

 EDUCACIÓN SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO	
	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE BOCA DEL RÍO	
	Portada del Proyecto de Residencias Profesionales	

Nombre del Proyecto

Mejora del Proceso de Integración de Recursos Humanos y Capacitación Técnica

Nombre del Alumno

Juan Beltrán Colorado
Karen Alexa Leyva Jiménez

Numero de Control

15990616

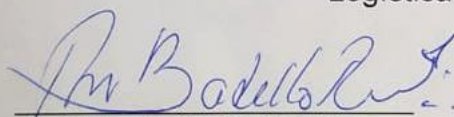
15990094

Nombre de la Carrera

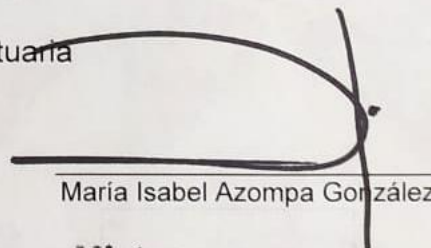
Ingeniería en Gestión Empresarial

Especialidad

Logística Portuaria



Atanacio Badillo Rosales



María Isabel Azompa González



Mizton construcciones s.a. de c.v.

R.F.C. MCO-081127-M60

AV. ACAPULCO No. 187
 COL. JARDINES DE MOCAMBO
 C.P. 94299, VERACRUZ, VER.
 TEL. 01 (229) 121-44-55

Boca del Río, Veracruz a 10 de enero del 2020

Agradecimientos

Quiero agradecer a mi familia y a Dios por guiarme en mi camino y fortalecerme en todos sentidos para comenzar un camino lleno de éxito, a mis padres y hermanos que siempre me apoyaron firmemente en cada paso a lo largo de mis estudios profesionales y que sin lugar a duda tuvieron un papel fundamental para poder llegar hasta este punto de mi vida.

Así mismo quiero demostrar mi gratitud a todas aquellas personas que estuvieron en la realización de este objetivo que es tan importante para mí, agradeciéndoles todas sus ayudas, sus palabras de motivación, sus consejos y sobre todo su tiempo y dedicación.

Mis más sinceros agradecimientos a mi tutor de proyecto, quien con su conocimiento y guiándome fue una pieza clave para que pudiera desarrollar todos mis hechos que fueron imprescindibles para cada etapa a desarrollar en el proyecto.

Por otra parte, quiero agradecer a mis compañeros quienes a través del tiempo nos fuimos apoyando en los trabajos necesarios para sacar nuestro objetivo a flote, muchas gracias por su colaboración por coincidir conmigo, por compartir experiencias, alegrías, tristezas, frustraciones, celebraciones, por darme confianza y por creer juntos en este proyecto.

Por último y no menos importante quiero agradecer a la empresa Mizton construcciones, que me abrió las puertas para poder desarrollarme profesionalmente y aportar mis conocimientos en las áreas requeridas, así como a mi asesor externo la Psic. María Isabel Azompa González que nos compartió su conocimiento, experiencia y apoyo incondicional durante todo el proceso de mis residencias profesionales.

Resumen

Este proyecto fue desarrollado en la empresa Mizton construcciones S.A de C.V con la finalidad de mejorar los procesos de integración y capacitación en el departamento de Recursos Humanos.

La problemática principal presentada por la gerente de recursos humanos, era la falta de técnicos instaladores experimentados en la empresa y el adiestramiento de jóvenes que en el futuro se consolidarán como técnicos instaladores, esto se logra mediante la asignación de supervisores a los jóvenes mencionados para que adquieran la experiencia suficiente para trabajar de manera independiente y desempeñar el trabajo de calidad que la empresa y los clientes requieren.

La respuesta a esta problemática fue la implementación de métodos tecnológicos para atraer al personal solicitado. Algunos métodos fueron la realización y publicación de la promoción de la vacante en redes sociales, en las páginas de internet relacionadas con búsquedas de empleo y como mayor cantidad de aspirantes posibles.

Los resultados obtenidos por el proyecto fueron favorables para la integración de personal debido a que se lograron localizar y contratar técnicos instaladores con experiencia, lo que benefició a la productividad de la empresa, ya que iniciaban labores de inmediato; también se llevó a cabo el programa de capacitación donde los jóvenes en adiestramiento fueron adquiriendo cada día más conocimientos, así como también desarrollando habilidades que les permitieron poder consolidarse como técnicos instaladores, logrando así formar a jóvenes capaces para ocupar el puesto.

Abstract.

This project was developed in the company Mizton Construcciones S.A de C.V in order to improve the processes of integration and training in the Human Resources department.

The main problem presented by the human resources manager was the lack of experienced installation technicians in the company and the training of young people who in the future were consolidated as installation technicians, this is achieved by assigning supervisors to the young people mentioned so that Acquire sufficient experience to work independently and perform the quality work that the company and customers require.

The answer to this problem was the implementation of technological methods to attract the requested personnel. Some methods were the realization and publication of the vacancy promotion on social networks, on the internet pages related to job searches and as many applicants as possible.

The results obtained by the project were favorable for the integration of personnel since they were able to locate and hire experienced installation technicians, which benefited the productivity of the company, since they began work immediately; The training program was also carried out where the young people in training were acquiring more knowledge every day, as well as developing skills that allowed them to consolidate as installation technicians, thus managing to train young people capable of taking up the position.

Índice

Introducción	9
CAPITULO I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO O ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.	11
1. Descripción de la empresa u organización y descripción del puesto del estudiante	12
1.2. Misión	14
1.3. Visión:	14
1.4. Valores:	14
1.5. Servicios que ofrece:	15
1.5.1. Ingeniería y proyectos.	15
1.5.2. Ventas.	15
1.5.3. Instalaciones	15
1.6. Organigrama	15
1.7. Área de desarrollo del proyecto	16
1.7.1. En conexión con el entorno.	16
1.8. Problemas a resolver, priorizándolos	17
1.9. Objetivo general y objetivos específicos	18
1.9.1. Objetivo general.	18
1.9.2. Objetivos específicos.	18
1.10. Justificación	19
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	20
2. Marco teórico	21
2.1. Competencias	21
2.1.1. Competencias Genéricas	21
2.1.2. Competencias específicas	21
2.2. Definición de mejora	22
2.2.1. Definición de mejora continua y objetivos.	22
2.2.2. Métodos de mejora continua.	22
2.2.2.1. Método americano de la mejora continua (ciclo PDCA	22
2.3. Definición de proceso.	24
2.4. Concepto e importancia de la integración de recursos humanos	24
2.4.1. Concepto.	24

2.4.2. Importancia.	24
2.4.3. Gestión del recurso humano.	25
2.4.4. Modelo de gestión de recursos humanos.	25
2.4.5. Proceso de gestión de recursos humanos.	27
2.4.6. Perfiles de puesto.	27
2.4.7. Definición de Capacitación laboral.	29
2.4.8. Entrevistas laborales y tipos de entrevista.	31
2.5. Andragogía.	33
2.6. Diagrama de flujo.	36
2.7. Productividad.	37
2.7.1 ¿Por qué es tan importante la productividad?	37
2.8. Eficiencia.	38
2.9. Matriz de factores Internos.	38
2.9.1. Construcción de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI).	38
CAPITULO III. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	41
3. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas	42
3.1. Etapa 1.	42
3.1.1. Matriz de factores internos.	43
3.1.2. Desarrollo de la DNC	45
3.1.2. Desarrollo del perfil depuesto de técnico instalador.	46
3.1.3. Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento.	48
3.1.4. Desarrollo de redes sociales y páginas electrónicas de empleo.	49
3.1.5. Creación de página en redes sociales.	51
3.1.6. Directorio.	53
3.2. Etapa II	54
3.2.1. Diseño y publicación de publicidad de vacante.	54
3.2.2. Aspirantes para vacante de técnico instalador captados mediante las redes sociales y páginas de internet.	55
3.2.3. Platica de capacitación para técnicos instaladores.	57
3.2.4. Seguimiento del progreso de técnicos de nuevo ingreso	59
3.3. Resultados, planos, graficas, prototipos y programas.	61

3.3.1. Candidatos para técnico instalador.	62
3.3.2. Candidatos para técnicos instaladores en capacitación.	62
3.3.3. Seguimiento de los técnicos en capacitación.	63
3.4. Actividades sociales realizadas en la empresa u organización.	68
3.5. Conclusiones de Proyecto, recomendaciones y experiencia personal profesional adquirida.	69
3.5.1. Conclusiones del proyecto.	69
3.5.2. Recomendaciones.	70
3.5.3. Experiencia profesional adquirida.	71
3.6. Competencias desarrolladas y/o aplicadas	73
3.6.1. Genéricas	74
3.6.2. Sistémicas	74
3.6.7. Habilidades analíticas y de toma de decisiones	75
Bibliografía	76
Anexos	77

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Ubicación de Mizton Construcciones S.A de C.V	12
Ilustración 2. Organigrama.....	15
Ilustración 3. Proceso de gestión de recursos humanos.....	27
Ilustración 4. Clasificación de factores	39
Ilustración 5. Matriz de Factores Internos.....	43
Ilustración 6. Matriz de Detención de Necesidades de Capacitación.....	45
Ilustración 7. Perfil de puesto de Técnico Instalador	46
Ilustración 8. Indicadores de perfil de puesto.....	47
Ilustración 9. Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento	48
Ilustración 10. Página de empleo	49
Ilustración 11. Opciones de la página de empleo	50
Ilustración 12. Página de facebook.....	51
Ilustración 13. Grupos de empleo en Facebook	52
Ilustración 14. Directorio de escuelas	53
Ilustración 15. Publicidad de vacante.....	54
Ilustración 16. Lista de aspirantes para las vacantes	56
Ilustración 17. Plática de capacitación	57
Ilustración 18. Plática de capacitación	58
Ilustración 19. Plática de capacitación	58
Ilustración 20. Gráfica de candidatos para técnicos instaladores aceptados y rechazados.....	62
Ilustración 21. Gráfica de candidatos para técnico en capacitación aceptados y rechazados.....	62
Ilustración 22. Gráfica de seguimiento pregunta 1, semana 1 y 8.....	63
Ilustración 23. Gráfica de seguimiento pregunta 2, semanas 1 y 8	64
Ilustración 24. Gráfica de seguimiento pregunta 3, semanas 1 y 8	64
Ilustración 25. Gráfica de seguimiento pregunta 4, semanas 1 y 8	65
Ilustración 26. Gráfica de seguimiento pregunta 5, semanas 1 y 8	66
Ilustración 27. Gráfica de seguimiento pregunta 6, semanas 1 y 8	66
Ilustración 28. Gráfica de seguimiento pregunta 7, semanas 1 y 8	67
Ilustración 29. Feria del empleo	68

Introducción

Uno de los propósitos principales en el desarrollo de cualquier profesión es realizar la residencia en las áreas que con lleven a ampliar los conocimientos teóricos y prácticos de la Ingeniería en gestión empresarial, de dicha manera se presentó la oportunidad de realizar las residencias profesionales en la empresa Mizton Construcciones S.A de C.V. en la cual se apoyará en el departamento de recursos humanos en el área de reclutamiento y selección de personal.

Dicha empresa es 100% mexicana, fundada en Boca del Rio, Ver., y se dedica a prestar servicios de instalación, ventas y construcción en el giro de telecomunicaciones. En sus inicios la empresa se enfrentó a importantes desafíos que, transcurrido el tiempo, se han ido superando, lo que la llevó a un importante desarrollo como empresa y así como a sus colaboradores, y por ende ha generado que actualmente se encuentre en expansión en diversos estados de la República Mexicana.

En consecuencia del crecimiento de la empresa se están presentando vacantes disponibles, derivado de esto la problemática existente es la dificultad de reclutar técnicos instaladores con experiencia que ocupen dichas vacantes, por lo que se desarrollará el proyecto llamado “Mejora del proceso de integración de recursos humanos y capacitación técnica”

La estructura de este proyecto se divide en tres capítulos en el primer capítulo abarcará desde la información general de la empresa hasta llegar a nuestra área específica de desempeño de las prácticas profesionales, así como también se describirá específicamente la problemática detectada en la empresa; en el segundo capítulo se hablará sobre el marco teórico y en el tercer capítulo se mencionarán todas las actividades realizadas durante éste proyecto.

Los recursos humanos son el principal factor estratégico y ventaja competitiva con la que cuenta una organización, ya que las personas son uno de los recursos más valiosos de las organizaciones, por ello se pretende mejorar el proceso de integración de recursos humanos y el de capacitación técnica, es decir, establecer mecanismos confiables para que las personas que van a realizar cualquier función tengan los requisitos necesarios para un adecuado desarrollo tanto en su cargo como el de la organización. De acuerdo con esto las organizaciones tienen que tener en cuenta que se debe procurar adaptar los hombres a las funciones y no las funciones a los hombres.

El proyecto busca la mejora continua ya que es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización. Al estar en constante mejora se deben implementar el monitoreo y la implementación del desempeño para identificar, definir, medir, analizar, mejorar y controlar procesos empresariales.

Cabe destacar que el presente proyecto se basa en la gestión del recurso humano la cual es una función que lleva a cabo la empresa para un aprovechamiento más efectivo del personal en cuanto al logro de los objetivos de la empresa; por esta razón los aspectos relacionados con el manejo de personal desempeñan un papel central.

**CAPITULO I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA U ORGANIZACIÓN Y DEL PUESTO
O ÁREA DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE.**

1. Descripción de la empresa u organización y descripción del puesto del estudiante

1.1.Datos generales

Nombre: Mizton Construcciones S.A de C.V

Giro: Industrial y telecomunicaciones

Dirección: AV. Acapulco n° 187, Col Jardines de Mocambo, Veracruz, Ver (ver imagen 1)

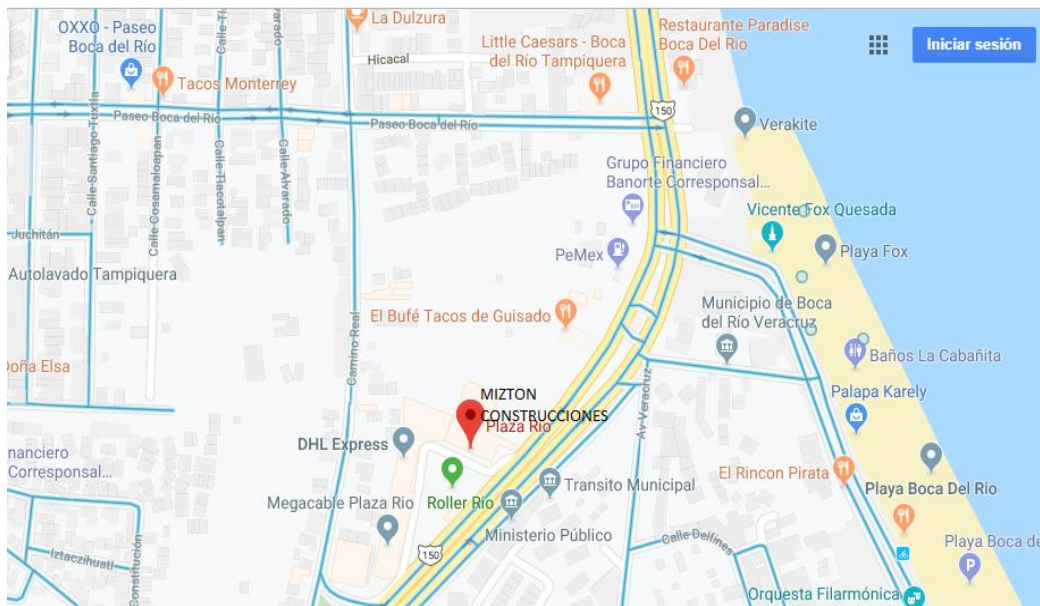


Ilustración 1. Ubicación de Mizton Construcciones S.A de C.V

Código postal: 94399

Teléfono: 01 229 91214455

RFC: MCO-081127-M60

Página web: www.miztonconstrucciones.com.mx

Correo electrónico: contacto@mizton.com.mx

Mizton Construcciones S.A de C.V inicio en noviembre del 2008 en obras publicas de construcción, tras varios años e intentos en el 2012 logró introducirse al mercado de telecomunicaciones iniciando con solo 8 técnicos y así ir creciendo hasta ser lo que es hoy en día , teniendo presencia en ciudades como :

- Veracruz, Ver
- Boca del rio, Ver
- Xalapa, Ver
- Puebla, Pue
- San andres Tuxtla, Ver
- Guadalajara, Jal.
- Saltillo, Coah.
- León, Guanajuato
- Loma Bonita, Oax.
- Torreo, Coah.
- Villahermosa, Tab.
- Tuxtepec, Oax.

1.2.Misión

Somos una empresa que proporciona servicios de calidad en las áreas de construcción y telecomunicaciones, a través del trabajo comprometido de todos sus integrantes y de la inversión constante en capital de trabajo, con el fin de generar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y sociedad.

1.3.Visión:

Consolidar e incrementar nuestra participación en el mercado local y nacional de los productos y servicios que ofrecemos, a través de estrategias comerciales acertadas de la mejora continua de nuestros procesos y de la capacitación de nuestros colaboradores.

1.4.Valores:

- **Compromiso:** cada integrante de nuestra empresa está comprometido en el logro de los resultados esperados por nuestros clientes.
- **Pasión:** Enfocamos nuestra energía en nuestros objetivos personales y del equipo. Hacemos sinergia.
- **Calidad:** Mantenemos la actitud de hacer las cosas bien, con el mejor aprovechamiento de los recursos.
- **Disponibilidad de cambio:** Tenemos capacidad para adaptarnos rápidamente al cambio del entorno y responder a los nuevos requerimientos.
- **Servicio al cliente:** La satisfacción de nuestros clientes internos y externos es prioritaria en nuestros procesos.

- **Capacitación y Desarrollo:** El aprendizaje continuo es uno de nuestros principales recursos y medios para mejorar.

1.5. Servicios que ofrece:

1.5.1. Ingeniería y proyectos. Soluciones integrales para el desarrollo y construcción en los sectores telecomunicaciones, inmobiliario y gubernamental. Realización y ejecución de proyectos de ingeniería.

1.5.2. Ventas. Diseño y ejecución de estrategias de venta de servicios relacionados al sector de telecomunicaciones construcción de obra civil y de infraestructura en sectores de telecomunicaciones, inmobiliario y gubernamental.

1.5.3. Instalaciones. Instalaciones de fibra óptica y cobre en el sector de telecomunicaciones.

1.6. Organigrama.

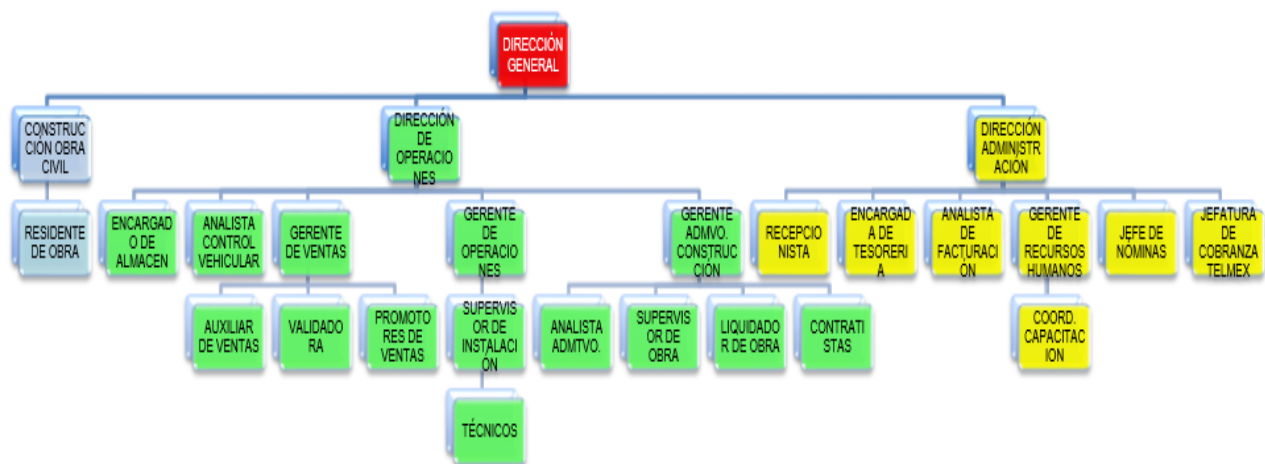


Ilustración 2. Organigrama

1.7. Área de desarrollo del proyecto.

El proyecto se desarrollará en el área de recursos humanos que es el responsable de la selección y contratación del personal idóneo para cada puesto laboral, y también del mantenimiento de un departamento con posibilidades y comodidades, en buenos ambientes, con respeto y tolerancia.

Este sector se encarga de atender todas las necesidades y situaciones referidas al personal humano de una organización. Ante puestos y vacantes, es el responsable de determinar el perfil solicitado, de realizar el reclutamiento y selección del personal, realizar las entrevistas y, finalmente, recomendar a la gerencia o seleccionar a los candidatos para ocupar los cargos.

El departamento de personal también es quien se encarga de todos los asuntos referidos al ambiente laboral. Es quien organiza las reuniones y celebraciones, aplica las reglamentaciones en relación al respeto, la tolerancia, y el cumplimiento de las leyes laborales. Es el sitio al que acuden los miembros de la organización en busca de asistencias, ayudas y consejos. Por ello, el departamento de personal a menudo trabaja en conjunto con los departamentos legales y de contaduría, pues también ha de responder los asuntos referidos al sueldo y a los beneficios de los empleados, creando y ajustando las nóminas a partir de las situaciones personales de cada empleado.

1.7.1. En conexión con el entorno. El departamento de Recursos Humanos debe estar al tanto de lo que sucede en el entorno y en el mercado laboral. Las situaciones particulares de la economía global, la aplicación de nuevas leyes y decretos, las nuevas aperturas en el mercado también son asuntos que debe manejar este importante sector, pues es lo que se relaciona y casi define el nivel de satisfacción y motivación de los miembros de una organización.

Así, el departamento suma una nueva tarea a su lista casi interminable: la de fidelizar y motivar la sensación de satisfacción y pertenencia, desde los directivos hasta los operarios, ordenanza, oficinistas y administrativos, y hasta de los mismos miembros del sector de RRHH.

1.8. Problemas a resolver, priorizándolos

El principal problema que se presenta en la empresa Mizton Construcciones S.A de C.V, es la dificultad de reclutar personal para el área técnica con experiencia en instalaciones de fibra óptica y cobre que le permita a la empresa realizar un mayor número de instalaciones al día y con esto aumentar la productividad.

Otro problema derivado del anterior es el que, al contratar personal con experiencia mínima en instalaciones de fibra óptica y cobre, la empresa debe darle el debido adiestramiento para que pueda formarse con base a las políticas y requerimientos necesarios para realizar de manera óptima las actividades laborales de la misma.

Por ello se implementaron distintas estrategias de reclutamiento para el personal técnico tales como elaboración de redes sociales para la empresa, páginas de empleo en línea y se asistió de manera física a ferias de empleo en la ciudad de Boca del Rio, Ver.

En cuanto a la capacitación, la empresa cuenta con cursos en línea, los cuales los realizan el personal de nuevo ingreso y para completar lo anterior se creó un método de adiestramiento en donde se les asigna a los supervisores, técnicos de nuevo ingreso, los cuales son asesorados en las instalaciones y se le da un seguimiento a su progreso.

1.9. Objetivo general y objetivos específicos

1.9.1. Objetivo general. Mejorar el proceso de selección de personal de la empresa Mizton Construcciones S.A de C.V. así como también implementar estrategias de capacitación con el fin de tener personal eficaz y eficiente.

1.9.2. Objetivos específicos. Los objetivos específicos son los siguientes:

- Implementar estrategias de reclutamiento para atraer candidatos cualificados para el puesto de técnico instalador de fibra óptica y cobre.
- Diseñar estrategias de capacitación para el área laboral técnica, aplicada al personal de nuevo ingreso.
- Verificar el seguimiento del progreso de los técnicos instaladores que se encuentren en capacitación.

1.10. Justificación

Con el desarrollo de este proyecto se le estará dando solución a la problemática existente dentro de Mizton Construcciones, ya que dicha empresa se encuentra en un estado de crecimiento y esto ayudará a tomar las mejores decisiones con respecto al área de recursos humanos.

Así mismo se realizará un plan de reclutamiento para poder contratar con mayor facilidad personal con experiencia en el área técnica y/o capacitar al personal de nuevo ingreso mediante la asignación de tutores, los cuales deberán llevar el seguimiento del progreso del personal, verificando que cumplan con los requerimientos y procesos de instalación; lo cual garantiza el buen uso de las herramientas y el material de la empresa , así como también la calidad del servicio que se le ofrece a los clientes.

Dicha mejora se logrará mediante la elaboración de perfiles de puesto, detención de necesidades de capacitación, la observación de las actividades a realizar por el personal, la documentación del seguimiento del personal en capacitación. Por otra parte, para el reclutamiento e integración del personal se realizará mediante la publicación de anuncios en redes sociales y páginas de empleo, que ayudará a reclutar únicamente a aspirantes que cuenten con las habilidades requeridas por la empresa.

Con lo anterior la empresa Mizton Construcciones S.A de C.V. tendrá personal capacitado y calificado en el área técnica y con ello buscará introducirse en el mercado de diversas ciudades y posicionarse en el territorio nacional como una de las empresas con mayor renombre en el giro de telecomunicaciones.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2. Marco teórico

A continuación, se darán a conocer los conceptos que se tomaron como base para la realización del proyecto.

2.1. Competencias

Son la combinación de destrezas, conocimientos y actitudes que se aplican para adaptarse en diferentes contextos sociales. Podría decirse que son el conjunto de habilidades cognitivas, que suelen ser alcanzadas o logradas en el desarrollo educativo de una persona, las cuales son indispensables para poder tener un correcto desenvolvimiento personal y social.

2.1.1. Competencias Genéricas. Se refieren al conjunto de conocimientos, actitudes, valores y habilidades que están relacionados entre sí, ya que, en combinación, permiten el desempeño satisfactorio de la persona que aspira a alcanzar metas superiores a las básicas. Estas habilidades también se usan como atributos, características y cualidades, puesto que son capaces de desarrollarse en el aprendizaje cotidiano.

2.1.2. Competencias específicas. Las competencias específicas se adquieren con la transmisión y asimilación por parte de la persona, a partir de una serie de contenidos relativos a las áreas básicas del saber humanístico; conceptos, teorías, conocimientos instrumentales, habilidades de investigación, formas de aplicación o estilos de trabajo que definen una disciplina concreta. Competencias que resultan necesarias para dominar un conocimiento, para después aplicarlo a un área específica. (Leonard, 1996)

2.2. Definición de mejora

Mejora es la acción y efecto de mejorar, verbo que procede etimológicamente del latín “meliorare”, a su vez derivado del adjetivo “melior” que significa “mejor”.

Una mejora se opera siempre frente a una situación previa peor, frente a la cual se observan condiciones más favorables. Las mejoras pueden ser leves o relevantes, graduales o repentinas, y pasajeras o permanentes, pudiendo darse sobre objetos, sujetos individuales o grupos sociales (en su aspecto físico, psíquico, intelectual, económico, social o moral) o hechos naturales o sociales

2.2.1. Definición de mejora continua y objetivos. En Mejora continua los gerentes de negocios trabajan con BPM y profesionales de TI para implementar monitoreo y medición de desempeño, es decir, para identificar, definir, medir, analizar, mejorar y controlar procesos empresariales. Esto lleva a una lista continua de oportunidades de mejora y proyectos que permiten optimizar operaciones.

2.2.2. Métodos de mejora continua.

2.2.2.1. Método americano de la mejora continua (ciclo PDCA). *El ciclo PDCA es llamado así debido al nombre en inglés de cada una de sus etapas:*

- P: del verbo “Plan”, o planear.
- D: del verbo “Do”, hacer o llevar a cabo.
- C: del verbo “Check” comprobar, analizar o verificar.
- A: del verbo “Actuar”, para corregir los errores o fallos eventuales.

La metodología PDCA es ampliamente utilizada por las corporaciones que desean mejorar su nivel de gestión a través del control eficiente de procesos y actividades internas y externas, por

medio de la estandarización de la información y reduciendo al mínimo las posibilidades de errores en la toma de decisiones importantes.

Es importante destacar que una vez implementado, el ciclo PDCA debe convertirse en una constante en la empresa, un verdadero círculo virtuoso siempre con el objetivo de mejora continua.

2.2.2.2. Método japonés de mejora continua (KAIZEN). Kaizen es un término japonés que significa literalmente mejora. El concepto implica un esfuerzo continuo (por lo tanto, mejora continua), con la participación de todas las funciones de todos los niveles de la organización.

El término Kaizen es tan común en Japón que se aplica a todos los aspectos de la vida. Se habla de Kaizen en términos de medio ambiente, de la red de carreteras, de las relaciones exteriores, del sistema educativo, etc. En el trabajo, es muy común que todos los empleados de una organización se pregunten como se puede mejorar el procedimiento, el producto, la máquina o el paquete.

Kaizen se aplica a los procesos (tanto de producción como de negocios) y a los productos y servicios. Algunos de los mandamientos que rigen a Kaizen:

- Aprender en la práctica.
- Se deben eliminar todos los desperdicios.
- Todos los empleados deben participar activamente en el proceso de mejora.
- El aumento de la productividad debe basarse en acciones que no requieran una alta inversión financiera.
- Se debe aplicar en cualquier lugar o empresa.

- Las mejoras obtenidas deben darse a conocer, como una manera de tener una comunicación transparente.
- Las acciones deben centrarse en el lugar de mayor necesidad.
- El método Kaizen debe ser dirigido de manera que su propósito sea únicamente para la mejora de procesos.
- Dar prioridad a la mejora de las personas debe ser más importante.

2.3. Definición de proceso.

La palabra Proceso presenta origen latino, del vocablo processus, de procederé, que viene de pro (para adelante) y cere (caer, caminar), lo cual significa progreso, avance, marchar, ir adelante, ir hacia un fin determinado. Por ende, proceso está definido como la sucesión de actos o acciones realizados con cierto orden, que se dirigen a un punto o finalidad, así como también al conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo. Según el diccionario de la real academia española esta palabra es definida como la acción de ir hacia adelante, al transcurso del tiempo, al conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial. (Chang, 1996)

2.4. Concepto e importancia de la integración de recursos humanos

2.4.1. Concepto. Se puede decir que integrar es reunir una serie de elementos tanto materiales como humanos que la organización considere necesarios para su debido funcionamiento. Por lo tanto, la integración de personal se fundamenta en asignar y conservar los puestos necesarios en la estructura organizacional.

2.4.2. Importancia. El momento en el que inicia la organización y que los elementos humanos se integran con los materiales tiene mucha importancia esta integración ya que se la

organización se somete a constantes cambios. De igual manera es importante establecer mecanismos confiables para que las personas que van a realizar cualquier función tengan los requisitos necesarios para un adecuado desarrollo tanto en su cargo como el de la organización. De acuerdo con esto las organizaciones tienen que tener en cuenta que se debe procurar adaptar los hombres a las funciones y no las funciones a los hombres.

2.4.3. Gestión del recurso humano. La gestión de los recursos humanos (GRH) es una función que llevan a cabo las organizaciones para un aprovechamiento más efectivo del personal en el logro de los objetivos de la organización. Por tal razón podríamos decir que los aspectos relacionados con el personal, desempeña un papel central. Una de las misiones básica y fundamental de la organización consiste en conseguir un uso efectivo y una adaptación adecuada de los recursos humanos y clima laboral satisfactorio.

A través de la historia y de acuerdo a los diferentes cambios a que se han visto expuestas las organizaciones se dio lugar a la creación y desarrollo del departamento de personal, con la contratación de los primeros administradores de personal denominados secretarios de bienestar, prácticamente se inicia el proceso de gestión del recurso humano, el cual podríamos definir como el proceso destinado a alcanzar los objetivos de la organización mediante la contratación, retención, despido, desarrollo y utilización apropiada de los recursos en una organización.

2.4.4. Modelo de gestión de recursos humanos. Los recursos humanos son el principal factor estratégico y ventaja competitiva con la que cuenta una organización. Las personas son uno de los recursos más valiosos de las organizaciones en la actualidad ya que les permite diferenciarse del resto. Por esta razón se hace necesario, utilizar una estructura o un modelo como método para

poner en orden todas las cosas. Un modelo no es más que un plano que un gestor o cualquier otra persona puede consultar para ver como encajan entre si las distintas piezas, partes y actividades.

Algunos de los factores que intervienen en la función del GRH son Influencias Medioambientales internas (estrategias objetivos, cultura de la organización, diseño del trabajo, grupos de trabajo, estilo y experiencias del liderazgo, comunicación, sistemas de control) y Influencias Medioambientales Externas (sindicatos, registros, reglamentaciones, legislación gubernamental, condiciones económicas, competitividad nacional e internacional, composición de la fuerza laboral, localización de la organización), así como Actividades de GRH (igualdad de oportunidades en el empleo, planificación, reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo, evaluación del rendimiento), Personal (capacitaciones, actitudes, preferencias, motivación, personalidad), Resultado (mejora la calidad, mejora la competitividad).

2.4.5. Proceso de gestión de recursos humanos.

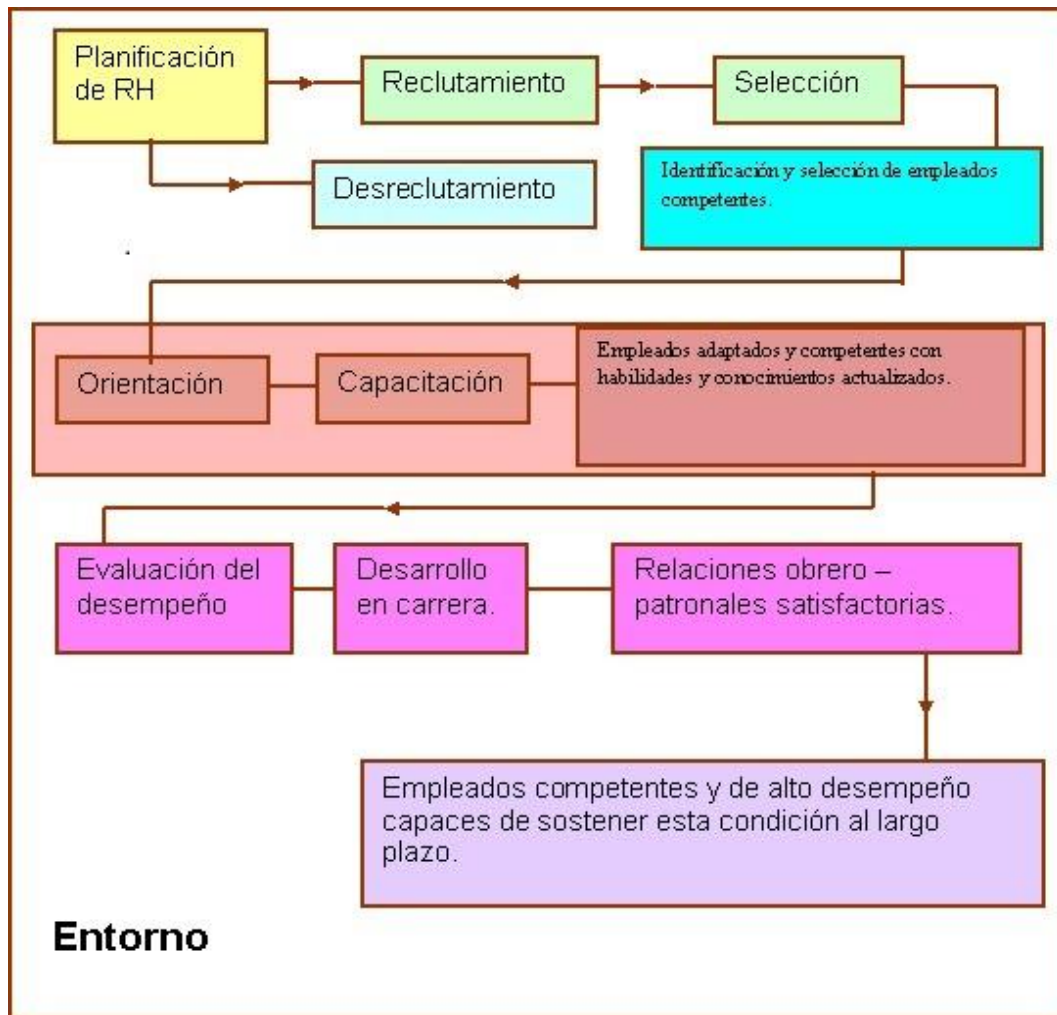


Ilustración 3. Proceso de gestión de recursos humanos

2.4.6. Perfiles de puesto. Con base a la descripción del cargo se diseña el perfil, es decir se establece los requisitos y características que la persona debe cumplir para desarrollar a cabalidad las labores asignadas a su cargo.

Sin embargo, se deben llevar a cabo una serie de aspectos importantes como son:

- **Formación:** el nivel de formación que requiere el personal supeditado a las labores a realizar en un cargo.
- **Experiencia:** tiempo (meses, años) o en varios casos no es necesaria dependiendo de las funciones a realizar.
- **Conocimientos específicos:** conocimientos adicionales que debe tener cada persona para desempeñar óptimamente un cargo.
- **Habilidades y aptitudes:** cualidades que deben sobresalir en las personas según el cargo a desempeñar.
- **Relaciones interpersonales:** Factor importante en la selección del personal, los aspirantes deben ser personas respetuosas, cordial discreta, seria etc.
- **Actitud:** muy importante para el buen rendimiento del personal. Se busca personas comprometidas, responsables y dinámicas.

Otros factores: Aunque sea un poco relevante las empresas tienen en muchos casos como parte referencial la edad, estado civil.

Como parte determinante para la selección del personal se deben tener en cuenta las principales fuentes para los candidatos potenciales para un puesto.

Fuente. De donde proviene la solicitud

Ventajas y desventajas. Si tiene algún costo o no, si los candidatos tienen o no disponibilidad etc.

Dentro de la selección del personal se hace necesario construir un proceso acorde a las necesidades de la empresa y que certifique un proceso de selección de personal.

2.4.7. Definición de Capacitación laboral. La capacitación laboral se practica casi exclusivamente en un contexto profesional o con un objetivo profesional: por lo tanto, a menudo se confunde con la formación profesional.

A su vez, permite a las personas que ya están en la vida laboral seguir formándose para mejorar sus competencias y adaptarse a las nuevas tecnologías, prácticas o métodos aplicados en las empresas. También permite la reconversión profesional

Debemos distinguir dos tipos de capacitación de personal en función de la situación de la persona a formar: la capacitación laboral o capacitación para el trabajo y la capacitación empresarial o capacitación del personal en una empresa. Como su propio nombre indica, la primera tiene un carácter previo al empleo mientras que la segunda se desarrolla en la propia empresa, durante la vida laboral del empleado.

2.4.7.1. Ventajas de la capacitación para el empleado. *Las ventajas que tienen los empleados al capacitarse son las siguientes:*

- Actualizar sus conocimientos.
- Desarrollar nuevas habilidades y una mayor autonomía.
- Adaptarse a los cambios tecnológicos, organizativos o socioeconómicos.
- Adquirir una nueva cualificación.
- Prepararse para un cambio de actividad.
- Optar a una promoción continua dentro del empleo.

Además, la formación de un empleado tiene varias ventajas. En efecto, apoyar a un empleado que desea formarse para un proyecto relacionado con la empresa es una forma de motivarlo y mejorar sus habilidades.

2.4.7.2 Diagnóstico de necesidades de capacitación. El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimientos de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma. Un reporte de DNC debe expresar en qué, a quién (es), cuánto y cuándo capacitar.

2.4.7.3. ¿Cuándo hacer un DNC? La atención hacia un DNC puede derivar de:

- Problemas en la organización
- Desviaciones en la productividad
- Cambios culturales, en Políticas, Métodos o Técnicas
- Baja o Alta de personal
- Cambios de función o de puesto
- Solicitudes del personal

A su vez, las circunstancias que imponen un DNC, pueden ser

- Pasadas. - Experiencias que han demostrado ser problemáticas y que hacen evidente el desarrollo del proceso de capacitación.
- Presentes. - Las que se reflejan en el momento en que se efectúa el DNC.

- Futuras. - Prevención que la organización identifica dentro de los procesos de transformación y que implica cambios a corto, mediano y largo plazo.

2.4.7.3 Métodos para el DNC. Los métodos pueden ser prescriptivos (que sólo se conoce la opinión del jefe) y participativos (que se conocen las expectativas del trabajador y la opinión del jefe) y para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación son dependiendo de la situación que lo amerite.

- DNC con base en problemas: La aplicación de este método a mediano plazo debe convertirse en una práctica rutinaria para resolver los problemas.
- DNC con base en el desempeño: Es el método que sigue en el desarrollo de un sistema. Una vez que las personas están preparadas en un puesto, se debe vigilar no sólo que cumplan con sus actividades principales, sino que alcancen los objetivos establecidos.
- DNC con base en multihabilidades: Se aplica cuando las empresas han rebasado la organización tradicional por funciones y trabajan por procesos.
- DNC con base en competencias: Deriva de la relación de conocimientos, habilidades y actitudes que la persona debe poseer para desempeñar correctamente un puesto.

2.4.8. Entrevistas laborales y tipos de entrevista. La entrevista de trabajo es la fase del proceso de selección donde el entrevistador analiza a fondo el candidato para comprobar su idoneidad para el puesto ofertado. El profesional debe aprovechar la oportunidad para destacar que es el más cualificado para el empleo.

2.4.8.1. Entrevista dirigida. El entrevistador hace preguntas concretas y muy específicas al entrevistado, dándole poco margen para las respuestas.

2.4.8.2. Entrevista semidirigida. El entrevistador hace preguntas concretas, pero dejando algunas abiertas en las que el entrevistado puede exponer el tema de manera libre y espontánea. De esta manera, el entrevistador puede observar también cómo se organiza mentalmente.

2.4.8.3. Entrevista grupal. Se convocan entre seis y diez personas candidatas, se hace una simulación de situación grupal en la que se ha de debatir un tema para llegar a unas **conclusiones**. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre la capacidad de relación y comportamiento de los candidatos en un grupo.

2.4.8.4. Estructura de la entrevista de trabajo. La estructura de una entrevista de trabajo es la siguiente:

Presentación. Es el momento inicial, en el que te presentas al entrevistador y él te expone brevemente el puesto de trabajo. En este momento, muéstrate interesado y decidido.

Desarrollo. El reclutador quiere conocer los detalles de tu formación, tu experiencia profesional, tus competencias, etc. Aprovecha este momento para mostrar la mejor imagen de tí mismo. Es muy importante que recuerdes bien los datos y fechas que aparecen en tu currículum y tengas claro los aspectos que quieres destacar, cuáles son las competencias que posees y que te diferencian de los demás, y por qué crees que eres ideal para este puesto de trabajo.

Cierre. En el momento del cierre es cuando podrás preguntar algunas dudas respecto al trabajo y la empresa (horario, tipo de contrato, sueldo, etc.) o aclarar algún punto que no hayas entendido. (Idalberto, 2011)

2.5. Andragogía.

Es la guía o conducción, de un conjunto de técnicas de aprendizaje o enseñanzas, donde los aprendices son los adultos; es la contraparte de la pedagogía, que es la orientación o enseñanza a niños. El modelo a seguir de la educación andragógica, se basa en las exigencias del adulto, el cual decide que estudiar y para qué desea estudiar, según su requerimiento o necesidad de aprender, exigiendo más de lo que el profesor enseña, siendo autónomo en su aprendizaje, dependiendo de la manera de la enseñanza, la experiencia y la interacción grupal, aplicando de forma inmediata lo aprendido convirtiéndolo en más didáctico y fácil.

La característica fundamental de esta educación para adulto es; la forma de resolver las situaciones de conflicto o complejas, organizando el aprendizaje o lo aprendido en torno a la dificultad o problema, siendo esta una forma de alcanzar las metas y competencias deseadas he impuestas, afianzando los valores y las actitudes positivas, porque el secreto de este avance, es que el adulto aprende porque quiere y no porque debe.

Es una nueva perspectiva de estudio, viniendo de un cronograma sencillo; el profesor-guía, procede a dar una conducción, dando una ciencia del arte que es la permanencia, en un avance de una educación permanente. Permite incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad de un adulto, que es quien propicia su autoaprendizaje y autorrealización; basados en sus principios fundamentales y en la participación horizontal o directa y flexible, de un enfoque

sistemático de la motivación de cómo y por qué o para qué aprender, canalizando una enseñanza para la vida misma, motivando la vida diaria, ya que es su necesidad de autodefinirse y de auto dirigirse o de encaminar sus pasos, aceptando sus diferencias y limitaciones individuales y las de cada persona.

A diferencia del niño, el adulto como individuo maduro, manifiesta las siguientes características:

- Tiene un Auto-concepto
- Tiene Experiencia
- Prisa en Aprender
- Orientación para Aprendizaje
- Motivación para Aprender

Autoconcepto. En contraste a la dependencia de niños, los adultos tenemos una necesidad psicológica profunda para ser autodirigidos. Nuestro autoconcepto nos lleva a guiarnos por nuestra propia voluntad. Somos renuentes a las situaciones en que el facilitador y el diseño de los programas limitan a los aprendices en un papel dependiente como si fueran niños o en el estilo de enseñanza del docente, instructor o facilitador en el que puede llegar a guiar a sus estudiantes con amonestaciones inadecuadas, ridiculizándolos o con acicates equivocados.

Experiencia del adulto. Los adultos independientemente de la edad hemos acumulado gran riqueza de experiencias que se convierten en importantes recursos de aprendizaje, y al mismo

tiempo se convierten en plataforma para desarrollar nuevos aprendizajes para sí mismo, así como para la comunidad de aprendizaje en la cual el individuo se encuentra inmerso.

Prisa para Aprender. Los adultos estamos dispuestos a aprender cosas que necesitamos saber o saber hacer, para así cumplir con nuestros papeles en la sociedad: laboralmente, como profesionales, como líderes, trabajadores, esposos(as), padres o madres. Nuestra rapidez en aprender se orienta cada vez más para las tareas en el desarrollo de nuestros papeles y responsabilidades sociales cuando se alcanzan niveles de madurez adecuadas. Si bien es cierto, es frecuente que muchos adultos presenten grados de reticencia en procesos de aprendizaje de manera manifiesta u oculta, al sentirse presionados si su participación, no es 100% voluntaria.

Orientación para el Aprendizaje. Los1 niños tienen una orientación centrada en materias para el aprendizaje, los adultos tenemos una tendencia a mantener una orientación centrada en situaciones, problemas, decisiones y mejoras permanentes. Los niños llegan a dominar con grandes destrezas los contenidos, para ser promovidos al grado superior y continuar con su proceso; los adultos buscamos los conocimientos para desarrollar las habilidades que necesitamos aplicar a situaciones o problemas a los que nos confrontamos en la vida real en nuestras actividades y labores cotidianas. La perspectiva del tiempo en nosotros los adultos cambia hacia individuos que buscamos conocimientos para una aplicación de manera inmediata, que vaya de la mano con los objetivos de nuestras actividades o para las empresas para las cuales trabajamos, en aras de mejorar nuestras competencias.

Motivación para Aprender. Los adultos estamos más motivados para aprender por los factores internos, tales como desarrollo de nuestra autoestima, recompensas tales como aumentos

de sueldo, ascensos, necesidades evolucionadas, descritas por Abraham H. Maslow en su "Jerarquía de Necesidades". Aunque eventualmente podremos encontrar personas que buscarán evitar participar en los procesos de aprendizajes por varios factores entre estos el temor a hablar en público, desconocimiento, vergüenza, falta de seguridad, otros factores. El ser humano suele hacer más por evitar sus mayores miedos, que lo que hace por alcanzar sus anhelos, pero es parte de una realidad. (M, 2006)

2.6. Diagrama de flujo.

Un diagrama de flujo muestra a través de la información visual cuál es la trayectoria de un proceso. Este diagrama reúne los pasos que componen el proceso que representa a través de este símbolo. Una de las ventajas de la utilización de este diagrama es que te permite obtener una visión de contexto, aumentando el conocimiento en torno a un objetivo concreto. Este diagrama de flujo es especialmente utilizado en el ámbito de la empresa como una forma eficaz de gestionar la información a través de un contenido gráfico.

Gracias a un diagrama de flujo puedes estructurar una secuencia de pasos que tienen una conexión entre sí. De este modo, puedes tener una visión de contexto del mapa de esa actividad, pero también, puedes poner el punto de atención en algún aspecto más individual de ese proceso.

Así como un esquema es una buena herramienta para sintetizar la información sobre un tema, un diagrama de flujo también destaca por su valor esquemático en la manera de comunicar la información. Por medio de este tipo de diagrama es posible compartir información comunicada de manera atractiva con los agentes implicados en un proceso.

De este modo, el diagrama de flujo también se convierte en una herramienta de trabajo en equipo al poder convertirse en un medio de información para el intercambio de ideas. Un intercambio de ideas necesario para mejorar el trabajo realizado. Los pasos de un diagrama de flujo no deben ser infinitos.

2.7. Productividad.

El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia.

De este modo, la productividad nos permite responder a las siguientes preguntas: ¿Cuánto produce al mes un trabajador? ¿Cuánto produce una maquinaria? La respuesta bien podría ser, un trabajador produce 30 unidades por mes o 0,25 unidades por hora trabajada. Esto es a lo que llamamos productividad.

2.7.1 ¿Por qué es tan importante la productividad? El aumento de productividad es tan importante porque permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo.

Para una empresa, una industria o un país, la productividad es un factor determinante en el crecimiento económico. Cuando se estima la tendencia de crecimiento a largo plazo de un país se descompone en dos componentes principales: los cambios en el empleo (que dependen a su vez del

crecimiento de la población y de la tasa de empleo) y la productividad (que depende sobre todo del gasto en bienes de capital y de los factores productivos (Kast, 1998)

2.8. Eficiencia.

La definición de eficiencia es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos. La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste. (Kast, 1998)

2.9. Matriz de factores Internos.

Se realiza a través de una auditoría interna para identificar tanto las fortalezas como debilidades que existen en todas las áreas del negocio. Sirve para formular estrategias, ya que resume y evalúa las principales fortalezas y debilidades en áreas funcionales de una organización ofreciendo una base para identificar y evaluar las relaciones entre ellas.

Este instrumento es vital para formular todas tus estrategias. De forma resumida ayuda a evaluar las fuerzas y debilidades más importantes asociadas a las áreas funcionales de tu negocio, ofreciendo una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.

2.9.1. Construcción de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI). Para la construcción se debe de llevar a cabo lo siguiente:

1. Haz una lista de fortalezas y debilidades. Anota primero las fortalezas y después las debilidades; trata de ser lo más específico posible, usando porcentajes, razones y cifras comparativas en la medida de lo posible.

2. Asigna el peso relativo. Se debe asignar un peso relativo a cada factor, de 0.0 (sin importancia) a 1.0 (muy importante), de tal manera que la suma de todos los pesos asignados a los factores sea igual a 1.0. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos.

3. Asigna la clasificación. Debes asignar una clasificación entre 1 y 2 a cada una de las debilidades y entre 3 y 4 a las fortalezas, esto te indicará si el factor representa:



Ilustración 4. Clasificación de factores

4. Multiplica 2*3. Multiplica el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.

5. Determina el valor ponderado. Suma las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la empresa entera. Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Cuando un factor interno clave es una fuerza y al mismo tiempo una debilidad, el factor debe ser incluido dos veces en la matriz EFI y a cada uno se le debe asignar tanto un peso como una calificación.

Resultados. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por encima de 2.5 indican una posición interna de fuerza.

Lo relevante es comparar el peso ponderado total de las fortalezas contra el de las debilidades, determinando si las fuerzas internas de la organización son favorables o desfavorables, o si el medio interno de la misma es favorable o no. (David, 1997)

CAPITULO III. PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

3. Procedimiento y descripción de las actividades realizadas

En este capítulo, se explicarán las actividades realizadas durante el periodo de la residencia profesional con la finalidad de realizar el proyecto en tiempo y forma.

Así mismo para realizar el Proyecto se determinaron algunas etapas que permitirán realizarlo adecuadamente, a continuación, se mostrarán cada una de ellas.

3.1. Etapa 1.

Se desarrolló una matriz de factores internos con la que se identificaron las fortalezas y debilidades más importantes dentro del área de recursos humanos; y con ello se formularon estrategias que permitieron mejorar dicha área.

En esta etapa del proyecto se empezó con desarrollar los perfiles de puesto de los técnicos instaladores, con el fin de saber qué características y habilidades debían de tener para ocupar el puesto y ser contratados.

Posteriormente se continuó con detectar la falta de personal con experiencia instalando cableado de fibra óptica y cobre, por lo cual se decidió en conjunto con la gerente de recursos humanos a mejorar su diagrama de flujo del proceso de reclutamiento e integración técnica con el fin de cubrir las vacantes disponibles.

Por lo anterior se decidió abrir una cuenta en redes sociales y páginas de empleo a nombre de la empresa con el fin de obtener aspirantes para los puestos solicitados y con esto citarlos para realizar las entrevistas y pruebas correspondientes.

3.1.1. Matriz de factores internos.

MATRIZ DE FACTORES INTERNOS (MEFI)			
Factor crítico de éxito	Valor	Calificación	Calificación ponderada
FORTALEZAS			
Equipo humano, motivados a la mejora.	.10	4	0.4
Equipo enfocado en mantener relaciones positivas con la sociedad	.09	4	0.36
Baja conflictividad laboral	.10	4	0.4
Personal flexible al cambio	.09	4	0.36
Buena comunicación interdepartamental	.10	4	0.4
Valor ponderado			1.92
DEBILIDADES			
No utilizan internet como estrategia de reclutamiento.	.10	4	0.4
Contratación de personal no idóneo para los puestos	.11	4	0.44
Falta de capacitación y desarrollo del personal.	.11	4	0.44
Falta de integración de personas a planes y programas.	.10	3	0.3
No cuenta con base de datos para captar aspirantes	.10	3	0.3
Valor ponderado			1.88
Valor total ponderado			3.8

Ilustración 5. Matriz de Factores Internos

El resultado del valor total ponderado de la matriz de factores internos puede ser entre 1 y 4 y sabiendo que el valor promedio de la calificación total ponderada es 2.5, y recordando que si el resultado es menor a esta media quiere decir que el sector auditado es débil; en el caso que el resultado sea mayor que 2.5 quiere decir que es fuerte.

Por lo tanto, como el valor total ponderado es de 3.8 se puede decir que es un valor fuerte, lo que nos indica que las estrategias de la empresa están aprovechando con eficiencia las fortalezas existentes y minimizando los posibles aspectos negativos de las debilidades.

Analizando más afondo la matriz, lo que se puede observar es que el valor ponderado de las fortalezas se encuentra por encima de las debilidades, lo que es buena señal para la empresa, ya que quiere decir que el departamento de recursos humanos se encuentra en una buena situación. Pero como se puede notar la diferencia entre debilidades y fortalezas es de un valor de solo 0.4 por lo que nos indica que se debe prestar mucha atención a las debilidades, analizarlas y reforzarlas, así como también robustecer las fortalezas.

3.1.2. Desarrollo de la DNC

MATRIZ PARA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.														
PUESTO	NOMBRE			SEGURIDAD	INST. FO	INST. CO	CONDUCCIÓN	EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	CERO QUEJAS	APP. MIZON	ATENCIÓN A CLIENTES	PAQUETES COMERCIALES	PROTOCOLO FORMALIDAD	
1	SUPERVISOR	CANO	TOLEDO	FERNANDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	SUPERVISOR	PERIA	BARTOLO	JAVIER FELIPE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
3	SUPERVISOR	GARCIA	DE LA TORRE	FELIPE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4	SUPERVISOR	GONZALEZ	MONTALVO	JOSE MANUEL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	SUPERVISOR	YEPEZ	BARRIENTOS	ANGEL FRANCISCO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
6	SUPERVISOR	ROBLES	MOLINA	IRVING	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
7	SUPERVISOR DE OBRA	DE LA TORRE	GONZALEZ	FRANCISCO JAVIER	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
8	TECNICO INSTALADOR	ACEVEDO	ROSALES	ELUZAI	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1
9	TECNICO INSTALADOR	ACEVEDO	FERNANDEZ	FERNANDO	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
10	TECNICO INSTALADOR	ANGELES	AYALA	JUAN LUIS	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
11	TECNICO INSTALADOR	ARCOS	VAZQUEZ	ALEJANDRO	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1
12	TECNICO INSTALADOR	ARELLANO	CORDOBA	OMAR	1	1	1	1	1	0	1	0	0	
13	TECNICO INSTALADOR	ARGUELLES	ANTEO	DAMIAN	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1
14	TECNICO INSTALADOR	ARIAS	VILLALVAZO	ARNULFO GABINO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	TECNICO INSTALADOR	AVENDAÑO	ARIAS	RAMON ERNESTO	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	TECNICO INSTALADOR	AVENDAÑO	ARIAS	FELIX DAGOBERTO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	TECNICO INSTALADOR	BALDERAS	LOYA	ARMANDO	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	TECNICO INSTALADOR	CABRERA	CRUZ	HIPOLITO MARTIN	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1

Ilustración 6. Matriz de Detención de Necesidades de Capacitación

Se realizó la DNC con la finalidad de saber cuáles eran los puntos más débiles de conocimiento por parte de los técnicos instaladores. Para desarrollar dicha acción fue necesario tomar un grupo de técnicos instaladores y evaluarlos por medio de su supervisor, ellos fueron los que determinaron que puntos estaban a favor o en contra de cada técnico instalador. Al instalador que contaba con la habilidad descrita se le asignaba en la tabla el número 1 y de ser lo contrario se le asignaba el número 0.

La tabla de la ilustración 6 nos permitió observar los temas donde los técnicos instaladores tenían mayor dificultad para desarrollar su trabajo adecuadamente. Esto ayudara que en las capacitaciones posteriores se refuercen dichos temas.

3.1.2. Desarrollo del perfil depuesto de técnico instalador.



Perfil del Puesto:

Técnico Instalador

DEPARTAMENTO:	GERENCIA:	NIVEL:	FECHA:
OPERACIONES	OPERACIONES		ago-19

DESCRIPCION GENERAL:

Edad mínima: 20 años
Sexo: Masculino
Escolaridad: Secundaria

Características de Personalidad:

Habilidad para trabajar bajo presión
Servicio al cliente
Paciencia
Capacidad de análisis
Manejo de recursos
Buena comunicación

COMPETENCIAS Y HABILIDADES:

Conocimiento avanzado en manejo de instrumentos de medición
Conocimientos de electronica básica
Manejo de vehiculos
Conocimientos de instalaciones de fibra óptica y cobre.
Conocimientos de electricidad residencial básica.
Conocimiento y manejo de aplicaciones móviles.
Conocimiento y habilidad para el uso de herramientas

ORGANIZACIÓN



FUNCION GENERAL:

Es responsable de realizar la instalacion de servicios de telecomunicaciones haciendolo con la mejor calidad y con un adecuado manejo de los recursos materiales y tecnologicos

Ilustración 7. Perfil de puesto de Técnico Instalador

RESPONSABILIDADES:	INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KP's)
» Realizar las ordenes de instalacion que se le asignan	» % de instalaciones realizadas sin error
	» % de instalaciones realizadas en relación al número de instalaciones asignadas y solicitadas por el cliente.
» Asegurar la atención y resolución de las quejas que se presente por los clientes.	» 100% de atención de quejas en un periodo no mayor a 3 dias de tener conocimiento de la queja.
» Optimizar el uso de sus materiales y herramientas	» Cantidad de dias que le rinde el material y herramientas asignadas
» Cumplir con la realización de las verificaciones y servicios de su vehiculo cada determinado kilometraje	» % de cumplimiento de verificaciones y servicios

Ilustración 8. Indicadores de perfil de puesto

El perfil de puesto de técnico instalador fue realizado con el fin de conocer y tener en cuenta las características que deben de tener los aspirantes que deseen cubrir dicha vacante.

Por otra parte, hacer dicho perfil fue de gran ayuda para realizar la búsqueda de personal en las redes sociales, ya que con la información de las ilustraciones 7 y 8 podíamos filtrar de manera directa las características que necesitaban tener los postulantes para ser parte de la empresa y con esto cubrir las expectativas de la misma. Cabe mencionar que para las empresas es fundamental tener todos sus respectivos perfiles de puesto.

3.1.3. Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento.

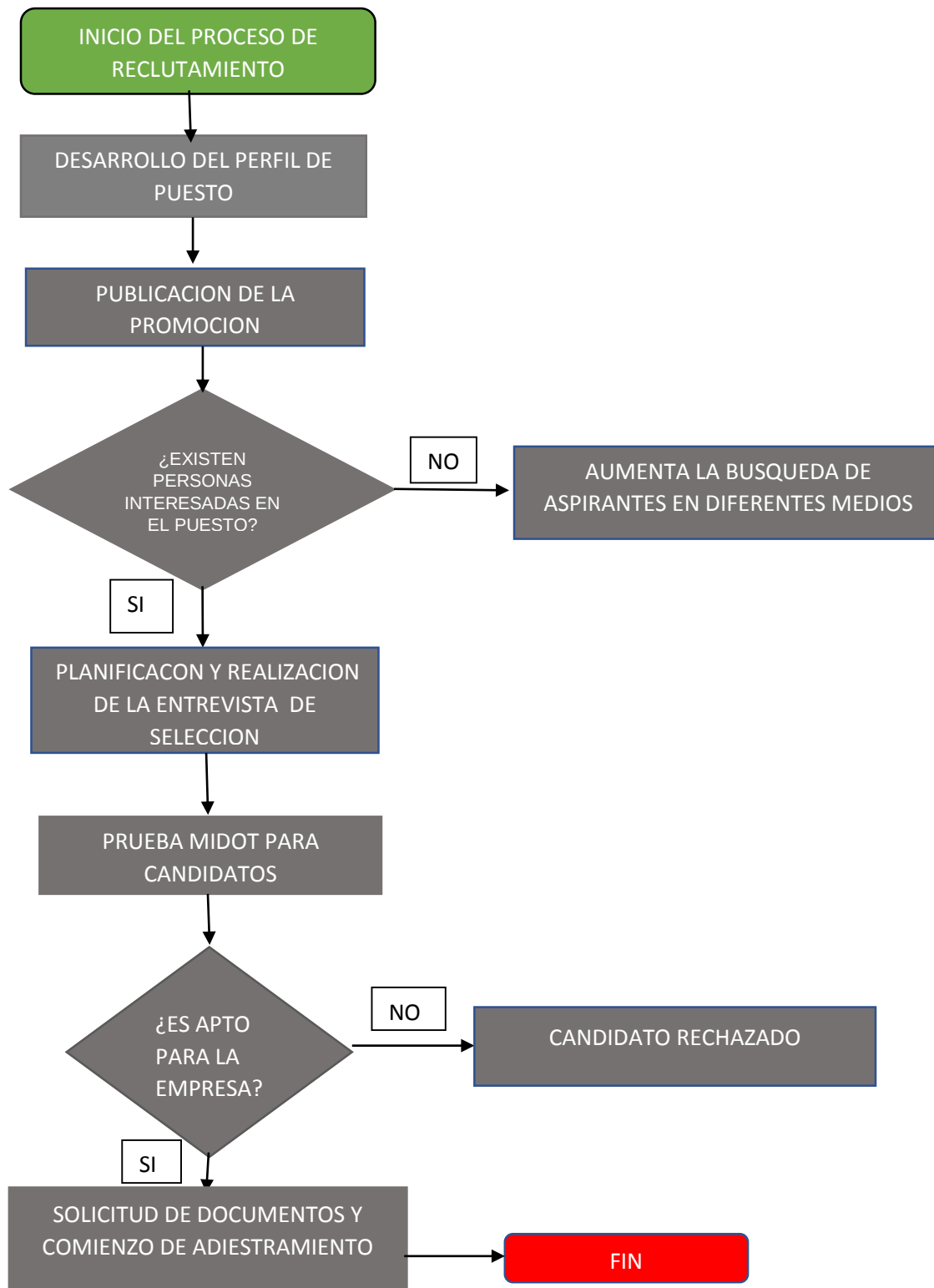


Ilustración 9. Diagrama de flujo del proceso de reclutamiento

Con la realización del diagrama (ilustración 9) se obtuvo una visión más clara del proceso que el personal de recursos humanos debe llevar a cabo para reclutar al personal necesario para las vacantes disponibles.

3.1.4. Desarrollo de redes sociales y páginas electrónicas de empleo.



Ilustración 10. Página de empleo

The screenshot shows the 'occmundial' job search platform. At the top, there are navigation links: ACTIVIDAD, PUBLICACIONES, TALENTO (highlighted), and EMPRESA. On the right, there are icons for a shopping cart (1 item), a chat bubble, and the user name 'MIZTO'.

The main search area on the left includes a search bar with the text '¿Qué tipo de talento buscas?' and a search button. Below it is a 'Limpiar filtros' link. The 'Localidad' (Location) filter is expanded, showing a list of locations with checkboxes and counts:

- ☐ Veracruz de Ignacio de la Llave (9)
- ☒ Veracruz (7)
- ☒ Boca del Río (2)
- ☐ Acajete
- ☐ Acatlán
- ☐ Acayucan
- ☐ Actopan
- ☐ Acula
- ☐ Acultzingo

Below the location filter, the 'Sueldo' (Salary) filter is expanded, showing a list of salary ranges with checkboxes and counts:

- ☒ \$0 - \$9999 (6)
- ☒ \$10000 - \$19999 (9)
- ☐ \$20000 - \$29999
- ☐ \$30000 - \$39999
- ☐ \$40000 o más

The 'Áreas de experiencia' (Areas of experience) and 'Edad' (Age) filters are also visible. The 'Edad' filter is expanded, showing a list of age ranges with checkboxes and counts:

- ☐ 0 - 19 años
- ☒ 20 - 24 años (1)
- ☒ 25 - 29 años (1)
- ☒ 30 - 39 años (13)
- ☐ 40 o más años

On the right, there are two job listings:

- Ing. en Instrumentacion en Electronica** (Hace 19 días)
 - 29 años
 - MX-VER \$11,000
 - Tecnico Instalador en KB TEL TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V. (Abril 2019 - Junio 2019 (2 meses))
 - Tecnico Instrumentista en Braskem Idesa (Septiembre 2017 - Enero 2019 (1 año 4 meses))
 - Universidad Veracruzana
- Ingeniero en Electronica y Comunicaciones** (Hace 1 mes)
 - 32 años
 - MX-VER \$10,000
 - Docente Escuela Electrónica Naval en Secretaria de Marina Armada de México (Julio 2016 - Septiembre 2019 (3 años 2 meses))
 - Supervisor Fibra Óptica en Megacable (Enero 2015 - Junio 2017 (2 años 5 meses))
 - Universidad Veracruzana

At the bottom, there is a section titled 'Otros filtros' (Other filters) with a list of additional filters:

- Género
- Idiomas
- Nivel académico
- Trabajando
- Tipo de contratación
- Fotografía
- Bolsas de trabajo

Ilustración 11. Opciones de la página de empleo

Se creó una cuenta en la página de OCC Mundial, la cual es la bolsa de trabajo en línea líder en México, cuenta con más de 13 millones de candidatos y 10 millones de visitas al mes, ésta En página se especializa en optimizar las estrategias de reclutamiento de las empresas, ya que cuando creamos nuestra cuenta y buscamos personal, te da la opción de buscar de acuerdo a lo que necesites, en este caso son técnicos en instalaciones de fibra óptica y cobre; además se pueden filtrar otras opciones como son el estado, la ciudad, el rango de edad, el rango de sueldo, el área de experiencia, el género, entre otras opciones, una vez que se especifica lo anterior, OCC te arroja los resultados y te indica la cantidad de postulantes que hay con estos requisitos, así como también te permite visualizar los currículos. Por ello esta opción de reclutamiento facilita la búsqueda y permite que Mizton Construcciones S.A de C.V pueda elegir el personal cualificado que necesita.

3.1.5. Creación de página en redes sociales.

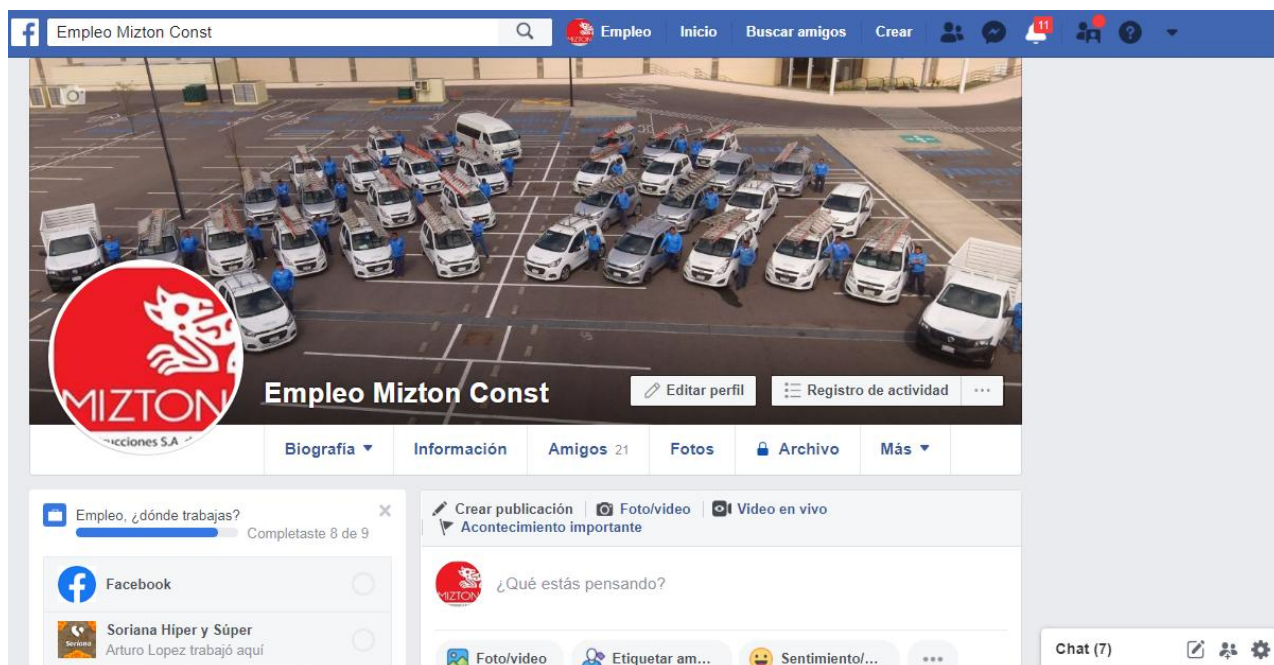


Ilustración 12. Página de facebook

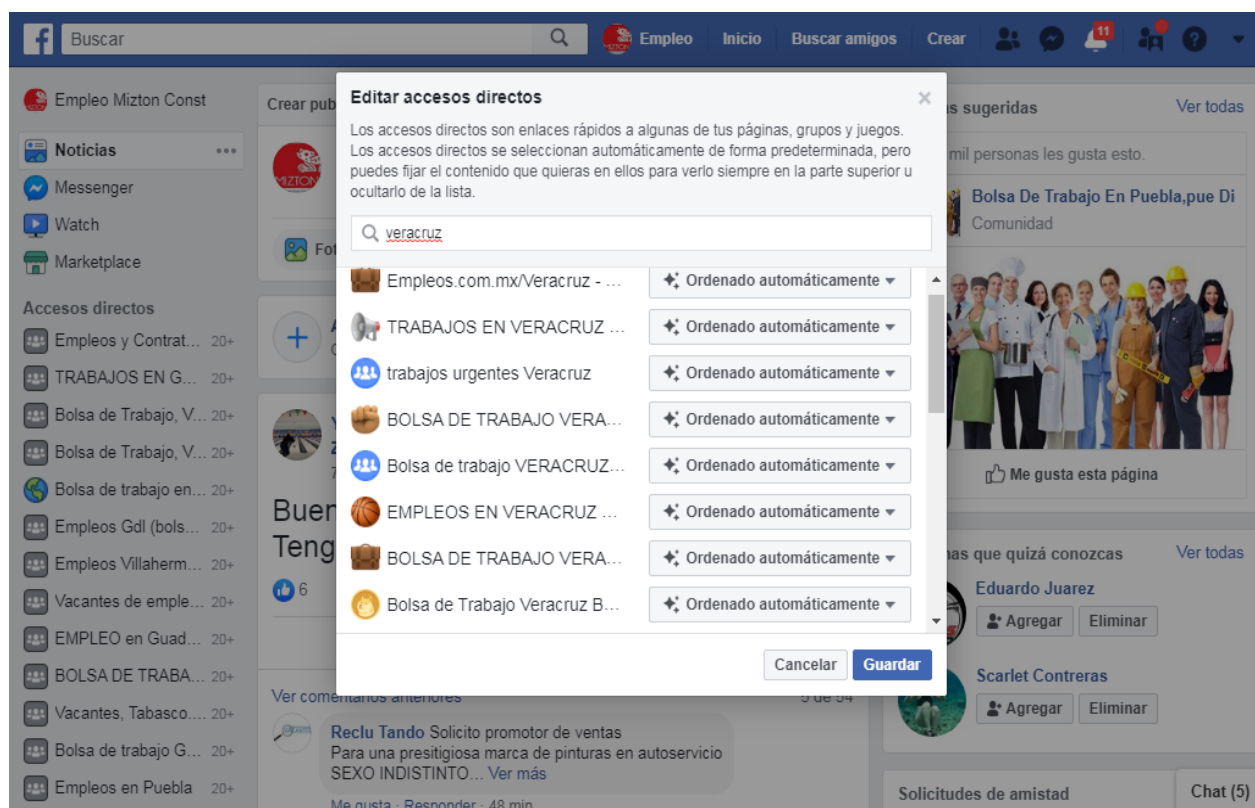


Ilustración 13. Grupos de empleo en Facebook

Se creó un perfil en Facebook en donde se publicaban constantemente las vacantes disponibles en la empresa, así como también se añadió el perfil a varios grupos de bolsas de empleo de Veracruz, en los cuales también se publicaban las ofertas de empleo que tenía la empresa.

Este método permitió que los aspirantes interesados mandaran mensaje vía mensaje privado al perfil de la empresa, y de este modo se les compartía la información de las vacantes o las dudas que tuviesen, además mediante este medio se recopilaban currículos y fotos de solicitudes de empleo. Por lo que esto facilitó el contacto con personas interesadas en trabajar en el área técnica que se ofrecía.

3.1.6. Directorio.

ESCUELA	TELEFONO	DIRECCION	CORREO PARA INVITACION
CONALEP 057	229 921 42 33	Paseo Floresta Ote. N° 80 esq. Bahamas Fraccionamiento Floresta Veracruz, Ver	direccion057@conalepveracruz.edu.mx
CONALEP 144	229 938 04 15	Prolongación Cuauhtémoc s/n esq. Verduzco Fraccionamiento Los Pinos Veracruz, Ver	direccion144@conalpveracruz.edu.mx
CECATI 44	(229) 924-30-70	Av. Veracruz Núm. 236, Entre laguna de de Lagartos y Antonio Exome	vinculacion_cecati42@hotmail.com
CBTIS124	2292850279	Calle 16 de septiembre s/n esq. 30 de octubre. Ejido Vergara Tarimoya, Veracruz, Ver.	cbtis124.dir@uemstis.sems.gob.mx
Cesuver	2299327201	18 de Marzo 12, Ignacio Zaragoza, 91910 Veracruz, Ver.	nkt.bach@cesuver.edu.mx
ITVER	229 934 1500	Av. Miguel Angel de Quevedo 2779, Formando Hogar, 91897 Veracruz, Ver.	plan_veracruz@tecnm.mx
CEULVER	229 283 5609	Avenida Valentín Gómez Farías 522, Faros, 91700 Veracruz, Ver	ceulver_excelenciaeducativa@live.com-mx
ITBOCA	2296905010 ext.117	Blvd. Riviera Veracruzana 14, Veracruz, Ver.	vin_bdelrio@tecnm.mx
uv	2297752000	Campus boca del rio	alorandi@uv.mx
CECYTEV	2851071043	Lagos de Puente moreno, Medellin	medellin@cecytev.edu.mx
UPAV	2292804160	Via muerta s/n , el morro,boca del rio , ver	coordinacion.veracruz.superior@upav.edu.mx

Ilustración 14. Directorio de escuelas

Se realizó un directorio con las preparatorias técnicas que tienen carreras afines al giro de la empresa. El fin de dicho directorio es tener una vinculación con las escuelas que le permita a ellas y a Mizton Construcciones cubrir sus necesidades, en este caso la ventaja para ellos es poder ofrecer oportunidad de empleo a los alumnos que por motivos desconocidos no puedan seguir estudiando a nivel superior o que dejen la preparatoria trunca y la ventaja para esta empresa es poder captar jóvenes con habilidades y conocimiento en herramientas con el fin de poder formar técnicos en instalaciones de fibra óptica y cobre con los valores y capacidades que la misma necesita.

3.2. Etapa II

En esta segunda etapa del proyecto se empezó por implementar la búsqueda y reclutamiento del personal mediante las páginas y redes sociales creadas anteriormente, esto se realizó publicando las promociones para las vacantes correspondientes.

Posteriormente se realizó una base de datos de los aspirantes captados para contactarlos y así continuar con el proceso de reclutamiento de la empresa.

3.2.1. Diseño y publicación de publicidad de vacante.



MIZTON
Construcciones S.A. de C.V.

ÚNETE A NUESTRO GRAN EQUIPO

SI DESEAS HACER CARRERA EN TELECOMUNICACIONES CONTACTANOS.

TENEMOS VACANTES ÁREA TÉCNICA

REQUISITOS:

- EDAD ENTRE 20 Y 35 AÑOS
- SEXO :MASCULINO
- ESCOLARIDAD :SECUNDARIA
- CONOCIMIENTOS BASICOS EN MANEJO DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y ELECTRONICA BASICA
- LICENCIA DE MANEJO

OFRECEMOS:

- Salario competitivo
- Prestaciones de ley
- Capacitación laboral

ENVIA TU CV A LOS CORREOS:
contacto@mizton.com.mx
O llama a los numero : 2845511849/2292784341

Se desarrolló la publicidad de la vacante para técnico instalador para poder ser publicada en grupos de bolsa de trabajo en las redes sociales, esto con la finalidad de que personas con experiencia en el campo laboral se postularan y mandaran sus solicitudes de empleo o currículos.

Con la publicidad en redes sociales se logró que la vacante tuviera mayor alcance, es decir que lo pudieron visualizar un número máximo de personas, esto beneficia a la empresa, ya que es más efectiva la búsqueda de personal en estos medios y es posible contactar a mayor cantidad de aspirantes para las vacantes. Además, es importante señalar que se realizó la publicidad de manera creativa, llamativa y con los puntos más relevantes sobre la vacante.

3.2.2. Aspirantes para vacante de técnico instalador captados mediante las redes sociales y páginas de internet.

PUESTO	NOMBRE	TELEFONO	CITA
TECNICO INSTALADOR	JORGE SÁNCHEZ GARCÍA	2291053798	25/09/19- 12:00PM
TECNICO INSTALADOR	ISRAEL MÚGICA RODRÍGUEZ	7228078058	25/09/19- 12:00PM
TECNICO INSTALADOR	JOSÉ JOCSAN ESTRADA GUTIERREZ	2291603363	25/09/19- 4:30PM
TECNICO INSTALADOR	ARNOLD IVAN MATIANO RUIZ	2292917811	26/09/19- 9:30AM
TECNICO INSTALADOR	VICTOR MANUEL RIOS VELA	2291915543	26/09/19- 9:30AM
TECNICO INSTALADOR	JOSÉ DE JESÚS GONÁLEZ LEÓN	2291440762	26/09/19- 9:30AM
TECNICO P/ CAP.	CARLOS RODRÍGUEZ MARIN	2291299480	30/09/19- 4:00PM
TECNICO P/ CAP.	SERGIO ADAIR GONZÁLEZ RODRÍGUEZ	2292554656	30/09/19- 4:00PM
TECNICO P/ CAP.	MARIO HERREA REBOLLEDO	8115190679	30/09/19- 4:15PM
TECNICO P/ CAP.	KEVIN ALEJANDRO PEDRE HUERTA	2841063962	30/09/19- 4:30PM

TECNICO P/ CAP.	DAVID EDUARDO LÓPEZ OXTÉ	2294064523	01/10/19- 10:00AM
TÉCNICO P/ CAP	LUIS ALONSO REYNA FERNÁNDEZ		01/10/19- 10:00AM
TECNICO P/ CAP.	JOSE ANTONIO LUNA SALOMÓN	2291069967	01/10/19- 10:00AM
TECNICO P/ CAP.	FRANCISCO JAVIER TERAN LOYO	2291636966	01/10/19- 10:30AM
TECNICO P/ CAP.	VICTOR JAVIER CONTRERAS CHIMEO	2291119353	01/10/19- 10:30AM
TECNICO P/ CAP.	RAMÓN DE JESUS GANDARA CORDERO	2299840637	01/10/19- 11:00AM
TECNICO INSTALADOR	JORGE ROBERTO REBOLLEDO LARA	2294366609	22/09/2019
TECNICO INSTALADOR	LUIS DONALDO DE LA LLAVE VALLE	2292785556	22/09/2019
TECNICO INSTALADOR	GIOVANNI ELIAS SOMERS GOMEZ	2291337072	22/09/2019
TECNICO INSTALADOR	JONATHAN EDGAR HERNANDEZ RUBIO	2299150937	23/09/2019
TECNICO INSTALADOR	MANUEL SAMANIEGO ORTIZ	2291101251	23/09/2019
TECNICO INSTALADOR	RAYMUNDO PATRACA		27/09/2019
TECNICO P/ CAP.	JESUS SOSA FERNANDEZ	2291358774	28/09/2019
TECNICO P/CAP	GAMALIEL RAMOS ORTEGA	2294771376	28/09/2019
TECNICO P/CAP	ALDO ELI MENDEZ ATILANO	2294878616	28/09/2019
TECNICO P/CAP	RICARDO FLORES MARIN	2293456782	28/09/2019

Ilustración 16. Lista de aspirantes para las vacantes

Con el fin de lograr el objetivo de cubrir las vacantes por necesidad de expansión, se realizó una base de datos donde registramos a todos los aspirantes captados mediante las redes sociales y páginas de internet. Lo anterior con el fin de poder entregarle posteriormente a la empresa Mizton Construcciones una gráfica donde se muestre la respuesta de los aspirantes hacia la publicidad lanzada en las dos páginas que se manejaron.

Esta base de datos también permitió saber la cantidad de personas que fueron contratadas, la cantidad de aspirantes aptos para entrar en el programa de capacitación y cuantos fueron rechazados o no le interesaron, todo con la intención de mejorar el proceso de reclutamiento de personal.

3.2.3. Platica de capacitación para técnicos instaladores.



Ilustración 17. Plática de capacitación



Ilustración 18. Plática de capacitación



Ilustración 19. Plática de capacitación

Con el fin de la mejora continua de los técnicos instaladores, se llevó a cabo una plática de capacitación, en donde se abordaron temas que son fundamentales para su conocimiento, tales como salud y seguridad ocupacional, manejo de herramientas, uso de la aplicación pic móvil y de cómo instalar la fibra óptica y el cobre.

Lo anterior permite que la empresa tenga una ventaja competitiva, ya que los técnicos estarán mejor capacitados y por ende al realizar las instalaciones no habrá quejas por parte de los clientes, ya que utilizarán los recursos correctamente, así como instalarán como se debe, y al no tener quejas de los clientes se da a conocer la empresa por su servicio de calidad y además esto genera menos pérdidas y mayor productividad.

3.2.4. Seguimiento del progreso de técnicos de nuevo ingreso

Para darle continuidad a la capacitación de los técnicos de nuevo ingreso, se elaboró un seguimiento con el fin de registrar su progreso, el cual lo debe de llenar el supervisor que esté a cargo del técnico en capacitación, al finalizar el llenado deben firmarlo tanto el supervisor como el técnico para que ambas partes tengan conocimiento de la información registrada y hagan valido el documento.

La capacitación tiene una duración de dos meses, y el llenado del formato de seguimiento del progreso se realiza una vez a la semana, por lo que al concluir la capacitación se deben de tener ocho formatos llenos por técnico. Una vez concluida la etapa de capacitación se analizan los resultados del formato de seguimiento, ya que éste nos indica quienes son aptos para asignarles su propio vehículo para realizar las instalaciones de manera independiente, además cada pregunta nos

arroja una gráfica del progreso de los técnicos, y esto permite a la empresa identificar los factores en los que deben de prestar mayor atención en la capacitación.

FECHA: _____

NOMBRE DEL SUPERVISOR: _____

NOMBRE DEL TÉCNICO EN CAPACITACIÓN: _____

1. ¿Realiza correctamente las instalaciones de Cobre?

SI

NO

2. ¿Realiza correctamente las instalaciones de Fibra óptica?

SI

NO

3. ¿Utiliza su equipo de seguridad de manera correcta?

SI

NO

4. ¿Ha mejorado su habilidad con el uso de herramientas?

SI

NO

5. ¿Cuida sus herramientas y su equipo?

SI

NO

6. ¿Tiene un comportamiento adecuado?

SI

NO

7. ¿Asiste en los horarios de trabajo establecidos?

SI

NO

8. Observaciones:

Supervisor

Técnico en capacitación

3.3. Resultados, planos, graficas, prototipos y programas.

Los resultados obtenidos para el proyecto de mejora del proceso de integración de recursos humanos y capacitación técnica fueron favorables ya que se incrementó el número de aspirantes interesados en el puesto de técnico instalador, así como también hubo una gran respuesta de parte de algunos aspirantes a formar parte del proceso de capacitación para obtener experiencia en el ramo y posteriormente subir como técnico instalador.

En el área de capacitación se creó un buen impacto dentro de los compañeros técnicos instaladores ya que se realizó una plática de capacitación donde los técnicos podían interactuar con los expositores acerca de los temas de interés en el momento tales como, el uso de la aplicación móvil de la empresa, las medidas de seguridad necesarias para realizar correctamente su trabajo entre otros temas.

El proyecto se comenzó a implementar a mediados del mes de agosto con el fin de solventar los problemas de vacantes disponibles y crecimiento de la empresa.

Ahora se muestra una lista de beneficios que el proyecto le brindo al departamento.

- Con la implementación de nuevos métodos de reclutamiento de personal se espera una mayor demanda de aspirantes para las próximas vacantes.
- Existen nuevas estrategias y métodos para la capacitación de los técnicos con antigüedad.
- Con el seguimiento del proceso de ingreso de los técnicos en capacitación la empresa puede analizar el tiempo restante para que pueda integrarse a laborar de manera independiente lo más antes posible y con esto aumentar la productividad de la empresa.
- Buen control del personal recién integrado.

3.3.1. Candidatos para técnico instalador.



Ilustración 20. Gráfica de candidatos para técnicos instaladores aceptados y rechazados

De la lista de candidatos que se pudo observar en la ilustración 16, se pudo llegar al resultado de la ilustración 20, en la que de 10 candidatos entrevistados la mitad fueron aceptados y contratados en la empresa y en la mitad restante fueron rechazados por la evaluación psicométrica que se realiza por medio de una página web, la cual indica el perfil personal del aspirante.

3.3.2. Candidatos para técnicos instaladores en capacitación.

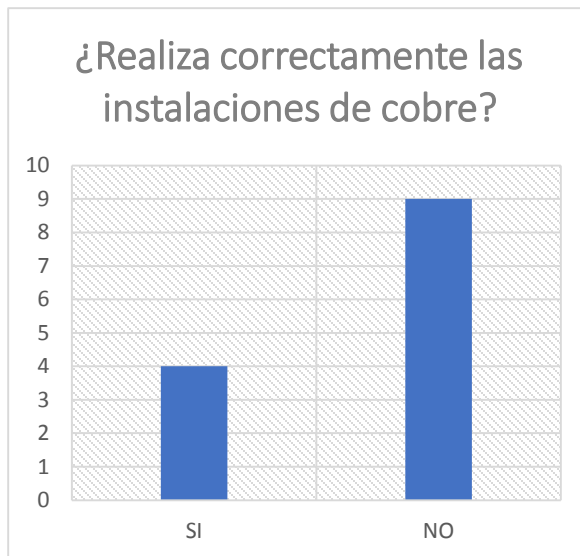


Ilustración 21. Gráfica de candidatos para técnico en capacitación aceptados y rechazados

En cuanto a los candidatos para técnico instalador en capacitación se refiere hubo una mayor demanda por parte de los aspirantes puesto que el proyecto se abrió para personas con una edad joven, pero con preparación técnica y hoy en día existen muchos jóvenes con problemas para comenzar a desarrollarse profesionalmente en algún oficio esto dio la oportunidad a que se postularan y comenzaran con dicha empresa.

3.3.3. Seguimiento de los técnicos en capacitación.

Semana 1



Semana 8

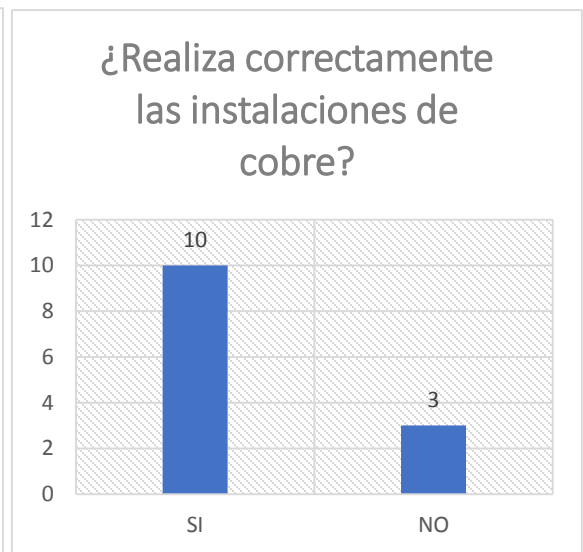


Ilustración 22. Gráfica de seguimiento pregunta 1, semana 1 y 8

Los técnicos en capacitación tuvieron un avance significativo en cuanto a la elaboración de instalaciones de cobre, ya que en la primera semana de los 13 técnicos solo 4 tenían un conocimiento previo en cuanto al manejo de dicho material, con el transcurso de las semanas su supervisor asignado se encargó de enseñarle el procedimiento adecuado para realizar una instalación y cubrir las necesidades del cliente con la calidad que esta demanda.

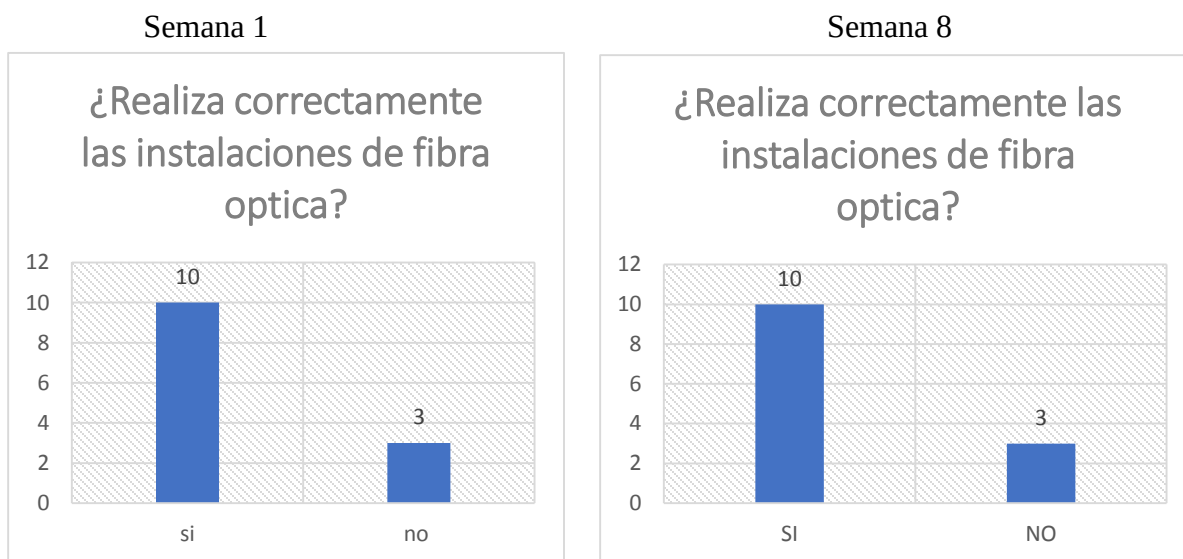


Ilustración 23. Gráfica de seguimiento pregunta 2, semanas 1 y 8

En cuanto a la realización de instalaciones de fibra óptica los técnicos en capacitación la primera semana tuvieron ciertas carencias ya que este material suele ser muy delicado, es decir debe tener ciertos cuidados especiales para que funcione de manera correcta y no se descomponga. Los compañeros técnicos en capacitación se fueron desarrollando en habilidades y cuidado del material durante las semanas restantes, esto le dio como resultado a la empresa que de los 13 que se encuentran en capacitación 10 pudieran manejarlo de una manera más óptima durante la semana ocho.

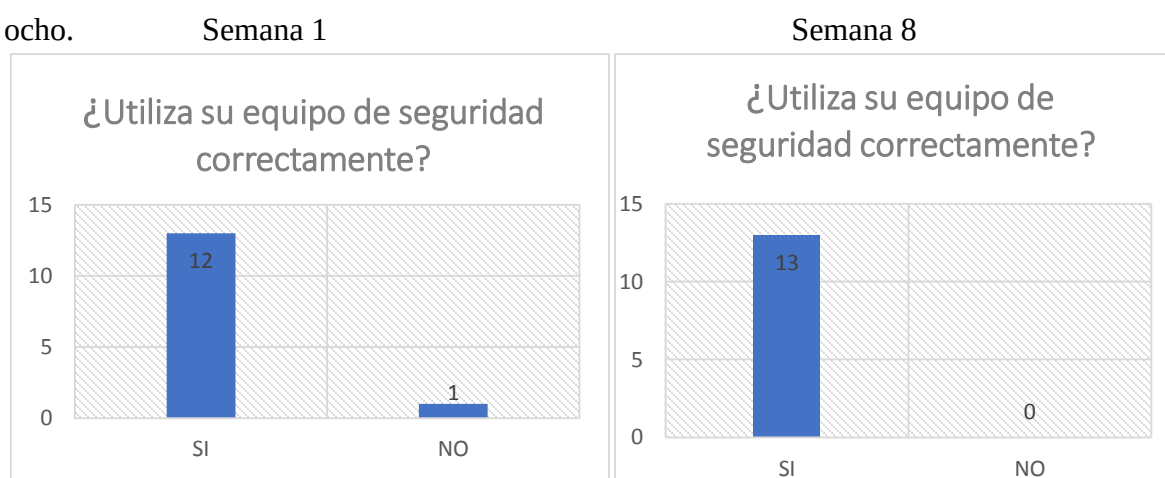


Ilustración 24. Gráfica de seguimiento pregunta 3, semanas 1 y 8

En la primera semana los técnicos en capacitación demostraron que son capaces de utilizar su equipo de seguridad de manera correcta, únicamente uno de ellos no lo hizo, pero al concluir la semana 8 el 100% de los técnicos en capacitación utilizaron su equipo de seguridad correctamente, lo cual es muy importante ya que el correcto uso implica que trabajen de manera segura utilizando sus recursos debidamente.

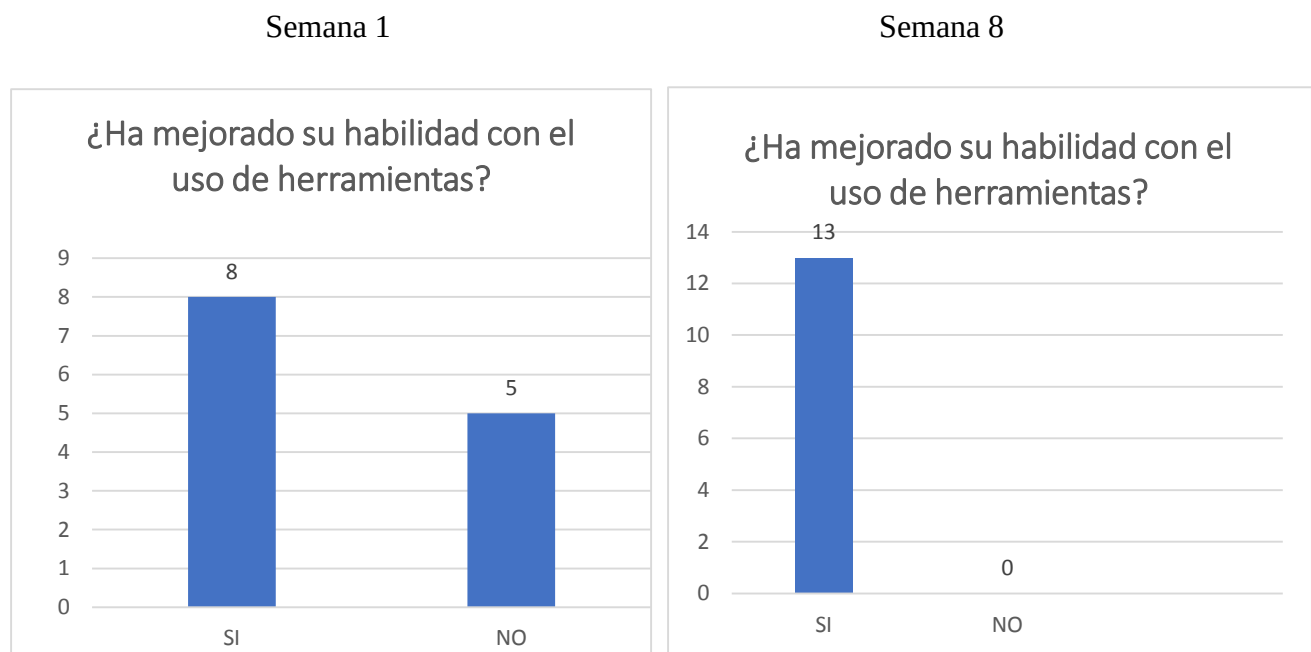


Ilustración 25. Gráfica de seguimiento pregunta 4, semanas 1 y 8

En la primera semana todos los técnicos en capacitación tenían un conocimiento de las herramientas básicas que se manejan en las instalaciones de comunicación, sin embargo dichas instalaciones requieren un uso más extenso de herramientas menos comunes. Con el transcurso de las semanas los técnicos en capacitación fueron adquiriendo los conocimientos y la práctica para usar el tipo de herramienta que se utilizan en la realización del trabajo, esto da un resultado favorable en este ramo ya que al estar preparado se realizan las instalaciones con una mejor calidad y reduce los tiempos de instalación.

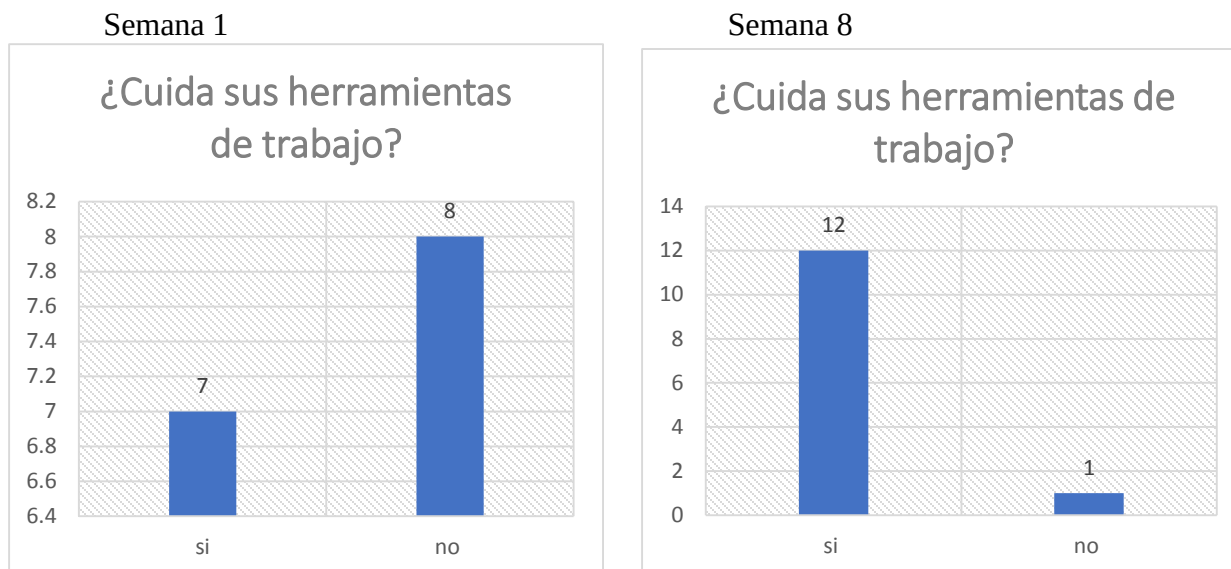


Ilustración 26. Gráfica de seguimiento pregunta 5, semanas 1 y 8

Al inicio del adiestramiento de los técnicos en capacitación se presentaba el problema de herramientas extraviadas, dicha problemática se solucionó con la junta para capacitación general que se realizó en la empresa ya que en esta junta se les menciono sobre hacer conciencia de su material de trabajo y sobre las repercusiones que habría en caso de que siguiera perdiéndose herramienta. Como se puede observar en la ilustración 26 de la semana 8.

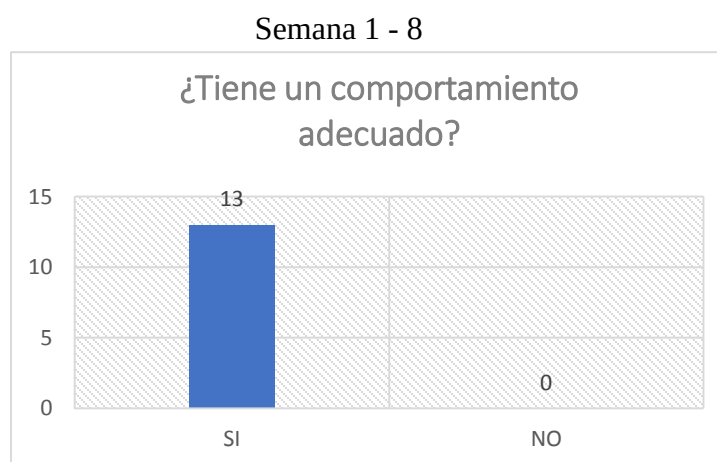


Ilustración 27. Gráfica de seguimiento pregunta 6, semanas 1 y 8

Al iniciar el curso, todos los técnicos en capacitación, mostraban un comportamiento adecuado, tenían actitud positiva, ganas de aprender y desempeñarse en el puesto; y así se mantuvieron en el periodo del curso, lo que es benéfico para la empresa, ya que esto permito que ellos aprendieran de mejor manera.

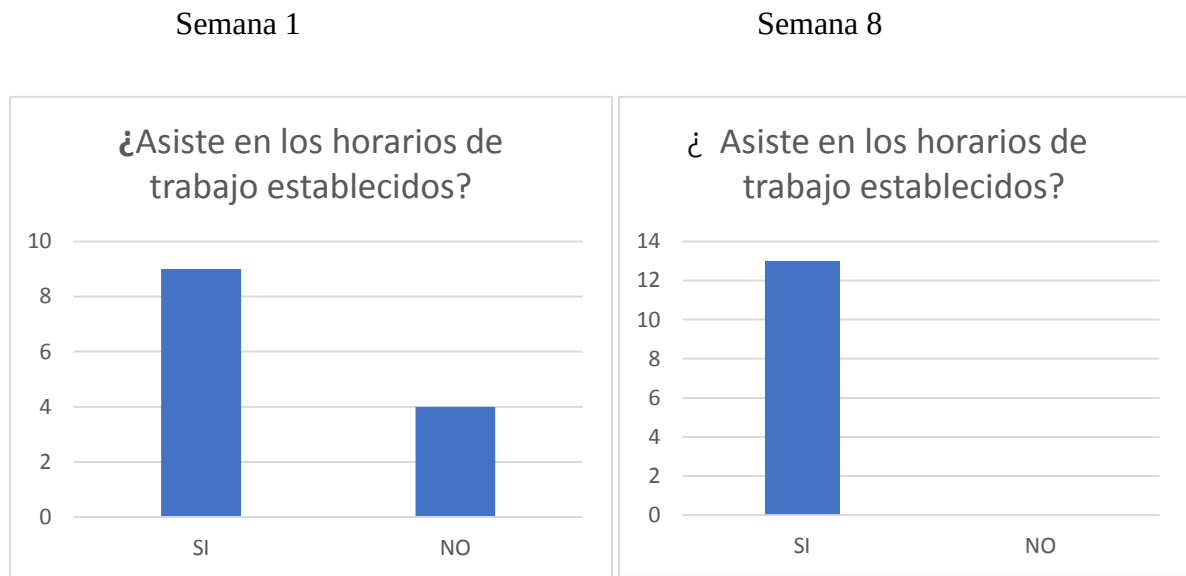


Ilustración 28. Gráfica de seguimiento pregunta 7, semanas 1 y 8

En la semana 1 cuatro técnicos en capacitación no llegaban puntualmente a la empresa, por lo que retrasaban las salidas para la realización de las instalaciones, pero en la semana 8 se puede notar la diferencia en la gráfica que todos los técnicos que se encontraban en capacitación asistían puntualmente en los horarios establecidos

3.4. Actividades sociales realizadas en la empresa u organización.

Feria de empleo Boca del Rio, Veracruz.



Ilustración 29. Feria del empleo

En el mes de octubre la empresa Mizton Construcciones S.A de C.V acudió a una feria del empleo en la unidad deportiva Hugo Sánchez en la ciudad de Boca del rio, Veracruz, esto con la finalidad de darle continuidad a las vacantes disponibles dentro de la empresa y obtener aspirantes con las aptitudes y habilidades necesarias para cubrirlas.

Durante la estancia en la feria de empleo se repartió a los aspirantes publicidad con la información de cada una de las vacantes ofertadas de la empresa, así como también se recibió por parte de las aspirantes solicitudes de empleo para su consideración.

3.5. Conclusiones de Proyecto, recomendaciones y experiencia personal profesional adquirida.

3.5.1. Conclusiones del proyecto. Como conclusión, se puede decir que el proyecto se realizó a su 100% y conforme fue transcurriendo el tiempo de las residencias profesionales las tareas fueron cambiando continuamente y se vio la necesidad de mejorar las actividades planeadas del proyecto, agregándole las funciones necesarias para cumplir dichas tareas, los objetivos definidos fueron alcanzados totalmente, ya que se lograron crear herramientas que permiten obtener y administrar el reclutamiento de los recursos humanos, la cual supera a la forma de trabajar que tenían anteriormente, debido a que la empresa utilizaba métodos obsoletos, y esto nos permitió desempeñarnos mejor en el área de recursos humanos de la empresa.

Por otra parte, el avance de los técnicos en capacitación tomó un mejor control dentro de la empresa, esto por la mejora que se implementó en el seguimiento que les dan los supervisores a los técnicos instaladores, lo que genera beneficios tales como el aumento de la velocidad de los procesos de adaptación y capacitación.

La etapa de capacitación permite que los técnicos que se encontraban en ella cubran con los requerimientos de las vacantes, esto quiere decir que realicen las instalaciones adecuadamente y en un buen tiempo, además que apliquen valores cuidando su vehículo, herramientas y material, cumpliendo con las instalaciones asignadas, cubriendo su horario de trabajo y portando el uniforme correctamente.

3.5.2. Recomendaciones. Debido a que el proceso de selección de personal tiene un papel muy importante dentro de la empresa, ya que repercute en el éxito y cumplimiento de las metas de la misma, se le recomienda a Mizton Construcciones que lleven a cabo el proceso de selección con ayuda de las herramientas mencionadas en este proyecto, tales como las redes sociales, en las cuales se debe publicar detalladamente los requerimientos necesarios para la vacante; utilizar la página web de OCC de empleo, en donde se puede realizar una búsqueda detallada de los aspirantes para el empleo; también pueden apoyarse en el directorio de bachilleratos técnicos, en donde pueden solicitar recién egresados para capacitarlos en las vacantes; y participar en las ferias del empleo, en donde podrán tener un contacto más directo con los candidatos, explicarles lo que se necesita para la vacante y recopilar currículos.

Lo anterior facilitará la selección de personal con las aptitudes y los conocimientos que la empresa requiere, ya que se les transmite a los candidatos las necesidades de la empresa, expectativas y por supuesto, lo que ésta tiene para ofrecerles.

En cuanto a la capacitación, se recomienda seguir realizando pláticas sobre los temas que se necesiten mejorar para los técnicos, así como también continuar documentando el seguimiento de los técnicos que inicien la etapa de capacitación para poner principal atención en las debilidades de los mismos, y poder definir si son aptos para la vacante, por lo tanto, este proceso beneficiará a la mejora del área técnica.

3.5.3. Experiencia profesional adquirida. Durante las residencias profesionales, se tuvo la oportunidad de experimentar en el campo laboral y aplicar todos aquellos conocimientos aprendidos en los ciclos escolares que conformaron la etapa de la universidad. Esto nos deja aprendizajes de suma importancia que nos permitirán desenvolvernos con mayor seguridad y tener la mente abierta para seguir adquiriendo conocimientos de los puestos que desempeñemos en un futuro.

Observar el manejo de personal que se tiene en las empresas es de suma importancia para la formación de jóvenes profesionales ya que esto brinda un conocimiento con respecto a cómo reaccionar de manera adecuada ante las situaciones presentadas, analizándolas, evaluándolas y tomando la mejor decisión.

Al desempeñarnos en el área de recursos humanos participamos en los procesos clave de gestión de personas como son la selección, desarrollo y las relaciones laborales, por lo que observamos que la correcta organización en las mismas trae consigo un peso estratégico dentro de las empresas.

Al realizar nuestro proyecto nos enfocamos en las actividades estratégicas del área de recursos humanos, por lo que aprendimos a enfocarnos en las prioridades y concluimos que la correcta gestión de personas se le debe dedicar tiempo, para ello la tecnología nos debe ayudar a optimizar el tiempo dedicado a las tareas; por lo que podemos decir que al establecer actividades estratégicas de la gestión de personas se puede lograr agregar un mayor valor añadido a las empresas.

Otra clave para potenciar la gestión de personas, es mediante la capacitación, transmitiendo el enfoque que tiene la empresa a los trabajadores, así como también mantenerlos en constante actualización. Se debe dedicar mayor esfuerzo para influir en la dirección adecuada ya que al formar parte de recursos humanos tienes un rol como un motor de cambio, impulsando la innovación, la cultura de desarrollo profesional, el alto rendimiento y el compromiso del personal.

Para que los procesos y proyectos puedan desarrollarse de la mejor manera, es indispensable tener una buena comunicación por lo que debemos prestar especial atención a la gestión de grupos de interés internos y externos, involucrándoles más en las fases del proceso o proyecto para lograr su apoyo claro y gestionar eficazmente lo que se necesite para su realización. Es decir que en las empresas se debe de tener una correcta integración y comunicación interna.

Al formar parte de una empresa, se debe de estar atento para detectar las oportunidades de mejora; en el departamento de recursos humanos se puede aprovechar el tiempo para reforzar el desarrollo interno y potenciar una cultura de desarrollo que sea bien percibida por la plantilla.; así como también buscar iniciativas que sean rentables para las empresas.

Priorizando las estrategias de recursos humanos podemos mencionar las siguientes: renovación continua, es decir anticipación al cambio y gestión del cambio; eficiencia del departamento de recursos humanos en donde abarca la calidad y agilidad en el servicio; desarrollo organizativo, para ello se debe aplicar el liderazgo y la cultura del desarrollo; aplicación de estrategias y desarrollo de la empresa, por lo que se debe conocer a profundidad para poder contribuir en la mejora; y relaciones laborales estratégicas, con el fin de optimizar el departamento.

3.6. Competencias desarrolladas y/o aplicadas

Se pudieron desarrollar habilidades que servirán para el futuro, comprender de mejor manera como el trabajar en equipo puede hacer que todo trabajo se haga más rápido, sencillo y que haya un mejor éxito, también se adquirió el conocimiento que se necesita para realizar una capacitación y poder lograr obtener la atención de los trabajadores algo que parece sencillo, pero en realidad no lo es, ya que son trabajos donde hay mucho movimiento con esto se obtuvo experiencia para manejar el capital humano. También se aprendió a que siempre se debe llevar un control de todas las actividades que se realicen dentro de la empresa.

Cabe resaltar que las competencias y habilidades que se obtuvieron durante la etapa de la formación académica fueron clave para desarrollar el anterior proyecto, ya que se aplicaron métodos y herramientas que los profesores pedían poner en práctica mediante simulaciones escolares. El desarrollar dichas herramientas en la universidad favoreció a la aplicación de las mismas en la empresa donde se realizó el proyecto, aplicando la herramienta necesaria en el área que correspondía.

Por otra parte y de suma importancia para los residentes que realizaron la mejora en la empresa, se aprendieron y adquirieron muchas nuevas competencias que ayudaran a su crecimiento profesional y personalmente, tales podrán ser aplicadas en los posteriores puestos laborales que se ocupen en diferentes empresas.

Las competencias que se desarrollaron durante la realización de este proyecto, así como también las que ya se percibían por parte de los estudiantes son las siguientes:

3.6.1. Genéricas

3.6.1.1. Instrumentales

- Capacidad de organizar y planificar
- Conocimientos generales básicos
- Habilidades básicas de manejo de la computadora y software
- Solución de problemas
- Interpersonales

3.6.1.2. Trabajo en equipo

- Capacidad de trabajar en equipo interdisciplinario
- Capacidad de comunicarse con profesionales de otras áreas
- Habilidad para trabajar en un ambiente laboral
- Compromiso ético

3.6.2. Sistémicas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Habilidades de investigación
- Capacidad de aprender
- Capacidad de adaptarse a nuevas situaciones

3.6.7. Habilidades analíticas y de toma de decisiones

- Identificar los problemas centrales para el éxito de todo el negocio
- Describir el problema a resolver, obstáculos y factores de apoyo identificando “socios internos”
- Involucrar a todos los actores en el diagnóstico de la situación
- Realizar un diagnóstico completo de la situación, poniendo los problemas en contexto de todo el sistema y detectando las causas profundas
- Generar alternativas de solución y evaluación de las mismas en función del planeamiento estratégico de la empresa
- Identificar actores involucrados en la situación específica.

Bibliografía

Chang, R. Y. (1996). *Mejora continua de procesos: Guia practica para mejorar procesos y lograr resultados medibles*. Granica .

David, F. (1997). *Conceptos de administracion estrategica* . Mexico: Prentice:Hall-His Panoamericana.

Idalberto, C. (2011). *Gestion del talento humano*. colombia: Mc Graw Hill.

Kast, F. E. (1998). *Administracion de las organizaciones* . Mexico : Mc Graw Hill.

Leonard, M. (1996). *Competencia laboral:sistemas,surgimiento y modelos*. Montevideo: Cintenfor.

M, K. (2006). *El aprendizaje de los adultos*. Mexico : Oxford University Press.

Anexos

MISIÓN

Somos una empresa que proporciona servicios de calidad en las áreas de construcción y telecomunicaciones, a través del trabajo comprometido de todos sus integrantes y de la inversión constante en capital de trabajo, con el fin de generar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y sociedad.

VISIÓN

Consolidar e incrementar nuestra participación en el mercado local y nacional de los productos y servicios que ofrecemos, a través de estrategias comerciales acertadas de la mejora continua de nuestros procesos y de la capacitación de nuestros colaboradores.

VALORES

- ✓ Compromiso
- ✓ Pasión
- ✓ Calidad
- ✓ Disponibilidad de cambio.
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Capacitación y Desarrollo

NÚMEROS DE CONTACTO

Jefe de Nóminas

Lic. Ana Laura Cruz Carvallo
229940685
anacruz@mizton.com.mx

Gerente Operativo

Lic. Enrique Flores Valencia
2291479130
enriqueflores@mizton.com.mx

Encargada Combustible

Lic. Maria de las Mercedes Alcocer Molina
2299848867
Mercedesa8@hotmail.com

Entrega de Herramientas y Equipo:

C.P Alberto Gonzalez Irigoyen
2299832551
cp.airigoyen@gmail.com

Gerente de Recursos Humanos

Lic. Ma Isabel Azompa González
9981474933
isabelazompa@mizton.com.mx

Dudas o Sugerencias:

contacto@mizton.com.mx



Construcciones S.A. de C.V.

**BIENVENIDO A ESTE
GRAN EQUIPO DE
TRABAJO**

Boulevard Miguel Alemán #82, Int. 202,
Plaza Río (Segundo piso), Boca del río, Ver.

Página web: www.mizton.com.mx

PRESTACIONES Y PAGOS

Al integrarte al equipo de colaboradores de MIZTON CONSTRUCCIONES S.A DE C.V, cuentas con todas las prestaciones establecidas por la ley laboral vigente.

✓ Vacaciones:

Antigüedad	Días de vacaciones
1 año	6 días
2 años	8 días
3 años	10 días
4 años	12 días
5 a 9 años	14 días
10 a 14 años	16 días
15 a 19 años	18 días
20 a 24 años	20 días
25 a 29 años	22 días

Aguinaldo: 15 días al año

✓ También contarás con:



- ✓ Los pagos a los colaboradores que se desarrollan en el área técnica son los días miércoles de cada semana
- ✓ Los pagos a los colaboradores que se desarrollan en el área administrativa de la empresa son los días viernes de cada semana.

VEHICULOS UTILITARIOS

- Todos los vehículos cuentan con GPS y son monitoreados.
- Es importante que mantengas al vehículo utilitario limpio y en buen estado
- Antes de iniciar tu jornada laboral verifica:
 - ≡ Calibración de llantas
 - ≡ Nivel de líquidos de vehículo
 - ≡ Funcionamiento de correcto de luces y frenos.

Vehículos 2018 →			
Mantenimiento preventivo cada:			
Km	12,000	24,000	36,000
	48,000	60,000	

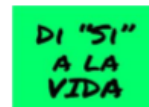
- Todo daño a la unidad por mala operación o accidente con responsabilidad será imputable al conductor asignado.

En caso de accidente: reporta a la aseguradora y a tu supervisor inmediato.

Los vehículos de la empresa cuentan con los siguientes seguros, verifica cual le pertenece al tuyo:

Seguro	Teléfono
HDI	01 800 0000 434
MAPFRE	01 800 849 8585.
GNP	01 800 400 9000
QUALITAS	01-800-288-6700

Si a la Vida → Cuida tu seguridad



• Medidas de seguridad:

- ✓ Usa tu equipo de seguridad
- ✓ No consumas alcohol antes ni durante tu jornada laboral
- ✓ Evita distracciones durante tu trabajo

Tu Familia Te Espera

Al programa de capacitación de la empresa Mizton Construcciones S.A de C.V se le implementó un tríptico informativo para el personal de nuevo ingreso, esto con el fin de que dicho personal tuviera el conocimiento previo de a qué departamento de la empresa acercarse cuando se le presentara alguna situación laboral, desde donde y como cargar combustible hasta que hacer en caso de algún siniestro con su vehículo o con su integridad física. El tríptico cuenta con los números telefónico del personal encargado de ciertas actividades dentro de la empresa (nominas, almacén, gerencias etc.)

Una parte fundamental que se le añadió al tríptico informativo son todas aquellas prestaciones y servicios a los que se tiene derecho como trabajador, esta iniciativa se dio ya que muchos colaboradores de la empresa no tenían idea de que prestaciones tenían y en su caso de como pedir las, el tríptico ayudara resolviendo las dudas y agilizando los procesos.

Por otra parte, el tríptico informativo da una pequeña inducción de lo que es la empresa a los nuevos colaboradores que no conocen de la empresa, conociendo con esto su visión, misión, valores etc. Ayudando a observar hacia donde se dirige el futuro de la misma.

Todo lo anterior ayuda a que el personal que este por ingresar o este recién ingresado entre en conexión con el entorno laboral que se vive dentro de esta empresa y se sienta en confianza de realizar sus actividades con la mejor actitud posible y sabiendo que en caso de cualquier inconveniente laboral hay un grupo de compañeros que lo respaldan.