Figura 14. Proceso solicitud de vacaciones.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Para disfrutar de sus vacaciones, los colaboradores deberán firmar la solicitud que se muestra en la figura 15, donde indicarán los datos de la tabla 5.

Tabla 5 Solicitud de vacaciones.

Solicitud de vacaciones	
No.	Datos a registrar.
1	Nombre del trabajador
2	Puesto que ocupa.
3	Departamento al que pertenece.
4	Fecha de ingreso.
5	Fecha de aniversario.
6	Último año que cumplió aniversario.
7	Los años cumplidos que lleva prestando servicio.
8	Días de vacaciones que le corresponden.
9	Años cumplidos que lleva prestando servicio.
10	Los días de vacaciones que ya disfruto del aniversario.
11	Días pendientes por disfrutar del aniversario.
12	Cuantos días desea disfrutar (sábados son 0.5 días)
13	Días que le quedarán al disfrutar de los días solicitados.
14	Fecha del día que iniciaran las vacaciones solicitadas.
15	Fecha del último día que tomara a cuenta de vacaciones.
16	Fecha del próximo día que se debe presentar a laborar.
17	Fecha de emisión de la solicitud.
18	Mismo número que el dato 13.
19	Mismo número del dato 7.
20	Mismo número del dato 6.

(año)". Este registro nos permitirá tener el control de los días que ya ha disfrutado y los días que tiene pendientes por disfrutar para realizar sus próximas solicitudes. Se muestra un ejemplo en la siguiente figura.

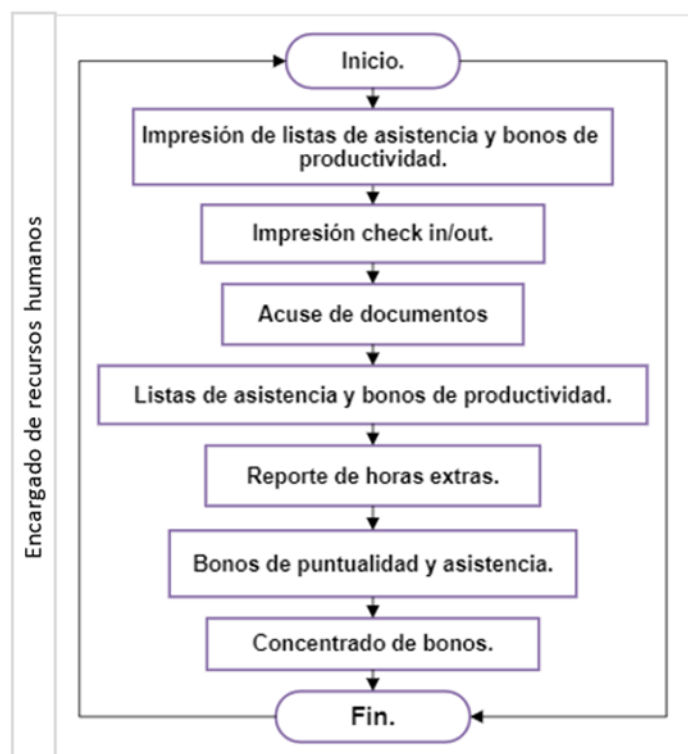
Figura 16. Base vacaciones.

N.F	TRABAJADOR	FECHA DE INGRESO	ANTIGÜEDAD POR AÑO DE ANIVERSARIO	FECHAS DE INICIO DE SEMANA POR MES DEL AÑO												DÍAS CORRESPONDIENTES DEL AÑO ANTERIOR	DÍAS DISFRUTADOS DEL AÑO ANTERIOR	NÚMERO DE DÍAS PENDIENTES POR DISFRUTAR DEL AÑO ANTERIOR	DÍAS CORRESPONDIENTES DEL AÑO EN CURSO	DÍAS DISFRUTADOS DEL AÑO EN CURSO	NÚMERO DE DÍAS PENDIENTES POR DISFRUTAR DEL AÑO EN CURSO
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
COLCHONERIA EQUIPO 1																					
2	1	COLABORADOR 1																			
3	2	COLABORADOR 2																			
COLCHONERIA EQUIPO 2																					
5	3	COLABORADOR 1																			
6	4	COLABORADOR 2																			
EMBARQUES																					
8	5	COLABORADOR 1																			
9	6	COLABORADOR 2																			
MODATELAS																					
11	7	COLABORADOR 1																			
12	8	COLABORADOR 2																			
CORTE																					
14	9	COLABORADOR 1																			
15	10	COLABORADOR 2																			
PEELER																					
17	11	COLABORADOR 1																			
AGLUTINADO																					
19	12	COLABORADOR 1																			
20	13	COLABORADOR 2																			
ESPUMADO																					
22	14	COLABORADOR 1																			
23	15	COLABORADOR 2																			
INVENTARIO DE QUIMICOS																					
25	16	COLABORADOR 1																			
MANTENIMIENTO																					
27	17	COLABORADOR 1																			
RESORTE																					
29	19	COLABORADOR 1																			
SEGURIDAD E HIGIENE																					
31	20	COLABORADOR 1																			
32	21	COLABORADOR 2																			
ADMINISTRATIVOS CEDIS																					
34	22	COLABORADOR 1																			
35	23	COLABORADOR 2																			
SEGURIDAD E HIGIENE CEDIS																					
37	24	COLABORADOR 1																			
38	25	COLABORADOR 2																			
MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE UNIDADES																					
40	26	COLABORADOR 1																			
OFICINAS																					
42	27	COLABORADOR 1																			
43	28	COLABORADOR 2																			
TIENDAS																					
45	29	COLABORADOR 1																			

Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

2.5 Nómina-Administrativo.

Figura 17. Proceso nómina-administrativo.



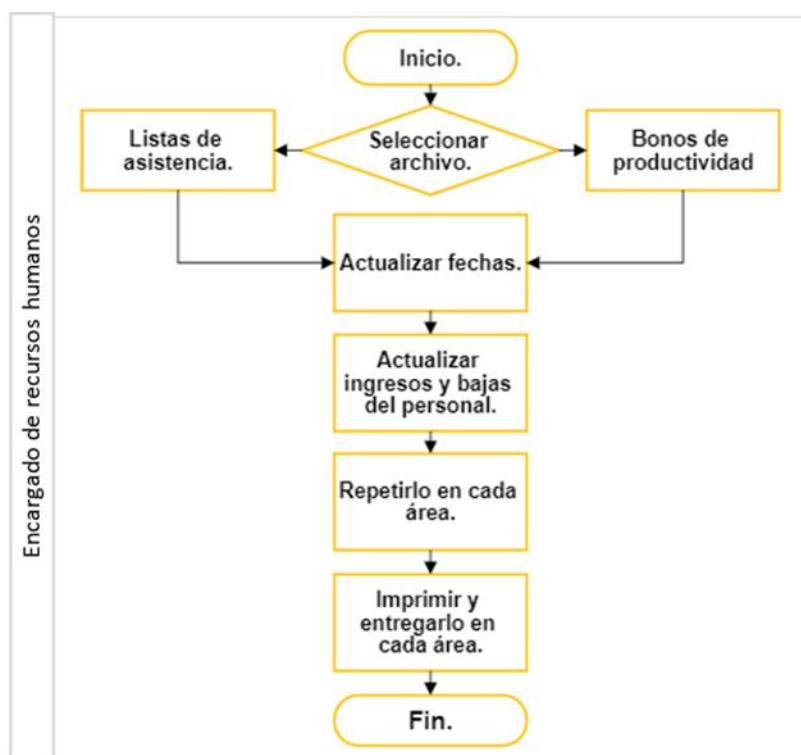
Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Para poder determinar cuánto percibirá cada colaborador, es importante tener un registro de sus movimientos, las asistencias o faltas que tuvo durante la semana, los retardos, si generó tiempo extra, y todos los servicios que los colaboradores prestaron durante cierto periodo de tiempo, en este caso, durante la semana, de miércoles a martes. Para lograrlo, es necesario seguir el proceso que indica la figura 17.

2.5.1 Listas de Asistencia y Bonos de Productividad.

El proceso indicado en la figura 18 se repetirá cada semana, ya que son elementos que conforman la nómina.

Figura 18. Proceso para expedientes.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

El inicio de este proceso, es entregar a cada encargado de área una lista de asistencia en dónde estará el nombre de todos los colaboradores que conforman el área, la fecha en formato "Del (día que inicia semana) al (día que cierra semana)(año)", los días marcados de martes a miércoles solo con la inicial del día y con el número que corresponde a cada uno, es decir, si el martes fue el día 1 del mes, en la celda estará "M(01)", si hubo ingresos durante la semana se deberán agregar a la lista, así mismo, si hubo bajas se deberán eliminar de la lista. Sin embargo, las listas de casi todas las áreas le corresponden a contabilidad y solo las envían para entregar.

De nuestra parte, solo debemos imprimir tres listas. Para la primera, iremos a la carpeta "**Archivo RH**", "**Formatos**", "**Listas de asistencia embarques**", abrimos el archivo y solo

editamos fechas, para esta área, también imprimiremos la misma hoja, pero vamos a sustituir el texto "Lista de asistencia" por "Bonos" ya que, al ser un área sin registro en checador, el encargado indicara quienes tienen derecho a bonos de puntualidad y asistencia.

Las otras dos listas que debemos imprimir se encuentran en el mismo archivo, vamos a la carpeta "**Archivo RH**", "**Formatos**", "**Listas de asistencia S E H**" en dónde encontraremos listas de todas las áreas, pero, las únicas que necesitamos son de seguridad e higiene y espumado. Editamos la fecha en cada formato, actualizamos los días e imprimimos.

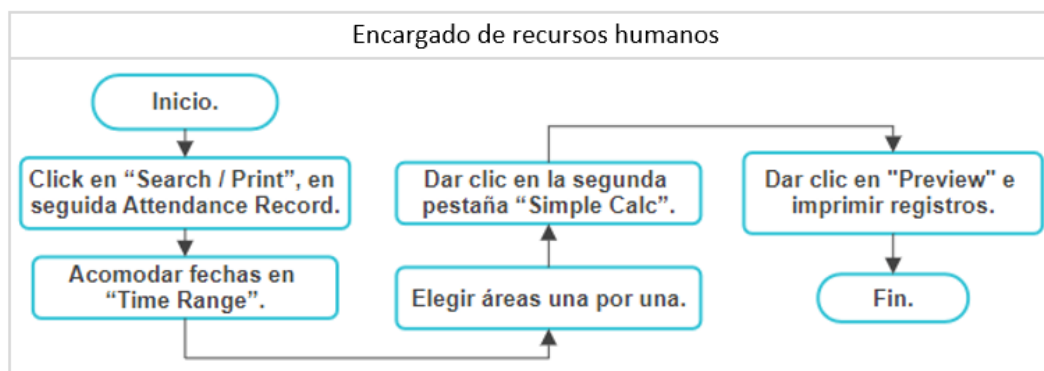
Junto con la lista de asistencia, debemos entregar un formato de bonos y uno de horas extras. El de bonos, lo encontramos en la carpeta "**Archivo RH**", "**Formatos**", "**Formato bonos de productividad**" dentro de este documento encontramos el formato de bonos de todas las áreas, en los cuales solo editaremos la fecha y si hay que agregar o quitar a algún colaborador.

Por último, los formatos de tiempo extra los encontramos en la carpeta "**Archivo RH**", "**Formatos**", "**Formato de tiempo extra**" y de éste únicamente se deben imprimir las hojas necesarias de cada área.

2.5.2 Para Imprimir Check In/Out.

Una de las cosas más importantes que forman parte de la nómina, son los registros de entrada y salida del personal, para lo que debemos entrar al programa "Attendance Management Program", clic en "Checador", "Connect", "Download attendance logs" y continuar con los pasos que se muestran en la figura 19.

Figura 19. Proceso check in/out.

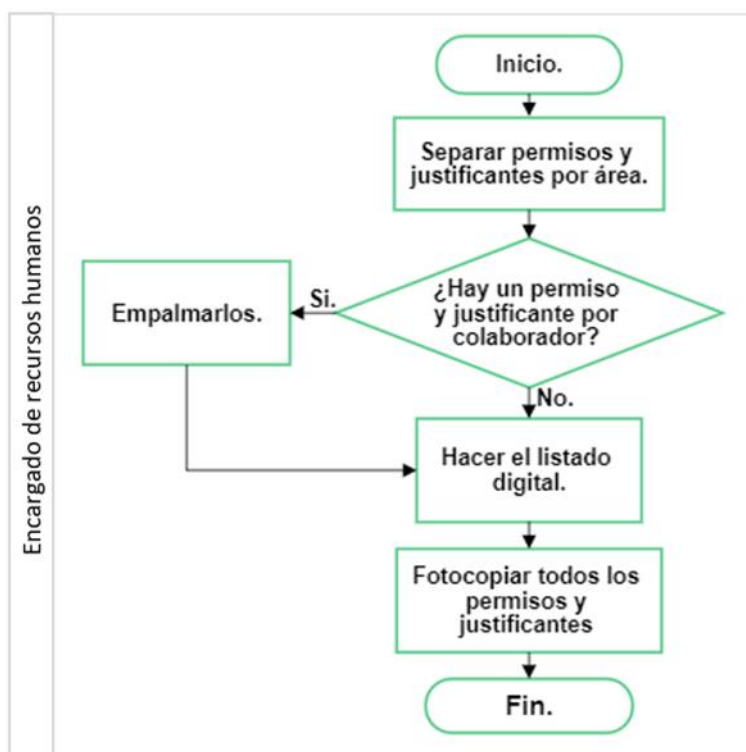


Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

2.5.3 Acuse de Documentos.

Para poder realizar el correcto acuse de documento de debe seguir el proceso indicado en la figura 20, es importante ya que de ello depende que la nómina de cada colaborador sea justa.

Figura 20. Proceso acuse de documentos.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

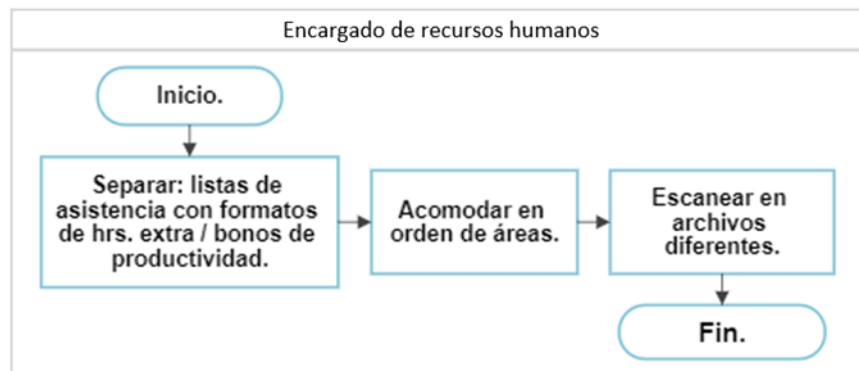
El acuse de documentos consta de registrar en un listado todos los permisos y justificantes que los colaboradores presenten durante la semana, de los que, de cada uno de estos se deberá enviar una copia en físico. Lo encontramos en la carpeta “**Archivo RH**”, “**Formatos**”, “**acuse de documentos**” En él, debemos actualizar la fecha y la semana, anotaremos si fue únicamente permiso, únicamente justificante, permiso y justificante o si fue incapacidad. La manera de registrarlo será con el siguiente formato:

- "1. Permiso (Nombre del colaborador) (área del colaborador).
2. Justificante (Nombre del colaborador) (área del colaborador).
3. Permiso y justificante (Nombre del colaborador) (área del colaborador).

4. Incapacidad (Nombre del colaborador) (área del colaborador).”

2.5.4 Listas de Asistencia y Bonos de Productividad Completos.

Figura 21. Proceso listas de asistencia y bonos completos.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Una vez que los encargados de área nos entregan las listas de asistencia, los formatos de horas extras y los bonos de productividad llenados y firmados correctamente, como se muestra en la figura 21 debemos escanearlos, para lo que separaremos en una parte las listas de asistencia y formatos de horas extras, y en otra los bonos de productividad acomodándolos en el orden que muestra la figura 22.

Figura 22. Orden de áreas.

ORDEN DE ÁREAS	COLCHONERIA
	EMBARQUES
	COMPACTADO
	MODATELAS
	CORTE
	PEELER
	AGLUTINADO
	ESPUMADO
	INVENTARIO DE QUIMICOS
	MANTENIMIENTO
	RESORTE
	SEGURIDAD E HIGIENE
	CEDIS
	MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO DE UNIDADES

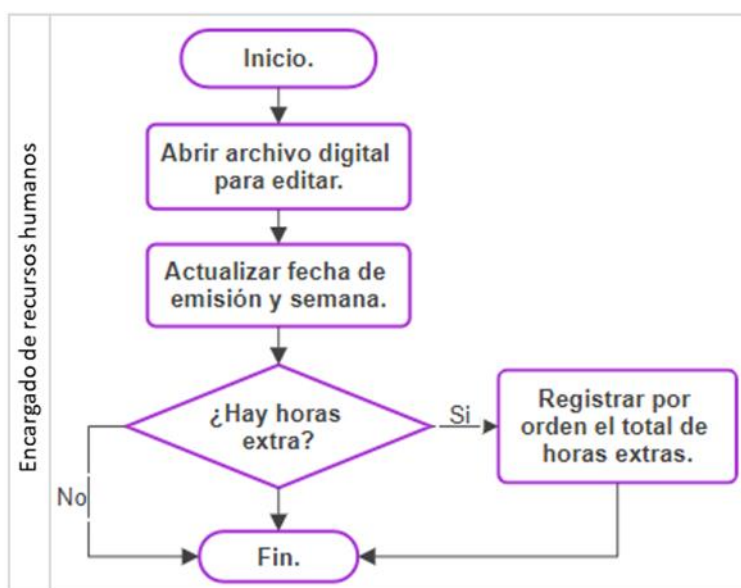
Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Para escanearlas, iremos al programa "**Brother utilities**" que se encuentra en el escritorio, después, damos clic en "**CC4**", "**Archivo**" y a los documentos los nombraremos "LISTAS DE ASISTENCIA SEM (número de semana) DEL (día que inicia la semana) AL (día que termina la semana) (año)" y "BONOS DE PRODUCTIVIDAD SEM (número de semana) DEL (día que inicia la semana) AL (día que termina la semana) (año)" respectivamente. Dichos archivos se enviarán por correo a la dirección indicada, con un listado por áreas del personal acreedor de cada bono en el cuerpo del mensaje. La hoja "BONOS" del área embarques se escanea por separado con el nombre "BONOS DE EMBARQUES (semana)(año)" y el archivo se adjuntará a ambos correos.

2.5.5 Reporte de Horas Extras.

Ya que se tiene el registro de horas extras, debemos hacer un reporte para notificar cuantas horas extras se deben pagar a cada colaborador y justificarlas, para realizarlo, se debe seguir el proceso de la figura 23.

Figura 23. Proceso reporte de horas extras.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Para este proceso, primero debemos actualizar la fecha de emisión y la semana, en el cuadro, se registrarán por áreas las horas extras que generó en total esa área en el orden que lo indica la figura 23.

Para obtener el total de las horas generadas, nos guiaremos en los formatos de horas extra que cada encargado nos entregó; en la segunda columna, pondremos el nombre del colaborador y el motivo por el que generó tiempo extra cada colaborador, es decir, el reporte tendrá que decir "El trabajador (Nombre del colaborador) generó tiempo extra en/por/para (actividad que realizó)". Una vez terminado, se guardará en formato PDF y se enviará por correo a la dirección indicada.

2.5.6 Bonos de Puntualidad y Asistencia.

Para saber que colaboradores tienen derecho a obtener estos bonos, primero descargaremos los registros del reloj checador, para ello, abriremos el programa "Attendance Management Program", clic en "Checador", "Connect", "Download attendance logs", una vez hecho, seguimos los pasos de la figura 24.

Figura 24. Proceso para descarga de registros.



Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Una vez descargados, iremos a la carpeta "**Archivos RH**", "**BONOS DE ASISTENCIA**" y pagaremos los registros descargados de cada área en la hoja correspondiente del archivo (ya estará determinada una pestaña para cada área). Los registros se encerrarán en las celdas con "Borde exterior grueso" de cada colaborador. Una vez separados por los bordes, marcaremos en color verde a aquellos que merezcan el bono, es decir, a quienes hayan asistido cada día de la semana a laborar, y en color rojo a quienes hayan faltado uno o más días. Se muestra un ejemplo en la figura 25.

Figura 25. Bonos de asistencia.

N.E.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FECHAS	TIEMPO	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:55 17:02	OBTENDRA BONO DE ASISTENCIA
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:56 17:05	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:57 16:59	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	07:55 12:53	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:00 17:03	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:59 17:01	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:09 16:59	SIN BONO DE ASISTENCIA POR FALTA (SE PIERDEN TODOS LOS BONOS)
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:58 16:58	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	07:54 13:11	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:53 18:43	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:52 17:08	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:52 17:08	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:01 17:05	OBTENDRA BONO DE ASISTENCIA
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:03 16:55	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:50 16:58	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	07:59 12:56	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:07 17:06	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:48 16:55	

Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

Para los bonos de puntualidad, abrimos la carpeta "**Archivos RH**", "**BONOS DE PUNTUALIDAD**", copiaremos los bonos de asistencia y los pegamos en las hojas correspondientes de cada área. Nos enfocaremos en los colaboradores marcados en color verde para hacer cambios si alguien no es acreedor del bono de puntualidad, es decir, que no llegó dentro de su horario establecido. Cuando un colaborador junta tres retardos, se marcarán todas las celdas en color rojo, lo que significa que por retardos no tiene derecho a obtener ningún bono. Si fuera menos de un retardo, el recuadro del colaborador se quedará en blanco y solo se marcará de color rojo la celda donde se encuentra el(los) retardo(s), lo que indica que únicamente pierde el bono de puntualidad. Se muestra un ejemplo en la figura 26.

Figura 26. Bonos de puntualidad.

N.E.	NOMBRE	DEPARTAMENTO	FECHAS	TIEMPO	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:55 17:02	OBTENDRA BONO DE PUNTUALIDAD
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:56 17:05	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:57 16:59	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	07:55 12:53	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:00 17:03	
1	COLABORADOR 1	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:59 17:01	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:09 16:59	SIN BONO DE PUNTUALIDAD POR UN RETARDO
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:58 16:58	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:57 17:02	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	07:54 13:11	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:53 18:43	
2	COLABORADOR 2	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:52 17:08	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:01 17:05	SE LE QUITAN TODOS LOS BONOS POR TENER TRES O MÁS RETARDOS
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:03 16:55	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:50 16:58	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	07:59 12:56	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	09:07 17:06	
3	COLABORADOR 3	ÁREA	DD/MM/AAAA	08:48 16:55	

Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

2.5.7 Concentrado de Bonos.

Por último, se hace un concentrado de bonos como se muestra en la figura 27, el archivo se encuentra en la carpeta "Archivos RH", "BONOS". Para realizarlo, nos basaremos en los dos archivos anteriores y en los bonos de productividad (para el área de embarques, también del bono de efectividad). En este existen 5 columnas, la primera corresponde al nombre del colaborador, la segunda al bono de asistencia, la tercera al de puntualidad, la cuarta al de productividad y la última al de seguridad e higiene. En cada celda, pondremos el valor monetario respectivo de cada bono que recibirá el colaborador y marcaremos en color rojo la celda que corresponda al bono que no recibirá.

Figura 27. Concentrado de bonos.

ÁREA				
NOMBRE	ASISTENCIA	PUNTUALIDAD	PRODUCTIVIDAD	SEGURIDAD E HIGIENE
COLABORADOR 1	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 2	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 3	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 4				
COLABORADOR 5	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 6	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 7	\$		\$	\$
COLABORADOR 8	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 9	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 10				
COLABORADOR 11	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 12	\$	\$	\$	\$
COLABORADOR 13	\$	\$		\$
COLABORADOR 14	\$	\$	\$	
COLABORADOR 15	\$	\$	\$	

Si no tiene bono de asistencia, pierde todos los bonos.

Sin bono de puntualidad

Por incapacidad se pierden los bonos y se hace la anotación.

Sin bono de product.

Sin bono de S.H.

Nota: Elaboración propia con información obtenida de Espumas Omludam S.A de C.V., 2023.

3. Sanciones.

En ese sentido, se establece la sanción que se aplica por su naturaleza a las conductas de reprobación, es decir, que comete una falta o no cumple con el reglamento de la empresa. Hablamos de un acta administrativa, la cual encontraremos en “**Archivo RH**”, “**Formatos**”, “**Acta Administrativa**”, en la que se redactará específicamente lo sucedido y en base al artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo², agregando a esta, el escrito que pertenece a la fracción que refiere la falta. Deberá ser firmada por el colaborador en cuestión y se plasmara

² La Ley Federal del Trabajo (LFT) es un instrumento legislativo indispensable para las empresas, el cual determina los lineamientos de la relación patrón-trabajador en los cuales se establecen los derechos y obligaciones que deben asumir.

su huella dactilar del pulgar correspondiente a la mano con que firmó, firma de dos testigos, es decir, dos individuos que puedan dar crédito a los acontecimientos y, por último, firma del representante de recursos humanos.

4. Convenios De Término De Contrato.

Podemos entender por termino de contrato, la terminación de la relación laboral, que es el acto o hecho jurídico que tiene por efecto liberar al empleador y al dependiente, de los derechos y obligaciones que se impusieron, al celebrar una relación de índole laboral. Este proceso se puede presentar por distintos factores, por ejemplo, la renuncia voluntaria de los colaboradores o que no exista renovación a la expiración de un contrato por tiempo determinado. Para realizar estos convenios, iremos a la carpeta “**Archivo RH**”, “**Formatos**”, “**Documentos Espumas**”, “**Convenio de termino de contrato sencillo**”, actualizaremos la fecha al día de emisión, capturamos su nombre completo y nos guiaremos de sus documentos para registrar sus datos, tales como la fecha de ingreso, cuántos años de vida tiene, sexo y demás datos que el formato nos indica.

El colaborador en cuestión, deberá escribir su nombre completo, agregar su firma y plasmar la huella del pulgar en el costado derecho de las primeras dos páginas, en la última página únicamente colocará su firma. Deberán imprimirse tres tantos del mismo, y para los tres la indicación es la misma.

Una vez que esté confirmada su renuncia con los documentos y firmas pertinentes, enviaremos a contabilidad un mensaje por correo electrónico, el cual comunicara que la persona se está dando de baja de la organización para que procedan al cálculo del finiquito, mismo que se calcula con los siguientes datos:

- Sueldo base con el que contaba.
- Aguinaldo que le corresponde.
- Días de vacaciones no disfrutados.
- Prima vacacional correspondiente.
- Otras percepciones (si estaba en caja de ahorro, por ejemplo)
- Otras deducciones (si existe algún préstamo pendiente por pagar que el colaborador haya solicitado a la empresa, por ejemplo).

Ya que tengamos el saldo del finiquito y el efectivo disponible, el trabajador deberá presentarse para recibirlo. Para esto, deberá firmar nuevamente un convenio de termino de contrato, el cuál contendrá la cantidad especificada que va a recibir en un desglose de los datos antes mencionados. Este convenio podemos encontrarlo en la carpeta “**Archivo RH**”, “**Formatos**”, “**Documentos Espumas**”, “**Convenio de termino de contrato completo**” en el que actualizaremos la fecha de emisión, capturamos su nombre completo y nos guiaremos de sus documentos para registrar los datos que el mismo documento solicita. Para editar las cantidades económicas correspondientes, nos guiaremos del cálculo de finiquito. Al igual que el anterior, deberá escribir su nombre completo, agregar su firma y plasmar la huella del pulgar en el costado derecho de las primeras páginas, en la última página únicamente colocará su firma y se deberán imprimir tres tantos del mismo, para los tres la misma indicación

Conclusión.

Al llegar al final de este manual, celebramos el logro colectivo de contar con una guía integral que ilumina cada aspecto crítico de nuestros procesos.

En nuestro viaje hacia la eficiencia, hemos explorado y documentado minuciosamente cada proceso que conforma el tejido de nuestro departamento. Hemos delineado roles, responsabilidades y flujos de trabajo para proporcionar una hoja de ruta clara a cada miembro de nuestro equipo. Sin embargo, entendemos que la optimización nunca es estática; es un proceso en constante evolución.

Este manual es un punto de partida, no un destino final. Nos comprometemos a mantenernos receptivos a nuevas ideas, a abrazar la innovación y a adaptarnos a los cambios que surgen en nuestro entorno empresarial. La mejora continua es un esfuerzo colectivo, y cada uno de nosotros desempeña un papel vital en este proceso.

Como colaboradores de Espumas Omludam S.A de C.V., invitamos a cada miembro del equipo a compartir sus experiencias y a aportar sugerencias. La colaboración y el intercambio de conocimientos fortalecerán aún más nuestra capacidad para abordar desafíos, superar obstáculos y alcanzar nuevos niveles de eficiencia y excelencia operativa.

A medida que implementamos estos procesos en nuestra rutina diaria, recordemos que la calidad y la eficiencia no son metas aisladas, sino valores que incorporamos en cada acción que emprendemos. Sigamos trabajando juntos para ofrecer resultados excepcionales, satisfacer las expectativas de nuestros colaboradores.

Agradecemos su dedicación, compromiso y contribuciones a la mejora continua. Este manual es una herramienta valiosa.

Anexos.

Tabla 3. Horarios.

Horarios.			
Áreas con turnos rolados.		Áreas con turno fijo.	
Lunes a viernes.	Sábado.	Lunes a viernes.	Sábado.
1° turno: 06:00hrs. a 14:00hrs.	06:00hrs a 10:00hrs	09:00hrs a 17:00hrs	09:00hrs a 13:00hrs
2° turno: 14:00hrs. a 22:00hrs.	10:00hrs a 14:00hrs		
Seguridad e higiene.		Aglutinado.	
Colchonería.		Peeler.	
Modatelas.		Resorte.	
Corte.			
Mantenimiento.			

CAPÍTULO V

Conclusiones

Con satisfacción, podemos concluir que el objetivo se ha cumplido con éxito. Este logro no solo valida la planificación estratégica y la dedicación, sino que también destaca la capacidad de adaptación y resiliencia frente a desafíos imprevistos. El impacto positivo de este logro no solo se refleja en los resultados cuantificables, sino también en el fortalecimiento personal y en la creación de una base sólida para futuros esfuerzos.

A lo largo del desarrollo de este proyecto conocimos la situación que el departamento de Recursos Humanos presentaba, identificamos las necesidades y las deficiencias en la capacitación y el desarrollo laboral del personal dentro del departamento, ya que, por cuestión de organización y falta de herramientas de trabajo tomaba más tiempo al nuevo personal (dentro del departamento) conocer y desarrollar adecuadamente los procesos.

A través del análisis, reconocimos que la función de recursos Humanos debe seguir evolucionando y adoptar un rol estratégico que agregue mayor valor a los resultados de la organización, por lo que decidí crear una herramienta que facilitara y agilizara la aplicación de los procesos para el nuevo personal en este departamento.

La planificación de esta herramienta nos indica de forma certera que el problema será eliminado o reducido en base a ciertos elementos definidos por recursos humanos, el objetivo de esta planificación es asegurar que el presente proyecto implementado es el que brindara una mejora al sistema actual de aplicación de procesos.

El departamento de recursos humanos es de suma importancia en cualquier empresa, ya que el personal es el encargado de brindar un servicio de calidad al cliente, por lo que el nivel de capacitación y motivación debe ser elevado. El análisis elaborado en la organización mostró algunas deficiencias en elementos necesarios para la efectiva prestación del servicio, aunque el método actual funcione, puede instituirse la herramienta para el departamento de recursos humanos propuesto con el fin de obtener mejoras en el servicio, aumento de la productividad, mejora en el manejo de los sistemas y personal motivado.

La herramienta de mejora propuesta en este proyecto, presenta una estructura acorde a la necesidad del departamento en base a elementos teóricos y prácticos, pretendiendo facilitar la aplicación de los procesos para elevar sus niveles de servicio, con el fin de brindar evidencia de los cambios y mejoras.

La mejora continua es un elemento tomado de los elementos que forman parte de la administración moderna de los sistemas de gestión, con la finalidad de mejorar constantemente los elementos que forman parte del servicio, la administración del recurso humano debe estar en constante mejora.

Competencias Desarrolladas

Utiliza las nuevas tecnologías de información y comunicación en la organización, para optimizar los procesos y la eficaz toma de decisiones.

Para el cumplimiento del objetivo del presente trabajo, la base fundamental fue el estudio y aplicación de las tecnologías digitales y los sistemas de telecomunicación, es decir: escáner, impresoras, ordenadores multimedia, etcétera; y como máximo exponente tenemos la red de internet.

Aplica métodos de investigación para desarrollar e innovar modelos, sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización

Realice un trabajo creativo y sistemático para agilizar la adquisición de conocimientos, haciendo una recopilación, organización y análisis de información para aumentar la comprensión de los procesos con estrategias y técnicas que nos encaminaron al cumplimiento del objetivo.

Actúa como agente de cambio para facilitar la mejora continua y el desempeño de las organizaciones

A través de este proceso, presté atención a la problemática del presente para poder tomar acción sobre el futuro. Desarrollé determinadas acciones que contribuyeron de manera positiva en el entorno, para poder anticipar al cambio, actuar de manera decisiva y en colaboración.

Aplica métodos, técnicos y herramientas para la solución de problemas en la gestión empresarial con una visión estratégica

Durante mi estancia en la empresa detecte el problema en la aplicación de los procesos, ya que el nuevo personal en el departamento de Recursos Humanos para llevar a cabo alguna contratación, o algún recabo de información tardaban más tiempo del necesario, viendo esta problemática decidí crear una herramienta de trabajo en la cual se pueden optimizar tiempos de aplicación en los procesos.

Fuentes De Información

1. Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. (Chiavenato, 1992), México 1992.
2. Tomàs, O. (2023b, septiembre 18). Gestión de Recursos Humanos: definición, objetivos y funciones - Grupo Castilla. Grupo Castilla.
3. Los Objetivos y Funciones de RRHH. (2014, 22 abril).
4. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/22/los-objetivos-y-funciones-de-rrhh/>
5. A. (n.d.). Cómo elaborar un proceso de contratación de primer nivel. Asana. Recuperado el 07 de Enero de 2023 (<https://asana.com/es/resources/hiring-process>).
6. Aguilar Flores, E. E. (2011). Sistema de contratación de personal.
7. Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Revista Universidad y Sociedad, 11(4), 163-170.
8. Arturo, A. A. (2019). Reclutamiento y selección de personal. Editorial Elearning, SL.
9. De Drew, E. D. R. (s. f.-b). Principales procesos de un departamento de recursos humanos.
10. De Soto, F. C. (2006). La gestión de recursos humanos en las organizaciones de servicio. Laurus, 12(Ext), 10-27.
11. Garcia, R. D. B., & Rodríguez, N. R. Y. (2022). Gestión del talento humano y su influencia en la contratación del personal. Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, 15(6), 128-141.
12. McGregor, D. (1994). El lado humano de las organizaciones | Colombia; McGraw-Hill; 1994. 243 p. illus. | LILACS.
13. Omludam, P. (s. f.-a). Espumas Omludam. Recuperado el 13 de Noviembre de 2022 (<http://www.omludam.com.mx/>).
14. Tomás, O. (2022, 12 diciembre). Gestión de Recursos Humanos: definición, objetivos y funciones.
15. U. (2022, 8 noviembre). Etapas de la evolución de los Recursos Humanos. Recuperado el 09 de Enero de 2023 (<https://www.up-spain.com/blog/evolucion-de-los-recursos-humanos/>).
16. Valdivia, B. F. (2019, 12 noviembre). Evolución de los recursos humanos y sistemas de capacitación ambiental.