



I INTRODUCCION

La necesidad de implementar un programa de Capacitación, en Proveedora Comercial de Abarrotes es con la intención de lograr ser una Empresa altamente competitiva al igual que el personal que en ella labora.

Ahora bien vivimos en un mundo globalizado donde la competencia ya no es solo a nivel local, sino que se transforma en internacional, la intención es lograr en la empresa un crecimiento constante, a través de su gente.

Se deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.

Conforme nuestra sociedad avanza económicamente y tecnológicamente, se vuelve más crítica la necesidad de un desempeño eficiente de las labores asignadas, no solamente para lograr mayor eficiencia en la organización sino también para lograr mayor autosatisfacción de los empleados considerados individualmente.

Hemos llegado a aprender que lo que es beneficioso para la organización lo es también, a largo plazo, para la gente.

La capacitación del personal tiene cada vez mayor importancia dentro de las actividades de la organización. No podemos esperar que nuestras escuelas y universidades preparen personal para tareas específicas.

Las organizaciones que no cuentan con acciones de capacitación dirigidas están, simplemente, deseando que los empleados adquieran el conocimiento y la habilidad para realizar sus funciones, como a cada uno le parezca.



Este procedimiento es desorganizado y por lo tanto fortuito. Mediante la capacitación dirigida la empresa tiene oportunidad de emplear conocimientos, habilidades y aptitudes que le son útiles a ella y al empleado mismo.

Para poder lograr determinar que tipo de capacitación se requiere, quienes la tomaran se elaborara un Diagnostico de Necesidades de Capacitación. La detección de necesidades de capacitación es muy importante en la empresa ya que pueda detectar aquellas áreas y personas que necesiten mejorar y es una forma de mantener motivados a los trabajadores ya que puede tenerlos actualizados en el mercado laboral.

También es importante considerar que la capacitación se debe dar por lo menos una vez al año como lo menciona la ley federal de trabajo, ya que no llevarla a cabo puede repercutir en sanciones por parte de las autoridades.

El tipo de capacitación que se adoptará en una organización dependerá: del tamaño de la empresa, de las facilidades para el desarrollo del programa y de lo que se quiera enseñar específicamente



CAPACITACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema.

¿Cuál es el impacto de implementar un Programa de Capacitación en Proveedora Comercial de Abarrotes S.A. de CV en Km. 4.5 oriente Lázaro Cárdenas durante el Periodo 2007 y de que manera repercute en la productividad?

Objetivo General: Proponer un Programa de Capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Objetivo Específicos: Realizar un Diagnostico de Necesidades de Capacitación.. Elaborar un Programa de Capacitación. Implementar el Programa de Capacitación.

Preguntas:

Que influye a que el personal no realice bien sus actividades?

Por que crees que el personal no dura tanto en esta empresa?

Como podemos lograr que la gente trabaje en equipo?

Que crees que haga falta para desarrollar bien tus actividades?

Que sugieres para realizar mejor tus actividades?

Enfoque:

Utilizaría el cualitativo y el cuantitativo.

Hipótesis.

A mayor Capacitación de personal en la empresa Procasa mayor será su productividad.

A mayor capacitación de personal menor será la rotación de personal.



II JUSTIFICACION.

En este estudio nos ayuda a conocer cuales son los factores que influyen en la organización para que el personal no trabaje, de acuerdo a los procedimientos establecidos y en equipo. Y si es necesario cambiar de procedimientos o solamente capacitar mejor al personal.

Mas que nada es evitar tanto tiempo muerto, el que falle el proceso productivo, nos genera perdidas, los productos no se mueven, no se entregan los pedidos a tiempo en caso de entregas a domicilio y en caso de venta en el mismo local, tardanza en atención al cliente, todo esto nos genera malas referencias y sobretodo insatisfacción en el cliente.

Ahora bien si contamos con un buen proceso, podremos obtener mejores resultados, como buena atención, preparación constante para el empleado, se logran los objetivos y mas que nada se sentirán a gusto con lo que realizan y su resultados serán buenos, logrando con esto un buen ambiente laboral.

Cuando alguien esta en el puesto que realiza y conoce bien lo que desarrolla no tendrá problemas.

Y también tendremos que determinar si lo que perjudica a la productividad es el trato de los compañeros de trabajo o del mismo jefe inmediato.

Ahora bien es satisfactorio para mi aprender a crear Programas de Capacitación, logrando con esto que el personal se encuentre en las mejores condiciones para desarrollar mejor sus actividades.

Tener la facilidad analizar que falla en los procesos de actividades, si son las personas, procedimientos, etc., y poder sugerir cambios y encaminarlos por buen rumbo.

Tener la facilidad de hacer diagnósticos de necesidades de capacitación.

Y poder desarrollar con mejor facilidad la implementación de un Programa de capacitación, para el logro desarrollo del personal y con esto lograr que el



personal realice al 100 % sus actividades obteniendo los objetivos de la organización.

El poder desarrollar este trabajo me ayuda a mí conocer que habilidades tengo o me faltan para crear programas, esto es nuevo para mí y me ayuda a pensar y plasmar mis propias ideas, que a lo mejor nunca pensé que se podrían hacer... o no había nada que me motivara hacerlo. Es así que nos ayuda a despertar en el sentido que tenemos la capacidad de crear algo que sea productivo para nosotros y para quien implemente el programa



III HISTORIA DE PROVEEDORA COMERCIAL DE ABARROTES.

Es una abarrotera que fue fundada en 1968 como la Unión de Comerciantes de Mexicali y su Valle la cual se agrupó por pequeños comerciantes de abarrotes con la finalidad de estar unidos para la defensa de los derechos de los miembros que la integran en los asuntos relacionados con gestiones Gubernamentales, promover antes las autoridades Federales, Estatales y Municipales, Administrativos Judiciales, cualquier asunto relativo a la actividad de los asociados (permiso de ventas de cerveza, licor, etc.)

Comprar grandes cantidades de mercancía por cuenta de los asociados obteniendo en esta forma precios bajos en la adquisición de mercancía en beneficio de los mismos asociados, que posteriormente venden la mercancía al público en sus establecimientos comerciales.

Esta sociedad está conformada por 150 socios (aproximadamente 90 activos en la actualidad); las ventas están abiertas al público en general y no se necesita membresía para comprar.

El departamento de almacén fue creado por la naturaleza misma de la empresa, puesto que siendo una bodega de mercancía se buscó la manera de tener un área física para llevar un mejor control de ella y buscar el equipo adecuado para trasladarla de un lugar a otro.

3.1 Actividad o Giro comercial

Proveedora Comercial de Abarrotos, S.A. de C.V., se dedica a la compra, venta e importación de mercancías a mayoreo y medio mayoreo principalmente. Los productos que se manejan son: abarrotes, artículos de limpieza, artículos de oficina, artículos de higiene personal, dulces, cigarros, medicinas, etc.



3.2 Base Legal

Algunas de las normas bajo las cuales está regulada la empresa **Procasa** son las siguientes:

- Las establecidas por la Dirección y Secretaria del Trabajo y Previsión Social, que corresponden a las de Seguridad e Higiene, a las de Capacitación y Adiestramiento, entre otras.
- Las disposiciones de la Ley Federal de Trabajo.
- Ley de Infonavit.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Ley del IMSS
- En el caso de importación de pollo y en la compra de huevo las normas que regulan dichas compras son la SAGARPA.
- Entre otras.

3.3 Misión de Procasa.

Ofrecerle a nuestros clientes buen surtido en producto y brindar servicios de calidad, a través de procesos eficientes que garanticen su satisfacción total.

3.4 Objetivos

- a) Atender al cliente en el menor tiempo posible y sin faltantes de mercancía; es decir, que el cliente se vaya satisfecho con su compra.
- b) Que el nivel de los trabajadores siempre sea en todos los sentidos excedente en lo económico, en lo laboral, etc., logrando con esto un excelente clima organizacional.
- c) Reducir el tiempo de entrega de 48 a 24 horas.
- d) Ser la mejor abarrotera de la región dentro de algunos años.



3.5 Política de Calidad

Contar con disponibilidad de mercancía a buen precio y trato cordial a nuestros clientes mediante el trabajo en equipo.

3.6 Descripción de la Organización.

La empresa está conformada por 88 elementos actualmente, distribuidos de tal manera que se cubran las necesidades de cada una de las áreas ó diferentes departamentos. Son 6 departamentos en la empresa: Contabilidad, Compras, Ventas, Almacén, Crédito y Cobranzas y Recursos Humanos, coordinados a su vez por la Gerencia General.

La empresa es una sociedad anónima, por lo que los socios (accionistas de la empresa) integraron un Consejo de Administración (9 elementos actualmente), el cual apoya a la Gerencia General a tomar las decisiones más fuertes e importantes de la empresa. A su vez, Gerencia solicita a cada una de las áreas un trabajo específico para el correcto funcionamiento de la organización.

3.7 Descripción del Proceso Productivo.

Se recibe la mercancía en el almacén la cual fue solicitada anteriormente por el departamento de compras, una vez recibida de conformidad, se captura en el sistema de inventarios y se traspasa a los diferentes pasillos del almacén para que esté a disponibilidad de ser surtida, un cliente nos hace un pedido, este pedido es facturado (por el departamento de ventas), la factura (u orden de surtido) la recibe el departamento de almacén para reunir físicamente los productos solicitados, el pedido es revisado y se le da salida, el cliente recibe su pedido ya sea en el almacén (cliente que recoge su mercancía) o en el negocio del cliente (si el pedido de mercancías es para entrega a domicilio)



IV ANTECEDENTES DE CAPACITACION

Conforme la persona fue inventando sus herramientas, armas, ropas, vivienda y su lenguaje, la necesidad de capacitación se convirtió en un ingrediente esencial en la marcha de la civilización.

Ya sea que la persona haya inventado estas facetas de la civilización o simplemente tropezando con ellas, el asunto no tiene mayor significación.

Lo que es más importante es que tuvo la capacidad de pasar a otros los conocimientos y habilidades obtenidos al enfrentarse a determinadas circunstancias.

En el momento actual, la competitividad, la calidad total, la globalización entre otros nos conduce a nuestros procesos, nueva tecnología, mejores resultados, y contar con personal altamente calificado.

La obsolescencia, también es una de las razones por la cual, las instituciones se preocupan por capacitar a sus recursos humanos, pues ésta procura actualizar sus conocimientos con las nuevas técnicas y métodos de trabajo que garantizan eficiencia.

Para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundando en beneficios para la empresa.



4.1 Definición de Capacitación y Adiestramiento.

Definición de capacitación en un diccionario y en Internet:

Larousse "Capacitación acción por la que se adquiere aptitud y habilidad para realizar algo."①

Capacitación: " Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal ". ②

Internet

Capacitación: " Es un proceso continuo de Enseñanza, aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de los Servidores que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. Puede ser Interna o Externa, de acuerdo a un programa permanente aprobado y que pueda brindar aportes a la institución "③

Adiestramiento: Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo ". ②

①.- Diccionario Larousse Ramón García Pelayo Editorial Larousse

②.-Manual para determinar las necesidades de Capacitación y de desarrollo. Alejandro mendoza Nuñez Pag. 24

③ www.unmsn.edu.pe/ogp/Archivo/Glosario/ind.htm



V BENEFICIOS DE LA CAPACITACION

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

5.1 Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

- ❖ Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- ❖ Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- ❖ Crea mejor imagen.
- ❖ Mejora la relación jefes-subordinados.
- ❖ Se promueve la comunicación a toda la organización.
- ❖ Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- ❖ Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- ❖ Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- ❖ Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

5.2 Cómo beneficia la capacitación al personal:

- ❖ Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- ❖ Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- ❖ Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- ❖ Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- ❖ Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- ❖ Permite el logro de metas individuales.
- ❖ Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- ❖ Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.



VI DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION

Una de las preguntas que aparecen de manera constante por parte de los empleadores que tienen la preocupación de hacer más productivo el trabajo de su organización es: ¿en qué debo capacitar a mis empleados o colaboradores?

En algunos casos, no se cuenta con un plan claro que responda a las necesidades de la empresa o institución. En otros, dicho plan parte justamente de una identificación de necesidades, lo que le proporcionará un valor agregado al plan de capacitación.

En el mejor de los casos, suele suceder, que los interesados preguntan directamente a sus colaboradores para tratar de identificar las necesidades de capacitación. Desgraciadamente, una de las prácticas más frecuentes para el caso es creer exclusivamente en "la intuición" y se solicita o contrata el servicio de capacitación de lo que parecería ser útil para los propósitos de la organización. Otras ocasiones, se practica el modelo de "oferta de capacitación", es decir, el responsable de recursos humanos selecciona los cursos o talleres más económicos o inmediatos que se difunden en diversos medios de comunicación.

Por otro lado, cuando se realiza un estudio de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), en muchas de las ocasiones los resultados de estos estudios quedan en apuntes o notas que jamás se registran en los archivos correspondientes. Resultado, cuando un nuevo directivo solicita información al respecto, no hay información que pueda orientar nuevas estrategias que deriven en la productividad como consecuencia de la capacitación.

La DNC es un excelente apoyo para estructurar planes de trabajo para el fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización.



Si la empresa proyecta trabajadores que se desempeñen con eficiencia requiere determinar las necesidades de capacitación, por varias razones:

- Para que la gente sea mas productiva en su trabajo actual y esté lista para progresar.
- Porque el éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de la labor.
- Para mejorar conocimientos, habilidades, actitudes (competencia).
- Para evitar desperdicio de tiempo, dinero y esfuerzo (optimización).

6.1 Cómo definir las Necesidades de Capacitación.

A fin de apoyar al proceso de planeación de la Capacitación y la Educación Continua, en los siguientes párrafos se responde a algunas preguntas frecuentes con respecto a las técnicas para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) o para la actualización de los miembros de una organización, así como los elementos básicos de un reporte de estudio diagnóstico de necesidades.

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.



6.2 ¿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.

6.3 ¿Cuáles son las fases de Acción que Derivan en un DNC?

Aunque existen diversos procedimientos para el desarrollo del proceso de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, entre las principales fases del proceso del DNC se pueden identificar:

- ❖ Establecimiento de la Situación Ideal (SI) que, en términos de conocimientos, habilidades y actitudes, debería tener el personal, de acuerdo su función o al desempeño laboral. Para obtener información que define la situación ideal, es recomendable la revisión de la documentación administrativa, con relación a:
 - Descripción de puestos
 - Manuales de procedimientos y de organización
 - Planes de expansión de la empresa



-
- Nuevas o futuras necesidades de desempeño (cuando hay planes de cambio).
 - Descripción de la situación real (SR).
-
- ❖ Conocimientos, habilidades y actitudes con los que cuenta el personal, de acuerdo con su función o al desempeño laboral. Para obtener información que define la situación ideal, es recomendable obtener información sobre el desempeño del personal (para cada persona) por parte del jefe inmediato, los supervisores o el personal involucrado con el puesto. Estas personas deberán aportar datos precisos, verídicos y relevantes (en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes)
 - ❖ Registro de información. Es necesario contar con instrumentos (formatos) que registren la información para los fines correspondientes. A su vez, estos registros deberán permitir su clasificación y calificación futura. Se recomienda que los registros asienten información individual de las personas analizadas.



VII TIPOS DE NECESIDADES

Es conveniente partir del hecho de que se reconozca que existen necesidades Manifiestas y necesidades Encubiertas. Sobre esta base se conocen diversos procedimientos, algunos sencillos, otros complejos, por medio de los cuales se pueden detectar las necesidades de uno y de otro tipo.

7.1 Necesidades Manifiestas.

Las necesidades manifiestas, por ser evidentes, son establecidas preferentemente con base en el sentido común y no requieren, para ser destacadas, de la utilización de técnicas e instrumentos complicados. Los principales puntos claves de las necesidades manifiestas son:

- Situación y movimiento del personal.
- Cambios tecnológicos o de sistemas administrativos.

7.2 Necesidades Encubiertas.

Las necesidades encubiertas son aquellas que no son obvias, no son fáciles de detectar y requiere realizar una investigación, no complicada pero si con varios pasos e instrumentos.⁴

Los hechos o síntomas más frecuentes de este tipo de necesidad están relacionados con la producción, la organización, la conducta y las actitudes de los empleados.

4.-Manual de Necesidades de Capacitación y Desarrollo

Alejandro Mendoza Núñez Edith trillas Pág. 48



VIII METODOS PARA LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Hay muchos métodos, todos tienen ventajas y desventajas. Cada uno debe ser adaptado a la situación específica, se pueden utilizar solos o combinados.

Entre los principales métodos se encuentran:

- Análisis de una actividad (proceso, trabajo, operación).
- Análisis de problema.
- Análisis de la organización.
- Reunión creativa.
- Comparación.
- Análisis de equipo.
- Análisis de comportamiento.
- Evaluación del trabajo.
- Lista de confrontación.
- **Encuesta**
- Cuestionario



IX MARCO LEGAL

- Constitución política de los estados unidos mexicanos

Artículo 123, fracción 23

- Ley federal del trabajo

Capitulo III, artículo 153 bis (capacitación y adiestramiento de los trabajadores)

Artículo 153-A.- Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-B.- Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento, se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Artículo 153-C.- Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153-D.- Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores ,podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Artículo 153-E.- La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la



ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153-F.- La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y,
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Artículo 153-G.- Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o a lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Artículo 153-H.- Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;
- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y,
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Artículo 153-I.- En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Artículo 153-J.- Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.



Artículo 153-K.- La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los Patrones, Sindicatos y Trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas Industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la propia Secretaría.

Estos Comités tendrán facultades para:

- I. Participar en la determinación de los requerimientos de capacitación y adiestramiento de las ramas o actividades respectivas;
- II. Colaborar en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y equipo en existencia y uso en las ramas o actividades correspondientes;
- III. Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes;
- IV. Formular recomendaciones específicas de planes y programas de capacitación y adiestramiento;
- V. Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate; y, VI. Gestionar ante la autoridad laboral el registro de las constancias relativas a conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.

Artículo 153-L.- La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.

Artículo 153-M.- En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este Capítulo. Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Artículo 153-N.- Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y



programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Artículo 153-O.- Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

Artículo 153-P.- El registro de que trata el artículo 153-C se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

- I. Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos;
- II. Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y
- III. No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del Artículo 3o. Constitucional.

El registro concedido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de esta Ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Artículo 153-Q.- Los planes y programas de que tratan los artículos 153-N y 153-O, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Referirse a períodos no mayores de cuatro años;
- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;
- III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;



IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;

V. Especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y, Social que se publiquen en el

Diario Oficial de la Federación.

Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas.

Artículo 153-R.- Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estime pertinentes; en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro del término citado, se entenderán definitivamente aprobados.

Artículo 153-S.- Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153-N y 153-O, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Artículo 153-T.- Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este Capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.



Artículo 153-U.- Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales.

Artículo 153-V.- La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación. Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores. Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cuál de ellas es apto.

Artículo 153-W.- Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter Terminal, serán inscritos en los registros de que trata el artículo 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él.

Artículo 153-X.- Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesta en este Capítulo.



CAPITULO I

Obligaciones de los patrones

Artículo 132.- Son obligaciones de los patrones:

XV.- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo IIIBis de este Título.

CAPITULO II

Jornada de trabajo

Artículo 58.- Jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo.

Artículo 61.- La duración máxima de la jornada será: ocho horas la diurna, siete la nocturna y siete horas y media la mixta.

Artículo 66.- Podrá también prolongarse la jornada de trabajo por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de tres horas diarias ni de tres veces en una semana.

Artículo 68.- Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios por un tiempo mayor del permitido de este capítulo.

La prolongación del tiempo extraordinario que exceda de nueve horas a la semana, obliga al patrón a pagar al trabajador el tiempo excedente con un doscientos por ciento más del salario que corresponda a las horas de la jornada, sin perjuicio de las sanciones establecidas en esta Ley.

CAPITULO IV

Del servicio nacional del empleo, capacitación y adiestramiento

Artículo 537.- El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento tendrá los siguientes objetivos:

- I. Estudiar y promover la generación de empleos;
- II. Promover y supervisar la colocación de los trabajadores;



III. Organizar, promover y supervisar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores; y,

IV. Registrar las constancias de habilidades laborales.

Artículo 538.- El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento estará a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto de las unidades administrativas de la misma, a las que competan las funciones correspondientes, en los términos de su Reglamento Interior.

Cabe mencionar que la fijación del horario, para un curso de capacitación no está establecido en la ley, por lo que por ende es recomendable que se otorgue la capacitación en horario de trabajo, ya que de otra forma el trabajador no asistirá. En la mayoría de las organizaciones se llega a un acuerdo en otorgar la capacitación en tiempos compartidos una parte en horario de trabajo y después del horario de trabajo. Claro esto lleva al patrón pagar el tiempo extraordinario.



XI Análisis de la Encuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos según la encuesta aplicada en el área de almacén, se pudo observar lo siguiente:

El 86% de personal operativo no conoce cuales son los antecedentes de la empresa, tomando en cuenta que parte del personal ya tiene bastante tiempo, y el 14 por ciento conoce parte de los antecedentes pero no al 100%, y lo que conocen es por que lo han escuchado pero no por que se les haya dicho en una inducción.

Es tan importante que conozcan los objetivos de la organización, proceso y productos que se manejan para que estén mas integrados a la compañía, recordemos que desde que entra el personal conociendo todo lo que compete a la organización es mas fácil que se ponga la camiseta, se logre buena productividad y sobre todo un buen ambiente laboral.

Según la opinión de cada empleado en cuanto como consideran ellos su desempeño un 14% es excelente, 30% Muy bueno, 42% bueno y el 14% susceptible de mejorar.

Otro resultado importante es la interacción entre Jefe y Empleado lo cual un 54% opinan que si existe, un 32% que no existe y un 14% que no lo sabe..

Es bueno observar que la mayoría del personal del área de almacén, tiene la disponibilidad de afrontar mayores responsabilidades, siempre y cuando estas sean de acuerdo a sus conocimientos y habilidades.

En lo que se refiere a las necesidades para mejorar el desempeño, se requiere que el equipo de trabajo sea el necesario y este en buenas condiciones para poder desarrollar las actividades en menor tiempo posible y con calidad.



La comunicación entre departamentos es importante para poder coordinar las actividades operativas y administrativas y no afecten a otorgar una atención a clientes satisfactoria, ya sea a domicilio o en el propio negocio.

Es importante para el buen desempeño de actividades de estas personas, conozcan al 100% la mercancía que se maneja, ubicación de la misma, que los productos este bien identificados con códigos para que no haya problemas al momento de surtido, y su acomodo es primordial para evitar daños a la mercancía y que se le de la rotación adecuada.

Como todo ser humano es importante sentirse como en su área de trabajo, por lo que la limpieza en área es importante, tanto para la salud del empleado, como para la imagen de la empresa.

Ahora bien el estar motivados ayuda mas a trabajar en armonía y sobre todo lograr que el personal este integrado a la organización logrando así los objetivos de la compañía.

Es importante que existan reuniones semanales para informar de los avances de trabajo, así como errores que puedan ayudar a mejorar el trabajo y poder compartir ideas para dar soluciones adecuadas, al igual para informar los logros obtenidos, cambios que se presenten, sugerencias para mejorar las actividades, todo esto nos ayuda a integrar mas al personal y se responsabilice y comprometa con la organización para lograr la satisfacción total del cliente.

Es importante al ingreso de cada persona a la compañía se le de buena capacitación de las actividades que realizara, para que no haya errores, confusiones en cuanto al desarrollo del trabajo y que sepan dar una buena atención a clientes.

El salario es otro factor importante, por lo que es necesario, hacer evaluaciones para ver el desempeño del personal, lo cual no ayudara a determinar que es lo que esta fallando para que realice sus actividades bien y



poder poner atención para mejorar su desempeño, ahora bien una vez obtenido buenos resultados se puede determinar que si se le puede otorgar al empleado algún bono por buen desempeño buscar la forma de tenerlo motivado incentivarlos mas.

En cuanto a entregas, se considera necesario, que los chóferes entraran mas temprano, las rutas estuvieran listas, al igual poder implementar un buen sistemas de entregas, que no haya pendientes de mercancía y su acomodo fuera el adecuado para que no existan faltantes.

Depende también de lo anterior la coordinación de los verificadores, para que no existan faltantes o que se entreguen mercancía cambiada.

El conocer el manejo del equipo de Computo es importante, ya que es una de las herramientas muy necesarias para el conocimiento de existencia de productos, ubicación, costos, descripciones, códigos de barras, en fin para tener la certeza del producto que se requiere.

Al igual para llevar controles administrativos. El que el personal conozca un poco mas sobre el uso del equipo de computo, nos ayuda a contar con personal mas especializado en diferentes actividades lo cual es beneficioso para la compañía como para el personal.

El contar con un buen control de inventarios, nos ayuda a tener mas control sobre la mercancía que se maneja y el personal pueda entender lo importante que es cuidar en el aspecto en cuanto al desarrollo de actividades, para que no existan faltantes, mermas y poder ofrecer artículos de buena calidad.

El saber comunicar, dirigir, e integrar a nuestro equipo de trabajo depende también de que tan buenos lideres tengamos en la compañía, por que a un si el personal tiene toda la disponibilidad de trabajar, pero cuenta con el apoyo de su jefe inmediato, será mas difícil que el equipo trabaje en conjunto.



Como toda organización, la buena orientación, guía para obtener Coordinación, depende del Líder que pueda orientar a su personal a logro de los objetivos, si no se tiene el apoyo de esta persona, el personal no se sentirá comprometido a trabajar en equipo.

Otros puntos relevantes que arrojaron la encuesta es la inconformidad con los sueldos, la falta y buen estado de las herramientas de trabajo y el trato al personal.



XI CONCLUSION TEORICA

El factor humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa.

La capacitación del personal tiene cada vez mayor importancia dentro de las actividades de la organización. Ya que motiva al empleado, se logra desempeño eficiente de las labores asignadas y sobretodo un buen ambiente laboral y productividad.



XII CONCLUSION PRACTICA

Es importante que el personal este con la disponibilidad de asistir a los cursos de capacitación, ya que el mas beneficiado es el, por que adquiere mas conocimientos, puede desarrollar mejor su actividades, tiene mas facilidad de un ascenso. Y sobre todo también se beneficia la organización por que cuenta con personal altamente capacitado para el desarrollo de sus actividades.

Cuando no se tiene la cultura de implementar cursos en la organización, es más difícil, contar con el personal para que asista a los cursos, ya que a ellos se les hace perdida de tiempo, y mas si los cursos son después de las horas de trabajo.

Pero si les hacemos ver que es todo lo contrario, ya que están adquiriendo mas conocimiento, hay que buscar la manera de motivarlos par que vean lo beneficioso que es para ellos.

Ahora simplemente en el momento de aplicar la encuesta el personal que tiene un poco más de tiempo en la organización, se pone un poco renuente, por que también consideran perdida de tiempo contestar la encuesta. Pero esto es debido que no se le da seguimiento a las cosas y ya no confía en que las cosas se hagan.

El que se implemente un programa de capacitación, ayuda a que se baya haciendo una cultura en la organización que tanto el personal como la empresa tomen conciencia de lo importante que es estar a la vanguardia.

De acuerdo al diagnostico de necesidades que se realizo, se determina que hacen falta cursos de comunicación, esto para llevar acabo una buena interacción entre jefe y empleado e igual entre todos los colaboradores.

Oro curso súper importante es la inducción ya que nos ayuda a integrar al personal a la organización, y esto nos ayuda para el logro de los objetivos.



El manejo de mercancía es tan importante en lo que es el proceso productivo ya que le ayudara al trabajador reconocer que productos son muy delicados, conocer la localización de estos productos ayuda a surtir rápidamente y evitar que la mercancía se caduque por no darle la rotación adecuada.

El uso de montacargas es importante que lo sepan utilizar ya que gracias a esto se evitaran accidentes y daño de mercancía.

El reforzar a los supervisores en la practica de las funciones y responsabilidades propias de la supervisión, ayuda a que el supervisor pueda controlar y mejorar la calidad de los procesos bajo su responsabilidad.

Otros aspectos que se analizaron son la inconformidad del sueldo y la falta de motivación que existe en el personal.

El equipo de trabajo también es muy necesario que este en buenas condiciones, y sobretodo que se el necesario ya que sin este es imposible realizar las actividades al 100% el trabajador puede tener toda la disponibilidad de trabajar pero si no cuenta con las herramientas necesarias es imposible que realice bien sus actividades



XIII RECOMENDACIONES

Es importante implementar un programa de capacitación porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redonda en beneficios para la empresa.

Ya impartido los cursos es importante que se realicen evoluciones al personal, para verificar si han sido beneficios los cursos para personal.

Es importante aplicar evaluación al instructor para ver si lo impartido es de acuerdo a las expectativas del personal y de la empresa.

Se recomienda que se realicen una encuesta de salarios, para realizar un tabulador de sueldos par establecer los sueldos de acuerdo a las actividades que se realizan.

Es importante mantener motivado al personal, para que exista un buen ambiente laborar en la organización.

Se recomienda que al inicio del programa de capacitación en el primer día se le otorgue al personal un convivio con una carne asada para motivarlos y compensar el tiempo extra, desde luego que se haga lo mismo al termino del programa (ultimo curso) lo que por los dos convivios serán 5000 pesos, creo que es poco comparado a lo que se tendría que pagar por las horas extras.

En el aspecto del pago de las horas extras se puede negociar con el trabajador que se le de el tiempo después del curso cuando el trabajador lo requiera siempre y cuando no se junte con los tiempos de varios colaboradores, esto llevando un control para que no haya problemas de que no se le pagaran esos tiempos.



Se recomienda que hagan un inventario de las herramientas de trabajo para ver con cuantas se cuentan y si son las adecuadas y se encuentran en mal estado, raparlas y hacer check list para el control de su mantenimiento.



ANEXO 1

Encuesta Sobre Necesidades de Capacitación

Nombre: _____ Fecha: _____
Edad: _____ Puesto Actual: _____ Antigüedad en el Puesto: _____
Antigüedad en la Empresa: _____ Escolaridad: _____

Instrucciones a continuación se presentan varias preguntas para determinar las necesidades de Capacitación de su puesto. Conteste escribiendo en los espacios correspondientes, recuerde que de la exactitud y veracidad de las mismas dependen de las acciones de capacitación que se programen para su puesto.

1.- ¿ Conoces los Antecedentes de La Empresa?

2.- ¿ Cree que en la actualidad su desempeño es tan adecuado como lo desea usted mismo y su jefe?

Si _____ No _____ No se _____

3.- ¿ Como calificarías tu desempeño?

Excelente _____ Muy Bueno _____ Bueno _____ Susceptible de Mejorar _____

4.- ¿Estarías dispuesto a enfrentar mayores responsabilidades que las que tiene actualmente?

Si _____ No _____ No se _____

En caso de que tu respuesta sea afirmativa, ¿en que aspectos?



5.- ¿Qué necesita para mejorar tu desempeño?

6.- ¿Crees que es necesario tomar algunas medidas para que mejore el rendimiento del área donde te desempeñas?

Si___

No___

No se___

En caso de respuesta afirmativa, ¿Cuáles?

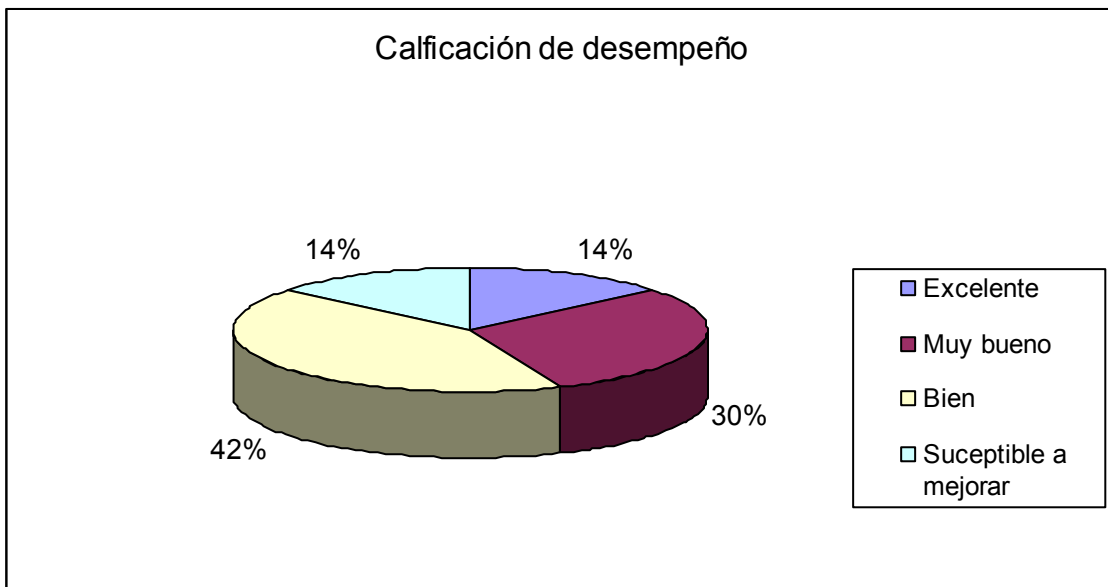
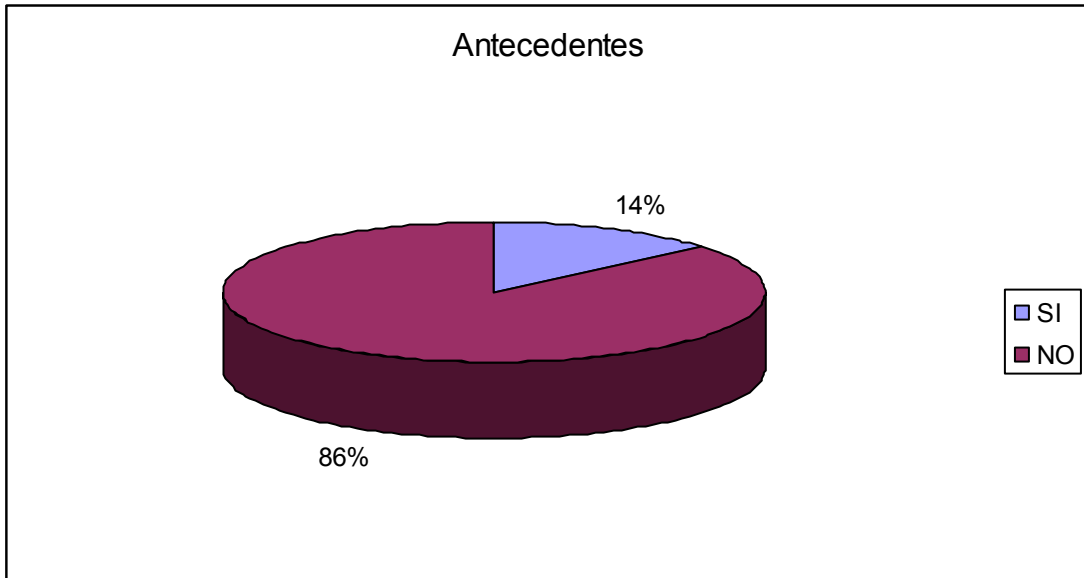
7.- ¿En que requieres capacitarte para realizar mejor tu trabajo?

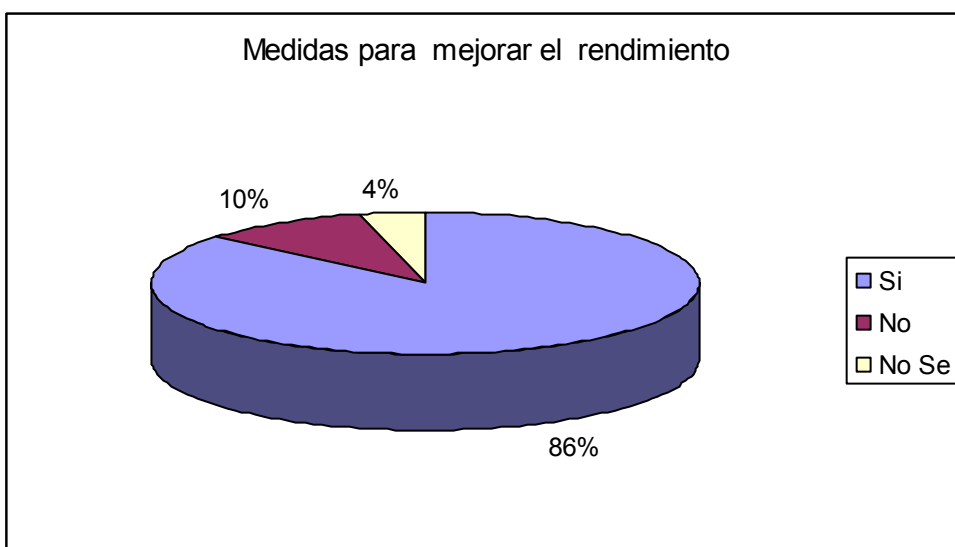
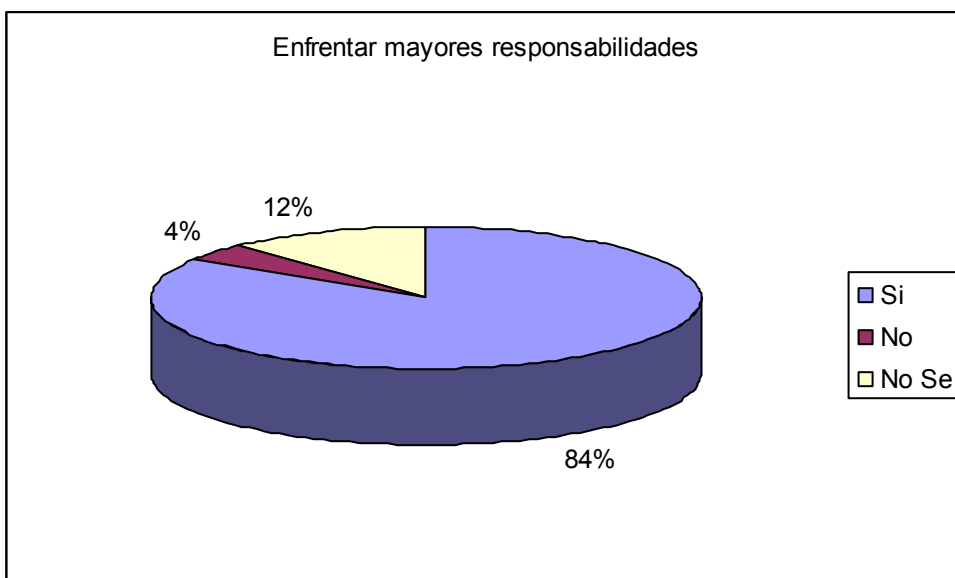
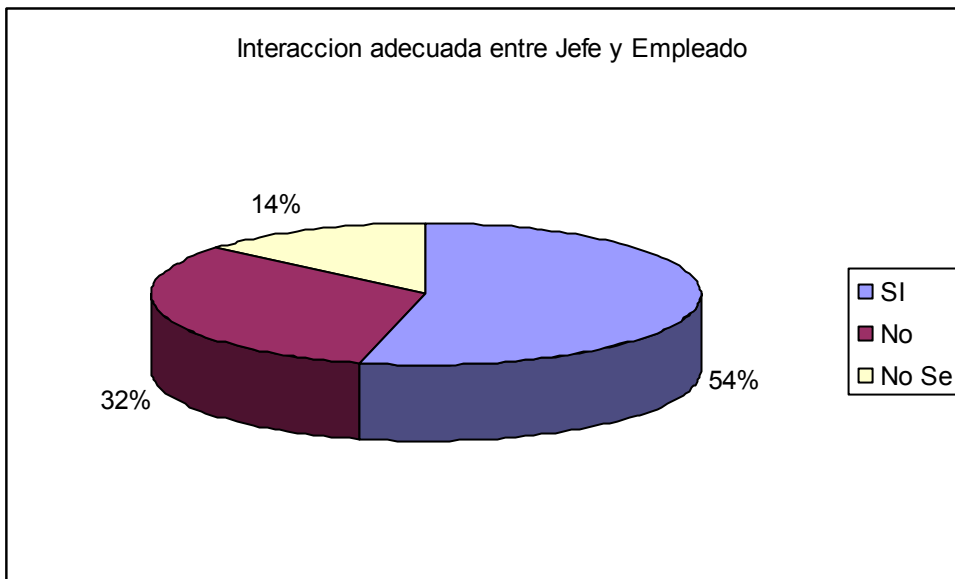
8.-¿Qué Actividad dominas y te gustaría participar como instructor?

9.- Que sugiere para mejorar el desempeño general de su área y de la Compañía?



ANEXO 2







ANEXO 3

DATOS DEL PERSONAL REQUERIDO PARA LA CAPACITACION

	Edad	Años Empresa	Años en el Puesto	Escolaridad
Supervisores	27 años	2.5 años	1 año	Universidad
	30 años	5 años	5 años	Universidad
	27 años	8 años	2 años	Univ. Trunca
	25 años	2 años	1 años	Preparatoria
	38 años	20 años	5 años	Secundaria
	46 años	27 años	2 años	Primari/incom
	Edad	Años Empresa	Años en el Puesto	Escolaridad
Recibidores	33 años	5 años	3 años	Secundaria
	35 años	16 años	2 años	Secundaria
	55 años	1 años	1 año	Secundaria
	Edad	Años Empresa	Años en el Puesto	Escolaridad
Verificadores	47 años	6 años	1 año	Univ./Trunca
	52 años	5 años	1.5 años	Primaria
	M	22 años	1 mes	Secundaria
		32 años	2.5 años	5 meses
	Edad	Años Empresa	Años en el Puesto	Escolaridad
Chofer	35 años	2 meses	3 semanas	Secundaria
	37 años	15 años	10 años	Secundaria
	29 años	2 años	2 años	Secundaria
	33 años	4 años	1 año	Secundaria
	36 años	2 meses	1 mes	Secundaria
	34 años	1.5 años	1.5 año	Preparatoria
	30 años	10 meses	10 meses	Secundaria
	37 años	7 años	6 años	Univ./Trunca
	Edad	Años Empresa	Años en el Puesto	Escolaridad
Pasilleros	21 años	11 meses	4 meses	Preparatoria
	47 años	1.2 Años	3 meses	Comercio
	21 años	4 meses	3.5 meses	Secundaria
	24 años	3 Semanas	3 semanas	Secundaria
	28 años	2 meses	2 meses	Secundaria
	Edad	Años Empresa	Años en el Puesto	Escolaridad
Auxiliares	20 años	1.10 años	1 año	Secundaria
	24 años	1.3 años	1.3 años	Primaria
	51 años	22 años	22 años	Secundaria
	22 años	1.10 años	7 meses	Secundaria
	22 años	6 meses	6 meses	tec/estudiante
	19 años	1.6 años	2 meses	Univ/estudiante
	22 años	1.4 años	1 año	Univ/estudiante
	21 años	9 meses	9 meses	Univ/estudiante
	19 años	3 meses	3 meses	Preparatoria
	20 años	8 meses	8 meses	Preparatoria
	24 años	2 semanas	2 semanas	Preparatoria
	23 años	1 año	1 año	Preparatoria
	19 años	2 meses	2 meses	Secundaria
	29 años	1 semana	1 semana	Secundaria
22 años	2 semanas	1 semana	Secundaria	



ANEXO 4

EVALUACION EL PERSONAL.

EVALUACION DE ACTITUDES

Seleccione con una x la respuesta correcta y anote su comentario

1.- Contenido del curso

¿Se cumplieron los objetivos del curso?

Deficiente__ Malo__ Regular__ Muy bueno__ Excelente__

¿Qué mejoras introduciría usted en el desarrollo del curso para que este resulte más efectivo?

2.- Presentación del Programa

¿Se propicio una participación activa en las sesiones de trabajo?

Deficiente__ Malo__ Regular__ Muy bueno__ Excelente__

¿Fueron claros los ejemplos y los materiales?

Deficiente__ Malo__ Regular__ Muy bueno__ Excelente__

¿Qué modificaciones sugiere para hacer las presentaciones mas efectivas?

3.-Organización del programa

¿Las aulas y los talleres de trabajo permitieron el aprendizaje?

Deficiente__ Malo__ Regular__ Muy bueno__ Excelente__

¿Estuvo cómodo en las instalaciones durante el curso?

Deficiente__ Malo__ Regular__ Muy bueno__ Excelente__

4.- Desarrollo de capacidades, seguridad y confianza.

¿Adquirió capacidad de conocimientos, habilidades y actitudes?

Deficiente__ Malo__ Regular__ Muy bueno__ Excelente__

¿Tiene confianza de que podrá aplicar los conocimientos adquiridos en su trabajo?

Deficiente__ Malo__ Regular__ Muy bueno__ Excelente__

Por favor enumere tres indicadores que demuestren la efectividad del programa.

Por favor enumere tres recomendaciones para mejorar la efectividad del programa.

5.-Calificación del programa

¿Cuál es la calificación global que le daría al programa de capacitación.



PROGRAMA DE CAPACITACION



PROVEEDORA COMERCIAL DE ABARROTES, S.A DE C.V
BLVR. LAZARO GARDENAS K.M 4.5
PLAN Y PROGRAMA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO 2007

NOMBRE DEL CURSO	CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS	DIRIGIDO A	DURACION	TOTAL HRS
INDUCCION Y REDUCCION	1.-FUNDACION DE PROCASA 2.-MISION PROCASA 3.-OBJETIVOS 4.-POLITICA DE CALIDAD 5.-DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN 6.-ACTIVIDAD O GIRO COMERCIAL 7.-DESCRIPCION DEL PROCESO PRODUCTIVO 8.-PRESTACIONES 9.-PROGRAMAS DE INCENTIVOS 10.-MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE	AL TERMINO DEL CURSO LOS PARTICIPANTES ESTARAN MAS INTEGRADOS A LA EMPRESA	23AUXILIARES 8 CHOFERES 4VERIFICADORES 3 RECIBIDORES 6 SUPERVISORES 6 PASILLEROS	2 HORAS	4HRS
USO DE MONTACARGAS	1.- INTRODUCCION A LA SEGURIDAD INDUSTRIAL 2.-LAS PARTES DE UN MONTACARGAS 3.-LOS MARCADORES DE MONTACARGAS 4.-SU FUNCIONAMIENTO 5.-TRANSPORTE DE CARGAS 6.-ESTIBAS DE CARGAS 7.-TIPO DE CARGAS 8.-LAS SUPERFICIES DEL TRABAJO 9.-LAS RAMPAS DE CARGA-DESCARGA 10.-OPERACIONES DE EMERGENCIA 11.-LOS DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD 12.-LA INSPECCION DIARIA DE MONTACARGAS 13.-EL REPORTE DIARIO DE INSPECCION	AL FINALIZAR EL CURSO LOS PARTICIPANTES ESTARAN EN CONDICIONES DE APLICAR LAS TECNICAS Y CONOCIMIENTOS PARA EL BUEN MANEJO DE MONTACARGAS Y PRESERVAR SU INTEGRIDAD FISICA COMO TRABAJADOR, LA SEGURIDAD DE SUS COMPAÑEROS Y DE LA EMPRESA.	6 PASILLEROS 3 RECIBIDORES 3 SUPERVISORES 4 MERCERIA 4 AUXILIARES	3 HORAS	3HRS
MANEJO DE MERCANCIA	1.-DESCRIPCION DE LA MERCANCIA 2.-ACOMODO DE MERCANCIA 3.-MEDIDAS DE SEGURIDAD DE MERCANCIA 4.-USO DEL EQUIPO DE TRABAJO 5.-ROTA CION DE PRODUCTOS	AL FINALIZAR EL CURSO LOS PARTICIPANTES TENDRAN CUIDADO EN EL SUSRTIDO DE MERCANCIA LOGRANDO CON ESTO NO DAÑAR LA MERCANCIA.	23 AUXILIARES 6 PASILLEROS	2HORAS	4HRS
COMUNICACIÓN	1.- COMUNICACION ASCENDENTE/DESCENDENTE 2.-PRINCIPIOS BASICOS PARA MANTENER UNA REALACION CONSTRUCTIVA SUPERVISOR-OPER. 3.-COMO COMUNICAR CON EFECTIVIDAD ORDENES, INSTRUCCIONES Y PROCEDIMIENTOS 4.-TRANSMISION DE LA INF Y SUS PELIGROS	AL FINALIZAR EL CURSO LOS PARTICIPANTES PODRAN OBTENER HABILIDADES PARA MANTENER UNA RELACION CONSTRUCTIVA DE TRBAJO CON EL PERSONAL MENDIANTE LA EFECTIVA RECEPCION Y EMISION DE INF.	25AUXILIARES 8 CHOFERES 4VERIFICADORES 3 RECIBIDORES 6 SUPERVISORES 6 PASILLEROS	3HORAS	3HR
LIDERAZGO	1.- EXPECTATIVAS DE LOS SUPERVISORES 2.- RESOLVER PROBLEMAS NO CREA RLOS 3.- COMO PREVENIR CONFLICTOS Y COMO RESOLVERLOS 4.-EL COMPROMISO DEL DIA A DIA	RETOMAR LA EXPERIENCIA Y CONOCIMIENTOS DE LOS SUPERVISORES AJUSTARLAS A LA REALIDAD ACTUAL DE SUS TRABAJO DEL DIA AL DIA Y DE PERSONA A PERSONA; DESARROLLAR VALORES MAS INTENSOS Y COMPROMETEDORES.	6 SUPERVISORES	5HORAS	15HR



Proveedora Comercial de Abarrotes, S.A. DE C.V.

PRESUPUESTO DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO 2007

Desglose de Costos

Títulos de los Cursos	Curso Int/ext	No de Asistentes	Hora por curso	Costo por Inscripción	Costo de Material Didactico	Costo de Servicios de Apoyo	Costo por empleado	No de Horas	Costo por hora	COSTO TOTAL
Induccion y re/induccion	Interno R.H. Maricela Ocampo	50	2	\$0.00	\$300.00	\$200.00	\$10.00	2	\$250.00	\$500.00
Uso de Montacargas	Externo	20	3	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	3	\$0.00	\$0.00
Manejo de Mercancia	Interno LAE Cesar Villegas	29	2	\$600.00	\$300.00	\$200.00	\$37.93	2	\$550.00	\$1,100.00
Comunicación	Externo CAPACITE Liliana Lara	50	5	\$54,000.00	\$0.00	\$0.00	\$1,080.00	15	\$3,600.00	\$54,000.00
Liderazgo	Externo CANACINTRA	6	15	\$5,400.00	\$0.00	\$0.00	\$900.00	15	\$360.00	\$5,400.00
TOTALES		155	27	\$60,000.00	\$600.00	\$400.00	\$2,027.93	37	4760	\$61,000.00



EVALUACION AL INTRUCTOR

EVALUACION DE CAPACITACION

RESUMEN DE
EVALUACION
DE REACCION

ELABORADO

DIA MES AÑO

HOJA

1

NOMBRE DEL EVENTO				NOMBRE DEL INSTRUCTOR			
PROGRAMACION				LUGAR DONDE SE REALIZO			
DIAS		HORARIO		TOTAL/HRS		NOMBRE DEL COORDINADOR DEL EVENTO	
L	M	M	J	V	S		
		AM	PM				
FECHA INICIO DE EVENTO				FECHA DE TERMINACION DEL EVENTO			

CONCEPTO		CLASIFICACION (EN PORCENTAJES)				
NUM PROG	ASPECTO Y PREGUNTAS A.- TEMA	1	2	3	4	5
1	EL CONTENIDO DE LOS TEMAS FUE					
2	LA UTILIDAD DE LOS TEMAS DE ACUERDO CON LAS FUNCIONES QUE ACTUALMENTE DESEMPEÑA FUE					
3	LA SECUENCIA DE LOS TEMAS DESARROLLADOS FUE					
4	EL DESARROLLO DE LOS TEMAS TRATADOS FUE					
PORCENTAJE DEL TEMA						
SUGERENCIAS						

B.- INSTRUCTOR		1	2	3	4	5
1	EL CONOCIMIENTO SOBRE LOS TEMAS TRATADOS FUE					
2	SU COMPORTAMIENTO ANTE EL GRUPO FUE					
3	SU FORMA DE EXPRESION FUE					
4	LA EJEMPLIFICACION UTILIZADA POR EL INSTRUCTOR					
5	SU RITMO DE TRABAJO FUE					
PORCENTAJE DE LOS SERVICIOS						
SUGERENCIAS						



BIBLIOGRAFIA

Diccionario Larousse Ramón García Pelayo Editorial Larousse

Manual para determinar las necesidades de Capacitación y de desarrollo.
Alejandro Mendoza Núñez

www.unmsn.edu.pe/ogp/Archivo/Glosario/ind.htm

LEY FEDERAL DE TRABAJO

<http://www.monografias.com/capacitacion-personal/capacitacion>

GESTIOPOLIS

GOOGLE



INDICE

I Introducción	1-3
1.1 Planteamiento del problema	
II Justificación	4
III Historia Procasa.....	5-7
3.1 Actividad o Giro Comercial	
3.2 Base Legal	
3.3 Misión Procasa	
3.4 Objetivo	
3.5 Política de Calidad	
3.6 Descripción de la Organización	
3.7 Descripción del Proceso Productivo.	
IV Antecedentes de Capacitación.....	8-9
4.1 Definición de Capacitación y Adiestramiento.	
V Beneficios de la Capacitación.....	10
5.1 Como Beneficia la Capacitación a las Organizaciones.	
5.2 Como Beneficia la Capacitación al Personal.	
VI Diagnostico de necesidades de Capacitación.....	11
6.1 .Como definir las necesidades de Capacitación.	
6.2 Cuando hacer un DNC	
6.3 Cuales son las Fases de Acción que derivan un DNC	
VII Tipos de Necesidades	15
7.1 Necesidades Manifiestas	
7.2 Necesidades Encubierta	
VIII Métodos para las Necesidades de Capacitación	16
IX Marco Legal.....	17-24
X Análisis de la Encuesta.....	25-28
XI Conclusión Teórica.....	29
XII Conclusión Practica.....	30-31
XIII Recomendaciones.....	32-33
Anexos 1-2-3-4.....	34-39
Anexos Programa de Capacitación.....	40-44
Bibliografía.	



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y ADMINISTRACION



**“ PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN PROVEEDORA COMERCIAL DE
ABARROTES ”**

TRABAJO TERMINAL

QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE LA
ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

PRESENTA
L.A.E. MARIA SUSANA GUERRERO

DIRECTOR DEL TRABAJO TERMINAL
M.R.H RAFAEL LOPEZ OÑATE

Mexicali, Baja California

Febrero del 2007



ANEXOS



