

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

INFORME TÉCNICO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

“IMPLEMENTACION DE LA PLATAFORMA KPS”

Presenta

Fernández Molina César Eduardo

Asesor interno

Lastra Pascasio Miguel Ángel

Asesor externo

Ponce García Gabriela de Jesús

Tuxtla Gutiérrez Chiapas; 13 de Febrero del 2019.

ÍNDICE

I JUSTIFICACIÓN	3
II OBJETIVOS	5
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
III PROBLEMAS A RESOLVER PRIORIZÁNDOLOS	6
3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
3.1.1 Definición de la problemática	7
IV PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS	8
4.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN	8
4.2 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	8
4.3 INVESTIGACIÓN DE CAMPO	9
4.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	9
4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	10
4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN	11
4.6.1 Análisis FODA	11
4.6.2 Identificación de los factores que intervienen en el proceso de la implementación de la Plataforma KPS	12
4.6.3 Procedimiento para recoger la información	14
4.7 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	14
4.7.1 Tratamiento y análisis de datos	14
4.8 DIAGNÓSTICO SOBRE EL IMPACTO ACTUAL DE LA PLATAFORMA KPS.....	14
V MODELO PROPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN EFECTIVA DE LA PLATAFORMA KPS	20
5.1 IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA EN COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE TRABAJO	20
5.1.1 Resultados obtenidos en relación a las estrategias aplicadas	21
VI COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS	24
VII COMPETENCIAS PROFESIONALES	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	26

I JUSTIFICACIÓN

Tradicionalmente, la mayoría de las empresas tienen múltiples ámbitos de operación, los cuales deben de estar comunicados entre sí para mantener las cosas en movimiento y en la dirección correcta.

Sin embargo, algunas de las actividades que habitualmente las organizaciones siguen manteniendo son descontinuadas y por lo tanto hacen que el flujo de información carezca de efectividad en tiempos. Es por esto, que factores habituales que se establecen en el manejo de documentación en el área de recursos humanos, como lo es en este caso, siguen siendo de la manera más cotidiana (presencialmente).

Ahora bien, con la implementación de las nuevas tecnologías de la información se debe establecer una relación de archivos, especialmente con los documentos generados en soportes electrónicos, ya que de ellos depende la integridad de la información generada en las organizaciones.

En los procesos de archivo y conservación de documentos, las TIC ha logrado un proceso de evolución más profundo en cuanto a la conservación. De esta forma podemos tener un acceso más fácil en la búsqueda de expedientes antiguos y recientes.

Lo anterior, lleva a determinar un marco de referencia, es decir, la organización debe ser flexible y adaptarse a los cambios actuales que se presenten optando por la ejecución de tecnologías, ya que con esto podrá discernir las problemáticas actuales y colocarse en un nivel de satisfacción y competitividad empresarial.

La importancia de la implementación de la plataforma KPS permitirá al departamento de recursos humanos alinear sus estrategias y tener una garantía de que todos los objetivos estarán apuntando hacia una misma dirección. Por medio de la constante inducción y presentación de informes, la administración responsable puede tener una mejor idea y perspectiva de lo que está sucediendo dentro del departamento de RH. Con base a los informes generados por la plataforma KPS, el

departamento de RH puede colaborar fácilmente con todos los departamentos, asimismo, puede asegurar que todo el personal propio se mantenga con la actualización de datos personales, por tanto, con la documentación pertinente para el manejo de su información laboral dentro de la organización. Tal hecho, combinado con la capacitación de los empleados para el uso de la plataforma como usuarios, que permitirá el registro autónomo de algunos de sus datos y cuestiones laborales, condesciende al hecho de operaciones más consistentes dentro de la organización, y facilita la tarea hacia objetivos tanto a corto como a largo plazo que sean planteados dentro del departamento de RH.

II OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Gestión efectiva y optimización de tiempos para la buena administración del personal propio.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Difusión de la plataforma KPS, haciendo énfasis en sus beneficios para el personal propio.
2. Capacitación del 50% de los usuarios con referencia a la muestra tomada, en el uso y manejo de la plataforma KPS para alta de documentación referente a incapacidades médicas, actualización de datos personales y solicitud de vacaciones.
3. Aplicaciones de evaluaciones para la medición de conocimientos adquiridos en la capacitación del uso de la plataforma KPS.
4. Realización de una base de datos con registro de información actualizada sobre el perfil de un 50% del personal propio, en relación a su documentación personal.
5. Ejecución de una base de datos de registro de tiempos promedios en atención para alta de documentación relativa a incapacidades médicas, actualización de datos personales y solicitud de vacaciones, para referencia comparativa a los tiempos ejecutados en el uso de la plataforma KPS.
6. Verificación en la optimización de tiempos en un 15%.

III PROBLEMAS A RESOLVER PRIORIZÁNDOLOS

Se establece en el siguiente capítulo la formulación de la problemática presentada en la empresa DISTRIBUIDORA Y MANUFACTURERA DEL VALLE DE MÉXICO S DE RL DE CV, planta San Cristóbal de las Casas. Se presenta el planteamiento del problema a estudiar, objetivos de la investigación, tanto general como específicos, formulados para dar solución a dicha situación, así como la justificación, importancia, delimitación y alcance para la realización del mismo.

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's), han transformado la manera de trabajar y de gestionar recursos de las empresas, funcionando como elemento clave para que el trabajo desarrollado sea más productivo, agilizando las comunicaciones, sustentando el trabajo en equipo, realizando análisis financieros y promocionando productos en el mercado (Alto Nivel , 2012).

Las TIC's, permiten a las empresas producir mayor cantidad, mejor calidad y aumentar la competitividad en el mercado, agregando valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial. Son de mucha importancia en el sector empresarial, ya que han logrado que las empresas se modernicen en cuanto a los requerimientos que se están dando en el entorno. (Ciencias de la Información , 2015)

Tomando en cuenta la situación actual de la empresa respecto al flujo efectivo de la documentación manejada en el departamento de recursos humanos, es necesario destacar el procesamiento de datos, de tal forma que la implementación del sistema de la plataforma KPS como un modelo de las TIC's, presenta un factor sustancial para el manejo de los documentos e información del personal, haciendo efectiva las operaciones diarias y generando informes independientes.

De tal manera que la implementación de la plataforma KPS permitirá dar respuesta y una propuesta de mejoramiento a la problemática existente, dando paso a una transición tecnológica dentro de la organización.

3.1.1 Definición de la problemática

Implementación de la Plataforma KPS para reunir en un solo sitio todos los servicios y beneficios de Recursos Humanos (RR.HH.).

Donde la plataforma KPS permitirá a los empleados administrar sus servicios de recursos humanos desde la computadora de su oficina, permitiendo también acceder a algunos de estos servicios en sus dispositivos móviles.

IV PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Este capítulo se basa en las actividades que se realizaron durante el desarrollo de la implementación de la plataforma KPS, se describen cada una de sus etapas que hicieron posible la implementación de esta misma.

4.1 RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Para la realización de esta fase, fue necesario contar con técnicas de investigación que permitan recopilar un conjunto de información para obtener el conocimiento acerca de la estructura existente, las necesidades y funciones correspondientes al estado actual de la interacción de los colaboradores con la plataforma KPS, las cuales se mencionan a continuación:

- Conocer la opinión de los usuarios acerca del servicio que presenta la plataforma KPS.
- Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al acceso y control de información.
- Conocer la opinión de los usuarios acerca de los medios más comprensibles para proporcionarles una capacitación.
- Identificar debilidades y fortalezas para proponer intervenciones de acción.
- Formular estrategias de intervención orientadas a la difusión de la plataforma e identificar tácticas de capacitación respecto al uso de la plataforma.

4.2 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

El empleo de esta técnica permitió captar la situación que existe en el departamento respecto a lo que concierne a la implementación de la plataforma KPS, pudiendo observar las deficiencias, necesidades y áreas de oportunidades para poder trabajar, esto a través del análisis de las incidencias ocurridas con el uso de la plataforma y las dificultades que se presentan actualmente.

4.3 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Este tipo de investigación se sustenta en la aplicabilidad, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos adquiridos, con el fin de actuar sobre la realidad actual proyectando intervenciones que propicien una mejora.

El empleo de esta técnica permite conocer las actividades diarias que se encuentran en el departamento de recursos humanos, conociendo a fondo las especificaciones necesarias, los requerimientos y actividades que se tienen que desarrollar dentro de la plataforma para que se concentre una actualización en ella con los datos actuales de cada uno de los usuarios, así como los conocimientos que debe de tener el personal para poder acceder y manejar satisfactoriamente la plataforma (Farrera, 2017).

Para poder tener un conocimiento claro y detallado de cómo es la perspectiva del manejo de la plataforma se aplicó una encuesta abarcando un 50% del personal operativo contemplado en la planta. Dicha investigación nos arrojó los resultados esperados para poder determinar las intervenciones estratégicas a aplicar para poder llevar a cabo un nuevo relanzamiento de la plataforma KPS.

4.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para abordar el desarrollo de dicho proyecto en la implementación de la plataforma KPS fue necesario tomar en consideración una secuencia de pasos para tener una planificación y un progreso detallado, estos pasos se describen a continuación:

- Tomar un curso aplicado y detallado para la comprensión de lo que es la plataforma KPS.
- Analizar las aristas que esta plataforma integra y la relación con las plataformas alternas que tiene una vinculación directa.
- Realizar una encuesta detallada en la cual se pueda recabar información de cómo los usuarios de dicha plataforma hacen uso de ella, contemplando si han recibido capacitaciones para el uso de dicha plataforma, niveles de

satisfacción, secciones más consultadas, dificultades o problemas con los que se encuentran a menudo, frecuencia de visitas, entre otros.

- Realizar una base de datos para el vaciado de la información recolectada por las encuestas aplicadas y con ello realizar los gráficos pertinentes que ayuden a visualizar los estándares actuales que se presentan.
- Realizar una base de datos en la cual se pueda registrar los tiempos de atención de manera presencial en la consulta o trámite de cierto formato que se integre dentro de la plataforma, para después proyectarlos y tener un panorama general de los tiempos que se pueden aprovechar en otras actividades que no se contemplen dentro de los tramites autónomos de uso en la plataforma KPS.
- Aplicación de la encuesta escrita, modalidad que se aplicó como instrumento de recolección de datos, para luego ser procesados, analizados e interpretados cabalmente.
- Análisis de los resultados proyectados por medio de la encuesta.
- Entrevistas no estructuradas para monitorear el dominio de la plataforma por parte de los usuarios.
- Realización de un FODA para detectar la situación actual.
- Ejecutar el Método 5w y 1h.
- Elaborar un diagrama de Ishikawa.
- Retroalimentación de la estructura de la investigación para ratificar que se hayan contemplado todos los aspectos descritos.
- Planeación de las estrategias de intervención.

4.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para efectos de la realización del proyecto se tomó en consideración abordar cierto porcentaje de la población total contemplada como personal propio en las instalaciones de la planta Distribuidora y Manufacturera del Valle de México S de RL de C.V. en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas.

Respecto a los 247 empleados contemplados dentro del personal operativo, se

consideró tomar una muestra de 124 empleados en razón del 50%, esto para tener un resultado aceptable en la derivación proyectada por las encuestas.

4.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Las técnicas utilizadas se desarrollan en torno al modelo de investigación de campo en la cual como ya se hizo mención anteriormente, se formuló una encuesta detallada para la recaudación de información por parte del personal operativo de la planta, se tomó en consideración el modelo aplicado a la encuesta por la destreza de procesamiento de la información, así como, la proyección de gráficos que son determinados por las variables consideradas en la formulación de la encuesta, así como, la realización de un análisis FODA, la ejecución del Método 5w y 1h, consecuente de un diagrama de Ishikawa.

4.6.1 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta útil que ayuda de manera rápida a detectar dos situaciones, internas y externas del problema que actualmente se tiene con la cobertura de la plataforma KPS (Taalcon, 2007).

A continuación, se describe el análisis realizado a la Planta Coca Cola FEMSA San Cristóbal de las Casas.

Figura 1 Análisis FODA.

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones virtuales • Proceso rápido de ejecutar • Optimización de tiempos 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones interactivas desde el proceso de inducción • Difusión por medios visuales de los beneficios del uso de la plataforma
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Falta de organización por parte del área de inducción • Insuficiente participación del personal • Falta de seguimiento en el proceso de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Resistencia al cambio por parte de los empleados

Fuente. Autor.

4.6.2 Identificación de los factores que intervienen en el proceso de la implementación de la Plataforma KPS

A continuación, se presenta el análisis de las posibles causas que generan el bajo índice de acceso a la Plataforma KPS; para llevar a cabo este análisis se hace uso de dos herramientas, el diagrama de Ishikawa (Romero, 2010) y la técnica de 5w y 1h (Espindola, 2013) las cuales corresponden al análisis respectivamente.

4.6.2.1 Método 5w y 1 h

Figura 2 Método 5w y 1h

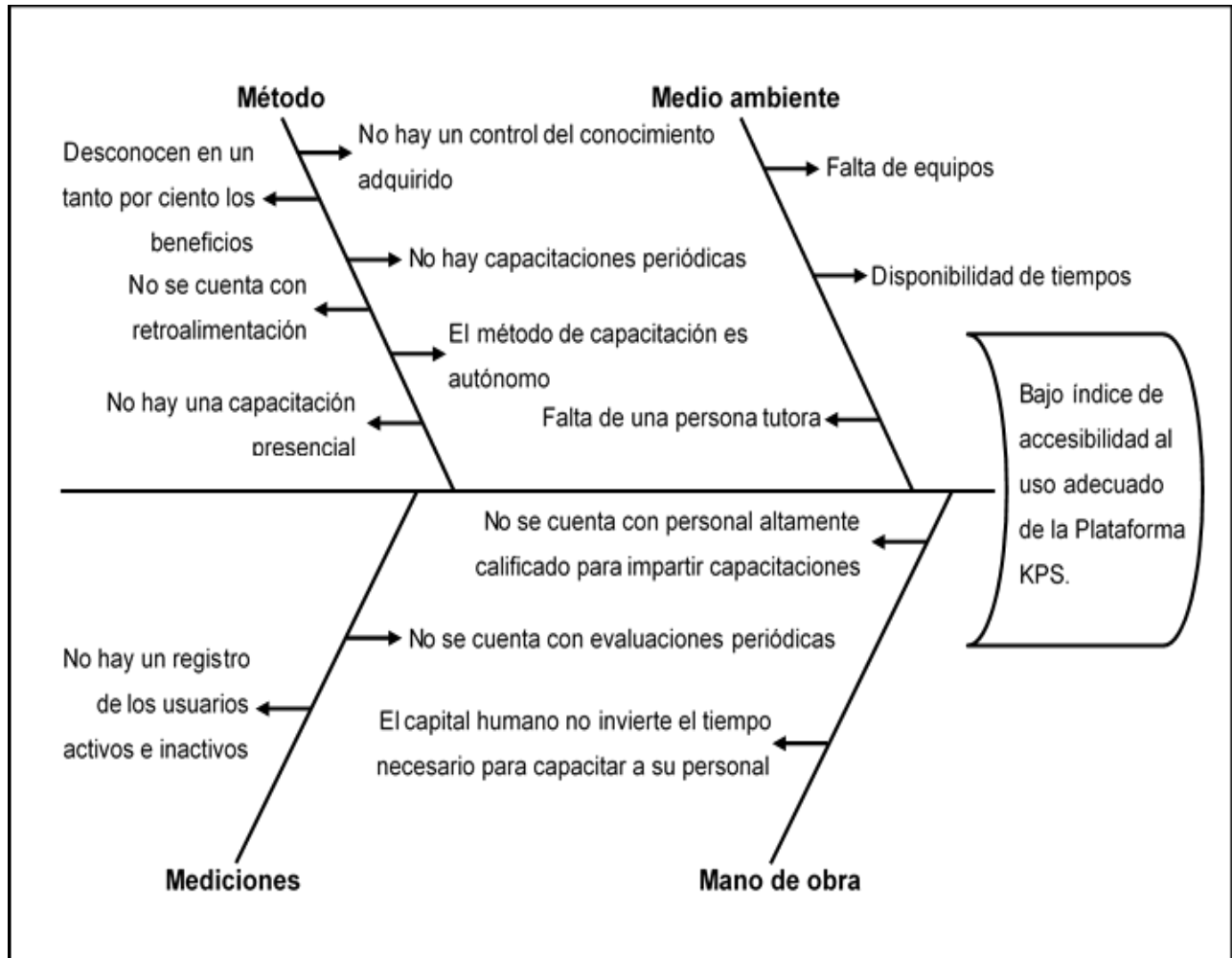
¿Qué se quiere mejorar?	El índice de accesibilidad a la Plataforma KPS del personal propio de la planta Coca Cola FEMSA.
¿Por qué se quiere mejorar?	Para aumentar la efectividad en tiempos de atención al personal propio y mejor control de información bajo un soporte electrónico.
¿Cuándo se quiere mejorar?	El proceso se pretende mejorar en el periodo Enero-Junio 2019.
¿Dónde fue encontrado el problema?	En planta Coca Cola FEMSA San Cristóbal de las Casas, en el área de Recursos Humanos.
¿Quién lo va a mejorar?	El equipo está conformado por la administradora de Recursos Humanos, la coordinadora de capacitación y desarrollo de la empresa y el residente.
¿Cómo se va a mejorar?	Adecuando estrategias efectivas de intervención
Descripción del problema	En el área de Recursos humanos se identificó que el índice de accesibilidad a la Plataforma KPS es bajo, esto debido a que existen diversos factores que influyen como la falta de una capacitación didáctica, cursos periódicos y evaluaciones pertinentes para observar el avance del personal.

Fuente. Autor.

4.6.2.2 Diagrama de Ishikawa

Con la representación visual del diagrama de Ishikawa se podrá comprender el área de partida para dar solución a la problemática actual y atacar en directo los factores propensos a una mejora.

Figura 3 Diagrama de Ishikawa.



Fuente. Autor.

Con referencia a las herramientas aplicadas se observa que las oportunidades de intervención se ven reflejadas en la metodología que se adopta actualmente, por tal motivo es necesario abordar en este perímetro para darle una solución detallada, no obstante, hay que atacar las aristas que los rodean abordando de lo específico a lo general. Esto conlleva a que se debe de involucrar los diferentes niveles de

mandos para poder tener una cobertura amplia y una responsabilidad apropiada en acatar la información que en su momento sea compartida.

4.6.3 Procedimiento para recoger la información

El procedimiento aplicado al desarrollo de este modelo fue tratado directamente con el asesor externo, quien fue el que marco las pautas de cuando poder hacer los acercamientos e intervenciones con el personal operativo. Teniendo en consideración estas pautas, las intervenciones para la recolección de información se dieron en las juntas de equipos estas programadas semanalmente, no obstante, se hicieron intervenciones en las áreas de convivencia general para tener una cobertura más extensa.

4.7 ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Una vez estimado y vaciado los datos recabados por medio de las entrevistas, se desarrollaron las siguientes tablas para poder interpretar la situación actual respecto al impacto que tiene la plataforma KPS.

De igual manera se ejecuta el análisis de los tiempos en atención de manera presencial al personal operativo, en el desarrollo de temas como altas de incapacidades, solicitud de vacaciones o actualización de datos personales y de tal manera destacar los beneficios que se pueden desarrollar por las dos partes involucradas.

4.7.1 Tratamiento y análisis de datos

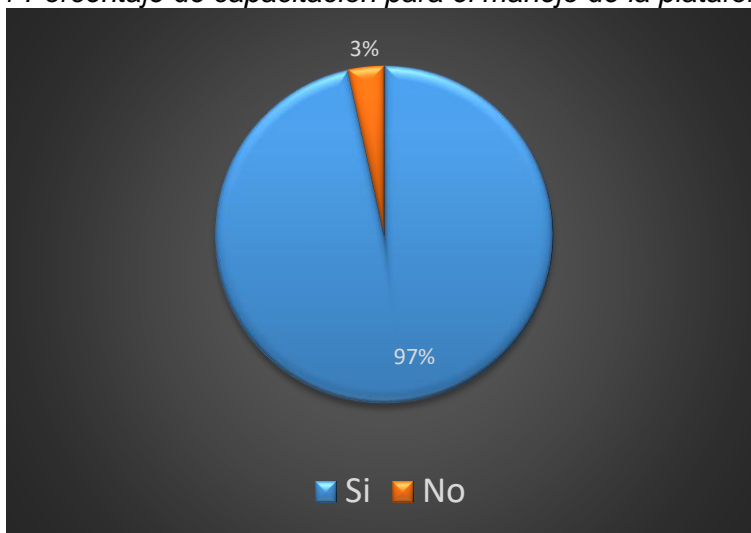
En este apartado se presentan los gráficos proyectados por medio de la encuesta aplicada, a tal efecto en cada uno de ellos se describe el análisis que presenta.

4.8 DIAGNÓSTICO SOBRE EL IMPACTO ACTUAL DE LA PLATAFORMA KPS

En relación al resultado proyectado por la aplicación de la encuesta, se entiende que la situación actual se presenta respecto a la aceptación de la plataforma KPS, en este análisis se observa el impacto que se despliega, considerando factores esenciales que deben mantenerse en un promedio satisfactorio, para mayor

entendimiento se puntualizaran a continuación:

Gráfica 1 Porcentaje de capacitación para el manejo de la plataforma KPS.



Fuente: Autor.

Acorde al análisis presentado por este gráfico se puede observar que se cubre satisfactoriamente la capacitación, cabe mencionar que este resultado está sujeto a una capacitación virtual, consecuente a este análisis se abordó las opiniones de las entrevistas no estructuradas en donde dieron respuesta a no tener un dominio en el uso de la plataforma por falta de la interacción con esta misma.

Gráfica 2 Importancia y Beneficios de la plataforma KPS.

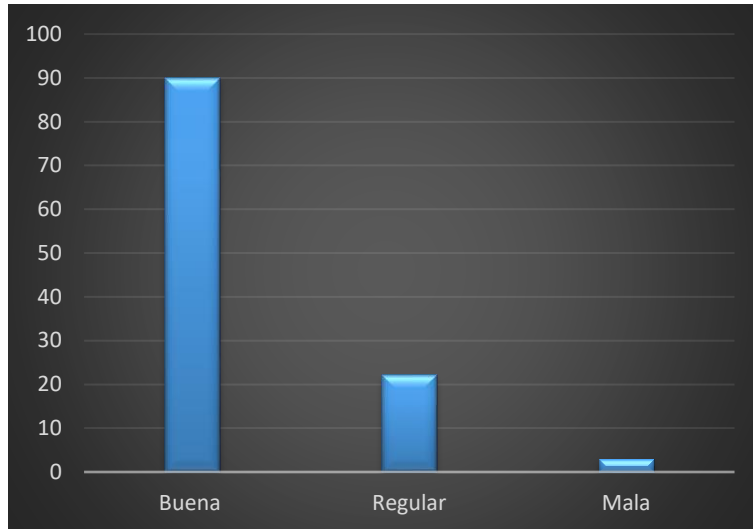


Fuente: Autor.

En el siguiente gráfico se observa que el 97% de la muestra tiene conocimiento de

los beneficios que la plataforma proporciona, este resultado está sometido a los cambios que se están efectuando en razón al trámite de cierta documentación.

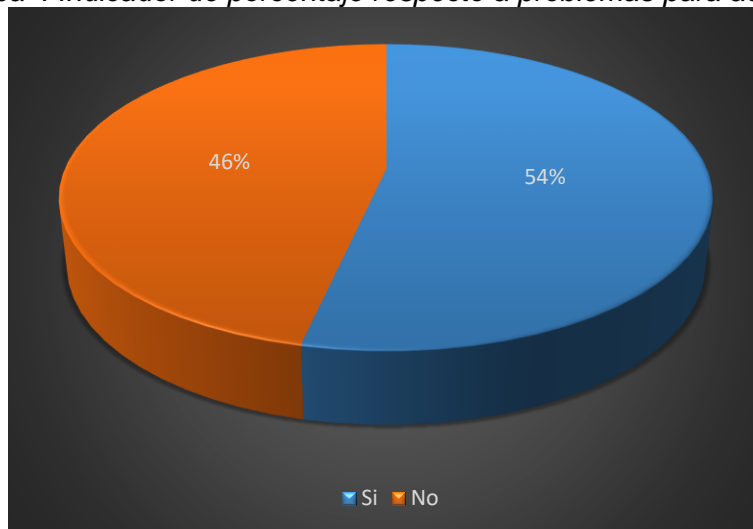
Gráfica 3 Valoración de la información recibida respecto a cómo acceder a la plataforma KPS.



Fuente: Autor.

El siguiente gráfico ilustra la particularidad de información proporcionada respecto a cómo acceder. Cabe resaltar que las respuestas proporcionadas a este están sujetas a la capacitación virtual adquirida en el proceso de inducción.

Gráfica 4 Indicador de porcentaje respecto a problemas para acceder.

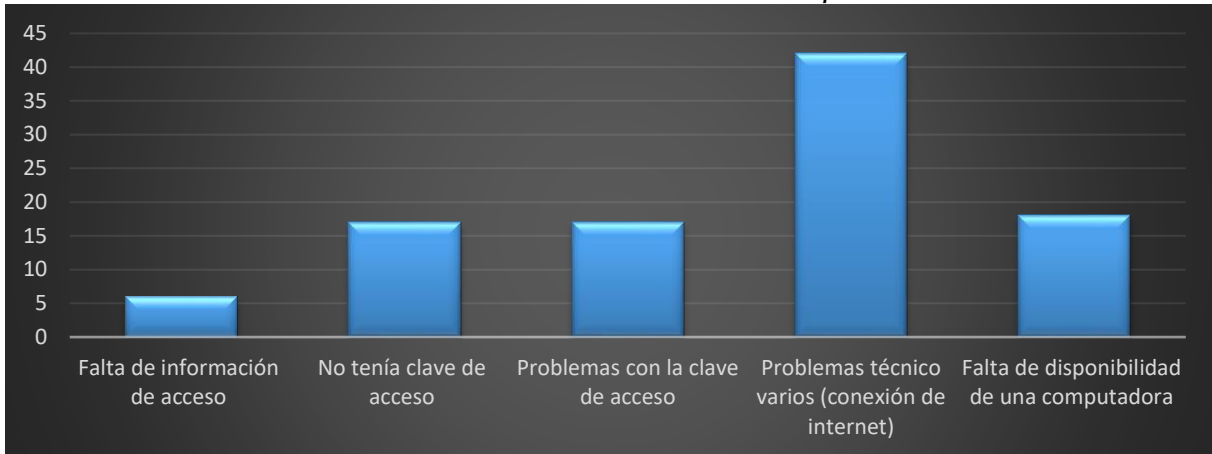


Fuente: Autor.

Respecto a los resultados proyectados por el gráfico, se visualiza que el 54% de la muestra estudiada tiene dificultades para acceder, esto se debe a que no hay una

actividad permanente e interacción con la plataforma, dando motivo que por estándares de seguridad la cuenta sea bloqueada.

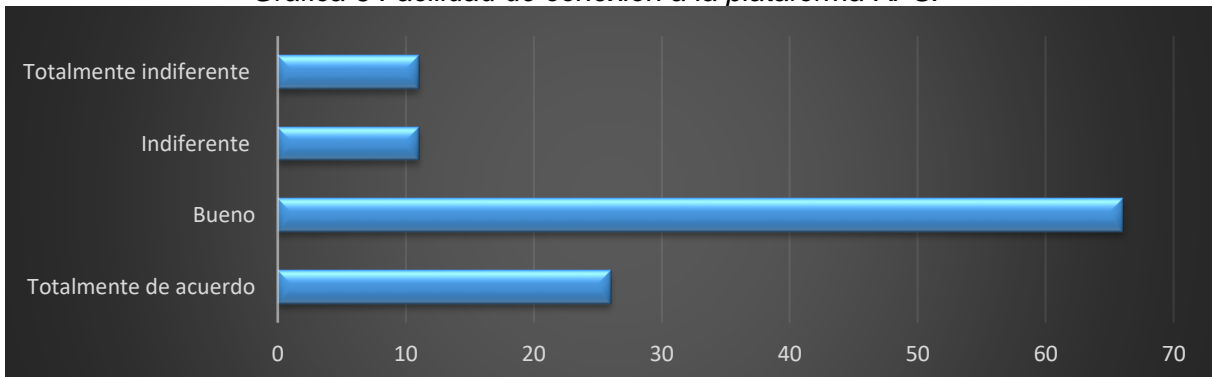
Gráfica 5 Problemas más relevantes al acceso a la plataforma KPS.



Fuente: Autor.

En las gráficas representativas se refleja los alcances de los problemas más relevantes que se presentan por parte de los usuarios, distinguiendo las dificultades de conexión a una red de internet, pero no menos importante las tres variables que presentan un mismo porcentaje crítico las cuales se ostentan volubles en la clave de acceso o falta de disponibilidad de una computadora, de acuerdo a las entrevistas no estructuradas se reflejan situaciones en bloqueos de usuarios por motivos de inactividad y por lo consiguiente este es un factor que refleja pocos beneficios, respecto a esta problemática los usuarios comentan que la inacción es por motivos que no cuentan con la disponibilidad de una computadora.

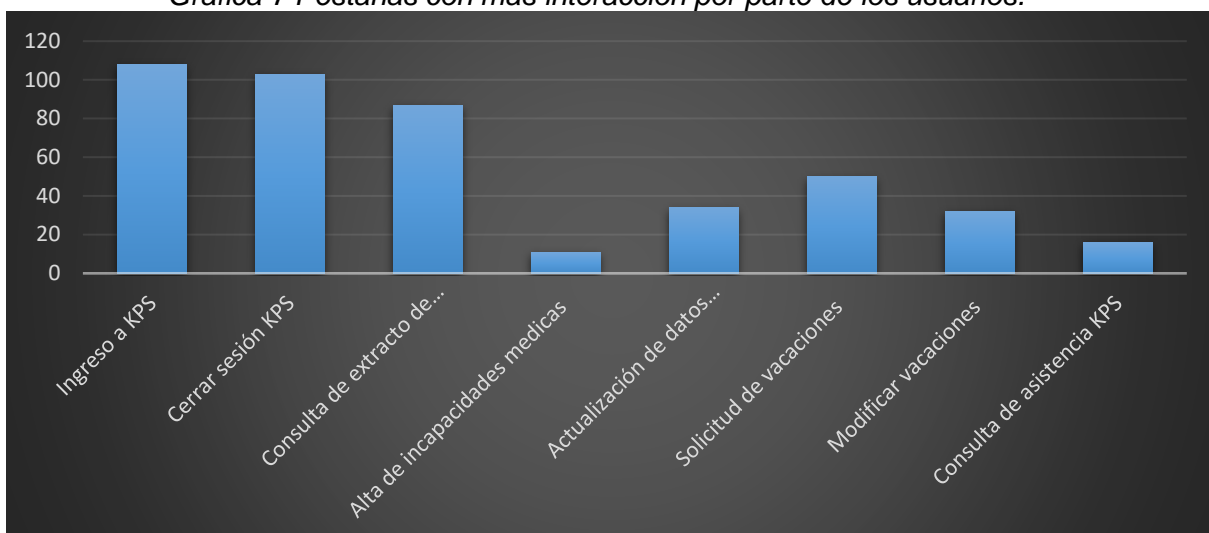
Gráfica 6 Facilidad de conexión a la plataforma KPS.



Fuente: Autor.

Respecto a la proyección plasmada por el gráfico se puede apreciar que la facilidad de conexión respecto a la plataforma es considerada aceptable por los usuarios, cabe mencionar que acorde a la entrevista no estructurada ellos comentan que no dominan del todo el manejo de la plataforma ya que en las capacitaciones otorgadas por el personal de inducción no se presenta una interacción directa con el uso de esta plataforma.

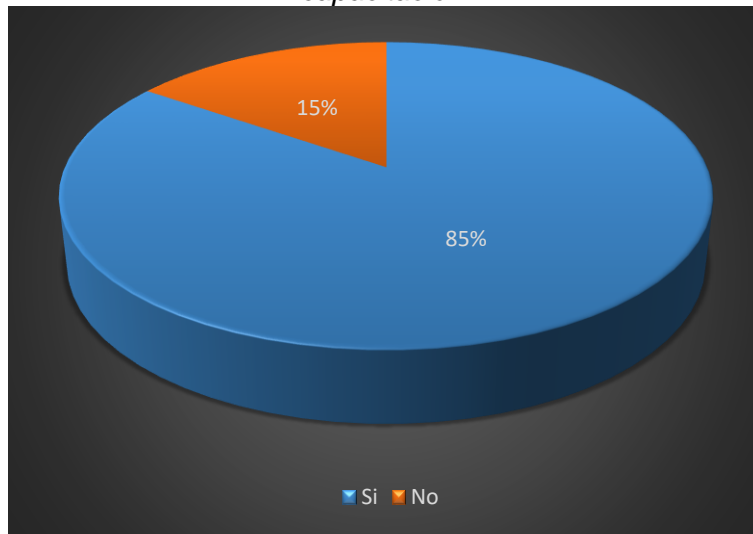
Gráfica 7 Pestañas con más interacción por parte de los usuarios.



Fuente: Autor.

El gráfico representa la interacción de los usuarios con algunos de las secciones de KPS, como se puede observar, asimismo se refleja el acceso a esta plataforma, tomando en consideración los apartados se puede percatar que la mayor parte de los usuarios tienen una consulta más periódica con su extracto de nómina seguido por la solicitud de vacaciones, esto refleja aspectos favorables y en contra para el beneficio de la empresa y esto se debe a que los contras que se tiene es por motivos de falta de una capacitación con impactos relevantes al uso de la plataforma KPS ya que se podría tener mayor incremento en la sección de actualización de datos personales que es uno de los apartados con gran impacto dentro de la organización. Por otro lado, y aún más beneficioso se puede observar que la interacción con alta de incapacidades medicas es baja, esto da lugar a un punto muy relevante y favorable para la organización ya que sus niveles de seguridad tanto dentro como fuera de la empresa se aplican de manera correcta.

Gráfica 8 Porcentaje de petición a la inducción del uso de la plataforma por medio de una capacitación.



Fuente: Autor.

Dado el grado de interacción con la plataforma KPS el 85% de la muestra estudiada se toma en consideración que se ejecute una nueva capacitación para el uso de la plataforma, a tal efecto acorde a las entrevistas no estructuradas la mayor parte de los empleados comentaron que sería muy beneficioso y aprovechable realizar una capacitación, pero a la vez tener una interacción directa con la plataforma.

V MODELO PROPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN EFECTIVA DE LA PLATAFORMA KPS

5.1 IMPLEMENTACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA EN COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE TRABAJO

Teniendo conocimiento de la cobertura actual de la plataforma KPS se puede describir las intervenciones estratégicas que se plantearon para tener una implementación aceptable, las cuales se describen a continuación:

- Se realizaron intervenciones en cada una de las reuniones de equipos, con una programación anticipada para abordar capacitaciones en altas de incapacidades, solicitud de vacaciones y actualización de datos personales, resaltando en cada una de estas capacitaciones los beneficios que la plataforma proporciona, dándoles e incentivándolos al manejo autónomo de la información y formatos de los cuales pueden tratar.
- En conjunto con el área de recursos humanos se abordó una propuesta de abrir una capacitación extra a los nuevos colaboradores que ingresan a la planta, aplicando en ella una capacitación detallada de lo que es la plataforma KPS, ligado a ello se consideró como método efectivo hacer una inducción directa con la plataforma, pudiendo acceder a esta con el usuario de uno de los nuevos colaboradores puntualizando paso a paso los movimientos que tienen que realizarse y las acciones que estas conllevan, pudiendo resaltar claramente en un 80% la estructura total de lo que es la plataforma, y a tal grado aclarar las dudas que en su momento surjan.
- Se ejecutó una campaña de difusión a nivel de líderes para la obtención de una cobertura más amplia, esto acompañado de diapositivas informativas de como poder navegar.
- Se estableció una campaña de trasmisión visual en cada una de las pantallas dentro de la planta, presentando un video explicativo de como poder tener acceso directo a la plataforma, así como, la ruta de acceso a las actividades más ejecutadas por los operarios tales como actualización de

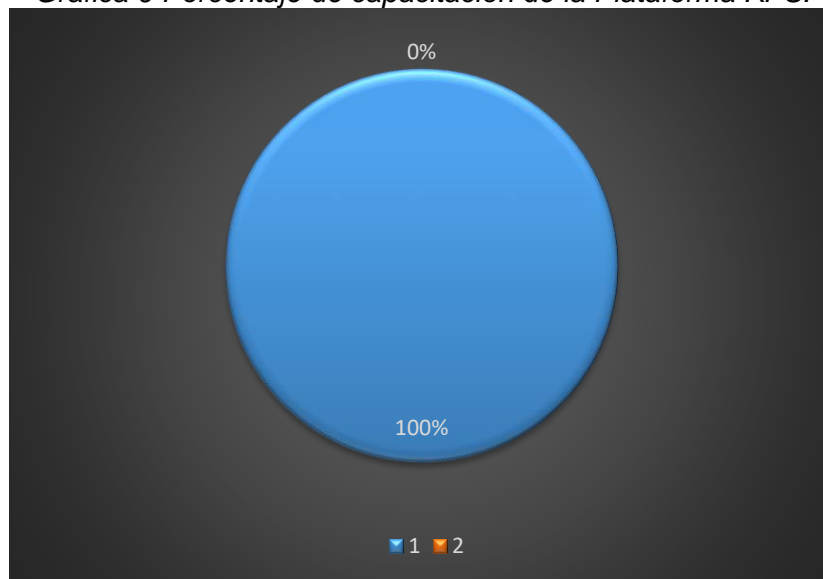
datos personales, consulta de extracto de nómina, alta de incapacidades médicas y actualización de datos personales.

Todos los puntos antes mencionados se abordaron en un corto plazo, esto con el objetivo de insertar la gestión efectiva y optimizar los tiempos para la buena administración del personal propio, cabe resaltar que, si las estrategias propuestas se les da un seguimiento paulatino esto conllevará a tener resultados propiamente positivos.

5.1.1 Resultados obtenidos en relación a las estrategias aplicadas

En relación a las encuestas aplicadas a la muestra tomada del total del personal propio de la organización, los resultados obtenidos y esperados se reflejan en los siguientes gráficos.

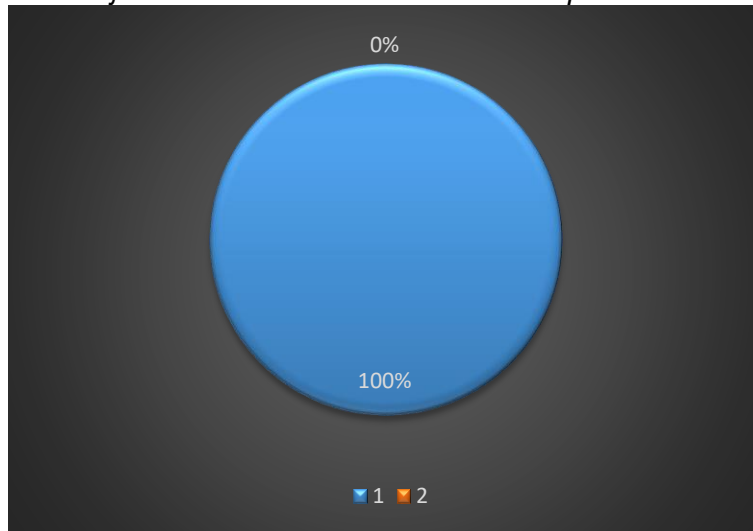
Gráfica 9 Porcentaje de capacitación de la Plataforma KPS.



Fuente. Autor.

En estudio de la muestra tomada al personal propio de la empresa, se tomó un 50% de dicha muestra, esto para proporcionarles una capacitación adecuada sobre el uso apropiado de la Plataforma KPS abordando los temas mencionados en los objetivos estratégicos, teniendo como resultado un 100% de inercia en recibir una capacitación en el uso de la Plataforma KPS.

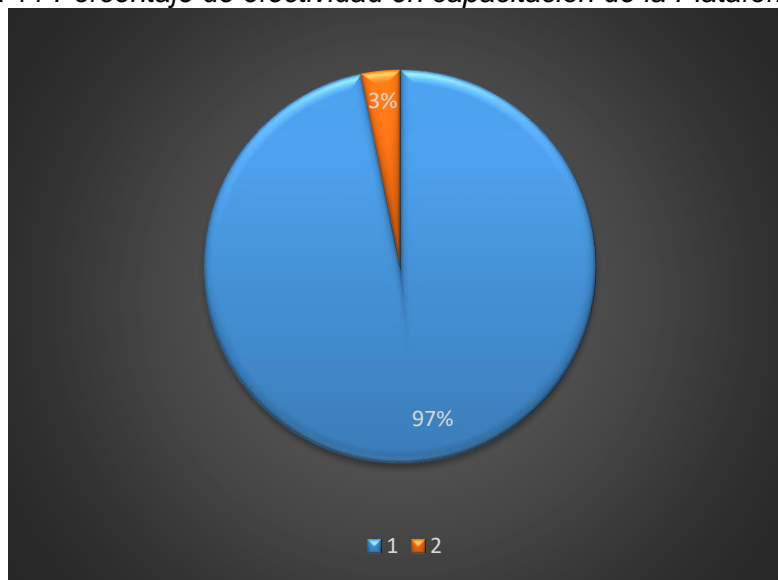
Gráfica 10 Porcentaje de uso de la Plataforma KPS respecto a la muestra tomada.



Fuete. Autor.

El gráfico representa el 100% de uso de la Plataforma KPS, este porcentaje corresponde al 50% de la muestra estudiada, la cual fue capacitada de acuerdo a las estrategias de intervención antes mencionadas.

Gráfica 11 Porcentaje de efectividad en capacitación de la Plataforma KPS.

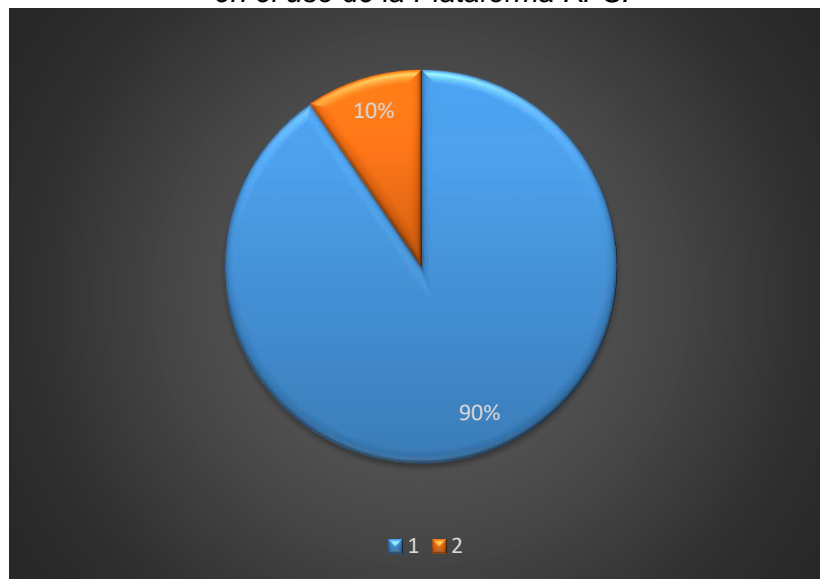


Fuete. Autor.

El siguiente gráfico corresponde al porcentaje de efectividad en relación a las capacitaciones impartidas al personal tomado de la muestra. Este resultado está sujeto a un 97% de firmeza y un 3% de insatisfacción debido a diferentes factores mencionados en una entrevista no estructurada las cuales se engloban en falta de

atención a la capacitación por tener pendencias en las áreas de trabajo correspondientes a cada colaborador.

Gráfica 12 Porcentaje de habilidades obtenidas por los colaboradores y soporte de ayuda en el uso de la Plataforma KPS.



Fuente. Autor.

El siguiente gráfico indica que el 90% de la muestra capacitada adquirieron las habilidades necesarias para poder ayudar a sus compañeros, de este modo se puede tener una cobertura más amplia, teniendo resultados significativos de un corto a mediano plazo.

VI COMPETENCIAS DESARROLLADAS Y/O APLICADAS

El desarrollo de este proyecto presento como objetivo primordial la implementación de la Plataforma KPS en las instalaciones de la Empresa Distribuidora y Manufacturera del Valle de México S de RL de C.V. en la ciudad de San Cristóbal de las Casas, Chiapas. Asentando en práctica los cursos teóricos antes llevados en la institución académica.

Teniendo que cubrir una plantilla del personal operativo propio considerado en la planta, este proyecto se volvió un reto tanto personal como en conjunto con el área asignada dentro de la organización. Una vez analizado la situación real del ambiente, se abordaron acciones que contribuyeran a la resolución de dicha problemática.

Se tomaron facultades en diseñar e innovar procesos estratégicos que encaminaran a un canal de comunicación directo a los empleados de la planta, esto para poder transmitir conocimientos en el uso y dominio de la plataforma en los apartados de actualización de datos personales, alta de incapacidades médicas y solicitud de vacaciones, que fueron estas acciones las que se tomaron como primordiales en conjunto a la coordinación de Recursos Humanos y los resultados proyectados a través del estudio realizado. Acorde a esto se tomaron atribuciones a restablecer un porcentaje elevado de cuentas inactivas que ahora se encuentran en función.

De un mismo modo se desarrollaron y aplicaron habilidades directivas en el manejo de personal en reclutamiento, integrándolos, dirigiéndolos y desarrollándolos como un nuevo equipo en proceso, suministrando servicios de incorporación de personal, así como el manejo de sus datos personales para darlos de alta en distintos sistemas de la organización.

No obstante, en el desarrollo de las practicas se aplicaron métodos de investigación los cuales arrojaron resultados que en efecto tuvieron que ser analizados aplicando métodos cuantitativos y cualitativos, utilizando tecnologías de información para una mejor complejidad.

VII COMPETENCIAS PROFESIONALES

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales se fortalecieron las siguientes competencias profesionales.

- Estilo de liderazgo e influencia.
- Selección y desarrollo del personal a cargo
- Habilidad analíticas y toma de decisiones
- Relaciones interpersonales
- Comunicación
- Planeamiento y organización
- Adaptación y flexibilidad
- Motivación y compromiso
- Conocimiento técnico del área y prácticas de Recursos Humanos
- Comprensión del entorno y la organización

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alto Nivel . (13 de Marzo de 2012). *La importancia de las TIC en las fusiones de empresas*. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/empresas/negocios/19501-la-importancia-de-las-tic-en-las-fusiones-de-empresas/>

Botella, I. (17 de Agosto de 2015). *LA IMPORTANCIA DEL SOFTWARE EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de <https://www.clavei.es/blog/la-importancia-del-software-en-la-gestion-de-recursos-humanos/>

Ciencias de la Información . (20 de Febrero de 2015). *El aporte de las Tecnologías de la Información en la Archivística*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/ccii/2010/02/25/el-aporte-de-las-tecnologias-de-la-informacion-en-la-archivistica/>

Coca Cola FEMSA . (24 de Agosto de 2018). *Beneficios de la plataforma KPS*. Obtenido de <https://coca-colafemsa.social/kps-kof-innovative-human-resources-management/>

Coca Cola FEMSA . (23 de Abril de 2018). *Fomento de caja de ahorro SCYF*. Obtenido de <http://www.femsa.com/es/femsa-informa/scyf-orgullosamente-centenaria/>

Coca Cola FEMSA . (27 de Octubre de 2018). *RHAD FEMSA*. Obtenido de https://img.coca-colafemsa.com/assets/files/en/Investor_Information/Quarterly_Earning_Reports/Coca-Cola-FEMSA-2018-3Q

Coca Cola FEMSA . (10 de Enero de 2019). *Atracción de Talento*. Obtenido de <https://empleos.femsa.com/content/proceso-de-atraccion-de-talento/>

Coca Cola FEMSA. (18 de Abril de 2018). *KPS, the Innovative Human Resources Management at Coca-Cola FEMSA*. Obtenido de <https://coca->

colafemsa.social/kps-kof-innovative-human-resources-management/

Coca Cola FEMSA. (24 de Abril de 2018). *Universidad FEMSA* . Obtenido de <http://www.femsa.com/es/acciones-con-valor/universidad-femsa/>

Coca Cola FEMSA. (10 de Enero de 2019). *CONNECT*. Obtenido de <https://connect.coca-colascholars.org/welcome?bm=773126775>

Espindola, V. (31 de Diciembre de 2013). *Técnica de redacción de contenidos con las 5W + 1H*. Obtenido de <http://veroespindola.com/tecnica-de-las-5w-1h/>

Farrera, C. (5 de Mayo de 2017). *Investigación de Campo* . Obtenido de Questionpro: <https://www.questionpro.com/es/investigacion-de-campo.html>

Gustavo, C. S. (13 de Enero de 2005). *Otros Mundos Chiapas* . Obtenido de <http://www.otrosmundoschiapas.org/analisis/COCA11.pdf>

Mendez, C. (24 de Junio de 2000). *Marco Teorico* . Obtenido de http://www.unsj.edu.ar/unsjVirtual/comunicacion/seminarionuevastecnologias/wp-content/uploads/2015/06/02_Marco-teorico.pdf

Romero, E. (4 de Marzo de 2010). *El uso del diagrama causa-efecto*. Obtenido de Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México): <http://www.redalyc.org/pdf/270/27018888005.pdf>

Talalcon, H. P. (1 de Diciembre de 2007). *La Matriz FODA*. Obtenido de Sistema de Información Científica Redalyc : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>