



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO®

Instituto Tecnológico de Apizaco

---

# TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO

## MANUAL DE BIENVENIDA PARA PRACTICANTES

### TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

### PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

PRESENTA:  
MICHELLE JANNAHY CHEVANIER HERNÁNDEZ

NOMBRE DEL ASESOR:  
MTRA. SANDY ISABEL ISLAS AGUILAR



APIZACO, TLAX., JUNIO 2024



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Apizaco  
Ciencias Económico-Administrativas

Apizaco, Tlax., 13/Junio/2024.

**ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.**

**MARTIN ROJAS RAMIREZ**  
**JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**  
**P R E S E N T E.**

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

|                         |                                                              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------|
| a) Nombre del Egresado: | <b>MICHELLE JANNAHY CHEVANIER HERNANDEZ</b>                  |
| b) Carrera:             | <b>INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL</b>                     |
| c) Número de Control:   | <b>19370077</b>                                              |
| d) Nombre del proyecto: | <b>MANUAL DE BIENVENIDA PARA PRACTICANTES.</b>               |
| e) Producto             | <b>TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL</b> |

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

**ATENTAMENTE**

Excelencia en Educación Tecnológica®  
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

**NORMA ANGELICA AGUIÑAGA SÁNCHEZ**  
**JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS**  
**ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.**

**ASESOR**  
**SANDY ISABEL ISLAS AGUILAR**



Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec, Municipio de Tzompantepec,  
Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010 Ext. 105, e-mail: cea@apizaco.tecnm.mx  
tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



**2024**  
**Felipe Carrillo**  
**PUERTO**  
GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
CEL. 310000



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Apizaco  
División de Estudios Profesionales

Apizaco, Tlax., 24/junio/2024  
No. OFICIO: DEP-CT/666/2024

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

**MICHELLE JANNAHY CHEVANIER HERNANDEZ**  
**EGRESADA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CON NÚMERO DE CONTROL: 19370077**  
**P R E S E N T E**

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** cuyo tema es: "**MANUAL DE BIENVENIDA PARA PRACTICANTES**", conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga:

### **AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN**

Debiendo entregar **3** empastados del mismo, apropiadamente encuadernados, a la brevedad, para presentar su acto de recepción profesional.

Sin otro particular por el momento, le envió un cordial saludo.

**ATENTAMENTE**

*Excelencia en Educación Tecnológica,  
Pensar para Servir, Servir para Triunfar*

**CÉSAR REYNALDO RAMOS GÓMEZ**  
**JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

c.p. archivo



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
TECNOLÓGICO NACIONAL  
DE MÉXICO  
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO  
DIVISIÓN DE  
ESTUDIOS PROFESIONALES



Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec, Municipio de Tzompantepec,  
Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel. (241) 4172010 Ext. 304, e-mail:  
dep\_titulacion@apizaco.tecnm.mx



**2024**  
**Felipe Carrillo**  
**PUERTO**  
GOBIERNO DEL ESTADO DE GUERRERO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
Y CULTURA

## **2.Agradecimientos**

Primero que nada, quiero agradecerle a Dios por permitirme llegar hasta este punto de mi vida, por darme la fuerza, la sabiduría y el conocimiento que necesite a través de mis años de estudio. A mis padres Laura Felicitas Hernández Rosas y Pedro Chevanier López por apoyarme en este camino y por alentarme a ser una profesionista. A mis compañeros de vida, mis hermanos, Alanny Mabel, Pedro Gael y Alan Chevannier por ayudarme y brindarme su mano cuando la necesite, por guiarme en mis decisiones cuando me encontraba sin criterios para tomarlas.

Así mismo a mis abuelitos María Blanca Rosas Cabrera y Miguel Concepción Hernández Núñez por ayudarme a mantenerme en mi camino dándome consejos sabios y palabras de aliento, así como brindándome su ayuda de manera desinteresada cuando llegaba el inicio de semestre y no contaba con lo necesario hablando económicamente.

A mi tía Blanca Arely Hernández Rosas y mi tío Carlos Matamoros Palafox por apoyarme en mis actividades y darme consejos a lo largo de la carrera para ser mejor estudiante y persona; y guiarme como a una hija en el mundo profesional.

Y finalmente, pero no menos importante a mis compañeros en la universidad Nayib Cabrera López y Abraham González Rodríguez les agradezco el permitirme unir a ustedes y volvernos los tres un grupo unido y con grandes planes por separado quizás, pero sabiendo que vamos a estar el uno para el otro, gracias por demostrarme lo que es la amistad y ayudarme a terminar la carrera con sus consejos y compañía.

También para finalizar agradezco a las personas que conocí en mis residencias, que tuvieron apertura a ayudarme en las actividades que realicé y en la que se describe en este manual; por contestar a mi ayuda gracias Carolina Chávez Vázquez, Joseph Cruz Galaviz e Iván Briones.

Sin duda voy a estar agradecida toda mi vida con las personas que menciono en esta hoja que teniendo un vínculo familiar o no, me ayudaron a terminar una gran parte de mi vida que no muchos pueden tener, y una vez más gracias Dios por permitirme estar en este punto y por las personas que pusiste en mi camino.

## 4. Índice

|                                                        |    |
|--------------------------------------------------------|----|
| 2. Agradecimientos .....                               | 1  |
| 3. Resumen .....                                       | 2  |
| 4. Índice .....                                        | 2  |
| 5. Introducción .....                                  | 5  |
| 6. Descripción de la empresa. ....                     | 6  |
| 6.1 Datos de la empresa.....                           | 6  |
| Figura 1. Logotipo de la empresa .....                 | 6  |
| 6.2 Cultura empresarial .....                          | 6  |
| 6.2.1 Su posición .....                                | 6  |
| 6.2.2 Misión .....                                     | 7  |
| 6.2.3 Visión .....                                     | 7  |
| 6.2.4 Valores.....                                     | 7  |
| 6.2.5 Metas .....                                      | 8  |
| 6.3 Área de trabajo del estudiante .....               | 9  |
| 7. Problemas a resolver .....                          | 9  |
| 7.1 Planteamiento del problema .....                   | 9  |
| 8. Objetivos (general y específicos).....              | 10 |
| 8.1 Objetivo general .....                             | 10 |
| 8.2 Objetivos específicos.....                         | 10 |
| 9. Justificación .....                                 | 10 |
| 9.1 Delimitación .....                                 | 11 |
| 10. Marco teórico.....                                 | 11 |
| 10.1 ¿Qué son los manuales administrativos?.....       | 11 |
| 10.1.2 Objetivos de los manuales administrativos ..... | 11 |
| 10.1.3 Clasificación de los manuales .....             | 12 |
| Tabla 1. Tipos de manuales de control interno .....    | 13 |
| 10.2 Manual de bienvenida.....                         | 13 |

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Concepto .....                                                     | 13 |
| Características .....                                              | 14 |
| Manuales de bienvenida en empresas internacionales.....            | 14 |
| Importancia .....                                                  | 15 |
| Elementos de un manual de bienvenida.....                          | 15 |
| 11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas..... | 17 |
| Análisis y diseño de procedimientos .....                          | 17 |
| 1.-Delimitación del procedimiento .....                            | 18 |
| 2.- Recolección de la Información .....                            | 18 |
| a) Investigación Documental: .....                                 | 19 |
| c) Observación de Campo:.....                                      | 19 |
| 3.- Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento .....    | 19 |
| 4. - Análisis del Procedimiento.....                               | 20 |
| 12.Resultados (manual) .....                                       | 21 |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                              | 23 |
| II. OBJETIVOS.....                                                 | 24 |
| III. ¿Quiénes SOMOS? .....                                         | 26 |
| Nuestra posición.....                                              | 26 |
| Figura 2. Producto final .....                                     | 26 |
| Misión .....                                                       | 27 |
| Visión.....                                                        | 27 |
| Valores .....                                                      | 28 |
| Organigrama.....                                                   | 30 |
| Metas.....                                                         | 31 |
| Política.....                                                      | 32 |
| Principios .....                                                   | 33 |
| Derechos y obligaciones. ....                                      | 36 |
| Jornada Laboral .....                                              | 36 |
| Checadas .....                                                     | 36 |

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Transporte de empleados .....                                     | 36 |
| Prestaciones generales internas. ....                             | 37 |
| Uniforme.....                                                     | 37 |
| Capacitación o inducción .....                                    | 37 |
| GUÍA DE ACTIVIDADES POR ÁREA.....                                 | 38 |
| Recursos Humanos .....                                            | 39 |
| Figura 3. Caratula expediente. ....                               | 40 |
| Figura 4. Hoja guía (expediente) .....                            | 40 |
| Figura 5. Hoja de liberación .....                                | 42 |
| Figura 6. Hoja de renuncia .....                                  | 43 |
| Figura 7. Página de inicio de SAP para valuación de tiempos ..... | 44 |
| Tic's .....                                                       | 46 |
| Figura 8. Pantallas en producción .....                           | 46 |
| Almacén, logística y compras .....                                | 48 |
| 13. Conclusiones .....                                            | 50 |
| 13.1 Experiencia adquirida .....                                  | 50 |
| 14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas.....                 | 51 |
| 15. Fuentes de información.....                                   | 51 |

## **5. Introducción**

Los manuales son un instrumento que ayuda uniformar los criterios y conocimientos dentro una organización, logrando así una concordancia en cuanto a la cultura existente dentro de la empresa, como lo es su misión, visión, valores y lo más importantes los objetivos de la empresa. Y es que si bien una empresa sin objetivos es como una nave sin timón que va a la deriva, sin tener conocimiento de si sus estrategias o acciones son eficaces o, por el contrario, solo la está hundiendo más.

En lo anterior radica la importancia del porque todos sus colaboradores deben contar con la capacitación y aptitudes para desempeñar las actividades de forma correcta dentro de sus puestos de trabajo, y es ahí donde se demuestra la importancia y valor de los manuales que son herramientas imprescindibles a través de los cuales los miembros de la organización pueden involucrarse de manera eficaz para con ello lograr los objetivos de forma más eficiente.

Y es que, si el colaborador no se siente identificado con alguna parte que representa la empresa, no va a existir ese vínculo que genere lealtad y honestidad hacía el trabajo que este desempeñando y como consecuencia la productividad y el ambiente de trabajo se verán afectados. Por ello los manuales en conjunto con la inducción de los colaboradores deben ser realizados de forma correcta brindando así una forma en que estos se sientan a gusto con la tarea que desempeñan, así como el ambiente laboral en el que se encuentren.

La primera parte de este proyecto demuestra el porqué de la realización del mismo, así mismo encontrando la justificación que demuestra la necesidad y el valor que va a aportar en el desarrollo tanto del estudiante, como de la empresa al facilitar la inducción de este al mundo profesional.

Seguido de cómo es que se fue realizando el manual identificando cada actividad principal que se desarrollaba por parte del practicante en el área designada. Y finalmente se encuentra el resultado de este proyecto que es el “Manual de bienvenida para practicante en COINDU México”.

## **6. Descripción de la empresa.**

### **6.1 Datos de la empresa**

COINDU MÉXICO S. DE R.L. DE C.V. Es una empresa que desarrolla su actividad en el área de la industria automóvil produciendo cubiertas para automóviles. El sentido y la orientación del Servicio al cliente, intentado siempre superar sus expectativas; una posición altamente competitiva y diferenciadora en el mercado empresarial, ofreciendo las soluciones más innovadoras y completas; así como un profesionalismo exigente, donde la integridad, la ética y el rigor en la gestión son una norma basada en un estándar de conducta de todos sus empleados, proveedores, clientes y comunidad circundante, forman parte del conjunto rector y básico de toda su actuación.

**Nombre:** COINDU MÉXICO S. DE R.L. DE C.V.

**Giro, ramo o sector:** Automotriz

**Domicilio:** C. Piedras Negras, 1000-BIS, Colonia Mena-Cd. Industrial Xicohtencatl, 90434

**Ciudad:** Tetla de la Solidaridad, Tlaxcala.

**Teléfono:** 241 412 7294



**Figura 1.** Logotipo de la empresa

### **6.2 Cultura empresarial**

#### **6.2.1 Su posición**

Un fuerte sentido de responsabilidad social, una preocupación activa y permanente con el medio ambiente – cliente, accionistas, colaboradores, proveedores y comunidad- están haciendo todo lo

posible para cumplir con los compromisos y cumplir con las expectativas.

### **6.2.2 Misión**

Somos la marca global más enfocada en desarrollar superficies inteligentes con funcionalidades específicas, que utilizamos las tecnologías más avanzadas. Nuestro conocimiento y nuestros procesos sofisticados nos ayudan a innovar en nuestros materiales y servicios, brindando las mejores soluciones en interiores, con proyección a futuro, más económicas y sustentables.

### **6.2.3 Visión**

Promovemos el cambio y la innovación para aplicar de manera eficiente tecnología de punta a nuestros procesos y productos para acelerar el futuro de la movilidad. Lo que nos impulsa es nuestra firme creencia de que en el sector de la movilidad las demandas de los consumidores aumentan continuamente. Para satisfacer a aquellos con éxito y a la máxima velocidad, la planificación y el desempeño inteligente para proporcionar de manera eficiente productos inteligentes competitivos y de alta gama personalizados para las necesidades de cada usuario final es crucial.

### **6.2.4 Valores**

- Confiabilidad

¡Bien a la primera! Ese es nuestro ADN COINDU. Si las condiciones de una solicitud no permiten el mejor resultado en su clase, consultaremos clientes con un enfoque objetivo, orientado a la solución y decisivo.

- Integridad

Nos orgullecemos en nosotros mismos, de nuestros clientes y de nuestro esfuerzo por enfrentar siempre el éxito: nuestro éxito, el éxito de nuestros clientes. Nunca demeritamos esos valores.

- Respeto

Defendemos a nuestro equipo global, sus logros y su desempeño. Lo apreciamos y recompensamos. Al mismo tiempo, nos enfocamos en mejorar nuestras habilidades todos los días para mantenernos en el camino correcto.

- Responsabilidad

Nos esforzamos por alcanzar siempre entornos de trabajo seguros y saludables y alcanzar nuestro objetivo hacia la protección del medio ambiente para cumplir con las demandas de la sociedad en la que vivimos: proteger el medio ambiente mediante la introducción constante de nuevas soluciones sostenibles. También trabajamos, diariamente, para ser total y socialmente responsables con todos nuestros empleados y comunidades, local y globalmente.

- Sustentabilidad

COINDU integra los principios fundamentales de sustentabilidad en su cultura, estrategia, actividades gestión y relación con sus empleados, proveedores, clientes, accionistas y todos aquellos que, directa o indirectamente, se ven afectados por las actividades de la organización. Nuestro enfoque está integrado para la creación de valor sostenible, al anticipar riesgos, ayuda a maximizar las oportunidades y a construir relaciones sólidas con las partes interesadas.

- Consistencia

No importa el volumen o la complejidad de un proyecto, siempre entregamos a tiempo y con la más alta calidad. ¡Todos los días para todos nuestros clientes! COINDU representa flujos de trabajo eficientes con las más altas expectativas en nuestra producción.

- Curiosidad

Hoy es mejor que ayer, mañana es mejor que hoy, eso es en lo que creemos. Por lo tanto, buscamos e implementamos lo nuevo para satisfacer las necesidades del mañana. Para nosotros y para nuestros clientes. ¡El cambio es hoy!

### **6.2.5 Metas**

1. Crecimiento mediante la diversificación de clientes, productos y ubicaciones, aumentando la sensibilidad en las actividades en curso, además de una diversificación positiva y reduciendo el riesgo comercial.
2. Asegurar una rentabilidad constante, optimizando la gestión operativa, enfocándose en categorías de clientes/productos,

implementado procedimientos de mejora continua en toda la organización, desarrollando competencias y habilidades del personal, implementando programas de capacitación y gestión efectivos e implementando un sistema de gestión eficaz.

3. Protección del medio ambiente y prevención de la contaminación, en términos de aspectos ambientales significativos, mediante el uso sostenible de los recursos, reduciendo el consumo de agua y energía, reduciendo la producción de residuos en función de las mejores prácticas industriales disponibles, o dándoles la mejor ruta disponible, priorizando el reciclaje en lugar de desechar.
4. Promover la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, mediante la eliminación de riesgos y la reducción de riesgos de salud y seguridad en el trabajo, para prevenir lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo y reducir los accidentes laborales, contribuyendo así el aumento de la productividad y la motivación de los trabajadores.
5. Cumplimiento total de los requisitos y compromisos legales y reglamentarios.
6. Cooperación con las partes interesadas relevantes mediante la promoción de la comunicación interna y externa y la consulta y participación de los trabajadores.

### **6.3 Área de trabajo del estudiante**

Una de las principales áreas de COINDU MÉXICO es el departamento de Recursos Humanos, conformada en conjunto con el departamento de seguridad e higiene dentro de la empresa; misma en la que fue designada la estudiante para realizar sus residencias profesionales en la oficina de Recursos Humanos para brindar apoyo a los colaboradores administrativos en las actividades de nómina, capacitación, selección y reclutamiento.

## **7. Problemas a resolver**

### **7.1 Planteamiento del problema**

En la actualidad, es indispensable para una organización que todos sus colaboradores tengan conocimiento acerca de las funciones que se desarrollan al interior de la empresa, así como sus protocolos y

procedimientos bajo los cuales responde. Esto con el propósito de que la productividad y la eficacia aumenten en las actividades desarrolladas por los mismos, ya que así se aprovecharan los recursos con los que se cuentan de forma más óptima.

Así se demuestra la existente necesidad de una herramienta como lo son los manuales, los cuales permiten hacer de conocimiento al trabajador sobre que funciones va a realizar, como las va a realizar, al tiempo que logra una identidad conjunta con la empresa al conocer sus objetivos, valores y metas, para identificarse con ellos.

## **8. Objetivos (general y específicos)**

### **8.1 Objetivo general**

Lograr que el estudiante en periodo de residencias se integre al ambiente laboral en el menor tiempo posible y comprenda de forma clara como está estructurada la empresa, sus políticas, normas, derechos y obligaciones correspondientes; facilitando así su transición hacía la vida laboral.

### **8.2 Objetivos específicos**

- Dar a conocer las actividades o tareas que va a realizar el estudiante en el área a desarrollarse durante su periodo dentro de la empresa.
- Brindar ayuda acerca de las preguntas que surgen las primeras semanas de estadía.

## **9. Justificación**

COINDU MÉXICO S. DE R.L. DE C.V. es una empresa del sector automotriz que recibe al año alrededor de sesenta futuros profesionistas de diferentes universidades de la región con el fin de desempeñar sus prácticas profesionales a la par que se adentran al mundo laboral. Por ello nace el propósito de este proyecto el cual, es dar conocer las actividades que se desarrollan dentro de la empresa independientemente del área a la cual se dirijan, facilitando así su ingreso.

Al mismo tiempo que se entrega un manual de bienvenida para dar a conocer cómo se maneja la empresa y bajo que valores trabaja, de igual

forma que se definen sus responsabilidades y obligaciones, así como sus derechos dentro de la organización.

### **9.1 Delimitación**

El manual de bienvenida va ir dirigido a los practicantes en periodo de residencias dentro de la empresa con el objetivo de guiar su ingreso y futuras tareas durante las primeras semanas de su estadía.

## **10. Marco teórico**

### **10.1 ¿Qué son los manuales administrativos?**

Los manuales administrativos son documentos escritos que concentran en forma sistemática una serie de elementos administrativos con el fin de informar y orientar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando los criterios de desempeño y cursos de acción que deberán seguirse para cumplir con los objetivos trazados.

Los Manuales Administrativos son medios valiosos para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto a la organización y al funcionamiento de la dependencia; es decir, entenderemos por manual, el documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones sobre historia, organización, política y/o procedimientos de una institución, que se consideren necesarios para la mejor ejecución del trabajo

#### **10.1.2 Objetivos de los manuales administrativos**

- Presentar una visión de la organización.
- Determinar las funciones asignadas a cada departamento de la organización.
- Establecer la jerarquía de la organización.
- Manual de procedimientos contables.

### 10.1.3 Clasificación de los manuales

| Tipo           | Concepto                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organización   | Este tipo de manual resume el manejo de una empresa en forma general. Indican la estructura, las funciones y roles que se cumplen en cada área.                                                                                                                                                                      |
| Departamental  | Dichos manuales, en cierta forma, legislan el modo en que deben ser llevadas a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas al personal en forma diferencial según el departamento al que se pertenece y el rol que cumple                                                            |
| Política       | Sin ser formalmente reglas en este manual se determinan y regulan la actuación y dirección de una empresa en particular.                                                                                                                                                                                             |
| Calidad        | Es entendido como una clase de manual que presenta las políticas de la empresa en cuanto a la calidad del sistema. Puede estar ligado a las actividades en forma sectorial o total de la organización                                                                                                                |
| Sistema        | Debe ser producido en el momento que se va desarrollando el sistema. Está conformado por otro grupo de manuales                                                                                                                                                                                                      |
| Finanzas       | Tiene como finalidad verificar la administración de todos los bienes que pertenecen a la empresa. Esta responsabilidad está a cargo del tesorero y el controlador.                                                                                                                                                   |
| Procedimientos | Este manual determina cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad de manera correcta                                                                                                                                                                                                  |
| Bienvenida     | Su función es introducir brevemente la historia de la empresa, desde su origen, hasta la actualidad. Incluyen sus objetivos y la visión particular de la empresa. Es costumbre adjuntar en estos manuales un duplicado del reglamento interno para poder acceder a los derechos y obligaciones en el ámbito laboral. |
| Técnicas       | Estos manuales explican minuciosamente como deben realizarse tareas particulares, tal como lo indica su nombre, da cuenta de las técnicas.                                                                                                                                                                           |

**Tabla 1.** Tipos de manuales de control interno  
**Fuente:** Vivanco Vergara, M. E. (2017)

### **10.2 Manual de bienvenida**

La empresa es siempre la emisora de un escrito de bienvenida de esta índole, a menudo mediante su departamento de personal o de recursos humanos.

El objetivo del mensaje es ofrecer un buen recibimiento al nuevo trabajador y ponerse a su disposición para cualquier asunto que pudiera necesitar.

El texto debe ser personalizado y estar redactado en un tono cálido. Debe evitarse cualquier forma de estilo institucional.

Si bien puede tramitarse mediante un comunicado interno (en soporte papel o por correo electrónico), es aconsejable elaborar una carta, ya que se trata de un texto protocolario.

Es un documento todavía poco habitual en el ámbito laboral. Sin embargo, algunas empresas comienzan a adoptarlo a fin de fomentar una buena atmosfera de trabajo. El receptor suele agradecer esta muestra de solidaridad, recibida en un momento siempre delicado al integrarse en un ambiente que suele ser desconocido.

Cuando la empresa no brinda a sus empleados una inducción completa y tampoco dispone de un manual de bienvenida, esto ocasiona un deficiente ingreso, falta de socialización y de integración al trabajo.

Para atenuar estas fallas, se propone realizar una inducción adecuada que contenga un recorrido por las instalaciones, así como la elaboración de un manual de bienvenida que contenga la estructura organizacional, misión, visión, filosofía y objetivos para que el trabajador adquiriera conocimientos relevantes acerca de la empresa.

#### **Concepto**

Es un instrumento escrito que comprende una descripción de las políticas de una organización, normas, prestaciones y otros temas, relacionados con la actividad propia de aquella.

También se les llama manuales del empleado; suelen englobar todo lo que le interesa conocer al empleado en general, sobre todo al ingresar a la empresa.

### **Características**

1. Título: debe ser amistoso para el nuevo trabajador.
2. Formato: debe estar hecho a base de párrafos pequeños, con bastantes encabezados, para facilitar su lectura. Márgenes amplios.
3. Debe usarse un tipo de letra moderno y claro.
4. Material gráfico: fotografías, dibujos y graficas en abundancia.
5. Tamaño: debe ser manuable al folleto.
6. Papel: de la mejor calidad.

Los manuales de este tipo, que tratan sobre administración de personal pueden elaborarse destinados a tres clases de usuario:

1. Para personal en general, que es el caso de los manuales del empleado o de reglas y reglamentos de oficina y que usualmente dan a conocer las políticas y algunas veces procedimientos.
2. Para los supervisores, y en este caso tienden a comunicar las actividades y políticas de la administración sobre la forma en que el personal de supervisión debe dirigir el esfuerzo de sus subordinados.
3. Para el personal del departamento o unidad de personal, en cuyo caso podrán ser manuales de organización del departamento de políticas y de procedimientos específicos a cargo del departamento.

### **Manuales de bienvenida en empresas internacionales.**

Una herramienta administrativa que en los últimos años se ha extendido notablemente la constituyen los Manuales de Bienvenida. En la década del setenta y debido a la preocupación creciente por el comportamiento de los representantes y ejecutivos de las grandes empresas, algunos de ellas comenzaron a implementar Manuales de Bienvenida.

El Manual de Bienvenida consiste en describir las políticas de la compañía, normas, prestaciones y otros temas relacionados, recoge toda la información relevante para el nuevo trabajador: organigramas, vacaciones, nominas, calendarios, su formato puede ser en papel, on-line, video.

Un Manual de Inducción debe dar respuestas a todas las inquietudes del nuevo trabajador, facilitándole la integración como uno más.

Empresas como PepsiCo, Coca Cola, Bimbo, LG, Nestlé, utilizan Manuales de Bienvenida como una herramienta administrativa que les sirve para darles una adecuada inducción a los empleados. El 95% de las empresas de la Revista Fortune tienen Manuales de Bienvenida

### **Importancia**

Esta herramienta administrativa sirve para integrar al trabajador a su nuevo puesto, es considerado como uno de los elementos relativos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilita el aprendizaje dentro de una organización, por una parte; y por otra, proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en las unidades administrativas.

El Manual de Bienvenida es uno de los primeros contactos del empleado con la empresa y el más tangible de ellos. De este manual dependerá, en gran parte, la opinión que se forme el empleado sobre la organización. El contenido del mismo variará de acuerdo a cada empresa, pero en sentido general proporcionará informaciones básicas de la compañía, tales como historia, misión, visión, objetivos y políticas generales, así como orientación al empleado sobre su trabajo. Este tipo de manuales permite que el empleado empiece a ser eficiente, eficaz y rentable desde el primer día y ayudan a que se sienta identificado con los intereses de la empresa.

### **Elementos de un manual de bienvenida**

#### **Organigrama**

Es un esquema o representación gráfica de la estructura de una organización, que refleja los departamentos con su respectivo responsable a cargo y cómo se relaciona cada área entre sí.

#### **Estructura Organizacional**

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados, entre gerentes y gerentes y entre empleados y empleados. Los departamentos de una organización se pueden estructurar, formalmente, en tres formas básicas: por función, por producto/mercado o en forma de matriz.

## **Misión**

La misión de la empresa es el punto de partida de la actividad de la organización cuya definición tiene mucho que ver con el negocio (actividad productiva y comercial de la misma).

La misión expresa la razón de ser de la empresa y su objetivo primordial. Constituye la auténtica declaración de principios corporativos, y es aconsejable que se redacte explícitamente. La declaración de la misión debe responder las siguientes preguntas:

¿Por qué y para que esta la empresa en el mercado?

¿En qué tipo de negocios esta exactamente la organización (a que se dedica)?

¿Cuáles son los productos o servicios principales que ofrecemos a los clientes?

## **Visión.**

La visión de una empresa es una declaración que indica hacia dónde se dirige la empresa en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse.

A diferencia de la misión, la declaración de la visión contesta la pregunta “¿qué queremos ser?”, mientras que la misión contesta la pregunta: “¿cuál es nuestra razón de ser?”.

La visión constituye el conjunto de representaciones, tanto efectivas como racionales, que un individuo o grupo de individuos asocian a una empresa o institución como resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos, como reflejo de la cultura de la organización en las percepciones del entorno.

## **Valores Organizacionales.**

Son los deseos o necesidades afectivas y consientes de las personas que guíaran el comportamiento organizacional.

En una organización los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes, y dependen de la naturaleza de la organización (su razón de ser); del propósito para el cual fue creada (sus objetivos); y de su proyección en el futuro (su visión). Para ello,

deberían inspirar las actitudes y acciones necesarias para lograr sus objetivos.

Es decir, los valores organizacionales se deben reflejar especialmente en los detalles de lo que hace diariamente la mayoría de los integrantes de la organización, más que en sus enunciados generales.

### **Objetivos**

Los objetivos son los fines o propósitos hacia los cuales se deben dirigir los esfuerzos de un grupo humano.

El objetivo de toda empresa es principalmente obtener utilidades a través de todas aquellas áreas funcionales, por ejemplo: mercado, ventas, personal, innovaciones, función social, etc.

Los objetivos dentro de la empresa deben ser claros en cuanto a que deben ser atendidos por el personal de la empresa y señalados por la alta dirección.

### **Políticas.**

Las políticas son normas de acción, expresadas en forma verbal, escrita o implícita, que son adoptadas y seguidas por un dirigente. Es recomendable que las políticas sean escritas, pues se ha llegado a comprobar que una política verbal no existe y se presta a confusión.

Las políticas son necesarias porque por medio de ellas se establece la manera cómo vamos a alcanzar los objetivos, y son importantes en la planeación. Con ellas el gerente tiene una guía un camino a seguir para desarrollar positivamente su trabajo

## **11. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas**

Para la realización del manual se consideraron los siguientes puntos los cuales corresponden a pasos para la creación de manuales de procedimientos, los cuales se adaptan al objetivo de este proyecto, siendo un manual de bienvenida.

### **Análisis y diseño de procedimientos**

A través del conocimiento de los aspectos fundamentales de la empresa puede tenerse una concepción clara y sistemática de las operaciones que se realizan en la dependencia o unidad administrativa; es importante que, al emprender un estudio de esta naturaleza, se aplique

una metodología que garantice la descripción de los procedimientos, de acuerdo con la realidad operativa y con las normas jurídico-administrativas establecidas al efecto. En tal virtud se presentan las etapas necesarias para desarrollar la identificación, el análisis y el diseño de los manuales.

### **1.-Delimitación del procedimiento**

¿Cuál es el procedimiento que se va a analizar?

¿Dónde se inicia?

¿Dónde termina?

Una vez contestadas las preguntas anteriores, se podrá fijar el objetivo del estudio; éste servirá de guía para la investigación, el análisis y la propuesta del procedimiento o procedimientos en estudio.

### **2.- Recolección de la Información**

Consiste en recabar los documentos y los datos, que una vez organizados, analizados y sistematizados, permitan conocer los procesos tal y como operan en el momento, y posteriormente proponer los ajustes que se consideren convenientes. Para recabar la información, es necesario acudir a diversas fuentes, entre las que destacan los archivos documentales, en los que se localizan las bases jurídico-administrativas que rigen el funcionamiento y actividades; los funcionarios y empleados quienes pueden aportar información adicional para el análisis, diseño e implantación de procedimientos; y las áreas de trabajo que sirven para tener la visión real de las condiciones, medios y personal que operan dichas actividades.

Las técnicas que usualmente se utilizan para recabar la información necesaria son:

- a) Investigación documental.
- b) Entrevista directa.
- c) Observación de campo.

Para efectos de esta investigación se ocuparon las siguientes técnicas:

### **a) Investigación Documental:**

Consiste en la selección y el análisis de aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con la empresa; para ello, se estudian documentos tales como bases jurídico-administrativas, diarios oficiales, registros estadísticos, actas de reuniones, circulares, oficios, y todos aquellos que contengan información relevante para el estudio.

### **c) Observación de Campo:**

Consiste en acudir al lugar u oficina en donde se desarrollan las actividades de los procedimientos y observar atentamente todo lo que sucede alrededor; para ello, es necesario anotar todo lo que se considere relevante; con esto es posible verificar o modificar la información recabada en las entrevistas. La observación de campo es muy importante, ya que permite definir y detectar con mayor precisión los problemas, así como descubrir datos valiosos omitidos durante las entrevistas.

Independientemente de la técnica utilizada para la recolección de la información, es necesario seguir todo el procedimiento; desde el principio, hasta el final, a través de todos los órganos o personas que en él intervienen.

## **3.- Análisis de la Información y Diseño del Procedimiento**

Constituye una de las partes más importantes del estudio de este tipo, consiste fundamentalmente en estudiar cada uno de los elementos de información o grupos de datos que se integraron durante la recolección de información, con el propósito de obtener un diagnóstico que refleje la realidad operativa actual.

Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

### **¿Qué trabajo se hace?**

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.

### **¿Quién lo hace?**

Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

### **¿Cómo se hace?**

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

### **¿Cuándo se hace?**

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

### **¿Dónde se hace?**

Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.

### **¿Por qué se hace?**

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento. La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función.

## **4. - Análisis del Procedimiento**

Una vez que todas las actividades se han sometido al análisis correspondiente, y se considera que es necesario mejorar o rediseñar un procedimiento, se deberá utilizar la técnica de los cinco puntos que se presenta a continuación:

### **a) Eliminar**

La primera y más importante preocupación de este método es eliminar todo lo que no sea absolutamente necesario. Cualquier operación, cualquier paso, cualquier detalle que no sea indispensable, deben ser eliminados.

### **b) Combinar**

Si no puede eliminar algo, entonces el siguiente punto es combinar algún paso del procedimiento con otro, a efecto de simplificar el trámite. Cuando se combina, generalmente se eliminan algunos detalles, como un registro, una operación, etcétera.

c) Cambiar

En este punto debe revisarse si algún cambio que pueda hacerse en el orden, el lugar o la persona que realiza una actividad, puede simplificar el trabajo. Los procedimientos pueden simplificarse cambiando la secuencia de las operaciones, modificando o cambiando el lugar, o sustituyendo a la persona que realiza determinada actividad.

d) Mejorar

Algunas veces es imposible eliminar, combinar o cambiar; en estas circunstancias el resultado más práctico se logra mejorando el procedimiento; rediseñando una forma, un registro o un informe; haciendo alguna mejoría al instrumento o equipo empleado, o encontrando un método mejor. Por ejemplo: un sistema de archivo puede ser mejorado, no solamente si se eliminan, combinan o cambian actividades de los procesos actuales, sino al sustituir el sistema actual de archivo de documentos originales por un archivo de microfilmes, cuando el problema básico es el espacio requerido o la seguridad de los originales.

e) Mantener

Consiste en conservar las actividades que, como resultado del análisis, no fueron susceptibles de eliminar, combinar, cambiar o mejorar. Para aplicar esta técnica, es recomendable contar con un bosquejo de las actividades que componen el procedimiento.

## **12.Resultados (manual)**



**COINDU**

# **MANUAL DE BIENVENIDA PARA PRACTICANTES**

**COINDU MÉXICO S. de R.L. de C.V.**



## **I. Introducción**

El presente manual de bienvenida para practicantes en la empresa COINDU MÉXICO S. de R.L. de C.V., pretende dar a conocer a los alumnos provenientes de las distintas universidades, un acercamiento sobre los antecedentes históricos, autoridades, organización e información general de la organización como lo es: las normas, políticas, valores, derechos y obligaciones, al mismo tiempo que proporciona información específica de las áreas de desarrollo con las que cuenta la empresa y mismas donde los universitarios realizaran sus prácticas.

El manual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En la primera parte, se muestran los objetivos del manual de bienvenida, así como el contenido del documento, seguido por un mensaje de bienvenida.

En la segunda parte, se presenta de forma breve que es la empresa, su misión, visión, valores y la estructura organizacional.

Y en la tercera parte, se muestran las metas que tiene la empresa, las políticas y los principios bajo los que se rige como, las normas de comportamiento y condiciones de trabajo.

Por último, se detallan todos los aspectos específicos referentes al alumnado dentro de la empresa como lo es sus derechos, obligaciones, horarios y actividades a realizar dentro de cada área, cual sea a la que se dirija.

## **II. Objetivos**

Ser una herramienta de fácil consulta con el fin de dar una orientación respecto a normas y políticas propias de aplicación tanto interna como externa en la empresa, permitiendo así una inducción al nuevo ambiente en el que se desarrollara.

Lograr a partir de la identificación y el compromiso laboral con la empresa por parte de los estudiantes un mejor desempeño y contribución del capital humano dentro de la entidad. Obteniendo así un compromiso afectivo que facilite como lograr los objetivos, y el poder generar una mayor identidad con la organización al conocer cómo es que funciona.

**Estimada/o compañera/o:**

COINDU MÉXICO S. de R.L. de C.V. te da la más cordial bienvenida a nuestra empresa, esperando de antemano que tu estancia sea de mucho beneficio tanto para la organización como para tu desarrollo personal.

Nos es muy grato contar con tu colaboración, para que pongas en práctica tu conocimiento, experiencia y capacidad adquirida en tu preparación profesional en el área para la cual has sido seleccionado.

Es de nuestra pretensión que nos conozcas, así como facilitarte la información necesaria para desempeñar las tareas que te serán encomendadas.

**Bienvenida/o.**

### III. ¿Quiénes SOMOS?

COINDU MÉXICO S. DE R.L. DE C.V. Es una empresa que desarrolla su actividad en el área de la industria automóvil produciendo cubiertas para automóviles. El sentido y la orientación del Servicio al cliente, intentado siempre superar sus expectativas; una posición altamente competitiva y diferenciadora en el mercado empresarial, ofreciendo las soluciones más innovadoras y completas; así como un profesionalismo exigente, donde la integridad, la ética y el rigor en la gestión son una norma basada en un estándar de conducta de todos sus empleados, proveedores, clientes y comunidad circundante, forman parte del conjunto rector y básico de toda su actuación.

#### Nuestra posición.

Un fuerte sentido de responsabilidad social, una preocupación activa y permanente con el medio ambiente – cliente, accionistas, colaboradores, proveedores y comunidad- están haciendo todo lo posible para cumplir con los compromisos y cumplir con las expectativas.



**Figura 2. Producto final**

---

## **Misión**

---

Somos la marca global más enfocada en desarrollar superficies inteligentes con funcionalidades específicas, que utilizamos las tecnologías más avanzadas. Nuestro conocimiento y nuestros procesos sofisticados nos ayudan a innovar en nuestros materiales y servicios, brindando las mejores soluciones en interiores, con proyección a futuro, más económicas y sustentables.

## **Visión**

Promovemos el cambio y la innovación para aplicar de manera eficiente tecnología de punta a nuestros procesos y productos para acelerar el futuro de la movilidad. Lo que nos impulsa es nuestra firme creencia de que en el sector de la movilidad las demandas de los consumidores aumentan continuamente. Para satisfacer a aquellos con éxito y a la máxima velocidad, la planificación y el desempeño inteligente para proporcionar de manera eficiente productos inteligentes competitivos y de alta gama personalizados para las necesidades de cada usuario final es crucial.

## Valores

### Confiabilidad

¡Bien a la primera! Ese es nuestro ADN COINDU. Si las condiciones de una solicitud no permiten el mejor resultado en su clase, consultaremos clientes con un enfoque objetivo, orientado a la solución y decisivo.

### Integridad

Nos orgullecemos en nosotros mismos, de nuestros clientes y de nuestro esfuerzo por enfrentar siempre el éxito: nuestro éxito, el éxito de nuestros clientes. Nunca demeritamos esos valores.

### Respeto

Defendemos a nuestro equipo global, sus logros y su desempeño. Lo apreciamos y recompensamos. Al mismo tiempo, nos enfocamos en mejorar nuestras habilidades todos los días para mantenernos en el camino correcto.

### Responsabilidad

Nos esforzamos por alcanzar siempre entornos de trabajo seguros y saludables y alcanzar nuestro objetivo hacia la protección del medio ambiente para cumplir con las demandas de la sociedad en la que vivimos: proteger el medio ambiente mediante la introducción constante de nuevas soluciones sostenibles. También trabajamos, diariamente, para ser total y socialmente responsables con todos nuestros empleados y comunidades, local y globalmente.

### Sustentabilidad

COINDU integra los principios fundamentales de sustentabilidad en su cultura, estrategia, actividades gestión y relación con sus empleados, proveedores, clientes, accionistas y todos aquellos que, directa o indirectamente, se ven afectados por las actividades de la organización. Nuestro enfoque está integrado para la creación de valor sostenible, al anticipar riesgos, ayuda a maximizar las oportunidades y a construir relaciones sólidas con las partes interesadas.

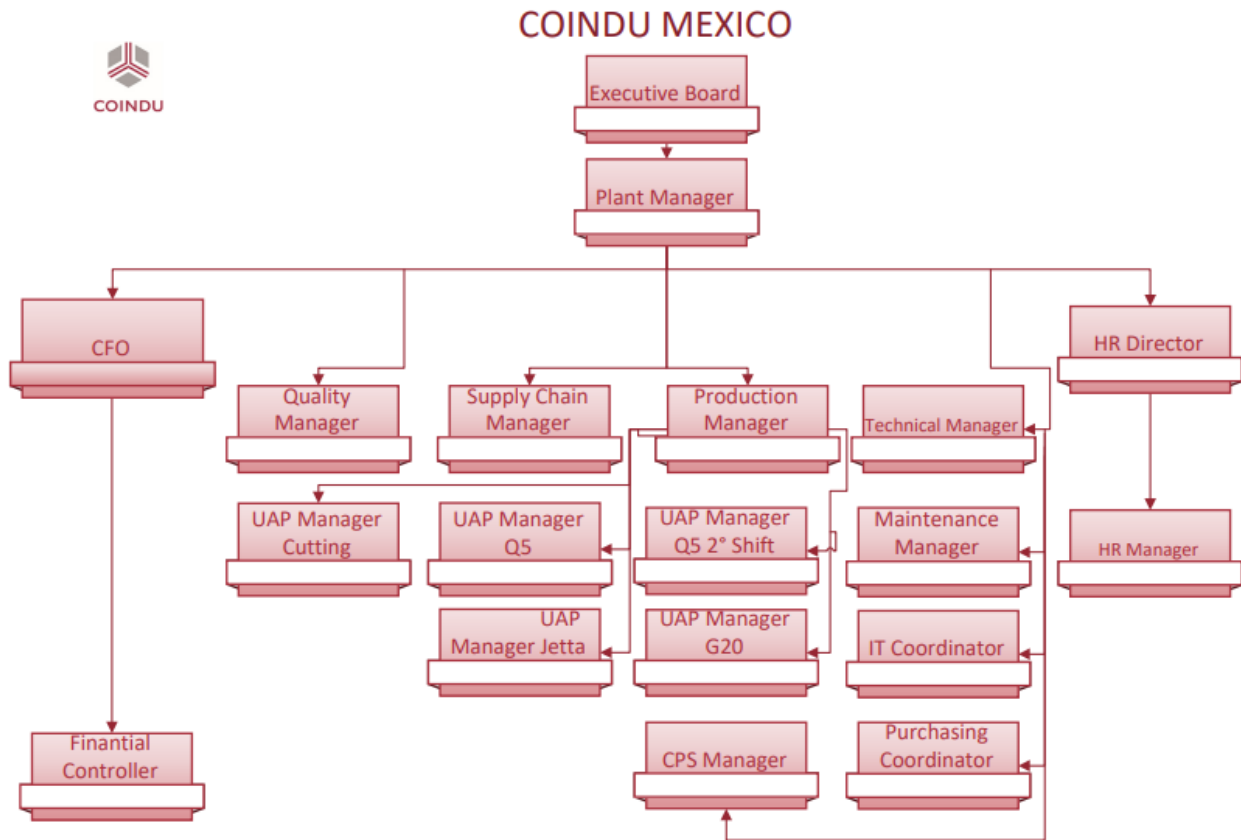
### Consistencia

No importa el volumen o la complejidad de un proyecto, siempre entregamos a tiempo y con la más alta calidad. ¡Todos los días para todos nuestros clientes! COINDU representa flujos de trabajo eficientes con las más altas expectativas en nuestra producción.

### Curiosidad

Hoy es mejor que ayer, mañana es mejor que hoy, eso es en lo que creemos. Por lo tanto, buscamos e implementamos lo nuevo para satisfacer las necesidades del mañana. Para nosotros y para nuestros clientes. ¡El cambio es hoy!

## Organigrama



Fuente: Proporcionado por la empresa

## Metas

1. Crecimiento mediante la diversificación de clientes, productos y ubicaciones, aumentando la sensibilidad en las actividades en curso, además de una diversificación positiva y reduciendo el riesgo comercial.
2. Asegurar una rentabilidad constante, optimizando la gestión operativa, enfocándose en categorías de clientes/productos, implementado procedimientos de mejora continua en toda la organización, desarrollando competencias y habilidades del personal, implementando programas de capacitación y gestión efectivos e implementando un sistema de gestión eficaz.
3. Protección del medio ambiente y prevención de la contaminación, en términos de aspectos ambientales significativos, mediante el uso sostenible de los recursos, reduciendo el consumo de agua y energía, reduciendo la producción de residuos en función de las mejores prácticas industriales disponibles, o dándoles la mejor ruta disponible, priorizando el reciclaje en lugar de desechar.
4. Promover la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, mediante la eliminación de riesgos y la reducción de riesgos de salud y seguridad en el trabajo, para prevenir lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo y reducir los accidentes laborales, contribuyendo así el aumento de la productividad y la motivación de los trabajadores.
5. Cumplimiento total de los requisitos y compromisos legales y reglamentarios.
6. Cooperación con las partes interesadas relevantes mediante la promoción de la comunicación interna y externa y la consulta y participación de los trabajadores.

En Coindu México S. de R.L. de C.V. la prevención a los factores de riesgo psicosocial, la eliminación de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, se asumen como un compromiso integral.

La dirección general asume que gestionará los recursos para proporcionar un entorno organizacional favorable, para tal efecto, Recursos Humanos propondrá realizar programas que propicien un entorno organizacional favorable, así como la difusión de la presente política, su aplicación y seguimiento.

Es obligación de todo personal de soporte, aplicar esta política y predicar con el ejemplo; por tanto, puntualizar los alcances y las obligaciones de los colaboradores, muestra un compromiso elevado con la Norma NOM-035-STPS-2018 tal es el caso de las siguientes apreciaciones:

- Observar las medidas de prevención.
- Participar en los eventos de información.
- Abstenerse de realizar prácticas contrarias al entorno organizacional favorable y actos de violencia laboral tales como palabras altisonantes o peyorativas, burlas y humillaciones.
- Participar en la identificación de los factores riesgo psicosocial y en evaluación del entorno organizacional.
- Es obligación de los colaboradores informar de las prácticas que sean contrarias al entorno organizacional favorable.
- En su caso el colaborador deberá someterse a los exámenes médicos y evaluaciones psicológicas determinadas en la NOM-035-STPS-2018

Los actos de violencia laboral no son tolerados, así como ningún incidente que propicie factores de riesgo psicosocial o acciones en contra del entorno organizacional favorable.

Se aplican medidas encaminadas a la prevención de factores de riesgo psicosocial; la prevención de la violencia laboral, y la promoción de un entorno organizacional favorable, para prevenir sus consecuencias adversas.

Se cuenta con un procedimiento de atención justo, que no permite represalias y evita reclamaciones abusivas o carentes de fundamento, que garantiza la confidencialidad de los casos.

Se realizan acciones de sensibilización, programas de información y capacitación.

Se divulgan de forma eficaz las políticas de prevención y las medidas de prevención.

Todos los trabajadores participan para establecer y poner en práctica esta política en el lugar de trabajo.

Se respeta el ejercicio de los derechos del personal para observar sus creencias o prácticas o para satisfacer sus necesidades relacionadas con la raza, el sexo, religión, etnia o edad o cualquier otra condición que pueda dar origen a la discriminación, y se crean espacios de participación y consulta, teniendo en cuenta las ideas de los trabajadores y empleados, su orientación sexual, su credo y creencias religiosas así como la libertad de asociación, su definición y modo de vida, sean respetados dentro de nuestra organización.

## **Principios**

**1.** Para favorecer un entorno organizacional favorable, en el centro de trabajo es importante considerar que:

- a) Realizamos reuniones con los trabajadores para que todos tengan la oportunidad de exponer sus dudas, inquietudes, quejas relacionadas con su trabajo.
- b) Se mantienen limpias las áreas de trabajo, así como las áreas comunes: comedor, baños, sanitarios, accesos.

- c) Tratamos con amabilidad y cortesía a los compañeros de trabajo, jefes, subalternos, visitantes, proveedores, clientes.
- d) Atendemos todos los casos relacionados con burlas, malos tratos, discriminación, etc. Y en su caso se establecen reglamentos internos de trabajo para la aplicación de las sanciones correspondientes.
- e) Se realizan exámenes médicos al personal de nuevo ingreso para procurar y mantener su salud.
- f) Llevamos a cabo exámenes psicológicos y/o psicométricos para situar a cada trabajador en el puesto para el cual cuente con capacidades y preparación acordes
- g) Se realizan planes de promoción interna.
- h) Se capacita a todo el personal para el desempeño sus funciones, su seguridad y desarrollo.

**2.** En Coindu México S. de R.L. de C.V. para promover el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización, hace incapié en que todas y todos los trabajadores y empleados son importantes para el centro de trabajo, ya que el mismo no puede funcionar si no se cuenta con el personal desde la limpieza, pasando por el operativo, administrativo y hasta el directivo.

**3.** En Coindu México S. de R.L. de C.V. para la lograr la adecuada realización de las tareas encomendadas, imparte a sus trabajadores y empleados la capacitación establecida en la Ley Federal del Trabajo, acordé a las actividades que desempeñen.

**4.** En Coindu México S. de R.L. de C.V. para lograr la definición precisa de responsabilidades para los trabajadores, se difunde el seguimiento de manuales de organización y de las descripciones de puesto que indican las responsabilidades específicas de cada puesto de trabajo.

**5.** Para lograr la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes, este centro de trabajo pública en tableros, anuncios, noticias, difusiones electrónicas y avisos de interés para sus trabajadores y empleados relativos a las labores y operaciones de la misma, estos, a su vez, pueden publicar en dichos tableros el mismo tipo de anuncios, noticias y avisos. En estos tableros no se incluyen

avisos que no están estrictamente relacionados con las labores del centro de trabajo.

**6.** Para promover un trabajo digno y lograr un entorno organizacional favorable, este centro de trabajo realiza una distribución adecuada de cargas de trabajo, con las jornadas conforme a la Ley Federal de trabajo, para tal efecto, define en los manuales de organización y en las descripciones de puesto que se emiten, así como en el reglamento interior de trabajo, en función de la naturaleza específica de la labor de que se trate.

**7.** Para reconocer el desempeño de los trabajadores en el centro de trabajo, se evalúa por lo menos una vez al año el desempeño de cada uno de sus trabajadores y empleados, lo cual se lleva a cabo personalmente por conducto del supervisor o jefe inmediato del colaborador que se trate y los resultados de la misma sirven de base para determinar el reconocimiento o beneficios a los trabajadores sobresalientes.

**8.** En Coindu México S. de R.L. de C.V. se compromete a vigilar el cumplimiento de las normas dirigidas a prevenir cualquier conducta o comportamiento que implique violencia laboral, a salvaguardar la información que sea recolectada, dar trámite d intervenir, de forma oportuna, en las quejas que se reciban por los medios establecidos.

Esta política es aplicable en todos los niveles de la organización y se predica con el ejemplo, por ningún motivo toleramos la violencia laboral, además de cualquier incidente que vaya en contra de los factores de riesgo psicosocial, así como de cualquier acción que altere el entorno social favorable.

En Coindu contamos con un procedimiento justo que no permita las represalias, todo tipo de reclamo se conservara con estricta confidencialidad, para evitar condiciones adversas.

---

## **Derechos y obligaciones.**

---

### **Jornada Laboral**

La jornada ordinaria de trabajo para el personal en periodo de prácticas es de nueve horas y media, de lunes a viernes cubriendo así las 48 horas semanales reglamentarias, teniendo libres los días sábados y domingos.

#### **Horario:**

Hora de entrada: 8:00 a.m.

Hora de salida: 17:30 p.m.

Nota: Habrá días sábados que se solicite su presencia en la empresa, pero esto depende de la cantidad de actividades o del área en que se encuentre.

#### **Horas destinadas para las comidas.**

Por actividad de la empresa las jornadas son continuas, pero los empleados (as) disponen de una pausa de media hora para tomar los alimentos. En el caso del personal administrativo y en prácticas tienen un horario de comida a partir de las 13:00 p.m. hasta las 15:00 p.m. para comer sus alimentos.

#### **Checadas.**

En la jornada laboral el colaborador tiene la obligación de realizar cuatro checadas en el día.

- 1) Al entrar a la planta, siendo está antes de las 8:00 a.m.
- 2) Al entrar al comedor a realizar la comida, ejemplo 13:00 p.m.
- 3) Al salir del comedor, ejemplo 13:30 p.m.
- 4) Al terminar la jornada laboral, siendo está a las 17:30 p.m.

#### **Transporte de empleados.**

Los alumnos en periodo de prácticas para mayor seguridad, tienen el derecho de transporte el cual es compartido con el personal administrativo, otorgado por la empresa pasando este por una ruta

general o central para llegar a la organización por las mañanas y para salir del trabajo por las tardes.

Nota: El transporte que sale de la empresa por las tardes, se va a más tardar a las 17:45 p.m. por ello es importante cerrar su jornada antes de esa hora.

### **Prestaciones generales internas.**

#### **Uniforme.**

Coindu México S. de R.L. de C.V. proporcionará un uniforme con el cual los empleados podrán desempeñar más fácilmente sus actividades. Todos los empleados recibirán un uniforme, que se distingue de la siguiente manera:

Personal administrativo y practicantes: Portaran una bata color blanca de mangas largas, con el logo de la empresa del lado superior izquierdo.

Personal de producción tipo 1: Portaran una casaca color blanca sin mangas con el logo de la empresa del lado superior izquierdo.

Personal de producción tipo 2: Portaran una casaca color azul sin mangas con el logo de la empresa del lado superior izquierdo.

### **Capacitación o inducción.**

Ahora que formas parte de la familia Coindu, tu inducción a la empresa es un punto importante que tienes que tomar en cuenta durante tu primera semana, ya que mediante esta tendrás un mayor desarrollo y conocimiento sobre los aspectos generales de la empresa.

La plática de inducción se realiza los días jueves a partir de las 8:00 a.m. y termina cuando acaba la jornada laboral. Esta es compartida con el personal nuevo que ingresa esa semana y durante la plática pasan los distintos departamentos o áreas a presentarse. Entre las 13:30 p.m. y las 15:00 p.m. el personal en inducción recibe su hora de comida y después de esta el personal destinado a operativo ingresa a la escuela de capacitación, mientras que los practicantes son presentados en el área donde estarán desarrollando sus prácticas.



**COINDU**

# **GUÍA DE ACTIVIDADES POR ÁREA**



## Recursos Humanos



Antes de empezar por describir las actividades que se realizan como practicante en este departamento tienes que conocer que, el área de recursos humanos al igual que todas las demás áreas es muy importante para el funcionamiento de la empresa.

El departamento de recursos humanos trabaja en conjunto con el área de seguridad e higiene, el cual ayuda en la inducción y en el proceso de ingreso de los nuevos empleados en el aspecto de capacitación y el chequeo médico al ingresar por primera vez.

Recursos Humanos está conformado por el director y el jefe. Asimismo, en la oficina central se encuentra dos administrativos los cuales realizan por separado la nómina catorcenal y la semanal. Además, se encuentra otra persona que realiza el reclutamiento y selección del personal. Por otra parte, se encuentra la escuelita que es el área de capacitación donde llegan los nuevos ingresos, ahí se encuentran dos personas laborando. Y por parte de seguridad e higiene son dos personas que organizan las brigadas, los doctores y enfermeras.

# 1. Expedientes.

En el departamento de recursos humanos un factor de importancia son los expedientes de cada colaborador. Estos se encuentran de forma física y electrónica en caso de cualquier pérdida; los elementos que se encuentran dentro de estos se pueden apreciar en la primera hoja del expediente.



Figura 3. Caratula expediente.

CONTROL DE DOCUMENTOS DE NUEVO INGRESO

Nombre del trabajador: Luisel Rodriguez Teller Cód: 7976  
Puesto: costura Fecha de ingreso: 01-08-2023  
Especial: \_\_\_\_\_ Año Inicial: \_\_\_\_\_ No. Vacante: 4348 60045534  
Turno: \_\_\_\_\_

| DOCUMENTOS                                          | ENTREGADO                                                                                |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Propuesta de trabajo                                |                                                                                          |
| Antecedentes de empleo y/o Curriculum Vitae         |                                                                                          |
| Carnet electrónico para Timbrado (Indispensables)   |                                                                                          |
| Acta de nacimiento                                  |                                                                                          |
| CURP (Credula única de Registro de Población)       |                                                                                          |
| Comprobante de alta ante el IMSS                    |                                                                                          |
| Identificación con fotografía                       |                                                                                          |
| Comprobante de Dominio Reciente (Luz o Teléfono)    |                                                                                          |
| Aviso de Retención de Informes o carta de no adeudo | <u>informavit</u>                                                                        |
| Paseaporte (opcional)                               |                                                                                          |
| Alta como trabajador en el SAT (RFC)                |                                                                                          |
| Carta de Antecedentes no penales                    |                                                                                          |
| 2 Cartas de Recomendación de últimos trabajos       |                                                                                          |
| Certificado de último grado de estudios             |                                                                                          |
| Contrato de Tarjeta de Pago (banco)                 |                                                                                          |
| Cartilla de servicio militar                        |                                                                                          |
| Policaricla                                         |                                                                                          |
| Referencias Laborales                               |                                                                                          |
| Contratos Determinados                              | Ins: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/> Fin: <input type="checkbox"/> |
|                                                     | Ido: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/> Fin: <input type="checkbox"/> |
| Contrato Indeterminado                              | Ins: <input type="checkbox"/> No: <input type="checkbox"/>                               |
| Aviso de Privacidad                                 |                                                                                          |
| Adendum de Prestaciones                             |                                                                                          |
| Política de seguridad de la información             |                                                                                          |
| Manual de Bienvenida                                |                                                                                          |
| Evaluación Técnica                                  |                                                                                          |
| Examen médico                                       |                                                                                          |
| Registro de inducción B4                            |                                                                                          |
| Evaluación de inducción B4                          |                                                                                          |
| Hoja de datos personales                            |                                                                                          |
| Otros:                                              |                                                                                          |

Usted es a Condu S. de R.L. de C.V. para que maneje mis datos conforme a la Ley de Protección de Datos Personales, entendiendo que se me ha explicado que solo se utilizan para procedimientos cotidianos de Recursos Humanos, años ante el Instituto Mexicano del Seguro Social y demás dependencias laborales a las que se registra proporcionar mis datos, firmando mi aprobación para estos procesos.

\_\_\_\_\_

Nombre y Firma  
Recursos Humanos

Figura 4. Hoja guía (expediente)

Cada expediente se encuentra enumerado en la caratula del folder además del nombre del trabajador al que corresponda.

El número de trabajador está integrado por ocho dígitos, siendo los primeros cuatro “3000” siguiendo por otros cuatro que serán el distintivo de los otros empleados “3917”.

Nota: Cada trabajador al ingresar de forma oficial a la empresa se le otorga un número de empleado, el cuál debe recordar en todo momento, pues se trata de su número de identidad.

Teniendo conocimiento de los expedientes, las principales actividades que se realizan entorno a estos son:

1. Sacar los expedientes de los trabajadores inactivos en la empresa, guiándose de los querys actualizados de la semana.
2. Meter expedientes de los nuevos ingresos de la semana, de acuerdo a su número de trabajador.

## **2. Ingresar archivos de nuevo ingreso.**

Tomando en cuenta la actividad anterior donde se muestra la hoja guía de los expedientes (**figura 4**), la actividad a realizar es apoyar al personal encargado del reclutamiento a verificar que los nuevos ingresos hayan entregado la documentación correspondiente, además de haber completado su curso de inducción de la semana que corresponda.

Asimismo, se tiene que poner todos estos documentos al interior de un folder previamente enumerado y nombrado (**figura 3**).

## **3. Renuncias.**

En la empresa los días jueves son los únicos días en que un trabajador puede renunciar en un horario de 14:00 p.m. a 17:00 p.m. Ante esto el practicante ayuda al administrativo correspondiente (mayormente aquel que lleva la nómina semanal) a guiar a las personas que van a presentar renuncia, siguiendo estos pasos:

- 1) Cuando la persona llega se le otorga una hoja de liberación de su estación de trabajo, la cual debe bajar a llenar al área operativa

para, posteriormente vaciar su locker y entregar su bata y desfibrador.

- 2) Cuando es entregada la hoja de liberación, se les otorga dos hojas similares que son la carta de renuncia, en las cuales deben escribir una leyenda, la fecha, su firma y su nombre; todo esto con lapicero de tinta azul.
- 3) Terminado los dos pasos anteriores, se pasa al personal con el administrativo correspondiente para que este le dé su finiquito y todo aquello que haya generado el trabajador en su tiempo laborando.

**GUIA PARA LLENADO DE ENTREVISTA DE SALIDA**

1.- Coloque todos los datos que conozca.  
 2.- Identifique si tiene alguna duda.  
 3.- Datos específicos.

**ENTREVISTA DE SALIDA DE PERSONAL**  
COINDU MEXICO S. DE R.L. DE C.V.

Nombre: \_\_\_\_\_ No. De Nómina: \_\_\_\_\_

Fecha de Ingreso: \_\_\_\_\_ Antigüedad días: \_\_\_\_\_ ESTE DATO PUEDE IR EN BLANCO

Puesto: \_\_\_\_\_ Área: \_\_\_\_\_ Jefe Inmediato: \_\_\_\_\_

Tipo de Baja: \_\_\_\_\_ Si está presentando una renuncia el tipo de baja es: "RENUNCIA VOLUNTARIA"

4.- Motivo por el cual renuncia, puede seleccionar más de uno o escribir la razón en la parte gris.

Este formato es de carácter confidencial y su uso es solo para fines estadísticos. Por favor responda honestamente las siguientes preguntas

1 ¿Cuál de los siguientes factores influyeron en su decisión para dejar La Empresa?

|                                                         |                                                              |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Cambio de Carrera              | <input type="checkbox"/> Insatisfacción Laboral              |
| <input type="checkbox"/> Tipo de Trabajo                | <input type="checkbox"/> Insatisfacción con Jefe Inmediato   |
| <input type="checkbox"/> Razones Familiares/Personales  | <input type="checkbox"/> Salario                             |
| <input type="checkbox"/> Salud                          | <input type="checkbox"/> Problemas con compañeros de trabajo |
| <input type="checkbox"/> Regreso a la escuela           | <input type="checkbox"/> Condiciones de trabajo              |
| <input type="checkbox"/> Mejorar oportunidad de trabajo | <input type="checkbox"/> Falta de aseo                       |
| <input type="checkbox"/> Retiro                         | <input type="checkbox"/> Fin de contrato temporal            |
| <input type="checkbox"/> Otro                           |                                                              |

Si usted selecciona la casilla "Otro", Por favor explique brevemente sus motivos

5.- Encuesta de satisfacción colocar la calificación en base a los criterios establecidos.

Por favor califique, de acuerdo a su apreciación el listado de afirmaciones en la escala siguiente:

| Concepto                                  |                                                                                                                | Escala de Valores |                |                  |               |                 |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------|------------------|---------------|-----------------|
|                                           |                                                                                                                | Óptimo<br>10 - 9  | Buena<br>8 - 7 | Regular<br>6 - 5 | Mala<br>4 - 3 | Pésimo<br>2 - 1 |
| Satisfacción                              | 1. La empresa me hizo sentir que mi trabajo era importante                                                     |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 2. Considero que el puesto en el que trabajé fue congruente con el ofrecimiento que se hizo en mi contratación |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 3. La formación inicial (inducción) recibida por la empresa fue:                                               |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 4. Los protocolos de la Empresa, me parecieron:                                                                |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 5. La empresa resolvió mis dudas durante el proceso de contratación                                            |                   |                |                  |               |                 |
| Atención al cliente / Atención al interno | 1. Mi jefe me exigió más de lo que estuve dispuesto a brindar                                                  |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 2. Mi jefe cooperó para que aprendiera lo necesario sobre mi puesto de trabajo                                 |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 3. Mi jefe demostró trato equitativo con todos los integrantes del Departamento                                |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 4. Mi jefe fomentó las sugerencias de mejora y el trabajo en equipo                                            |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 5. Mi jefe fomentó y desarrolló a los Colaboradores en un ambiente de confianza                                |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 6. Mi jefe mantuvo informado a los colaboradores sobre el estado de La Empresa                                 |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 7. Mi jefe reconoció el cumplimiento del Empleado y lo incentivó a mantenerlo                                  |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 8. Mi jefe reconoció los labores que me implicaron dentro del área                                             |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 9. Mi jefe resolvió los problemas / dudas que tuve durante mi trabajo                                          |                   |                |                  |               |                 |
|                                           | 10. Mi jefe resolvió situaciones de Seguridad laboral                                                          |                   |                |                  |               |                 |

En este último espacio va la calificación en base a los criterios establecidos

**Figura 5. Hoja de liberación**

TETLA DE LA SOLIDARIDAD, TLAXCALA, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2020

**COINDU MEXICO S. DE R. L. DE C. V.**  
Presente.

A quien corresponda:

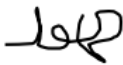
Por medio de la presente le comunico que por no convenir a mis intereses, con esta fecha he resuelto dar por terminada voluntariamente la relación laboral y contrato individual de trabajo que me unía con esa empresa, por lo que renuncio en forma voluntaria e irrevocable al trabajo y puesto que venía desempeñando a sus servicios.

Hago constar que durante la prestación de mis servicios me fue pagado puntualmente mi salario y se me cubrieron todas las prestaciones a que tuve derecho, por lo que sirva la presente para otorgar el finiquito más amplio que en derecho proceda.

Por lo anterior, manifiesto que nunca sufrí accidente de trabajo alguno, por lo que no me reservo ninguna acción o derecho alguno que ejercitar con posterioridad en contra suya de ninguna naturaleza, ni de quien sus intereses represente.

Aprovecho la oportunidad para agradecer las atenciones con que me vi favorecido.

ATENTAMENTE



Nombre completo



**Figura 6. Hoja de renuncia**

En los días posteriores al jueves, el practicante debe apoyar a los administrativos a ingresar a los expedientes la hoja de renuncia y el finiquito firmado por el trabajador en el folder que corresponda, todo esto engrapado.

Además de lo anterior, también se ingresa en la carpeta de finiquitos correspondientes al año, una copia de la renuncia, el finiquito y su fondo de ahorro para el trabajador dentro de un cubre hojas.

#### **4. Valuación de tiempos.**

Otra actividad de importancia que se realiza en el departamento de recursos humanos es el cálculo de la nómina del trabajador, para ello se hace una valuación de tiempos en el software de SAP BUSINESS dónde ingresando un código en el menú principal te despliega hacia otra pestaña donde se guardan las checadas realizadas por los trabajadores. La valuación de tiempos se realiza por trabajador, pero para no hacer más de 1,000 valuaciones se hacen por lote identificando los errores más comunes en checadas, como lo puede ser: 1) Que el trabajador esté en un horario que no le corresponde, 2) Que el

trabajador tiene checadadas impar, es decir que le falta una y, ingresar trabajadores que cuentan con incapacidad o vacaciones.

The screenshot displays the SAP 'Gestionar dat.tmpo.: Vista varios días - VERONICA HERNANDEZ PALAFOX' interface. The interface includes a calendar for August 2023 on the left, a list of employees on the right, and a table of time data in the center. The table has columns for Date, Day, Time, Text, Start, End, Day Anterior, Duration, and Indicator. The data is organized by day (LU, MA, MI, JU) and time (DI18, PT, PT).

| De... | Día...     | Fecha | Texto ... | Texto para denominación b... | Inicio | Final | DíaAnter | todo el día | Duración | Indicador ... | Text |
|-------|------------|-------|-----------|------------------------------|--------|-------|----------|-------------|----------|---------------|------|
| LU    | 07.08.2023 |       | DI18      | 1Turno(L-V06-15:36)          | 06:00  | 15:36 |          |             | 9.60     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 15:27  | 20:02 |          |             | 0.00     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 20:26  |       |          |             | 0.00     |               |      |
| MA    | 08.08.2023 |       | DI18      | 1Turno(L-V06-15:36)          | 06:00  | 15:36 |          |             | 9.60     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 06:07  | 15:26 |          |             | 0.00     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 20:01  | 20:26 |          |             | 0.00     |               |      |
| MI    | 09.08.2023 |       | DI18      | 1Turno(L-V06-15:36)          | 06:00  | 15:36 |          |             | 9.60     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 06:09  | 17:46 |          |             | 0.00     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 23:08  | 23:21 |          |             | 0.00     |               |      |
| JU    | 10.08.2023 |       | DI18      | 1Turno(L-V06-15:36)          | 06:00  | 15:36 |          |             | 9.60     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 00:12  |       |          |             | 0.00     |               |      |
|       |            |       | PT        | Par Horário                  | 15:22  | 20:02 |          |             | 0.00     |               |      |

**Figura 7. Página de inicio de SAP para valuación de tiempos**

Para realizar el primer punto de la valuación es necesario tener conocimiento acerca de los horarios que existen dentro de la planta para los colaboradores de producción.

Los horarios se identifican por códigos siendo estos:

**DI18**

**DI19**

**DI13**

Esos son los principales horarios dentro de la planta y su significado es el siguiente:

**DI18 Entrada 6:00- Salida 15:30**

**DI19 Entrada 15:30- Salida 00:00**

**DI13 Entrada 18:00- Salida 6:00**

Considerando lo anterior se realiza la valuación identificando a qué turno es que corresponde el trabajador y en también en este paso se identifica si es que este está realizando horas extra en la semana, tomando en cuenta que la jornada semanal diurna es de 48 horas y la nocturna de 42 horas.

En el segundo punto que es rellenar checadas se tiene que identificar a qué horario pertenece el trabajador para cuadrar las checadas a número par, por ejemplo:

**DI18        5:55    9:20**  
**15:32**

Como se puede observar el colaborador tiene solo tres checadas, es decir le faltó realizar una y, de acuerdo a lo que se muestra este sólo checo su hora de entrada al comedor, pero no la salida, por lo tanto, está se tiene que poner, siempre pasando de la media hora permitida, para que el trabajador reciba la sanción por no checar.

**DI18.       5:55       9:20**  
**10:00    15:32**

Y por último el tercer punto es identificar aquellos trabajadores que tienen más de 2 días de faltas para revisar si este es un posible abandono o bien el trabajador tiene vacaciones/incapacidad.

## Tic's



### 1.Preparación de equipos de cómputo

Esta actividad es de las principales que realiza un practicante al ingresar a la empresa; en esta se instalan los aplicativos que se requerían para ponerlos en producción, metiéndose en la parte que dice dominio y ahí se ponen los aplicativos y se instala el correo, estos se tienen que dejar listos para que el usuario, en este caso el trabajador, pueda ocuparlos al momento en que ingresa ya al proceso.



**Figura 8. Pantallas en producción**

## **2.Dar soporte al equipo de computo**

Dentro de esta actividad el alumno debe dar soporte en las computadoras del área administrativa, revisando que éstas cuenten con señal de internet, de ser así medir si tiene buena frecuencia y si no conectarlos a una buena señal. Dentro del soporte está revisar las máquinas que se encuentren trabadas debido al programa que estén ejecutando. Además de instalar las aplicaciones que se necesiten dentro de la computadora específicamente por área de trabajo. Y finalmente checar el hardware de cada computadora esté funcionando de manera correcta, y si es necesario cambiar ya sea pantalla, el cable del eliminador o bien el material que se encuentre defectuosa y altere la actividad de la máquina.

## **3.Mantener actualizado el inventario**

Dentro de las actividades antes mencionadas sucede que es necesario cambiar alguna pieza y está debe ser sacada del almacén de la empresa por ello, el practicante al requerir alguna pieza y tomarla para realizar el cambio de la misma, debe notificarlo y registrarlo como salida en el inventario del área. En el inventario sé que tiene que ir actualizando cuando se hace el movimiento de un equipo a otro lado, es decir si se saca un monitor para llevarlo a un área de trabajo, este se debe registrar, tratando así de tener en todo momento el inventario actualizado del equipo de cómputo, como los monitores, CPU, escáner, pantallas, etc.

## Almacén, logística y compras



La razón por la que se juntan estas tres áreas en el manual, es debido a que las principales actividades de almacén, logística y compras se complementan entre sí.

Además, como practicante las actividades al entrar a la empresa son muy similares debido a que no se acompletejan, sino que se mantienen en actividades generales entre estas áreas.

### **1.Proceso de llegada de material**

Esta actividad es más bien aprendizaje, ya que el practicante debe conocer el proceso que se realiza en el área de almacén, como le es principalmente la recepción de la materia prima en la cual todo el proceso desde la planeación hasta la recepción se trabaja en conjunto con el área de logística y compras, para tener el conocimiento de cuando es que va a llegar el material y se pueda hacer la recepción de este.

## **2.Recepción y registro de entradas**

El practicante debe recibir la materia prima que ingresa al almacén y hacer recuento de que es lo que ingresa con detalle de la materia que llega, revisar la contra factura que coincida con lo que se pidió y así proceder a descargar y dar el ingreso del material.

## **3.Inventarios**

Está actividad consta de que se registren las entradas del material al almacén notificando a las otras dos áreas en conjunto, esto con el objetivo de que se mantenga actualizada la información dentro de todo el proceso de obtención y planeación del requerimiento de la materia, además de actualizar cuando la materia sale de almacén hacia las otras áreas.

## **4.Consumos**

El practicante tiene que saber el proceso de cada línea de producción, esto para que sepa en qué momento llevar la materia prima a la estación en que se necesita, ad más de saber que movimientos y material se ocupa en cada línea para llevar específicamente la que se necesitas

## **13. Conclusiones**

Con la realización de este manual se llega a la conclusión que el manejo de manuales dentro de una empresa es de vital importancia, ya que ayuda a marcar límites tanto para los trabajadores, desde directivos hasta operarios, así como establecerlos también para las actividades que desarrollan los mismos. Al mismo tiempo que ayuda a hacer eficientes y eficaces las operaciones a realizar ya que, facilita los procesos al brindar el conocimiento necesario para llevarlos a cabo.

En este caso el manual de bienvenida brinda una herramienta dirigida para todo el personal que ingresa a la empresa mostrando así, una primera vista de lo que es la empresa y hacia donde es que se dirige, tratando de esta forma que el nuevo colaborador forme un vínculo entre las metas de la empresa y las propias.

Para este caso también se nota la importancia de no solo realizar un manual de bienvenida para un trabajador que ya está en el mundo profesional, sino también para aquellos estudiantes que ingresan por primera vez a una empresa y no saben que es lo que les espera o como es que se maneja todo el aspecto normativo.

Asimismo, la importancia de que las empresas al vincularse con una institución puedan brindar a los estudiantes una herramienta específica que precise la actividades y funciones que va a tener como practicante indicando los procedimientos y responsabilidades con las que va a contar, antes de que estos ingresen y hacer así un vínculo más eficaz.

### **13.1 Experiencia adquirida**

Principalmente con la realización del mismo se adquirió el aprendizaje de cómo desarrollar un proyecto, desde la idea, el establecer los objetivos y planear su elaboración, hasta darle seguimiento a lo planeado y obtener los resultados esperados o bien adaptarlo en el transcurso de su elaboración ante algún cambio.

En el aspecto dentro de la empresa el conocimiento de como se realizan las nóminas de los empleados a gran escala y los atajos que se pueden tomar para reducir el margen de errores comunes al identificar el patrón que puede presentar y así sacar la nómina de una planta grande en un

menor tiempo. De igual manera la experiencia de guiar a un grupo de personas en su inducción o bien instruyendo un proceso de renuncia.

Los pasos que se deben seguir cuando un colaborador abandona su puesto de trabajo y averiguar cual fue el motivo y darle seguimiento al mismo. De igual forma, el conocer y saber la importancia de que un trabajador este dado de alta como contribuyente en el SAT y que sus datos registrados estén actualizados al momento de entrar a la empresa.

#### **14. Competencias desarrolladas y/o aplicadas**

- Manejo de software SAP BUSSINESS
- Manejo y análisis de información
- Solución de problemas
- Trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Manejo de documentación legal
- Toma de decisiones
- Apoyo a personal

#### **15. Fuentes de información**

Chiavenato, I. (1990). *Administración de recursos humanos 2da edición*. México: Mc Graw Hill.

Duhalt Krauss, M. (1977). El manual como herramienta de comunicación. En M. Duhalt Krauss, *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas 2da edición* (págs. 244-253). Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.

Secretaria de relaciones exteriores. (Junio de 2004). Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimiento. págs. 06-17.

Vázquez G., S. (s.f.). *Elaboración de manuales de organización y bienvenida y estudio del clima laboral*.

Vivanco Vergara, M. E. (Agosto de 2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organizacion. *Universidad y Sociedad*, págs. 247-252.

[illegible]