CAMBIOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁREA DE NO VENTAS DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y NÓMINA EN TIENDAS DEPARTAMENTALES: LIVERPOOL PUEBLA ANGELÓPOLIS.

Paula Alejandra Castañeda Orjuela

Universidad Santo Tomás

Ciencias económicas y administrativas

Negocios Internacionales

Puebla, Puebla

2019

RESUMEN: Las organizaciones tienen ciclos inminentes como los cambios estructurales por motivos de crecimiento, adaptación, etcétera… Por lo cual es importante la generación de objetivos para el empalme de las compañías y sus nuevos administradores, es entonces cuando se debe tener en cuenta los proyectos que se han venido desarrollando para saber si se siguen, se mejorarán, modificarán o cambiarán, así como también dar propuestas e innovación en estos sistemas, para que, en el caso hipotético de que existan futuros cambios, se tengan patrones, protocolos, y/o procesos de empalme entre el personal saliente – cambiante, y el entrante, así la organización no tendrá pérdida de tiempo, ni de recursos (sin importar el índole).

Palabras claves: Tienda departamental, recursos humanos, cambios, comunicación, organización, orden, procesos.

ABSTRACT: Organizations have imminent cycles such as structural changes for reasons of growth, adaptation, etc. ... Therefore it is important to generate objectives for the splicing of companies and their new administrators, that is when projects must be taken into account that the modifications have been reached to know if they are followed, improved, modified or changed, as well as the proposals and innovation in these systems, so that, in the hypothetical case of future changes, they have patterns, protocols, and / or splicing processes between outgoing personnel - changing, and incoming, so the organization will have no waste of time or resources (regardless of nature).

Keywords: Department store, human resources, changes, communication, organization, order, processes.

AGRADECIMIENTOS

Principalmente quiero mencionar a mis abuelos Esperanza y Rodolfo por ser los ingenieros de mis sueños, quienes desde que tengo uso de razón han sido mis mayores amores, a mi tía, que es mi madre sustituta: Claudia, que me adoptó, y dio su confianza en mis conocimientos, a mis hermanos Felipe y Silvana, a mi mamá biológica Consuelo y mi hermana biológica Valentina por su paciencia, a mis mejores amigos Siabatto y MariaCa por ser mis principales coach en los procesos de mi vida y transmitirme sus conocimientos, a mis profesores de la facultad de Negocios Internacionales en la Universidad, y a toda aquella persona que ha creído en mí en todos estos años de estudios, quienes han reconocido todos mis esfuerzos y los de mi familia, y hoy, a quienes leen este escrito, a todos ustedes: GRACIAS.

INTRODUCCIÓN

Los cambios organizacionales son necesarios e imprescindibles, ya que en muchos casos producen nuevos aires y por ende se pretende que hayan procesos de rentabilidad en las compañías, esta situación no se puede detener o correr lejos de ella, por lo cual las compañías deben tener planes de acción para empalmar los cambios en la administración de sus áreas y departamentos, para que se hagan de una manera efectiva y se genere crecimiento y cumplimiento en los objetivos de la empresa.

La tienda de Liverpool Puebla Angelópolis en su departamento de Recursos Humanos cuenta con la jefa de departamento, la especialista de Recursos Humanos, una encargada de nómina, un auxiliar de nómina, dos enfermeras, y una practicante. Para agosto de 2019 el equipo se renovó en un 60%, cambió la jefa, la especialista, una enfermera, y una practicante, por lo cual en los mandos principales se hallaron cambios importantes, con los cuales se detectó una falta de procedimientos para el empalme efectivo en las áreas administrativas y/o de la gerencia de no ventas, así como también que el personal que estaba antiguo en el departamento no tenía muy bien entendido lo que realizaban sus anteriores mandos por jerarquía para la solución eficaz de problemas y procedimientos en la tienda.

INDICE

1.1 Aspectos Generales.

1.1.1.1 Misión

1.1.1.2 Visión

1.1.1.3 Valores

1.1.2 Ubicación Geográfica

1.1.3 Estructura Organizativa.

1.1.4 Unidad/Departamento de desarrollo de la práctica.

1.1.4.1 Análisis DOFA

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

2.2 Limitaciones y alcances de las prácticas profesionales.

2.3 Objetivo general del trabajo de grado:

2.3.1 Objetivos específicos del trabajo de grado:

3.1 Conclusiones.

3.2 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales

3.2.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.2.1.1. Ciclo 1:

3.2.1.2. Ciclo 2:

3.2.1.3. Ciclo 3:

3.2.1.4. Ciclo 4:

3.3 Bibliografía

3.4 Anexos……..….14

LA EMPRESA.

1.1 Aspectos Generales.

Se realiza la práctica profesional en uno de los conglomerados más importantes, más grandes y extensos en México: El Puerto de Liverpool S.A.B de C.V, los cuales llevan en su portafolio de unidades de negocio el ámbito de crédito, inmobiliaria, la educativa (UVL: Universidad Virtual Liverpool), y comercial, de la cual se despliegan las tiendas departamentales como: Suburbia, Fábricas de Francia, y Liverpool. *"Liverpool es la cadena de almacenes departamentales de mayor cobertura a lo largo del país. La combinación de una amplia oferta comercial, una experiencia de compra emocionante, infraestructura sólida y enfoque de rentabilidad nos permiten servir al cliente y así contar con su preferencia"* (El Puerto de Liverpool, 2019). Por lo que cabe mencionar que, entre todas las tiendas pertenecientes a la compañía se dan zonas para poder tener mayor control, así como también para una distinción se tienen diferentes razones sociales y representantes legales, es entonces donde se destaca que la estudiante se encontraba en la zona 3 en la cual recae bajo Liverpool Puebla, más específicamente en la razón social de Almacenes Comerciales Liverpool S.A de C.V, y el nombre de la tienda al público específicamente se da bajo: Liverpool Puebla Angelópolis, la cual dirige la mayor cantidad de procesos en el Estado de Puebla como lo son el CRC (Centro de Reclutamiento y Capacitación), la oficina regional de crédito y auditoria, entre otras.

1.1.1.1 Misión

"Servimos al CLIENTE, en todo lugar, todos los días, toda la vida".

1.1.1.2 Visión

"Ser la opción más atractiva en servicio, surtido y valor".

1.1.1.3 Valores

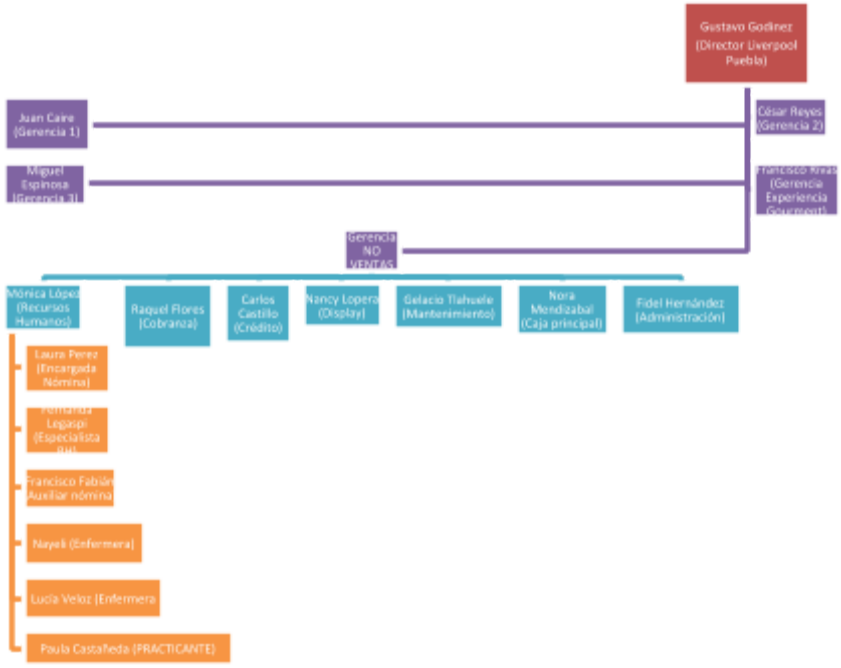


Fuente: Tomado de https://www.elpuertodeliverpool.mx/perfil.html (2019)

1.1.2 Ubicación Geográfica

Específicamente la dirección de "El Puerto de Liverpool" es Mario Pani 200, Lomas de Santa Fe, Contadero, Cuajimalpa de Morelos, 05348 Ciudad de México, CDMX, México. Y la dirección de Liverpool Puebla Angelópolis es Av. del, Blvrd del Niño Poblano No. 2510, Concepción la Cruz, 72430 Puebla, Pue. (Centro Comercial Angelópolis).

1.1.3 Estructura Organizativa *(de la tienda Liverpool Puebla Angelópolis)*.



Fuente: Diseño propio con datos de Almacenes Comerciales Liverpool S.A de C.V (2019)

1.1.4 Unidad/Departamento de desarrollo de la práctica.

La tienda de Liverpool Puebla cuenta con 3 gerencias de ventas (con una cantidad de departamentos específica), 1 gerencia de experiencia gourmet y restaurante (la tienda tiene varios stand de diferentes tipos de comida, cafés, y vinos, y su propio restaurtante), y una gerencia de no ventas, en la cual entran los departamentos de publicidad, caja principal, prevención y seguridad, informática, CRC, mantenimiento, suministros, click & collect, envíos y recepción, conmutador, enfermería, RH, entre otros.

Se desarrolla la práctica profesional en la gerencia de NO ventas en el departamento de Recursos Humanos y nómina del Almacenes Comerciales Liverpool S.A de CV (Liverpool Puebla – Angelópolis), de la zona 3 del conglomerado PUERTO DE LIVERPOOL, por lo cual, cabe aclarar, que los procesos de reclutamiento para personal fijo se dan en el Centro de Reclutamiento y Capacitación, pero los eventuales propios de la tienda y el control de empleados se da en Recursos Humanos.

1.1.4.1 Análisis DOFA

1.1.4.2.1 Fortalezas (internas)

A. Se cuentan con herramientas tecnológicas de desarrollo de trabajo efectivas como la plataforma SAP, el paquete de google, el paquete de Microsoft, el programa para hacer credenciales (carnés). Para el área de Recursos Humanos se tienen computadores, pantallas, etc…
B. Las instalaciones de la empresa son de alta calidad en estándares de seguridad.

1.1.4.2.2 Oportunidades (externas)

A. Las agencias de promotoria que envían promotores, demostradores, asesores visuales al almacén están teniendo la iniciativa de acoplarse a los procesos de ingreso de la compañía.
B. Poca competencia en cuestión a tiendas departamentales y las prestaciones sociales a los empleados como: alta en el seguro social de salud (IMSS), vacaciones, días de maternidad.

C. Las otras compañías / tiendas departamentales no cuentan con su propia red educativa (UVL) como sí lo tiene EL PUERTO DE LIVERPOOL.

1.1.4.2.3 Debilidades (internas)

A. En el departamento de Recursos Humanos se presenta una dificultad muy grande: la falta de buena comunicación en un 70% de los casos, ya que hay una desconexión entre la especialista de RH, la encargada de nómina, y el auxiliar de nómina, lo que ha generado roces entre ellos, y rumores.
B. La anterior administración del departamento dejó desordenado y desorganizado el espacio en cuestión a procesos, archivos, etc…
C. Débil proceso de entrada a promotores.
D. No hay control de los lockers.
E. No hay convenios empresariales.

1.1.4.2.4 Amenazas (externas)

A. Fuerte competencia de tiendas departamentales como El Palacio De Hierro, Coppel, Sears, entre otras…
B. Las problemáticas económicas que sufre México, puesto que el consumo de los clientes de Liverpool ha bajado considerablemente (denotado en la nómina de vendedores, records de ventas, etc…)
C. Los ladrones en la tienda, que para el vocablo mexicano y específico de la tienda, serán denominados como farderos.
D. Las incapacidades por riesgos laborales.

PARTE III

PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES

2.1. Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

Almacenes Comerciales Liverpool S.A de C.V PUEBLA – ANGELÓPOLIS, perteneciente al PUERTO DE LIVERPOOL, es una de las sedes más grande del país de la tienda departamental LIVERPOOL, y la seccional principal en el Estado de Puebla, por lo que tiene el control sobre el

mayor número de colaboradores para la compañía que otras seccionales en el Estado, es entonces donde el departamento de Recursos Humanos, perteneciente al área de no ventas, debe hacerse cargo de manera pertinente y efectiva sobre los acontecimientos relacionados a sus funciones, las cuales se podrían encerrar dentro de: recepción y control de personal externo, entrevistas y contratación de personal eventual, seguimiento de la contratación del personal vía a planta y planta, todo lo concerniente a la nómina, jubilaciones, bienestar y ocio de los empleados, por lo cual debe ser un departamento coordinado, ordenado, organizado, y comunicativo, teniendo en cuenta las otras tiendas departamentales que compiten día a día.

El departamento en la tienda cuenta con un orden jerárquico y organizacional presentado de la siguiente forma: jefa de recursos humanos, especialista de recursos humanos, encargada de nómina, auxiliar de nómina, enfermeras, practicante.

El año 2019 inició con la jefatura de María de Jesús Ortiz y Karen Rodríguez, las cuales tenían a su cargo hasta julio todos los procedimientos de recursos humanos en tienda, hasta que fueron ascendidas y trasladadas a otras tiendas, por lo cual en ascenso llegaron Mónica López desde Cuautla, Morelos, y Fernanda Legaspi, es entonces que *"la estrategia que implanta una empresa, será aquella que permita, dadas las características de su entorno empresarial y sus fortalezas y debilidades, posicionarse para tener ventajas competitivas. Parece, conveniente, en consecuencia, dedicar algún tiempo a comentar los cambios más significativos y de mayor transcendencia para un gran número de empresas"* (Agulló, 1999), por lo que las dos nuevas personas al mando en momentos se desconcertaban ya que recibieron el departamento sin un empalme efectivo. A este equipo nuevo se le sumó la practicante colombiana Paula Alejandra Castañeda, y en el futuro la señorita Mariela Morán (futura auxiliar de papeleria), con el personal antiguo del personal de nómina y enfermería. El reto más grande al cual se enfrentarían sería descubrir la falta de procedimientos para empalmar el departamento, para el seguimiento de procesos con el personal externo y los colaboradores, la falta de experiencia de la nueva especialista, y los nuevos proyectos y aires en el lugar, que desde la carga laboral a la practicante se dio.

2.2 Limitaciones y alcances de las prácticas profesionales.

La limitante más grande es la falta de información que dejó la administración anterior, así como también los problemas de archivo, los cuales tenían retrasos desde el año 2018, así como de procedimientos, ya que en muchos casos la especialista no tenía una respuesta o conocimiento de qué debía hacer dado el caso de que una situación se diera en la tienda, por lo cual el empalme tiene limitaciones que se tienen que resolver a través del ingenio y la creación de nuevas ideas para alcanzar los objetivos y por ende la misión de la empresa, asimismo, se encuentra la falta de comunicación entre los miembros del departamento, ya que a pesar de tener todas las herramientas generó problemas. Pero, específicamente para la practicante, a veces en sus funciones era no tener pleno conocimiento de cómo realizar algunos procedimientos, y la recepción del personal externo y/o de promotoria.

Uno de los alcances más importantes y destacables para la practicante se halló en su proyecto de inventario de lockers, el orden del archivo, la firma de nuevos convenios, la formación de procedimientos para la entrada de personal.

2.3 Objetivo general del trabajo de grado:

Recibir y empalmar la nueva administración del departamento de Recursos Humanos y nómina con la saliente, generando procedimientos y protocolos eficaces y efectivos para futuros cambios administrativos.

2.3.1 Objetivos específicos del trabajo de grado**:**

1. Hacer empalme de personal entrante con personal saliente del departamento
2. Hallar los puntos principales de quiebre y a mejorar en un departamento cuando este cambia de administración.
3. Iniciar nuevos proyectos, finalizando los proyectos dejados a medias.
4. Generar medidas a seguir para la construcción de cambios administrativos.
5. Garantizar que el empalme se realizará rápido y con una eficacia del 100%.
6. Mejorar el desarrollo del departamento.

PARTE IV

CONTENIDO PLAN DE MEJORA

Propuesta de Mejora.

3.1 Conclusiones.

Teniendo en cuenta el tiempo en que se hizo el desarrollo de la práctica profesional, se puede detallar que se llevaron a cabo los procesos de convenios empresariales, en los cuales se negociaron los beneficios para los colaboradores de la compañía, aunque con un limitante muy marcado y fue que las otras empresas no enviaron publicidad a tiempo para iniciar el mes de diciembre con la información compartida para todo el personal, asimismo, se llevó el proceso de restauración y organización de los lockers para el personal femenino de planta, por lo que se llevó primero un formato para saber la asignación de lockers, con un posterior inventario para que el área de mantenimiento arreglara los daños y poderlo entregar a las colaboradoras que se encontraban en lista de espera, pero hasta el momento aún el proceso se estaba llevando a cabo, por otra parte, se evidenció el hecho de que la antigua administración no dejó planificado el proceso de promotorias e ingresos del personal externo, por lo que se tuvieron que crear estrategias que aún se están implementando y como limitante está el desconocimiento de algunos jefes de secciones del almacén a pesar de compartirlas públicamente. Teniendo en cuenta todo el proceso llevado en acción en el departamento cabe aclarar que entre las personas que hacen parte hay un corto circuito de comunicación, y en muchas ocasiones el trabajo se duplica en vez de reducirse por la falta de comunicación y comprensión, así como también hay muchos rumores e indirectas, lo que genera un ambiente pesado en un 70% de los casos.

PARTE V

SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL

3.2 Programación de actividades realizadas en la organización, de acuerdo a sus prácticas profesionales

1. Actualización del archivo en el mes de agosto (05 agosto – 30 agosto)
2. Recepción de cartas de promotoria Venta Nocturna Septiembre (30 agosto – 04 septiembre)
3. Inicio de negociaciones de convenios empresariales en septiembre (01 septiembre – 15 octubre)
4. Inicio de inventario de lockers en septiembre (01 septiembre – 28 septiembre)

5. Finalización de inventario de lockers en octubre (01 octubre – 31 octubre)
6. Festejo de cumpleaños de los meses de agosto, septiembre y octubre (31 Octubre)
7. Recepción de cartas de promotoria Buen Fin Noviembre (31 octubre – 13 noviembre)
8. Recepción de cartas de promotoria Venta Nocturna diciembre de 2019 (19 noviembre – 04 diciembre)
9. Fin de negociación de convenios empresariales en diciembre (01 diciembre)

3.2.1 Cumplimiento de objetivos trazados por mes

3.2.1.1. Ciclo 1:

Actualización del archivo en el mes de agosto (05 agosto – 30 agosto): Se realizó la organización del archivo teniendo en cuenta de cuál se podía deshacer ya, así como también llevar un documento en el cual se sepa cómo se está ordenando los archivadores, y el control sobre esto. La dificultad más grande fue darse cuenta que había archivo de hace años que se encontraba desordenado y perdido, así como también, se encontró una problemática visible sobre una pérdida de expedientes, en específico de un caso de un colaborador activo que tenía varias bitácoras de asesoría y cartas de hecho (notas disciplinarias).

Recepción de cartas de promotoria Venta Nocturna Septiembre (30 agosto – 04 septiembre): Se propusó tecnificar el proceso de recepción de personal externo teniendo en cuenta que debían presentar la documentación oficial y obligatoria primero en recursos humanos, se revisaba en sistema SAP si podrían ingresar a la compañía, luego se les asignaba un sello en las cartas de entrada para que fueran por firma del jefe de la sección, posteriormente asistir a recursos humanos de nuevo para firmar un aviso de privacidad y una carta de responsabilidades, a pesar de tener claro el procedimiento, algunos colaboradores del departamento no seguían instrucciones, así como también muchos jefes de sección firmaban sin sello, antes de la revisión por parte de recursos humanos, se encontró fallas también en que muchos promotores tenían cartas vencidas, o nunca habían entregado, y pasaban porque sí a la tienda.

3.2.1.2. Ciclo 2:

Inicio de negociaciones de convenios empresariales en septiembre (01 septiembre – 15 octubre): Se iniciaron conversaciones con restaurantes de alitas, consultorios odontológicos, etcétera, aunque se obtienen las ofertas, hay falta de comunicación de las partes, asimismo, se buscan nuevos aliados pero esto se dificulta, ya que las empresas buscan tener descuentos también en Liverpool, lo cual no es posible.

Inicio de inventario de lockers en septiembre (01 septiembre – 28 septiembre): Se inicia el proceso de saber a qué colaboradora pertenece cada locker, ya que no se sabía ni se tenía control sobre ello, dando fechas límites. Asimismo se dio conocimiento al departamento de que se estaban incumpliendo las estipulaciones del reglamento de uso de los lockers, por lo cual, se dificulta un poco el proceso para las auditorias (las cuales nunca se habían hecho).

3.2.1.3. Ciclo 3:

Finalización de inventario de lockers en octubre (01 octubre – 31 octubre): Se obtuvieron los resultados de conocimiento sobre los lockers, obteniendo inconsistencias ya que muchas personas coincidían en sus números de lockers, así como también se encontraron fallas en cuanto a las chapas, los vidrios de los lockers, obteniendo que muchas personas dejaban sus cosas sin seguridad, habían lockers con tablas obstaculizando la visión del contenido, lo cual está prohibido, asimismo se llevó un listado al departamento de mantenimiento para que ellos hicieran las mejoras, lo que da un paso para poder hacer entrega a una lista de espera de lockers que se da teniendo en cuenta la antigüedad de las colaboradoras.

Festejo de cumpleaños de los meses de agosto, septiembre y octubre (31 Octubre): Se llevó a cabo la celebración de cumpleaños el jueves 31 de octubre con resultados positivos ya que fue aproximadamente un 35% de los colaboradores que cumplían para esa fecha, positivo porque normalmente las cifras están más abajo, asimismo, se pudo comenzar la entrega de los regalos que la compañía manda para todos los empleados de planta que cumplían años, pero con dificultad de que las personas en la compañía no leen los correos electrónicos ni leen las pantallas informativas, por lo cual muchos no asistieron a ninguna de las dos situaciones.

3.2.1.4. Ciclo 4:

Recepción de cartas de promotoria Buen Fin Noviembre (31 octubre – 13 noviembre): Se propusieron de nuevo los mecanismos de aceptación de personal externo, teniendo resultados positivos a pesar de dificultades con algunos promotores que no entregaron sus cartas, hubo falta de comunicación en el departamento, asimismo se tuvieron fallas en el sistema documentario de google drive.

Recepción de cartas de promotoria Venta Nocturna diciembre de 2019 (19 noviembre – 04 diciembre): Se está llevando el proceso en la actualidad, por lo cual asimismo se generó una nueva acción para llevar a cabo, y es que ahora se obligará a que tomen foto a su carta de entrada y esta esté presente para poder ingresar a la tienda, obviamente estando inscrito en la plataforma de la empresa, pero se tiene en cuenta que ahora se tendrá también el dato del jefe que firmó el ingreso en las cartas.

Fin de negociación de convenios empresariales en diciembre (01 diciembre): Se tienen ya los puntos clave de descuentos y beneficios para el bienestar y goce de los colaboradores de la compañía al presentar la credencial empresarial, aunque se dificulta el proceso publicitario, ya que no han mandado la campaña de marketing para dar a conocer en el mes de diciembre a los empleados de Liverpool. Asimismo se está llevando el proceso con autorización del director del almacén y de la gerencia de la zona 3 del PUERTO DE LIVERPOOL.

3.3 Bibliografía.

Agulló, C. (1999). Cambios significativos en el mundo empresarial. Madrid, Madrid, España.

El Puerto de Liverpool. (28 de Noviembre de 2019). *Consejo de Administración: El Puerto de Liverpool*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2019, de El Puerto de Liverpool: https://www.elpuertodeliverpool.mx/consejo.html

El Puerto de Liverpool. (29 de Noviembre de 2019). *Perfil: El Puerto de Liverpool*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2019, de El Puerto de Liverpool: https://www.elpuertodeliverpool.mx/perfil.html

El Puerto de Liverpool. (28 de Noviembre de 2019). *Unidades de negocio: El Puerto de Liverpool*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2019, de El Puerto de Liverpool : https://www.elpuertodeliverpool.mx/negocio.html

La economía Mx. (28 de Noviembre de 2019). *Tienda departamental*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2019, de La economía Mx: http://laeconomia.com.mx/tienda-departamental/

3.4 Anexos.











