



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

15

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

PLANTEL ACATLAN

**Desarrollo del personal sindicalizado de Diseño en Plata, S.A. de C.V.
a través de un plan de vida y carrera.**

MEMORIA DE DESEMPEÑO PROFESIONAL

293333

QUE PARA OBTENER EL TTITULO DE

LICENCIADO EN PEDAGOGIA



PRESENTA

JORGE MARTÍNEZ GALÍNDEZ



Asesor: Lic. Alfredo Ríos Ramírez

MAYO, 2001



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A Valeria:

Mi sangre.

Por la distancia que nos separa y por el corazón que nos mantiene por siempre unidos.

Quizá éste trabajo sólo sea un pequeño ejemplo, sin embargo, espero que cuando puedas leerlo, se convierta en una convicción para lograr tu futuro profesional, te quiero mucho, más bien.....

Te adoro.

A Guillermo y María Elena

Mis padres; el mayor agradecimiento por haberme enseñado a caminar, correr, hablar y su mejor legado, me enseñaron el único camino para llegar hasta este sitio: el trabajo honesto.

Gracias.

A Alfredo:

Por regalarme tu tiempo y paciencia, sirviendo de
guía para la realización de éste trabajo.

Gracias mil.

A Andrea:

Inteligencia y belleza conjugada en una mujer.
Símbolo de virtud, fe, amor, razón y esperanza.

Gracias por enseñarme todo en cuanto a administración de personal se refiere, conocimiento que ha sido decisivo en mi carrera profesional y para la realización de ésta memoria.

Y, lo más importante y difícil de aprender : el ser feliz que con tu carácter, valentía, sencillez, cariño, paciencia y fortaleza lograste en mi.

Te amo.

ÍNDICE

	Pág.
1. Presentación	3
2. Marco teórico referencial (Conceptualización).	6
3. Marco Contextual.	19
4. Planteamiento del problema.	23
5. Objetivo.	26
6. Diagnóstico, análisis o estudio del problema.	27
7. Propuesta de solución y auto evaluación.	45
8. Reflexiones	114
9. Anexos	117
10. Bibliografía	140

PRESENTACION

Hoy por hoy, las empresas mexicanas están preparadas para mejorar las condiciones de trabajo pero no la calidad de vida de su personal debido al temor que enfrentan de perder a sus trabajadores después de haberlos capacitado, sin embargo, en estas empresas se requiere el aumento de la productividad, lo cual solo se logra a través de la capacitación, y para conservar a sus trabajadores ya capacitados, además deben ofrecer mejor remuneración salarial, bonos de productividad, promover: la salud ocupacional, la convivencia con la familia, la integración a la empresa, fomentar la comunicación empresa hogar, la integración familiar, los eventos deportivos, recreativos, culturales, etc. Que permitirán que el trabajador se sienta identificado con la compañía para la que fue contratado y además, lo más importante, que sepa y sienta que sus condiciones de vida en general han cambiado para ser de mayor calidad.

Esta es la primera área de oportunidad que tiene el profesional dedicado a la Capacitación Laboral, específicamente hablando del Licenciado en Pedagogía, que es capaz de evaluar planes y programas de capacitación del sector industrial, así como generar propuestas y alternativas a los mismos.

Aunque antes de evaluar o diseñar dichos programas deberá, abrir una brecha y si es preciso navegará contra corriente para demostrar a las direcciones de las empresas la importancia que tiene la capacitación dentro de la industria, basándonos en los principios de la educación.

Lo cual a mediano plazo nos traerá también como beneficio el dar una mejor calidad de vida a nuestros trabajadores que estarán capacitados para el trabajo, serán mejor remunerados, acatarán de una manera más fácil las medidas de seguridad, lo cual los protege en su integridad física, serán más disciplinados y por lo tanto se sentirán más gustosos, al desempeñar su trabajo y en la convivencia cotidiana con su familia.

Resulta importante compartir mi experiencia laboral con todos aquellos que les interese abordar el tema de la capacitación en la industria, sobre todo con los estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía, ya que cuando se enfrentan a la búsqueda de un empleo se ven en desventaja con otros profesionales porque se cree que tienen una visión más amplia de la reglamentación en materia de seguridad e higiene, comunicación, desarrollo de recursos humanos, administración tabuladores, contratos colectivos, compensaciones, salarios, etc.

Haber trabajado en Diseño en Plata S.A. de C.V. me permite compartir mi vivencia, para que tengan una referencia de lo que está pasando en el sector industrial, así que cuando finalicen la carrera, tendrán la noción de: como está estructurado un departamento de recursos humanos, de los recursos que nos podemos valer para lograr nuestro objetivo profesional, que áreas están involucradas en el proceso de capacitación, cual es la responsabilidad de un profesional al estar al frente de un departamento de capacitación, entre otros, acabando con el mito de que sólo los estudiantes de universidades particulares tienen el conocimiento o vivencia previa de la situación por la que está pasando la industria en México.

Es bien sabido que el sector industrial se ha enfrentado a problemas económicos difíciles de ser superados como la devaluación monetaria, apertura de fronteras, tratados de libre comercio, carteras vencidas, anulación de créditos, desconfianza de empresarios para invertir, tecnología obsoleta, cambios de sexenio, etc.

Estos factores humano y económicos en los últimos años han llevado de una forma acelerada al cierre, la quiebra, o la ruina de varias de las empresas familiares que en México años atrás se habían establecido como " buen negocio".

Sin embargo para el pedagogo existen soluciones, ya que posee la formación para ofrecer alternativas de cambio en el ámbito laboral al sector industrial, que está basado en la Educación que es el pilar de cualquier sistema existente, lo cual le permite al recurso humano alcanzar cualquier objetivo.

Terminemos con los altos índices de merma, rechazos, accidentes de trabajo, reprocesos, baja productividad, indisciplina, etc. , tomemos acciones: para fomentar la disciplina, para crear conciencia en los trabajadores reduciendo los riesgos de trabajo, mejorando el nivel de ingresos del personal, creando parillas de reemplazos, promoviendo al personal por escalafón, detectemos necesidades de capacitación específicas de la empresa, fomentemos y mejoremos la comunicación entre empresa - empleado y viceversa, generemos un ambiente agradable de trabajo y sobre todo no perdamos de vista el objetivo primordial: mejores condiciones de trabajo, calidad de vida e incremento de productividad.

Para llevar a cabo lo anterior se presenta en los siguientes apartados el marco teórico, que nos permite sustentar los conceptos claves que maneja la presente memoria de desempeño profesional, donde hablo de la educación, el adiestramiento, la capacitación, el entrenamiento, la diferencia entre adiestramiento y capacitación, el plan de vida, el plan de carrera, el papel del licenciado en pedagogía dentro de la industria, el aprendizaje, como aprenden los adultos, entre otros. Por tanto la práctica de la excelencia que requiere de un fundamento teórico que la haga tener un verdadero sentido.

La presente memoria se lleva a cabo basándose en el contexto de la experiencia de trabajo obtenida en Diseño en Plata, S.A. de C.V. empresa mexicana ubicada en la zona industrial de Tlalnepantla de Baz dedicada a la fabricación de joyería fina, desde hace mas de 20 años. Que surgió como una micro empresa familiar y al cabo de los años creció tanto que comenzó a presentar problemas con su personal en virtud de que no se sabía como manejarlos, no estaban convencidos de la capacitación que solo se impartía por obligación y no por convicción, el personal funcionaba como los mercenarios que solamente trabajaban a cambio de una buena paga.

El problema que presentaba era la falta de programas de capacitación y motivación bien estructurados poseía un alto índice de ausentismo, de rotación de personal y de siniestralidad, y lo peor de todo estaba tratando de combatir sus problemas a través de la contratación de un despacho

dedicado a implementar programas de calidad y mejora continua, situación que se complicaba cada vez mas, debido a que no se conocía la situación real de la empresa.

Para ello se planteó el objetivo de Mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida entre el personal sindicalizado de Diseño en Plata, S.A. de C.V. a través de la reglamentación de un Plan de capacitación orientado al aumento de la productividad.

Esto de alguna forma provocaría, el investigar a través de un diagnóstico y análisis de la problemática, que se reflejaba negativamente en la productividad tan baja y la falta de ánimo de los trabajadores para desempeñar su trabajo.

Proponiendo como soluciones la reglamentación de varios programas sustentados en la capacitación para lograr su implementación como fueron:

- Reglamento de Ascensos para Personal Sindicalizado.
- Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Manual de Primeros Auxilios.
- Programa 3 "S".

Para finalizar con una serie de reflexiones que al trabajar con ellas nos permitirán ampliar el campo del conocimiento humano en la materia fortaleciendo la planeación de vida y carrera de los trabajadores sindicalizados del sector industrial.

Esta es la propuesta de la presente memoria de desempeño profesional que a continuación se desarrolla.

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

CONCEPTUALIZACIÓN

"No hay nada tan práctico como una buena teoría"
Kurt Lewin.

Para dar inicio a esta memoria debemos hablar de una serie de conceptos y situaciones de la vida cotidiana en las empresas, ya que desde la alta dirección hasta los niveles más bajos de ésta (los aprendices de recién ingreso a la fábrica) ya hablan de ellos, como por ejemplo:

¿Qué es educación? ¿qué es adiestramiento? ¿qué es la capacitación? ¿qué es entrenamiento? ¿cuál es la diferencia entre capacitación y adiestramiento? ¿quién interviene en la capacitación y el adiestramiento? ¿qué es la calidad de vida? ¿qué es un plan de carrera? ¿cuál es el papel del Licenciado en Pedagogía dentro la industria? ¿qué es el aprendizaje? ¿cómo aprenden los adultos? ¿qué es la Andragogia y que tanto se conoce de ésta en la industria? ¿cómo se da el proceso de capacitación y cómo se conforman los planes y programas de capacitación en la industria?.

Cuestiones que en forma breve trataremos de despejar:

EDUCACION: La educación atendiendo a su etimología latina *exudere, educere, educare*: "Obtener lo mejor de alguien", "desarrollar la sabiduría interna", "alimentar", "criar", "formar y embellecer", "hacer crecer a otro".

Algunos otros lo definen como "proceso social a través del cual se incorpora a los individuos, grupos y organizaciones, los valores y conocimientos de una sociedad dada".

O bien, el "proceso social básico por el cual las personas adquieren la cultura de su sociedad", "La adquisición intelectual, por parte de un individuo, de los bienes culturales que le rodean, o sea, los aspectos técnicos, científicos, artísticos y humanísticos, así como las herramientas y técnicas para usarlos".

En suma la educación es un proceso de formación social, a través del cual los hombres se informan sobre el medio en que viven y sobre la historia, a la vez que se capacitan para aplicar dicha información en su realidad circundante con objeto de influir en ella.

La educación tiene un objetivo muy claro, no se educa para un mundo abstracto, sino para influir participando de una manera u otra dentro de la colectividad de la cual se forma parte.

El término abarca toda la actividad humana, ya que es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje por medio del cual un individuo o grupo de ellos, van adquiriendo un repertorio tal de comportamientos que les hace posible su supervivencia en la sociedad en la que se desenvuelven.

Por tanto la meta de la educación es proporcionar herramientas (conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes) útiles a los individuos, para poder subsistir socialmente de una manera digna y satisfactoria.

Para su mejor comprensión podemos dividirla en dos ámbitos **Educación formal** y **no formal**:

Educación formal: Proceso de enseñanza-aprendizaje, estructurado y sistematizado que se imparte a través de instituciones que se rigen, en caso concreto en México, bajo los criterios establecidos por la Secretaría de Educación Pública, la Universidad Nacional Autónoma de México y otros organismos integrantes del sistema educativo nacional; la función de estas instituciones es la de proporcionar al individuo elementos teóricos que le permitan un adecuado desenvolvimiento en su vida cotidiana. Los individuos sujetos a este tipo de educación obtienen un grado de calificación reconocido en todo el país y tienen opción de ingresar a sistemas educativos formales en otros países.

Educación no formal: es un proceso de enseñanza-aprendizaje, desligado del sistema educativo nacional y dependiente del campo en el que se desenvuelve el individuo. A este punto corresponden los términos: experiencia, práctica, habilidad y todos aquellos que dan idea de una aptitud o destreza adquirida por el individuo. Como ejemplo podemos citar el sistema de Competencias Laborales instalado en nuestro país en 1995, que pretende reconocer o certificar las habilidades, conocimientos o destrezas adquiridas por los trabajadores con la práctica cotidiana de una actividad productiva y por diversas circunstancias no han sido reconocidas de una manera oficial, de tal manera que puedan obtener un certificado donde se indique su aptitud para desempeñar una serie de competencias laborales, basadas en normas previamente establecidas.

ADIESTRAMIENTO: Acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el fin de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo o grupo de competencias laborales en términos de la más alta calificación. Su cobertura en los aspectos de las actividades y coordinación de los sentidos y motoras, respondiendo sobre todo al área del aprendizaje psicomotriz.

Desde tiempos inmemorables conforme fueron incrementándose las necesidades del hombre para facilitar su vida y protegerse del ambiente que lo rodeaba fue inventando herramientas, vestidos, armas, utensilios o bien incluso la creación de una lengua o medio de comunicación para entenderse, se precisó la necesidad del adiestramiento de las nuevas generaciones para dar un paso al avance de las civilizaciones.

Como primeros tipos de adiestramiento encontramos que en las civilizaciones antiguas la alfabetización no llegaba al artesano o al campesino, ya que las habilidades y los conocimientos de los oficios se transmitían de manera directa. De aquí que se desarrollara un sistema de aprendizaje en que una persona experimentada transmitía sus conocimientos y habilidades a un novato que, después de un largo periodo de observación y práctica se convertía en un artesano calificado.

Que alguien lo defina como la "acción tendiente a proporcionar y/o perfeccionar las habilidades motoras o destrezas de un individuo, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo, se relaciona con el área psicomotriz", o en suma, "proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter motor".

Otro campo en este desarrollo lo constituyeron los gremios o asociaciones cuyos grupos fueron unidos por metas e intereses comunes.

El propósito básico era la protección mutua, la ayuda, entre otros. En esencia este tipo de asociaciones constituyó las primeras empresas y, al mismo tiempo, establecieron las primeras normas de calidad, al establecer ciertos estándares de mano de obra.

Estos gremios estaban compuestos por tres clases de trabajadores. Existía un maestro que era propietario de la herramienta, y de la materia prima, asimismo actuaba como director de los trabajos que se ejecutaban. Estaban también los aprendices, quienes normalmente vivían con el maestro y no recibían paga alguna, sino solamente comida y adiestramiento. Por otra parte estaban los trabajadores propiamente dichos quienes, ya habían pasado la etapa del aprendizaje, pero aun no lograban dominar totalmente el oficio de que se tratara, recibiendo una paga fija por su trabajo.

Por supuesto la esperanza de ambos era llegar a ser maestros a través del entrenamiento, entendido como "Prepararse para un esfuerzo físico o mental para desempeñar una labor".

Conforme los mercados fueron expandiéndose, se requirió más maquinaria y materiales, y esto, a su vez, demandó mayor inversión por parte de los maestros. Condición que ponía en aprietos a los trabajadores para convertirse también en maestros.

La necesidad de los trabajadores para convertirse en maestros dio paso a la creación de gremios de trabajadores especializados. Este fenómeno fue precipitado también por los mismos maestros, quienes al ver que se establecían nuevos talleres, hicieron los suyos más exclusivos, demandando además mayor habilidad y precisión en la mano de obra que utilizaban. Consecuentemente, llegar a ser un maestro reconocido se tomó aun más difícil.

La característica de este sistema de gremios en su época de apogeo que ocurrió entre los siglos XII y XV, era que sus privilegios estaban bien protegidos y reglamentados, sobre todo en los que se refiere a horarios, salarios, herramientas y precios. El sistema requería que todo el mundo tuviera los mismos privilegios y que se utilizaran los mismos métodos, y esto provocó que tanto los obreros calificados como los semicalificados, formaran sus propios gremios para protegerse entre sí y obtener mayor beneficio de su trabajo.

Estos gremios constituyen los predecesores de los modernos sindicatos de trabajadores. En estas agrupaciones modernas encontramos todavía vestigios de aquellas reglamentaciones, tales como la limitación en el número de aprendices (situación que no priva a México ya que está contemplada en la Ley Federal del Trabajo vigente hasta la fecha) la cantidad y calidad de trabajo que se debe realizar, y el sistema básico de remuneración del trabajo.

El siglo XIX trajo consigo una era de legislación social y, con ella, cambios apreciables en el concepto de organización de los trabajadores, entre estos cambios hay uno que ha recibido un énfasis especial, el adiestramiento perfeccionado (capacitación) de los trabajadores, que finalmente dio como resultado un sistema de educación vocacional apoyado por sindicatos y debidamente reglamentado por autoridades oficiales, obviamente hablando de Estados Unidos de América, y si nos referimos a nuestro país en la actualidad existen también estos modelos

educativos, como las Vocacionales, las Escuelas Secundarias Técnicas, el Conalep, o bien en las mismas aulas de la fábrica.

Pero, ¿cómo define la Secretaría del Trabajo y Previsión Social a la Capacitación?

CAPACITACION: "La capacitación se concibe como el proceso de formación continuo e integral a través del cual se adquieren, desarrollan y actualizan conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para su mejor desempeño".

"La capacitación ha existido siempre, entendiéndose ésta como el proceso de enseñanza - aprendizaje que pretende modificar la conducta de las personas en forma planeada y conforme a objetivos específicos. Desde 1978 se elevó a rango de derecho social, las empresas han capacitado por múltiples razones; se capacita por obligación legal, por estar a la moda, por impacto curricular, por ejercer un presupuesto, por pretexto, por premio o por castigo. Pero también se capacita con base a necesidades específicas para incrementar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes para el correcto desempeño de un puesto determinado. Se capacita para actualizar a los trabajadores en la aplicación de nueva tecnología, para ocupar nuevas posiciones, y en general para desarrollo de las personas y mejoramiento de las organizaciones. En suma, la capacitación se ha utilizado lo mismo como un medio puramente cultural que como una forma de entrenamiento, un instrumento de manipulación o una estrategia de productividad".¹

Diremos entonces que el adiestramiento es la preparación de las personas para seguir un determinado modo de vida o para la realización de actividades específicas, esto es un sinónimo de práctica o ejercicio haciendo referencia entonces al proceso de perfeccionamiento o consolidación de distintos tipos de aprendizajes.

Y que la capacitación es la aptitud o preparación concreta de una tarea que suele evaluarse mediante la aplicación de exámenes o mediante la ejecución de una situación concreta vinculando la teoría con la práctica.

"La capacitación se basa en una filosofía que considera que la persona tiene necesidades múltiples, y que no es solamente el ingreso económico lo que busca al realizar un trabajo determinado; también es importante desarrollarse integralmente para aplicar las capacidades intelectuales y creativas en el trabajo y en general en todos los actos de la vida" "En este sentido, la capacitación se sustenta en una filosofía que rescata el valor del ser humano dentro de la empresa y que responde a una manera de pensar y entender el medio ambiente social, laboral y familiar en que éste se desenvuelve".²

"Las empresas tienen en el factor humano un recurso valioso; sin embargo, por las diferencias entre los individuos que las integran así como por el cambio característico de cada organización en desarrollo, es imprescindible adecuar las características habilidades del elemento humano con los requisitos de las tareas que está actualmente desempeñando o con las que en el futuro realizará, surgiendo de esta manera la necesidad de adiestramiento como una de las áreas de responsabilidad de la empresa al lograr una optimización del elemento humano"³

¹ Pinto Villatoro, Roberto, Proceso de Capacitación, Ed. Diana, 1990

² Pinto Villatoro, Roberto, Proceso de Capacitación, Ed. Diana, 1990

³ Arias Galicia, Fernando, Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, 1986

ENTRENAMIENTO: Por otro lado se define por entrenamiento lo siguiente: "parte de la educación de una persona, en el sentido de que educarse significa adquirir una cultura (conocimientos, costumbres, hábitos, artes, etc.), y una parte de su desarrollo en el sentido que este abarca la concepción total de la formación de su personalidad". "Consiste en preparar o desarrollar una habilidad en actividades manuales; se ofrece principalmente a trabajadores no calificados o de nuevo ingreso a niveles inferiores. Por lo general, el adiestramiento se da en el mismo lugar de trabajo, por el supervisor o jefe inmediato, y en ocasiones por un trabajador experto; se puede también recurrir a instructores especializados o a escuelas tecnológicas"⁴.

DIFERENCIAS ENTRE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO: Aunque se manejan de manera indistinta coloquialmente la diferencia entre capacitación y adiestramiento radica en el sustento teórico que requiere la capacitación, y el adiestramiento se da con la mera observación o repetición de una situación.

Por tanto podemos decir que adiestrar es preparar a un trabajador en todo lo necesario para que pueda ejecutar correctamente las actividades del puesto que desempeña.

Y capacitar es preparar a un trabajador en todo lo necesario para que mejore sus habilidades, actitudes, aptitudes y conductas, no solo para que responda adecuadamente a las tareas y responsabilidades de su puesto de trabajo, en un tiempo y espacio determinados sino para transferirse y moverse a otros puestos de igual o mayor responsabilidad dentro de la empresa.

QUIEN INTERVIENE EN LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO: Actualmente en el sector industrial nos hemos encontrado con la necesidad de adiestrar al personal que labora en cualquier nivel de las empresas con el fin de mejorar nuestros productos, servicios, eliminar tiempo de proceso, reclamaciones por parte de los clientes, entre otros, pasando por alto al sujeto, sus necesidades y perdiendo de vista el sentido humanista de las relaciones existentes entre el trabajo, la empresa y el trabajador, que no es sólo un ente productivo, sino por el contrario, es un ser creador, que siente y que piensa, capaz de generar ideas, con el cual podemos interrelacionarnos a manera de obtener un mayor valor agregado a los procesos productivos, y condiciones de vida de éste.

De tal forma encontramos como participantes en los procesos de capacitación a los trabajadores (sindicalizados o no sindicalizados), la empresa (directivos y administradores de la capacitación), sindicato (delegados y secretarios), clientes (como beneficiarios de la capacitación), gobierno (Secretaría del Trabajo y Previsión Social - STPS -) y por supuesto la familia.

CALIDAD DE VIDA: "En el hombre la búsqueda del significado de vida, nace de un sentimiento vacío interior que lejos de ser una enfermedad, no es sino una prueba de su humanidad. Esta búsqueda va unida a la pregunta: ¿Qué sitio ocupo en este mundo? La persona necesita definirse, saber su propósito y misión y la satisfacción que se obtendrá al vivirlo.

Para ir descubriendo el significado de vida hay que cuestionarse ¿quién quiero ser?, ¿cuáles son mis potencialidades?, ¿qué quiero hacer, no sólo para adaptarme a la vida, sino para mejorarla?

⁴ Barajas Medina, Jorge; Curso introductorio a la Administración; Ed. Trillas; 1989

La libertad de elección que todo ser humano posee, debe ser responsable y trascendente para poder llenar así el vacío existencial; que sus elecciones no sólo sean en beneficio propio sino hacia causas a las que servir o personas a quien amar, en poder ser útiles, saber para quién o para qué vivir, trabajar, sufrir y morir.

La aceptación de una realidad es el remedio de una existencia sin sentido. Se refiere a una responsabilidad con uno mismo, no a una obligación impuesta, ya sea por una autoridad o por la persona misma. La vida tiene sentido por obscuro que parezca a veces. Este sentido se descubre, no se fabrica; la persona es libre para descubrir el de su propia existencia a través de experiencias significativas, sean estas mediante su trabajo, pasatiempos, aquellos actos que ejecutan en bien de los demás, los valores de belleza, verdad, amor".⁵

El hecho de darle sentido a la vida como se menciona en los párrafos anteriores da lugar a que la empresa se preocupe de facilitar experiencias significativas (CALIDAD DE VIDA) a través de un trabajo con una remuneración digna, protegiendo la integridad física y moral de los trabajadores, enseñando hábitos que permitan al individuo ser mejor como persona, facilitar los pasatiempos recreativos con la familia, fomentando normas disciplinarias, de salud e higiene personal y la comunicación. Lo cual redundará en la planeación de vida del individuo.

En suma, es la satisfacción de las necesidades biopsicosociales del hombre y su familia (tales como alimentación, vestido, esparcimiento, cultura, educación, cívicas, etc.) para hacer su existencia más digna.

PLAN DE CARRERA: Conjuntamente con esto, actualmente se "considera que la planeación de carrera constituye un instrumento idóneo para hacer frente a las necesidades de personal, se avizora ya que todos los integrantes de la organización deben tener acceso a él. Cuando la administración de la empresa alienta la planeación de carrera, es más probable que los empleados se fijen metas profesionales y trabajen activamente por obtenerlas. Estos objetivos pueden motivar a los trabajadores para progresar en su capacitación, en su formación académica o técnica y en otras actividades. El nivel promedio de los empleados de la organización subirá y recursos humanos dispondrá de personal más calificado y mejor motivado para atender las vacantes que se presenten.

"Estudios llevados a cabo entre grupos de empleados han revelado que existen cinco factores esenciales para que las personas que se desempeñan en una organización tengan mejor calidad de vida: Igualdad de oportunidades, Apoyo del jefe inmediato, conocimiento de las oportunidades, interés del empleado y satisfacción personal".⁶

"La definición del plan de carrera es una técnica que se ocupa de las situaciones específicas derivadas del paso de un puesto a otro en la organización".

Puede definirse como "la sucesión de actividades de desarrollo que implican una educación formal y no formal, una formación y una experiencia laboral idóneas para ayudar al individuo capaz de acceder a puestos más avanzados". Existen planes informales de carrera en casi todas las organizaciones, sin embargo, las trayectorias son más útiles cuando se definen y

⁵ Rodríguez Estrada, Mauro; Planeación de Vida y Trabajo, Ed. Manual Moderno; 1988

⁶ Werther, William B; Administración de Personal y Recursos Humanos; Ed. Mc Grow Hill; 1999.

documentan formalmente. Esta formalización da lugar a descripciones específicas de experiencias laborales sucesivas, así como de las relaciones entre las distintas sucesiones.

PAPEL DEL LICENCIADO EN PEDAGOGIA: Siempre es conocido por las empresas quien es un empleado valioso y quien no lo es, por absurdas que parezcan a veces las alternativas de solución que presente el trabajador, siempre habrá algo rescatable que permita eficientar los procesos y mejorar las condiciones de vida de este tipo de personas; la recomendación obviamente es que el proceso de enseñanza aprendizaje, sea bien encausado para obtener esos beneficios que nos proporcionan la educación sistematizada.

Que mejor que éste sea dirigido por un especialista, por ejemplo, el pedagogo que, dentro de las áreas de formación existentes en la Licenciatura en Pedagogía, se considera "que es capaz de evaluar planes y programas de capacitación y adiestramiento del sector industrial, así como ser generador de propuestas alternativas a los mismos". "La elección de la Licenciatura en Pedagogía implica el compromiso de transformar la realidad que se enfrenta, juzgar el contexto social, económico, político y cultural en que se encuentra la educación nacional, sus fundamentos filosóficos y políticos, así como los grandes problemas que afronta, y de acuerdo a su perfil. El pedagogo es un profesional que debe valorar las bases biológicas, psicológicas y sociales del desarrollo de la conducta humana a fin de generar las condiciones de factibilidad de fines y objetivos en el proceso de enseñanza aprendizaje. Es capaz de planear, administrar, conducir y evaluar los objetivos de los sistemas educativos, institucionales o extra institucionales, así como modelos de docencia, analizar y diseñar en todas sus fases investigaciones sobre problemas psicopedagógicos, socio pedagógicos y de planeación educativa".⁷

APRENDIZAJE: Cualquier diccionario proporcionaría significados como estos: "Conocimiento adquirido a través del estudio sistemático", "Proceso de adquirir conocimientos y habilidades", "Modificación del comportamiento a través de la interacción del medio ambiente".

Una definición un poco más elaborada lo describiría como: "La modificación habitual y relativamente permanente del comportamiento de las personas que ocurre como resultado de un proceso de adquisición o captura de conocimientos"⁸.

Estas definiciones indican claramente que el aprendizaje es un proceso activo, en constante movimiento y evolución. Por tanto, no puede hablarse del aprendizaje hasta que el conocimiento y las habilidades adquiridas no hayan sido puestos en práctica. Las áreas del aprendizaje que el individuo puede ejercitar y ampliar son de tres tipos:

- a) Adquisición de conocimientos y comprensión de ideas tales como: conceptos, hechos, principios, etc. (cognoscitiva).
- b) Adquisición de aptitudes y / o habilidades de destreza manual. Se refiere a la aptitud física y habilidad manual (psicomotriz).
- c) Adquisición de actitudes tales como: interés, apreciación, cultura, conducta (afectiva).

COMO APRENDEN LOS ADULTOS: La formación profesional de los individuos, entendida como todo proceso de obtención de conocimientos y desarrollo de aptitudes, que permitan la preparación integral del hombre para la vida activa, productiva y satisfactoria, así como para un

⁷ Organización Académica de la Licenciatura en Pedagogía: UNAM; ENEP Acatlán; 1986

⁸ Reza Trosino, Jesús Carlos, El ABC del administrador de la capacitación. Panorama Editorial.

eficiente desempeño en cualquier nivel de calidad y responsabilidad, y una participación consciente en la vida social, económica y cultural; es algo totalmente diferente a la enseñanza tradicional. El intentar comprender este asunto es importante para desarrollar con efectividad un curso, evento, actividad o distintas acciones de capacitación.

La mayoría de los adultos, participa en procesos de capacitación por propia voluntad; cierto que en ocasiones se le obliga a ir, pero aún así, su participación acaba siendo voluntaria por lo menos en el aspecto cognoscitivo. Es raro encontrar seres humanos que se resistan a adquirir nuevas ideas y conocimientos.

En la capacitación el instructor no es una persona con autoridad autócrata sobre los participantes, por lo que estos pueden expresar sus opiniones o puntos de vista, así como también discutir problemas de interés general.

ANDRAGOGIA: Término que hace referencia no a la formación del niño sino a una educación de adultos y, es un "proceso de consecución de un desarrollo personal, social y profesional en el transcurso de la vida de los individuos con el fin de mejorar la calidad de vida tanto de estos como de la colectividad".

Situación que pretende plantear este trabajo desde su idea original, aunque si bien es cierto el término es nuevo para la industria, ya que probablemente no maneje su definición o incluso parezca completamente desconocido, su objeto de estudio si resulta mas que importante, ya que en la medida que desarrollemos al hombre que trabaja para la empresa o la institución cualquiera que fuere la naturaleza de estas ambos crecerán conjuntamente.

COMO SE DA EL PROCESO DE CAPACITACION EN LA FABRICA: En todas partes oímos hablar de la capacitación quizá sin tener conocimiento de causa ni la trascendencia que debe tener, ya que no solo se trata de habilitar a los sujetos o darles aptitudes para el desempeño de una nueva labor, sino cambiar también sus actitudes y por tanto que a corto plazo su conducta se vea modificada para verla reflejada como aprendizaje.

Una de las formas de explicar más concretamente ésta la encontramos cuando termina el año y dentro de los objetivos de la empresa aparece la elaboración de la D.N.C. (detección de necesidades de capacitación).

Para ello elaboramos nuestro cuestionario con decenas de preguntas y se la entregamos a los operarios, que siempre tienen el afán de superarse y nos solicitan cursos de computación, radio y televisión, corte y confección, cocina y muchos otros más que no son inherentes al proceso productivo y por tanto al hacer la revisión de los cursos solicitados encontramos que solamente invertimos semanas de tiempo innecesariamente.

Cabe aclarar que el hecho de que los cursos no tengan relación con el proceso productivo no es razón suficiente para desecharlos, esto viene a colación porque para dar un curso debemos dar capacitación específica a una necesidad específica, por ello la recomendación es; clasificar los tipos de programas aplicables en el ámbito que nos estamos desarrollando y con esto hacer una clasificación de la siguiente forma:

Cursos generales.- que serían todos aquellos conocimientos que debe manejar el personal para desarrollar mejor su trabajo sin importar el área a la que pertenezcan obviamente estratificando la mano de obra directa (personal directamente relacionado con la producción - obreros -), la mano de obra indirecta (personal facilitador o de apoyo o que brinda insumos para llevar a cabo la producción - supervisores, mantenimiento, almacén -) y áreas administrativas (cuya labor no es precisamente producir - auxiliares, coordinadores, jefes, gerentes -).

Una vez hecha esta clasificación se nota la diferencia de estos cursos por ejemplo: computación, clasificado en principiantes, intermedios o avanzados, es posible que todas las áreas lo requieran pero a diferentes niveles; la mano de obra directa para capturar información, deberá ubicarse como principiante, la mano de obra indirecta, quizá requiera hacer breves análisis a través de gráficos sobre la base de resultados y requiera un curso para intermedios y el personal que está directamente relacionado con los procesos computacionales y que requieren especializarse en algún paquete para computadora personal o sistema de cómputo, sería propuesto para tomar un curso avanzado.

Por último los humanísticos que también pueden ser de carácter general respetando la estratificación mencionada anteriormente, relaciones humanas para todos los niveles, comunicación, etc. en este caso no podemos dejar de lado a los cursos de desarrollo de personal que se identificarían como aquellos que se imparten una vez que el proceso productivo está perfectamente dominado por un operario y sobre todo cuando su puesto es de naturaleza terminal, lo cual significa que ha llegado al máximo nivel del aprendizaje en el área que se desempeña, y entonces podemos aprovechar este momento para habilitarlo como instructor (capacitarlo), lo cual permitirá que realice otro tipo de actividades, y además podrá aprender más de la misma operación que desempeña desde otro punto de vista.

El operario es quien conoce el proceso productivo, como experto será su propio inspector de calidad, por tanto podrá resolver por sí mismo o con la ayuda de un facilitador (no un supervisor, no un capataz) el porqué, el cómo, cuándo y cuánto hacer en una jornada de trabajo.

Existen puestos dentro de cualquier organización o institución (obreros, auxiliares, técnicos, coordinadores, supervisores, jefes, superintendentes, gerentes, directores) que intervienen directamente en los procesos de capacitación o bien de enseñanza aprendizaje y estos deben estar regulados por algunas autoridades y sindicatos (Ley Federal del Trabajo y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social)

Una vez abordado el tema de los participantes del proceso de capacitación también es importante hablar de las relaciones interpersonales las cuales en términos generales deben ser si no buenas, excelentes, entendiendo este juego de palabras de la siguiente forma.

Ya es común en las compañías que para contratar a una persona, se canalice un candidato a través del área de selección de personal, misma que realiza una labor titánica entre el sujeto que pretende entrar a laborar a un centro de trabajo y la persona que requiere de personal para cubrir una vacante dentro de su proceso, -¿Porqué es tan difícil esta labor?

Porque normalmente no reclutamos personal que cubra con el perfil del puesto que está vacante, sino buscamos a una persona que le sea agradable al jefe, que se apegue a las políticas salariales de la empresa, entre otras.

He notado a lo largo de mi experiencia profesional que existe poca preparación por parte de los mandos intermedios para tomar una decisión acertada en cuanto a esta materia, ya que la mayoría de estas posiciones no están preparadas técnicamente para hacerlo, obvio es que la empresa tiene la responsabilidad de capacitarlos pero en ocasiones es tan difícil dedicar tiempo a tareas de esta naturaleza debido a que la producción urge.

Hemos generando un abismo entre los trabajadores y los mandos intermedios debido a que la vida en la fábrica es muy agitada y no se dan la oportunidad de conocer al personal tratándolo como un ser humano sino como un objeto que tiene que producir. (Lo cual se puede considerar otra área de oportunidad para el pedagogo al aplicar la capacitación específica).

Normalmente si necesitamos cubrir una vacante, el personal encargado del reclutamiento y la selección del personal trae el candidato idóneo para la empresa, el supervisor lo entrevista y trata de intervenir no solo en las necesidades de la empresa sino que además quiere involucrarse en los salarios, y lo más triste, en que la candidata tenga un físico aceptable o bien el candidato le sea agradable.

Si capacitamos a este personal para que deje de pensar de una manera superficial, y se preocupe de su proceso productivo y de las necesidades inherentes a éste sin que intervengan sus sentimientos y preferencias personales, tendremos una mejor selección de personal y más aún tendremos un clima laboral sano en el que, el operario desempeñe su labor de una manera óptima, el facilitador obtenga un mejor resultado en sus metas de trabajo y la empresa obtenga un mayor beneficio de estas relaciones que siempre tendrán que darse mientras se cuente con el factor humano como generador de los productos o servicios que cada empresa ofrece a sus clientes.

Aún cuando hay tendencia a preferir la denominación de recursos humanos, muchas organizaciones prefieren seguir utilizando la palabra "personal" para referirse a estas cuestiones.

Por varias razones, entre ellas el tamaño de la empresa, el papel que en ella desempeñen los expertos en desarrollo de recursos humanos, los altos ejecutivos, los gerentes, los supervisores se ven frecuentemente en el caso de desempeñar funciones de personal con bastante regularidad; y como son muy pocos los profesionales que consideran las tareas relacionadas con personal como parte integrante de sus deberes, su intervención en este terreno de responsabilidades puede causarles temor, tomando en consideración que el no conocer las disposiciones legales relativas al empleo, puede constituir una gran problemática para los profesionales.

El reclutamiento y selección, las entrevistas, la contratación y la orientación de nuevos trabajadores son destrezas específicas, entre mejor se practiquen pueden evitar problemas organizacionales comunes, tales como la rotación de personal, las malas relaciones interpersonales y el ausentismo.

Si practicamos y ejecutamos cuidadosamente el método que describe cualquier empresa, podrían mejorar las relaciones entre sindicatos, empleados y el nivel de productividad.

Para el empresario ya dijimos que es muy importante tener al candidato ideal trabajando para él, pero ¿Qué podemos ofrecer a éste personal para remunerar sus servicios? Quizá un cúmulo de beneficios a través de las prestaciones legales y adicionales a la Ley Federal del Trabajo y algunas otras dependencias de gobierno con las cuales el trabajador se ve recompensado al efectuar su labor, sin embargo el factor económico no es lo más importante.

El reconocimiento al buen desempeño del trabajo no sólo es el dinero, y podemos partir desde aquella palmada en el hombro, que nos hace saber que estamos vivos, que somos útiles y que formamos parte de un equipo de trabajo, hasta incluso hacer participe a la familia de lo que pasa en el centro de trabajo a través de eventos de convivencia familiar, pláticas orientadas a la seguridad industrial, al cuidado de nosotros mismos de nuestras costumbres o modo de vida.

Para acercarnos de una manera sencilla al trabajador aparte de tener una buena relación con él, que implica desde tratarlo en una forma personalizada llamándolo por su nombre, que por cierto en pocas ocasiones lo hacemos, hasta involucramos con su modo de vida.

La relación íntima con el trabajador no consiste en salir a tomar una cerveza con él, o la visita a la casa que normalmente lleva al fracaso de la relación. Pero que tal si llegamos a su hogar por medio de una revista interna en donde se comuniquen situaciones tales como: consejos prácticos para las amas de casa; los eventos relevantes que acontecen en la empresa; cultura general de hábitos alimenticios; cómo seleccionar alimentos; conocimiento del producto que se fabrica, cursos de capacitación impartidos, y en fin, toda la información general no confidencial que pueda darse a conocer por este medio.

¿Pero qué pasa con la calidad de vida, cómo la concibe el trabajador? él normalmente la relaciona con los ingresos que percibe, y no está muy alejado de la realidad puesto que en la medida que aumentan sus ingresos, puede gozar de beneficios adicionales que probablemente en una época de desempleo se priva. La calidad de vida también radica en que regrese íntegro a la casa para poder convivir con la familia, y esto lo podemos ver desde que le exigimos usar un equipo de protección personal que no significa portar un uniforme azul, sino por el contrario proteger sus intereses.

No dejar que tenga que comprar ropa especial para el trabajo, impedir que sufra de alguna quemadura, fractura o accidente en ojos, manos, piernas o cualquier parte de su físico, además proveerlo de los instrumentos de trabajo adecuados a su posición y de la capacitación específica de su puesto que le permitirá desempeñar su labor de una manera segura y adecuada para beneficio de la triada; empresa, empleados o trabajadores y familia.

En fin, estas dos partes las podemos resumir en que efectivamente los intereses de ambos giran en torno a las necesidades básicas de la sociedad como son: los ingresos (que sirven en gran medida para sufragar estas) pero cabe destacar que no las podemos limitar a esto que aunque es bastante importante, no se podría obtener si no contamos con nuestra integridad física y mental, característica fundamental del sujeto de vida laboral activa, y con tiempo para compartir con nuestra familia.

Para lograr lo anteriormente expuesto es necesario sentarse a planear, en primer lugar, la sugerencia es pensar en la misión de la empresa, la filosofía que debemos adoptar para cumplir

con esa misión y las metas que deberemos alcanzar considerando los recursos que tenemos disponibles.

Al hablar de recursos deberemos considerar los humanos, materiales, maquinaria y equipo, y económicos, que nos permitirán tener un panorama amplio de la situación en la que nos encontramos para lograr el objetivo planteado, pero el que más nos interesa en este trabajo es el recurso humano y para ello debemos prestar especial atención a sus necesidades observando desde su contratación que cubra con los requisitos mínimos indispensables para la labor que va a desempeñar.

Refiriéndonos con esto al perfil que debe cubrir (escolaridad, edad, sexo, habilidad y destreza, conocimiento del puesto, personalidad, actitudes y aptitudes en general). Una vez determinado esto habremos de analizar el puesto que ocupará, (riesgos, esfuerzo físico o mental, duración de la jornada, agentes físicos del área y la posición dentro de la estructura organizacional), esta última de gran relevancia porque nos servirá para determinar las necesidades de capacitación de la posición y del trabajador.

Para ello debemos saber la ruta que deberá seguir, en función a su proceso de capacitación, para ascender a lo largo de esta estructura, las áreas de reemplazo, de esta forma veremos el fruto de nuestro trabajo ya que prepararemos a cada persona en cada puesto para que obtenga beneficios como: mejor remuneración, desarrollo personal, oportunidad con que cuenta el trabajador para desarrollarlo y en su momento forme parte de una parrilla de reemplazo.

Hasta este momento hemos hablado de varios conceptos que involucran al proceso de enseñanza-aprendizaje, porque se ha planeado el ¿qué? ¿cómo? ¿cuándo? ¿dónde? ¿por qué? y ¿para qué?. Debemos hacer las cosas en un proceso cíclico que solamente se rompe en el momento que algún trabajador deja de prestar sus servicios para la empresa que labora, pero al contratarse en otra el proceso se repite.

El proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de varios centros de trabajo es común que se implemente de una forma tradicional, la del típico entrenador y entrenado. Esto es; tu observas durante un tiempo determinado la operación que yo realizo y al cabo de transcurrido ese tiempo estarás apto para el desempeño de la labor.

Lo que más se recomienda en esos casos es elaborar un curso de inducción a la empresa que normalmente consta de información sobre la misma, los productos que fábrica, como se comercializan, la posición que ocupa la compañía en el mercado nacional o internacional, la estructura organizacional como esta constituida, quien es el director o personal clave dentro de la organización, por cuantos centros de trabajo esta integrada, cuales son los retos a vencer, las metas a alcanzar y los objetivos trazados, sustentados con una filosofía de grupo, además; los reglamentos de: seguridad e higiene, el interior de trabajo, el equipo de protección personal que debe utilizar, rutas de evacuación, que hacer en caso de siniestro, entre otros; esto dará paso a otro tipo de inducción pero ya específica del puesto, donde se mostrara el área donde se desempeña el trabajo contratado, que materiales, equipo, herramental o herramienta de trabajo se utiliza, y en fin todo lo relacionado al proceso productivo a desempeñar.

Como todas las disciplinas están íntimamente relacionadas con la educación, porque para conocerlas es necesario estudiarlas, el papel del pedagogo es fundamental en la industria de

cualquier naturaleza, ya que posee la formación necesaria para desarrollarse dentro de la misma, debiendo tener buenas relaciones interpersonales y capacidad para trabajar tanto individualmente como en equipo.

De esta forma nos percatamos de la necesidad de trabajar bajo ciertos parámetros que forman este programa de enseñanza indispensable o incluso vital en cualquier empresa.

En suma, en lugar de que el trabajador se ponga la camiseta de la empresa, debería ponerse la camiseta de su propia empresa que es su familia, no debiendo demostrar que es bueno en su desempeño laboral sino que es bueno en todos los ámbitos en que se desarrolla el hombre.

MARCO CONTEXTUAL

Diseño en Plata S.A. de C.V. empresa cien por ciento mexicana, ubicada en el Municipio de Tlalnepanitla Estado de México, de naturaleza familiar, que nace hace más de veinte años y ha crecido en una forma inesperada en la última década.

En un principio esta prometedora empresa solamente estaba constituida por la fuerza de ventas, Dirigida por el Propietario y tres de sus hijos mayores. Todos ellos con portafolios en mano marchaban a la ciudad de Taxco, Guerrero, a surtirse de mercancía para comercializarla en la ciudad de México.

Para inicio de la década de los ochenta, la comercialización se ha convertido en todo un éxito, aunque se batalla un poco porque siempre se encuentran con los mismos modelos de cadena para joyería.

De tal forma surge la idea de buscar nuevos proveedores, programando un viaje a Italia donde seguramente encontrarían lo que estaban buscando, debido a que la cadena tipo italiano es la más buscada en el mercado nacional; y efectivamente, se encuentran ante una importante disyuntiva comprar mercancía o traer maquinaria para producir los modelos de cadena que les demandan sus clientes ya cautivos.

Teniendo como ventaja además que nuestro país es un gran productor de la materia prima que consumimos, lo cual favorece para obtenerla fácilmente, que cumpla con los estándares de calidad, pureza y con costos accesibles.

En ese momento no se pensó en contratar al personal que se encargaría del proceso artesanal de aquel entonces, pero al paso del tiempo para 1996 se percataron que ya existían 100 personas sindicalizadas y 37 empleados.

Que de la pequeña empresa familiar ahora se habían formado tres, integradas por un corporativo encargado de la comercialización con un total de 43 empleados y por un área de contabilidad desde donde se llevan a cabo todos los aspectos fiscales, que cuenta con 19 personas, y por último la planta productiva, lugar en el que ahora son insuficientes 2000 metros cuadrados de superficie y que dan trabajo a más de 200 personas.

Para este momento la situación de la empresa es muy buena aunque se detectan problemas que si no son atendidos de manera inmediata pueden desencadenar una crisis, debido a que el personal se queja de tener sueldo bajo, la rotación de personal es muy alta, los accidentes de trabajo están a la orden del día, el ausentismo alcanza límites estratosféricos.

La falta de motivación impera de manera general en casi toda la planta, la productividad se desconoce, no se sabe cuanto se gasta en mano de obra, materiales, uniformes, cual es el costo de la producción, y por ende no se trabaja con el "coco" de todas las empresas los presupuestos de gastos anuales, pero porqué no detalló de manera más clara a través de ejemplos gráficos la forma en que estábamos trabajando para ese entonces.

Se sabe que hay muchas modas en cuanto a mejorar la calidad en los productos, el abatir costos de mano de obra, el ser productivo laboralmente hablando, y se les denomina con nombres muy trillados como por ejemplo:

Control Total de Calidad, Proceso de Mejora Continua, Reingeniería, Rediseño del Futuro, ISO 9000, QS 9000, entre otros. Que manejan teorías muy importantes que si se les da un buen seguimiento pueden generar muchas bondades no solo para el bienestar de las empresas sino para mejorar en los ámbitos laborales, profesionales y personales del individuo.

Se detectó a través de un diagnóstico de clima laboral cual era la situación entre el personal que predominaba en ese entonces.

Se contrató un despacho que se encargó de elaborar un programa de entrevistas, diseñando un cuestionario kilométrico el cual fue aplicado a la totalidad del personal de la empresa (con el fin de demorar la aplicación y análisis, y así cobrar más por los servicios prestados) dando como resultado que el personal no estaba identificado con la empresa (que desconocía la visión y la misión de la compañía), que el sueldo que percibía era muy bajo (como parte de la naturaleza humana a nadie le alcanza su salario y entre más gana, más gasta).

Que los supervisores de producción carecían de motivación para a su vez motivar al personal que les reportaba (normalmente son los líderes que gestan los malestares de los subordinados), que las decisiones sólo las tomaba la gerencia general (generando contracciones entre jefes y subordinados negándoles el apoyo de cualquier naturaleza).

En fin, se descubrió el hilo negro y ahora tenía la empresa la responsabilidad de contratar cursos de sensibilización para combatir la poca identificación de los empleados y obreros para con la compañía y erogar más gastos con el despacho contratado.

Por coincidencia para ese momento se había tomado la decisión de contratar un responsable del área de relaciones industriales que para mi fortuna y para desgracia del despacho consultor era: un servidor.

Sin pies ni cabeza la investigación hasta el momento desarrollada por los consultores, mi contratación no fue bien vista, ya que para ellos, como para el resto de los compañeros de trabajo, el individuo en cuestión no tenía la formación profesional que se requería en ese momento en la planta productiva de Diseño en Plata.

Ellos necesitaban un administrador con conocimientos sólidos de nóminas, impuestos, relaciones laborales, tramites ante dependencias de Gobierno, selección de personal y coordinación de cursos de capacitación, dejando saber sus comentarios: " No tiene experiencia " " Es otro más que viene a ocupar la silla " " Al cabo de dos años de no hacer nada estaremos estrenando nuevamente " " Es pedagogo; esos son buenos sólo para cuidar niños ", ah! " Lo que pasa es que es amigo del jefe o ¿familiar? " En fin una serie de comentarios sin fundamento.

Lo primero por hacer fue deshacerse del despacho que brindaba asesoría, que de entrada representó el ahorro de doce mil pesos mensuales.

Al momento de solicitar el presupuesto con el que contaba el área para trabajar a lo largo del año se me hizo saber que para ese momento no existía la cultura de los presupuestos pero ya que se había tocado el punto era el momento de iniciar la lista de los gastos que se erogarían a partir de ese momento y hasta el fin del año de 1997 para entonces partir de una situación más real.

Poco a poco me fui involucrando como responsable del proyecto de: Mejora Continua, Control Total de Calidad y Trabajo por Objetivos, Sensibilización del Personal, Reducción de Gastos, Productividad, entre otros.

Percatándome que no sólo se trataba aplicar alguna de las teorías de moda, de las cuales se habla frecuentemente en los medios empresariales sino que además se trataba adaptarla a las necesidades de nuestra compañía sin buscar la causa real de los diferentes padecimientos que sufría nuestra organización para después tomar acciones en función a ese diagnóstico:

Para ese momento el camino estaba libre, así que debía saber con que recursos contaba, tanto humanos como materiales para definir el camino a seguir en materia de seguridad industrial, normas disciplinarias, hábitos higiénicos, productividad, actitud del personal, estructura organizacional, índice de ausentismo, índice de rotación, sueldos y salarios, costos de personal, horarios de trabajo, situación que debía conocer lo más rápido posible para elaborar un plan de acción y detectar en principio si la problemática existía o no.

En materia de seguridad industrial me percaté de la falta de conciencia por parte del personal obrero para usar su equipo de protección personal, guantes, goggles, botas, camisola, protectores auditivos, ya que ellos pensaban que la razón de utilizar el equipo era sólo la unificación de los colores o el ocasionar molestias ya que la mayoría de éste provoca incomodidad al usuario.

Por otro lado no existía una política definida de seguridad, sino que más bien cuando a alguien se le ocurría usar un tipo de guantes, bata, lentes o que sé yo, algo distinto a sus compañeros de área, solicitaba al almacén un nuevo requerimiento de equipo de protección personal, pasando por alto si el requerimiento era necesario y se apegaba a las normas oficiales o no.

Existían algunas condiciones inseguras dentro de la organización, que impedían que la labor cotidiana se desarrollara adecuadamente. La limpieza, el orden y la clasificación no se practicaban con frecuencia, de tal modo que esto ocasionaba uno que otro problema dentro de cada departamento e incluso ponía en peligro la integridad física de los operarios.

En otro rubro muy importante las normas disciplinarias en cuanto a retardos, faltas, robos, faltantes de material, malos tratos por parte de jefes hacia los subordinados o entre mismos compañeros se veían muy frecuentemente, lo cual provocaba confusión en todo el centro de trabajo.

Para ello fue creado el reglamento interior de trabajo, que es fundamental su existencia dentro de las empresas, puesto que nos permite conocer tanto nuestros derechos como obligaciones y las sanciones a las que nos hacemos acreedores en caso de incumplimiento a éste. La importancia de mencionarlo es que el Licenciado en Pedagogía que se desempeña en las áreas de Recursos Humanos deberá conocer diversas disciplinas para desarrollarse de manera óptima dentro de las empresas, como a continuación se presenta:

Lo referente a la productividad, la información se tenía acaparada por un pequeño sector de la población (la Gerencia de Calidad) lo cual impedía que existiera un flujo de información adecuado en cuanto a avance diario de la producción y por tanto, el personal desconocía cuanto más debía hacer para lograr la meta del día, de la semana o del mes provocando que cada operador hiciera lo que le parecía adecuado.

Por lo que respecta al sueldo de los operarios, que esta intimamente relacionado con la estructura organizacional de la compañía se dejaba ver claramente que no era algo importante ya que había trabajadores con sueldos poco equitativos contra el trabajo desempeñado.

Esto generaba una gran confusión, puesto que no sabía el personal que operaciones debía realizar cada trabajador y el valor de dichas actividades, provocando un descontrol total incluso en el personal no sindicalizado.

El tabulador de salarios también era desconocido para todo el personal y sus razonamientos se basaban en decir: " si yo tengo mas producción que mi compañero de trabajo, yo debo ganar más que él, si yo soy más antiguo en la compañía entonces mis percepciones deben ser mayores que las de los compañeros de nuevo ingreso "

En fin una serie de anomalías que alteraban el orden y la conducta de todos estos individuos, que fundamentadas o no, existía la necesidad de despejar esas dudas de manera inmediata.

Y por ende, a raíz del desconocimiento de este tipo de información, no sabíamos tampoco cual era el costo de la mano de obra, de las prestaciones, del contrato colectivo de trabajo, de la misma nómina, del salario promedio diario de los trabajadores, situación que ocasionaba no saber la forma en que impactaba el salario en los productos que fabricábamos, el costo de los reprocesos, el costo del ausentismo y la rotación y todo lo relacionado con los salarios de los trabajadores vigentes hasta ese momento activos en la nómina.

De la misma forma, todo este descontrol hacia que los operarios decidieran retirarse de la empresa, generando así que la rotación de personal se incrementara sin proporción, lo que resultaba en ese momento preocupante, ya que las necesidades tanto de producción y de personal por contratar seguían creciendo.

Todos estos grandes incidentes hicieron que se tomaran acciones tendientes a la solución de los problemas citados, que de seguir así desencadenarían en un caos al no prestarles la atención que ameritaban.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en la pequeña industria, el personal que es contratado para desempeñar puestos de operarios (ayudantes generales) con bajo nivel escolar, provoca que se subempleen o empleen en empresas que buscan personal no calificado y mano de obra barata.

Para cubrir estos requisitos de contratación se necesita ser mayor de 18 años, tener la primaria terminada, presentar acta de nacimiento y dos cartas de recomendación personales (que en cualquier escritorio público las elaboran por solo diez pesos), obviamente no tener deseos de continuar con sus estudios, o bien la situación y ambiente familiar no sean propicios para permitir el desarrollo educativo.

La población ideal a desempeñar estos puestos se integra por madres solteras, jovencitos sin oficio, jóvenes huérfanos de padre o madre cuyo salario coadyuvará a la subsistencia familiar, personas mayores de 40 años con posibilidades casi nulas de colocarse en un trabajo mejor remunerado que permita satisfacer sus necesidades primarias y aceptar "lo que sea".

Por otro lado el sector industrial se ha enfrentado a problemas económicos difíciles de ser superados como la devaluación monetaria, apertura de fronteras, tratados de libre comercio, carteras vencidas, anulación de créditos, desconfianza de empresarios para invertir, tecnología obsoleta, etc.

Estos factores humano y económicos, en los últimos años han llevado de una forma acelerada al cierre, la quiebra, o la ruina de varias de las empresas familiares que en México años atrás se habían establecido como "buen negocio".

Sin embargo el pedagogo tiene algunas soluciones a este tipo de problemas, ya que posee la formación para ofrecer alternativas de cambio en el ámbito laboral al sector industrial.

Como el problema no es meramente social ni provocado por el individuo, sino que muchas veces las empresas, la economía del país, la casi nula educación y la falta de oportunidades los desencadenan.

El profesional de pedagogía se encargará de resolver la problemática a través de la capacitación, generando alternativas de mejora tanto para la industria, como para el personal que labora dentro de ella en función al desarrollo de las capacidades de cada uno de los individuos que participan en los procesos productivos.

Dando de esta forma al trabajador la herramienta básica del crecimiento profesional, para permitir que ambas partes ensamblen a conveniencia mutua. La empresa dará la facilidad de empleo, el trabajador dará lo mejor de sí para desempeñar el trabajo contratado, y el pedagogo será el facilitador, que permitirá el engranaje de estas dos partes para el buen desenvolvimiento de los sectores productivos.

Desde hace una o dos décadas la industria mexicana ha adoptado modelos de países asiáticos o europeos en los que se habla de Calidad Total, Mejora Continua, Justo a Tiempo, Círculos de Control Total de Calidad, Reingeniería, Competencias Laborales, entre otros. Que le han

permitido a las empresas sobrevivir a crisis económicas de fines de sexenio, devaluaciones del peso frente al dólar, eliminación de ceros a la moneda nacional, etc.

La verdadera razón del éxito al implantar estos sistemas que redundan en la aplicación de la calidad del producto, servicio al cliente y en otros beneficios que permiten ser redituable un producto, es el factor humano sin el cual sería prácticamente imposible alcanzar cualquier objetivo.

Este pequeño análisis se hace debido a que en la actualidad no existe sistema cuya cimentación no sea la capacitación, siendo de vital importancia para cualquier sector industrial y por supuesto en cualquier nivel de una organización.

Existen otros factores en la industria que no permiten que el desarrollo del personal se dé plenamente, ya que el trabajador se siente utilizado y considerado como un medio para enriquecer a una minoría, lo que provoca su inestabilidad laboral, ausentismo, rotación, laborar al "ahí se va" mermando de esta manera la utilidad de la empresa y la de los mismos trabajadores.

Por tanto debemos poner empeño en la formación y desarrollo de los trabajadores a fin de situarlos en su propia realidad, ¿ En dónde estoy? ¿ Hacia dónde voy? ¿ Qué requiero para lograr mis metas personales?

Y en esta medida implantar un programa que se adecue a las posibilidades y necesidades de la empresa y los trabajadores, para que conozcan a ciencia cierta el plan de vida y carrera, que les podemos ofrecer para desarrollar sus potencialidades, capacidades, mejorar sus ingresos y crecer de la mano con la organización para la que laboran.

Teniendo como marco estas referencias en enero de 1997 se detectó la existencia de marcadas y repetitivas deficiencias en los procesos productivos de Diseño en Plata, S.A. de C.V. que en un mediano plazo (doce meses) debían tener resultados favorables, si se combatían los problemas principales encontrados: ausentismo, rotación, accidentes de trabajo, rechazos y reprocesos de producto.

Que si no eran atacados de raíz no sólo no se alcanzaria la productividad, se corria el riesgo de desaparecer.

Diseño en Plata, S.A. de C.V. es una empresa familiar fundada hace 15 años, que adolece de personal comprometido con su trabajo, labora en ella porque fue su única alternativa, desconoce la misión y visión de la empresa, manipulador y controlador de los procesos a su libre albedrío, sin conciencia de seguridad industrial, le parece poco el sueldo que percibe, debido a que durante los últimos tres años ha estado en los niveles más bajos del tabulador, y a consecuencia de esta situación se ha dedicado a sabotear el propio proceso productivo.

Lo anterior se resume como apatía de todos contra todos provocando altos índices de merma, rechazos, accidentes de trabajo, reprocesos, baja productividad, indisciplina, etc. , por lo tanto se tomaron las siguientes acciones:

1. Elaborar un Reglamento de Ascensos para Personal Sindicalizado para que el personal supiera cual sería la trayectoria a través de su estancia en la compañía lo cual le permitió estar mas involucrado con sus ascensos y vincularse e involucrarse de forma mas adecuada a la capacitación que anteriormente no estaba convencido del todo.
2. Elaborar un Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo que les permitiera conocer sus responsabilidades en esta materia y de esta forma fomentar en autocuidado personal para proteger su integridad física y la de sus compañeros mientras estuvieran laborando en el centro de trabajo o en su hogar.
3. Elaborar un Reglamento Interior de Trabajo que le permitiera conocer sus derechos y obligaciones dentro de la empresa, así como las obligaciones del patrón por el que fue contratado, fomentando de esta forma la disciplina.
4. Elaborar un Manual de Primeros Auxilios, que aparte de ser una obligación establecida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, les permitiría saber como actuar al respecto en caso de alguna contingencia dentro o fuera del centro de trabajo.
5. Elaborar un Programa 3 "S" basado en la filosofía de calidad total que permitió dar a conocer al trabajador los conceptos básicos de clasificación, orden y limpieza, que le beneficiarían no solo en el trabajo cotidiano sino además en su vida personal.

Todo esto permitió crear una parrilla de reemplazos promoviendo al personal por escalafón; el que estuviera mas capacitado sería el que avanzaría mas a través del tabulador del contrato colectivo de trabajo y por ende sus prestaciones relacionadas directamente a su salario se verían afectadas a su favor. Por tanto la detección de las necesidades de capacitación cuya finalidad era capacitar al personal en sus áreas específicas atacando necesidades específicas de la empresa.

Por último el fomentar y mejorar la comunicación empresa - empleado y viceversa; a través de la revista interna que comenzó a editarse.

OBJETIVO

Mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de vida entre el personal sindicalizado de Diseño en Plata, S.A. de C.V. a través de la reglamentación de un Plan de capacitación orientado al aumento de la productividad.

DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS O ESTUDIO DEL PROBLEMA

Para poder diagnosticar cualquier situación incluso en nuestra vida cotidiana, debemos partir: del estado, posición, ubicación, lugar, condición, fase, etapa o circunstancia en la que nos encontramos, y la mejor manera de lograrlo es basarse en hechos y datos, lo cual significa que no debemos partir de la invención ni ser expertos en alguna materia en particular, sino solamente dedicarnos a la recopilación de datos de lo que nos interesa estudiar, y si no los tenemos (situación poco común) dar inicio a un programa de recopilación de éstos.

En el caso particular de Diseño en Plata S.A. de C.V. tuvimos bien claro que existía una problemática, descrita en el apartado tres, que se reflejaba negativamente en la productividad tan baja y la falta de ánimo de los trabajadores.

Para resolver la problemática la empresa contrato un despacho que hizo una serie de estudios innecesarios y como conclusión encontró lo siguiente: (copia fiel de los resultados)

Análisis e Interpretación de datos sobre los resultados de la encuesta aplicada en Diseño en Plata

Consideraciones a nivel global

“En general, la población de *Diseño en Plata* presenta una marcada tendencia a dividirse, prácticamente en dos mitades: una que presenta condiciones *favorables* y otra condiciones *desfavorables* las cuales se dan con un porcentaje muy empatado en sus opiniones, lo cual puede estar indicando que sólo algunas áreas específicas de la empresa es donde hay incidencia de algunos de los factores medidos. Este fenómeno se presentó en todas las categorías estudiadas, las cuales son a saber:

- Motivación y confianza
- Condiciones de trabajo
- Liderazgo
- Interacción entre áreas
- Conocimiento general acerca del corporativo
- Nivel de información de la empresa
- Identidad
- Participación
- Impacto ante los cambios
- Expectativas de crecimiento y desarrollo
- Oportunidades, disposición e iniciativas
- Enfoque hacia el cliente

Por otra parte, cabe mencionar que aproximadamente un 25% de la población encuestada es de nuevo ingreso dentro de la organización, la cual probablemente aún no se ha ambientado, o

bien, no ha tenido el tiempo para conocer las particularidades de la empresa en general, o bien, de su área de trabajo de manera particular. En este sentido, se espera que en la mayoría de los tópicos planteados, sobre todo en aquellos que están enfocados a la experiencia dentro de la empresa, hayan respondido o no tienen opinión formada. Sin embargo, aún cuando este volumen no debió haber variado - al menos no en sentido dramático -, al expresar no tener una opinión formada respecto a los tópicos planteados, sí se encontró que tal volumen se disparó considerablemente en algunos de estos. Quizá la probable actitud de abstencionismo fue el factor decisivo para tal variación de este indicador - aún cuando los cuestionarios aplicados garantizaban el anonimato -. Y es que, los encuestados, frecuentemente, son movidos por un factor de temor a represalias, sobretodo cuando ya se tuvo una experiencia anterior en lo que respecta a este tipo de ejercicio e intervención.

No obstante lo anterior, es menester efectuar una revisión de los porcentajes de las respuestas, los cuales ya están graficados; y, asimismo, hacer énfasis en las observaciones que nos lleven a realizar una interpretación y análisis más acertada de los resultados.

Rubro **Motivación y confianza**

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Pertenencia.** Nuestras observaciones nos llevaron, primeramente a considerar si la población se siente parte de la organización. Se obtuvo que el **50 %** de la muestra mostró una actitud **favorable** en tanto que de la mitad restante un **27%** no se siente parte de la empresa y un **23%** no tiene una opinión formada.

Cabe considerar que el **27 por ciento** desfavorable constituye **casí el 30%** de la muestra. Se trata de una población que **tiene un sentimiento** latente o manifiesto de que **se encuentra en un lugar que no le pertenece.**

b) **Sensación de libertad.** Una de las motivaciones para sentirse parte de algo, alguien, o un lugar, lo constituye el sentirse libre, y esta sensación a su vez, es alimentada por el espacio, la confianza en la toma de decisiones, el respeto por manifestar las opiniones -sean a favor o en contra-, de manifestar las necesidades, el descontento, o las iniciativas, etc.

Un **48%** de la muestra manifestó una opinión **favorable** a éste respecto. En tanto que un **34%** ponderó que una opinión **desfavorable.** Sólo un **18%** afirmó no tener opinión formada a este respecto.

c) **Cooperación e interacción.** El **62%** de la muestra manifestó una opinión **desfavorable** en cuanto a la falta de cooperación entre las áreas que integran la organización. Asimismo, ponderó que es menester que la empresa promueva facilidades para socializar e interactuar dentro de la organización. Sólo un **25%** se manifestó favorablemente y un **13%** no tiene una opinión formada.

d) **Valor del trabajo.** En lo referente a la imagen que tienen los empleados respecto a cómo la empresa valora el trabajo, el **56%** presentó una opinión **favorable**, y sólo un **19%** manifestó una desfavorable, y un **25%** no tiene una opinión formada.

e) **Atención recibida.** La atención recibida durante la estancia en una institución equivale al interés que, como empleados, manifiesta la empresa. En este rubro, existe una dramática paridad entre los que tiene una opinión **favorable** y los que tiene una **desfavorable**. Siendo los primeros **38%** y los segundos **36%**. En tanto que un **26%** no tiene opinión formada.

f) **Promoción, oportunidades de crecimiento y beneficios.** En lo que representa a las motivaciones materiales, a lo que llamamos estímulos, promociones de ascenso, las oportunidades de crecimiento y otros beneficios, un **40%** de la muestra manifestó una opinión **desfavorable**, lo cual representa el descontento a este respecto. Ello puede ser por dos causas: la primera, es que no haya tales promociones, oportunidades, beneficios y/o estímulos; la segunda, es que si los hay, la población de la empresa lo desconoce, y esta información no se ha permeado por los canales adecuados, o con la frecuencia requerida. No obstante, un **31%** se manifestó **favorablemente**, y un **29%** **no tiene opinión** al respecto.

g) **Dolor, cansancio, y sentimientos similares.** En el transcurso de la experiencia de cada empleado dentro de la empresa, necesariamente atraviesa situaciones o periodos de fricción y malos entendidos causados por excesiva presión o una delegación inadecuada –originada de una mala planeación, y temor a involucrar al equipo de trabajo en la toma creativa de decisiones–. Tal perspectiva puede ser saneada, pero en la mayoría de los casos permanece en los sentimientos de los empleados. A este respecto un **48%** de la población mostró un estado **desfavorable**. Lo cual es de considerar. En tanto que un **31%** tiene una postura **favorable**, y un **29%** no tiene opinión al respecto.

h) **Congruencia de la gerencia.** Las promesas no cumplidas, las órdenes no fundamentadas, etc., provocan una imagen de incongruencia y de informalidad en los miembros de la organización. Esto resta confianza en la autoridad y, por tanto, motivación para llevar a cabo las labores respectivas. Un **42%** aseveró **no tener opinión formada** al respecto cifra que se dispara si consideramos el parámetro anterior. Aún así, la mayoría, un **36%** manifestó una opinión **desfavorable**, y un **22%** se postuló **favorablemente**.

i) **Hostilidad.** El ambiente suele ser adverso e incompatible con referencia a las expectativas de los que están involucrados para actuar en tal ambiente. Este parámetro es compatible con el anterior de

Sensación de libertad. La encuesta arrojó el resultado de **51% favorable**, en tanto que un **32%** considerable, manifestó una opinión **desfavorable**. Sólo un 17% no tiene una opinión al respecto.

j) *Hermetismo de la Dirección.* El **50%** de la muestra se manifestó **desfavorablemente** respecto de la Dirección. Ello marca un aislamiento de la misma y una imagen de hermetismo con respecto a su interacción con el resto de la organización. **32%**, considerable, se manifestó **favorablemente** y un 18% no tiene opinión formada.

k) *Seguridad de empleo.* En lo que respecta a los sentimientos de seguridad en cuanto a conservar el empleo, **57%** se manifestó **favorablemente** a este respecto. Sólo un **25%** dejó entrever un cierto temor referente a este rubro al manifestarse **desfavorablemente**. Por otra parte, el 18% restante, no manifestó opinión, lo cual es coincidente con la proporción del personal de nuevo ingreso, el cual no ha tenido la práctica suficiente como para tener nociones con referencia a esto.

l) *Trabajo en equipo.* En lo referente a la apreciación acerca del trabajo en equipo, el **46%** se manifestó **favorablemente** y el **32%** **desfavorablemente**. No obstante, cabe hacer la observación de que el promedio sumado de los resultados que componen los dos reactivos que conforman este rubro, constituyen una variable. Uno de los reactivos es indicador del conocimiento acerca de la integración del trabajo propio con el del resto de la organización, el cual arrojó un **66% favorable**, el otro reactivo indica la búsqueda de soluciones a nivel colectivo lo cual indica un **52% desfavorable**. Por lo anterior, podemos deducir que la gente está consciente de estar integrada en un cuerpo pero ese cuerpo no actúa uniformemente.

m) *Apreciación errónea de la misión de la empresa.* El **45%** de la muestra se manifestó **desfavorablemente**, aseverando que la misión de la empresa es sólo ganar dinero, dejando de lado todos los valores y filosofía de la empresa; los cuales constituyen el elemento cohesionador. Sin embargo, un **35%** de la población no reconoció esto, por lo que tiene una postura **favorable**. El 20% restante no maneja estos conceptos, pues manifestó no tener una opinión formada.

n) *Compatibilidad con la empresa.* El **54%** de la muestra se manifestó **favorablemente** respecto de la compatibilidad de sus intereses con los de la empresa. De hecho, aseguraron que cuando la empresa consigue una meta, ello constituye un logro propio, y que sus intereses son compatibles con los de la empresa. Hay un **25%** no demasiado significativo que manifestó lo contrario, propiciando una opinión **desfavorable** a este respecto. Sólo un 21% no tiene este sentido de integración.

o) **Procesamiento de problemas.** 45% de la población considera que el procedimiento para solucionar problemas, es ineficiente en Diseño en Plata, un 39%, considerable, se dispara aseverando **no tener opinión formada**. Sólo un 16% se manifestó **favorablemente**, lo cual demarca que sólo en algunas áreas de la empresa el procesamiento de problemas es eficiente. No obstante, si consideramos que hay problemas que afectan al total del cuerpo de la organización la tendencia favorable comienza a ser castigada.

p) **Salario como movil.** 49% de la población de Diseño en Plata, según la muestra, considera, **desfavorablemente**, que el salario es la fuente principal de satisfacción de su trabajo. Un 35%, considerable, asume **favorablemente**, que no es así en su caso. Y sólo un 16% asume que no tiene opinión al respecto.

q) **Efectos.** La motivación no se manifiesta únicamente al interior de la organización, sino que tiene efectos al exterior, sea con clientes, amigos, familiares. Por lo cual cada empleado es un promotor potencial de la empresa. En el mejor de los casos un empleado motivado es un promotor favorable para la organización, pero se corre el riesgo de que esto no sea así. Según muestra el **66% es favorable** a este respecto, en tanto que sólo el **16% es desfavorable**.

Rubro Condiciones de Trabajo

En este rubro podemos considerar los siguientes resultados:

a) **Horas de trabajo.** El 65% de la muestra manifestó **su conformidad** respecto de las horas de trabajo, por lo que consideramos esta cifra **favorable**. En tanto que un 25% está decontento a este respecto, este porcentaje de la población puede considerarse desfavorable en el sentido de que hay un descontento latente entre los trabajadores, aunque, por el momento, ello no representa una mayoría significativa.

b) **Comparativa con otras compañías.** Respecto de la información comparativa con las condiciones que ofrecen otras compañías, el 55% de los encuestados se manifestó **desfavorablemente**, y sólo el 6% **favorablemente**. Un 39% considerable aseveró **no tener opinión formada**. Este indicador deja traslucir que, no obstante que las personas muestran, sensiblemente, que tienen una seguridad de sus colocaciones, no tienen motivos para asegurar su permanencia en la empresa.

c) **Sueldos y salarios.** 73% de la población manifiesta **desfavorablemente** su opinión en lo que respecta al rubro de sueldos y salarios; y sólo un 16% se ponderó **favorablemente**.

d) **Prestaciones y estímulos.** El 50% se reafirma **desfavorablemente** en lo referente a prestaciones y estímulos. Tanto en la falta de inversión para programas de estímulos por parte de la empresa, como en lo referente a la comprensión acerca de las prestaciones a las cuales tienen derecho. 26% esta **a favor** en este sentido. Muy empatada se presenta la cifra de 24% **aseguran no tener opinión** sobre el respecto.

e) **Recursos para realizar el trabajo.** 51% de la muestra se postula **favorablemente**, en cuanto a contar con lo necesario para el desempeño de sus labores. Empero, un 31%, considerable, afirma lo contrario manifestándose **desfavorablemente**, y sólo un 18% no tiene opinión en este rubro.

f) **Formalidad y trato.** 42% asegura **no tener opinión formada**, pero esta cifra se dispara mucho, en relación a la proporción de personas que son de reciente ingreso dentro de la empresa, por lo que este se convierte en un indicador de temor de expresar la opinión. En contraposición tenemos 31% **favorable** y 27% **desfavorable**, cifras muy empatadas, que ilustran una marcada división en cuanto a áreas, y a condiciones particulares en cada una de ellas.

g) **Permanencia.** 39% de la muestra encuestada se manifiesta **desfavorablemente**, respecto a su permanencia, no obstante un cercano 35% se pondera **favorablemente** a este respecto. Un 26% **no tiene opinión formada**. Ello representa la misma situación del rubro anterior, sólo que más claramente.

h) **Resolución de problemas.** 45% se manifiesta **desfavorablemente** en cuanto a la resolución de problemas y el manejo de quejas. El 39% - considerable-, de los encuestados afirma **no tener opinión formada**. Y únicamente el 16% -**favorable**-, asevera estar conforme con la manera en que se procesan los problemas en la empresa.

Rubro Liderazgo

a) **Interés por los empleados y accesibilidad.** El 44% de los encuestados se manifestó **favorablemente** con referencia al interés mostrado por la gerencia y sus superiores inmediatos. Pero, esta mayoría es relativa en virtud de que el 35% se manifestó **desfavorablemente**. Y un 21% aseveró no tener opinión.

b) **Coerción.** 50% de la muestra ponderó su opinión **favorable** con referencia a la presión que ejerce su superior inmediato, esta mayoría también es relativa si consideramos que un 31% se manifestó **desfavorablemente** con referencia a ello.

c) **Reconocimientos y estímulos.** 52% de los encuestados calificó la actitud de su superior inmediato, **favorablemente**. En tanto que el 31% se ponderó **desfavorablemente**. Y sólo un 18% no tiene opinión formada.

d) **Correctivos.** 42% se manifestó **favorablemente** en razón de las medidas correctivas que se ejercen en la empresa y un 32% **desfavorablemente**; esta última cifra es considerable, si tomamos en cuenta que 26% expresaron no tener opinión al respecto.

e) **Apertura comunicación e información.** 48% de los encuestados se manifestaron **favorablemente** respecto de la apertura de sus superiores para recibir sugerencias y quejas; así como de su nivel de información acerca de decisiones de su área e instrucciones específicas de trabajo; 27% aseveraron **no tener opinión formada**. En tanto que el 24% expresó su descontento **desfavorablemente**.

f) **Trato.** Se **empataron** las opiniones **favorable y desfavorable**, resultando 37% y 36% respectivamente, y un 27%, considerable, aseveró **no tener opinión** al respecto.

g) **Consistencia, autoridad y organización.** Esta área de liderazgo está un poco debilitada, por cuanto el 44% de los encuestados se manifiesta **favorablemente**, pero el 32% **desfavorablemente**; y, el 24% no tiene opinión. Tales opiniones versan sobre la precisión de los objetivos, la manera de organizar el trabajo, la credibilidad, el cumplimiento de promesas y la consecuente autoridad, la capacidad y posición de mando.

h) **Replicar la visión.** Esta área también es un área castigada, 42% se manifestó **favorablemente** en lo que respecta a compartir la visión del superior y lo que éste espera desarrollar. En tanto que el 35%, significativo en comparación con la cifra anterior se manifiesta **desfavorablemente**, y un 23% no tiene opinión formada. Ello resulta de que probablemente los superiores no han sabido transmitir la visión a sus subordinados, o bien la desconocen.

Rubro **Interacción entre las áreas**

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Colaboración conjunta.** 72% manifestó su opinión **favorable** en lo referente a la comprensión de colaboración con otras actividades y trabajos de las áreas que integran la empresa. El 17% no tiene opinión a ese respecto, quizá sea por que desconoce el concepto, o bien, no lo

maneja, y sólo un 11% se manifestó **desfavorablemente**. No representa una cifra significativa.

b) **Manejo de información.** 95% asegura, **favorablemente**, que entiende que debe proporcionar información al resto de las áreas o los colaboradores y que también demandará de que se la proporcionen. Sólo el 3% se manifiesta **desfavorablemente**, 2% no tiene opinión

c) **Cooperación.** 44% expresó **favorablemente** su opinión, en tanto el 35% **desfavorablemente**. Aunque la mayoría está dispuesta a cooperar una buena parte no recibe cooperación de otras áreas. 21% no tiene opinión al respecto.

d) **Disposición de socializar.** 75% manifestó **favorablemente** su disposición y aún el deseo de socializar con otras áreas y compañeros de la empresa. 11% de los encuestados no están dispuestos, no obstante esta opinión **desfavorable** no representa una preocupación para la empresa. 14% no tiene opinión formada.

<p>Rubro Conocimiento general acerca del corporativo</p>
--

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Información proporcionada por la Dirección General.** 50% de los encuestados manifiestan **desfavorablemente** que la Dirección General no les ha proporcionado información. 32%, considerable, se manifiesta **favorablemente**. Y un 18% no tiene opinión referente a ello. Es factible que las áreas administrativas tengan más acceso a la información que el resto, en virtud de su cercanía con la dirección, sobre todo en el ejercicio de toma de decisiones. Mas, si añadimos los que no tienen opinión a los que se manifiestan desfavorablemente, **tenemos 68% desfavorable**.

b) **Organigrama.** 66% de los encuestados afirman, **favorablemente** conocer la manera en que su puesto se integra al resto de la organización, el 23% **no tiene opinión**, y el 11% se manifiesta desfavorablemente. Si añadimos los que no tienen opinión a los que se manifiestan desfavorablemente, **tenemos 34% desfavorable**.

c) **Demanda de información acerca del Corporativo.** 92% asevera **desfavorablemente** que no recibe suficiente información acerca del corporativo y de Diseño en Plata. 5% no tiene opinión formada, y sólo un 3% se manifiesta favorablemente. Añadimos los que no tienen opinión a los que se manifiestan desfavorablemente, **tenemos 97% desfavorable**.

d) **Rumbo y colaboración para alcanzar la visión.** Existe desconcierto en lo referente al rumbo que tiene la empresa y respecto a alcanzar la visión. **44%** se manifestó **desfavorablemente**, **39%** **no tiene opinión** y sólo un **18%** se manifestó favorablemente. Sumamos los que no tienen opinión a los que se manifiestan desfavorablemente, **tenemos 82% desfavorable.**

e) **Objetivos.** **55%** de los encuestados asegura conocer y entender **favorablemente** los objetivos de la empresa y trabajar para conseguirlos, **27%** **no tiene opinión**, y **18%** se manifiesta desfavorablemente. Los que no tienen opinión más los que se manifiestan desfavorablemente, **tenemos 45% desfavorable.**

f) **Misión.** **65%** de los encuestados aseveran, **favorablemente**, conocer la misión de **Diseño en Plata** y sentirse comprometidos con ella. En tanto que **18%** y **18%** **no tienen opinión**, o bien, se manifiestan **desfavorablemente**. Añadimos los que no tiene opinión a los que se manifiestan desfavorablemente, **tenemos 36% desfavorable.**

g) **Conocimiento general acerca del corporativo (promedio global).** **40%** de la muestra se manifiesta **favorablemente** acerca de este rubro, no obstante empatándose un **39%** se expresa **desfavorablemente**, y un **21%** no tiene opinión formada. Los que no tienen opinión más los que se manifiestan desfavorablemente, **tenemos 60% desfavorable.**

<p style="text-align: center;">Rubro Nivel de información de la empresa</p>

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Disposición para proporcionar información.** **95%** **-favorable-** está en disposición de proporcionar información a otras áreas de la empresa. **3%** no significativo se manifiesta **desfavorablemente** y sólo un **2%** no tiene opinión formada.

b) **Demanda de información por parte de la Dirección General.** Este rubro se refiere a que la población considera que la Dirección General debe proporcionar información. **65%** de los encuestados se manifiestan **desfavorablemente**, **18%** **no tiene opinión** y **17%** **desfavorablemente.**

c) **Retroalimentación.** **48%** de los encuestados expresan su opinión **desfavorable** respecto al hecho de que no reciben retroalimentación dentro de la empresa. En tanto que un **40%** muy cercano y considerable, manifiesta **favorablemente** estar retroalimentado.

d) **Iniciativa de la Dirección.** **87%** de los encuestados expresaron su opinión **favorable** respecto a la iniciativa de la Dirección de buscar

conocer la opinión de ellos mediante la presente encuesta y un **10% no tiene opinión formada**. Sólo un 3% se manifestó desfavorablemente.

e) **Demanda del sistema de comunicación eficiente**. El **68%** de los encuestados se ponderan **desfavorablemente** en cuanto al sistema de comunicación existente. **21%** asevera **no tener opinión formada** a este respecto, y **11%** se manifestó **favorablemente**, de lo cual se infiere que está conforme con el actual sistema de comunicación.

f) **Eficiencia y participación en medios informativos de la empresa**. **42%** de los encuestados se manifiesta **desfavorablemente** en cuanto a la eficiencia de los medios informativos de la empresa. **38%** se pondera **favorablemente**; y **20%** asevera **no tener opinión**. No obstante, a la inversa estos indicadores representan, asimismo, la disposición para participar y dar ideas en la creación de nuevos medios de comunicación al interior de la empresa.

Rubro Identidad

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Pertenencia**. Se aborda nuevamente la subcategoría de pertenencia, sólo que ahora en el contexto de identidad. En donde, el **60%** expresa su opinión **favorable**, respecto de que se siente parte de la organización. El **21%** **no tiene opinión**; y por último sólo un **19%** se manifiesta **desfavorablemente**.

b) **Apoyo mutuo**. **48%** aseveraron **no tener opinión** respecto a las personas que son promovidas dentro de la empresa. **31%** considera **favorablemente**, que tales personas merecen tal promoción, y **21%** consideran, **desfavorablemente**, inmerecida tal promoción.

c) **Creencia de que la razón de ser de Diseño en Plata, es sólo ganar dinero**. **45%** de los encuestados se manifiestan **desfavorablemente**, reconociendo que el móvil, la misión, el propósito y la razón de ser de la organización es sólo ganar dinero. Un **35%**, significativo, declinan **favorablemente** esta opinión, en tanto que un **20%** de la muestra **no tiene opinión formada**.

d) **Empatía**. Respecto a este rubro, se midió la empatía en lo referente a compatibilidad de intereses, logro de metas, entre los encuestados y la empresa, orgullo de colaborar en la empresa, recomendación hacia el exterior, e influencia de opinión de otras personas respecto de la organización. Se encontró que el **45%** se expresa **favorablemente** a este respecto, el **28%** asevera **no tener opinión formada**, y el **27%** se manifestó **desfavorablemente**.

e) **Libertad de expresión.** El 62% de los encuestados se expresaron - en el rubro de identidad- **favorablemente**, en cuanto a su libertad de expresar dentro de la empresa, el 24% se manifestó **desfavorablemente** y por último, el 15% **no tiene opinión** al respecto.

f) **Conocimiento y comprensión de filosofía, misión, visión, valores y objetivos.** 40% de los encuestados aseveraron **favorablemente**, conocer y entender estos conceptos. En tanto que el 36%, significativo, de los encuestados aseguran, **desfavorablemente**, no manejar estos conceptos. Y un 24% **no tiene opinión**. Si sumamos al 36% desfavorable con el 24% de los que no tienen opinión, estamos hablando de un **60% de la población que no maneja estos conceptos**.

Rubro Participación

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Papel de la empresa como promotor de la participación.** El 60% de la muestra se expresó **desfavorablemente** respecto de que la empresa promueve la participación de sus miembros. En cuanto a los que tienen una opinión **favorable** y a los que **no tienen opinión**, a este respecto, la cifra fue de 20%.

b) **Papel de empleado como actor de la participación.** Respecto a la actuación de los encuestados como hacedores de la participación, los indicadores informan de la disposición de los trabajadores para participar en las decisiones que se toman en la empresa, así como de la mejora en la calidad de su desempeño. Los resultados fueron 50% de los encuestados se manifiestan **favorablemente**, 36% significativo, se manifiestan **desfavorablemente**; y por último, 15% **no tienen opinión**.

c) **Valor agregado.** En cuanto al esfuerzo y la creatividad invertido para el bien propio, el de otros, el de la empresa, y el del cliente, el 80% del personal se manifestó sensible **favorablemente** a este respecto, el 14% no tiene opinión formada, y el 6% tiene una postura desfavorable.

Rubro Impacto ante los cambios

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Prestión.** 55% de los encuestados se manifiestan favorablemente de lo que se infiere que sabe enfrentar las situaciones bajo presión; el 29%

-casi 30%- se manifiesta **desfavorablemente** y el 16% **no tiene opinión**.

b) **Valoración de la experiencia.** 42% **no tiene opinión** en lo que respecta a la movilidad del personal, obedeciendo a la experiencia como un criterio para efectuar tal acción. 34% se expresa **desfavorablemente**, y 24% **favorablemente**.

c) **Comunicación de los cambios.** 42% de los encuestados se manifiestan **desfavorablemente** por la forma en que se comunican los cambios dentro de la empresa. El 31%, considerable, se postula **favorablemente**, en tanto que un 27% **no tiene opinión formada**.

d) **Búsqueda de soluciones.** 52% se manifiesta **desfavorablemente**, en lo que respecta a una búsqueda de soluciones colectivas. En tanto que el 27% se expresa **favorablemente** y el 21% asevera **no tener opinión formada** al respecto.

Rubro

Expectativas de crecimiento y desarrollo

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Respecto a la empresa.** 39% de los encuestados tiene expectativas **favorables** de crecimiento y desarrollo respecto a la empresa. 34% **no tiene opinión**, y 28%, considerable, se manifiesta **desfavorablemente**.

b) **Personales.** 54% de los encuestados tienen expectativas **favorables** respecto a su crecimiento y desarrollo personal dentro de la organización, y se siente parte de ella; 24% **no tiene opinión** y 22% manifiesta **desfavorablemente** tener pocas o nulas expectativas.

c) **Colaboración e iniciativa.** 66% de los encuestados expresaron su opinión **favorable** con referencia a la colaboración e iniciativa dentro de la empresa. 19% expresaron su opinión **desfavorable** y 16% no tiene opinión.

d) **Delegación de responsabilidades.** 39% de los encuestados se manifestaron **favorablemente** y empatando el 38% **desfavorablemente**. El 23% **no tiene opinión** a este respecto. Este indicador representa problemas de fricciones, favoritismo, y falta de liderazgo o delegación de responsabilidades.

e) **Ambiente.** El ambiente de trabajo calificado por los encuestados tiene la escala de 54% **favorable**, 28% **desfavorable** y 19% **no tiene opinión**.

f) **Relación con la competencia.** 81% de los encuestados desconocen, **desfavorablemente**, las perspectivas de negocios de **Diseño en Plata** y su posición frente a la competencia. 11% **no tiene opinión** y 8% manifiestan **favorablemente** su conocimiento acerca del rubro. Si añadimos el 11% al 81% tenemos **93%** de la población desinformada, **desfavorablemente**, al respecto.

Rubro **Oportunidades, disposición e iniciativas**

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Toma de decisiones.** 55% de los encuestados se manifiestan **favorablemente** en lo que respecta a oportunidades de utilizar su juicio dentro de la empresa. 31% se manifiesta **desfavorablemente** y 15% **no tiene opinión formada**.

b) **Tolerancia.** 53% de la muestra asevera, **favorablemente**, que goza de un margen de tolerancia razonable, por parte de sus superiores, para cometer errores. Pero un 34%, significativo, expresa su opinión **desfavorable**, y el 13% no tiene opinión.

c) **Aportaciones.** 49% de la población se manifiesta **favorablemente** respecto de la oportunidad de hacer aportaciones al interior de la empresa, en lo referente a quejas, iniciativas, mejoras, denuncia de errores o fallas. Un 33% se expresa **desfavorablemente**, y sólo un 18% asevera no tener opinión.

Rubro **Enfoque hacia el cliente**

En este rubro podemos considerar las siguientes observaciones:

a) **Importancia.** El 85% de los encuestados manifestaron **favorablemente** reconocer la importancia que tiene el cliente para la empresa. 12% **no tienen opinión** y sólo un 3% se manifestaron desfavorablemente.

b) **Creatividad enfocada al cliente.** 65% expresó **favorablemente** su disposición para fomentar su creatividad enfocada al cliente. 25% asevera **no tener opinión formada**, y sólo el 10% se postula desfavorablemente.

c) **Sentimiento de relación con el cliente.** 65% de los encuestados se expresó desfavorablemente, respecto de su sensación de cercanía con el cliente. 19% se manifestó **favorablemente**, y 16% **no tiene opinión**. Si

añadimos los que no tienen opinión a los que se manifiestan desfavorablemente tenemos en total **81% desfavorable.**"

Como resulta obvio este despacho solo trato de cobrar el trabajo realizado e inventar una serie de problemas los cuales se resolverían a través de continuar con el contrato que ya se tenía estipulado e impartiendo cursos y más cursos sin especificar cuales, afortunadamente me percaté de que existía una gran área de oportunidad en este nuevo trabajo.

Para tener un punto de partida inicié consiguiendo datos de la producción del año anterior desglosada mes por mes, información que obviamente el departamento de manufactura tenía a la mano y sobre la base de los números ya existentes sabía que en la medida que se vieran modificados los datos de manera significativa, se estaría reflejando la productividad.

Esto al parecer es muy sencillo ya que sólo se trataba de aumentar la producción que se había fabricado un año antes y lo que era mas claro, no sólo se necesitaba mas personal para aumentar la cantidad producida sino reestructurando y previendo algunas situaciones esto se daría de manera natural.

Pero para ser productivo no sólo requerimos modificar los estándares de producción o aumentar los requerimientos del área de ventas, sino facilitar a los trabajadores las operaciones en forma tal que para ellos sea más simple la fabricación del producto que se comercializa.

¿Qué queremos decir con esto?, que resulta de mucha importancia aclarar, porque probablemente nos hace pensar en cambio de maquinaria o se esta dejando ver como una inversión costosa que tampoco de ninguna forma garantiza el aumento inmediato de la productividad y además algo muy importante es no perder de vista el objetivo que es el aumento de la productividad a través de un plan de vida y carrera.

Con todo esto nos estamos refiriendo a que con los mismos recursos tanto materiales, económicos, como humanos observamos una mejora inmediata que trae beneficios tanto al patrón como a los trabajadores.

Ya que hemos entrado en materia de condiciones de trabajo, otra de las actividades realizadas para ese momento fue el revisar las condiciones de seguridad que imperaban en la planta, que por supuesto afectaban de forma considerable a los trabajadores. Por el simple hecho de no tener el equipo de protección personal completo, los zapatos de seguridad adecuados, protectores audibles, goggles, guantes, petos, etc.

Estas condiciones también se refieren al lugar físico donde desempeñan la actividad laboral, entendiendo esto como los agentes físicos y químicos que intervienen directamente en el área de trabajo como por ejemplo: si hace calor, frío, humo, polvo, viento, ruido, dando pie en esa medida a la adecuación del tipo de equipo que debíamos utilizar y en que zonas.

La seguridad no debemos encajonarla en esto, ya que existe en esta materia cierta normatividad por parte del Estado, hasta cierto punto muy estricta que lejos de preocuparse por dar al empresario la facilidad para implementar programas que coadyuven al mejoramiento de las condiciones de seguridad de los trabajadores para evitar enfermedades, riesgos de trabajo e incluso la contaminación del ambiente.

Más bien le proporciona molestias y en la mayoría de las ocasiones lo que pretende es sancionar a través de multas que merman la utilidad de la operación y propician situaciones tan desagradables como el soborno que fomenta la complicidad entre funcionarios públicos mediocres y la empresa que lo que menos necesita hoy en día es un cómplice para evadir sus responsabilidades con su propio personal y la comunidad donde se encuentra localizada.

Con este antecedente nos vimos en la necesidad de reglamentar la seguridad industrial partiendo de una estadística de los accidentes que se habían presentado en el año anterior que era preocupante ya que para una cantidad tan pequeña de trabajadores el índice de siniestralidad y los días incapacitantes por concepto de riesgo de trabajo eran altísimos y obvio resultaba fijarse una meta en este aspecto porque el riesgo en determinadas áreas estaba presente en todo momento y en cualquier instante seguía amenazando la integridad física de los trabajadores.

Por un lado, pero por otro tampoco existía la regulación del llenado de formatos de MT1 (formato con que calificaba el Instituto Mexicano Seguro Social IMSS, los probables riesgos de trabajo ocurridos en trayecto a la empresa o dentro de las instalaciones de ésta) lo cual fue un golpe tremendo para los trabajadores ya que era la mejor manera de no trabajar y recibir sus ingresos íntegros en un periodo determinado.

Para cerrar la llave en este asunto se inició la investigación de los accidentes y encontramos situaciones tan desagradables como que el personal se había lastimado en un día inhábil anterior en el gimnasio, en el fútbol, en una fiesta o en un lugar distinto a las instalaciones de trabajo, pero el interés personal del trabajador era cobrar sin trabajar, esta mentalidad fue fácil modificarla al dar a conocer todas las implicaciones que traía como consecuencia el actuar de esta manera.

La reglamentación implicaba desde como conducirse en la planta hasta la higiene y prevención de enfermedades contagiosas y que hacer en casos de contingencias ambientales o emergencias, a través de la utilización de los recursos que proporciona el IMSS gratuitamente.

Otro factor muy importante y costoso para las empresas es la rotación del personal que casi nadie reflexiona respecto a ésta, sobre todo al costo que representa, que aparentemente se dice que es media hoja de la presolicitud, dos hojas de la solicitud, otras cuantas de los exámenes psicométricos, una poca de tinta o grafito de un lápiz.

Y el tiempo que le toma a la psicóloga entrevistar, la aplicación de los exámenes, luz, agua, atención personalizada de la recepcionista o bien un vigilante, y si seguimos analizando podemos llegar a un precio que por bajo que este sea, la repetición constante de la actividad lo puede elevar en forma considerable.

Por ello, aparte de revisar el índice de rotación del personal del año anterior también revise las entrevistas de salida, con el fin de saber el porque de la partida de la gente y no traer nuevamente personal con las mismas características en el futuro, ya que tendría el mismo fin que el de los casos analizados.

Respecto a la rotación de personal se puede decir que no es ocasionada únicamente esta por la mala administración de los recursos humanos, sino que también algunos factores íntimamente

relacionados con la personalidad del supervisor la pueden provocar, con esto quiero decir que, una persona cuando llega a la empresa a solicitar trabajo es un golpe muy fuerte para él que lo analicen desde como se peina, viene vestido, se para, habla, escribe, platica, sus costumbres personales (si usa arete, si esta tatuado, etc.).

Aunque esta mala impresión puede borrarse fácilmente al saberse contratado, o más bien aceptado por la organización en la que a pesar de ser un perfecto desconocido ha tenido el triunfo del reconocimiento de una parte de la sociedad.

Una vez superada esta etapa, viene la fase del enamoramiento, en la que le platican en su curso de inducción que tomó la mejor decisión de su vida desde el momento que se acercó a la empresa a solicitar empleo, ya que ha ingresado a la mejor empresa del ramo, que ocupa una posición muy importante en el mercado, motivo por el cual no acepta a cualquier candidato que pretenda integrarse a ese equipo tan selecto de trabajo, pero en este caso particular ellos fueron elegidos para formar parte de esta organización.

No se diga cuando ven el video institucional, donde solamente hay gente bonita, sonriente, se ve como se produce y lo que se produce, salen almacenes de producto terminado repletos y aparece un trailer el cual es cargado de este producto, para llevarlo a diferentes destinos en toda la república y ¿ porqué no? A diversas partes del mundo.

Nos muestran las fotos del director general, sonriendo, tranquilo porque se cumplieron sus metas de trabajo, para dar paso posteriormente a la entrega de su uniforme nuevo, que hasta en algunos casos trae el logotipo de la empresa, o bien, hasta el nombre del operario, pero en fin este enamoramiento del que hablemos ha llegado a la etapa mas sublime de nuestro sentimiento para desembocar en la ruptura del corazón del operario.

Al ver éste una planta sucia, oscura, con humo, polvo, ruido, y además con un capataz que al principio le pareció una excelente persona, ya que durante la entrevista inicial, se limitó únicamente a preguntar su nombre, domicilio, y otros datos que ya están asentados en la solicitud, agregando la típica y tradicional pregunta ¿te gusta trabajar? Y al escuchar la esperada respuesta , sí! Saben que es el momento de decir, de acuerdo que entre mañana al primer turno para que se capacite.

Pero volviendo al punto anterior, al encontrar al supervisor furioso porque no hay los materiales necesarios para trabajar, o por algún problema inherente a la producción el personal de reciente ingreso se encuentra en un dilema ya que todo lo hermoso que le dijeron que era el trabajo dentro de la planta se convierte en una pesadilla para él y para el que lo reclutó, puesto que el segundo será el responsable directo del éxito de la contratación aunque el no haya tomado la decisión de la contratación y a la vez será responsable de que salga la producción, pues, si no hay personal, no se pueden cubrir los objetivos del área productiva.

Aunado a todo esto están relacionados también problemas de salarios bajos, incumplimiento de las cláusulas del contrato colectivo, el trato de los compañeros, si el ambiente es hostil, el papel que juega el sindicato dentro de las organizaciones desencadenando muchas veces esto en el ausentismo o bien en la desertión del personal a la actividad encomendada.

Y ya que hemos tocado el tema del ausentismo también podemos decir que representa un grave inconveniente para las empresas, pues también genera un costo alto, que a veces es difícil cuantificar, pero si evaluamos la carga social (impuestos que paga la organización por cada uno de los trabajadores a su servicio asistan a trabajar o no), el hecho de destinar un lugar, una herramienta, un uniforme, equipo de seguridad, un salario, etc.,

Para tener un lugar desierto por uno o varios días, e incluso en ocasiones llegar a la rescisión de contrato, participar en un juicio laboral, contratar un abogado, asistir a la procuraduría de la defensa del trabajo o hasta la junta local de conciliación y arbitraje, para demostrar que efectivamente un trabajador faltaba continuamente.

En fin, una serie de problemas que para evitarlos resultó importante dar un vistazo al índice de ausentismo del año anterior para tomar las medidas preventivas y correctivas de estas situaciones planteadas, considerando también la problemática personal de las trabajadoras, en épocas de incapacidades por maternidad, o embarazos de alto riesgo, o bien las simples gripas y las enfermedades gastrointestinales que se encuentran a la orden del día por la falta de higiene, cultura, exceso de contaminación o buenas costumbres alimenticias.

En suma dimos un breve recorrido por todas aquellas causas que afectaban la productividad de la empresa, incluso considerando los vicios ya comunes en las empresas que generan los mismos supervisores por pequeñas concesiones que dan al personal muy allegado a ellos, que la amiguita, la comadre el compadre, que normalmente provoca la inconformidad de la mayoría del personal.

Porque hay que estar bien claros que el trabajador no esta inconforme con su trabajo, ni con su salario, ni porque no le dieron permiso o no le dieron vacaciones, realmente esta inconforme la mayoría porque el otro gana mas, pide permiso continuamente y se lo dan, le concedieron vacaciones y le falta un mes para tener derecho a ellas, rola turnos, le exigen mas producción, lejos de pensar en la solución que pueden tener sus problemas personales conjugándolos con la actividad diaria, la que le da de comer, la que le permite tener acceso a la satisfacción de sus necesidades básicas e inmediatas, SU TRABAJO, que a medida que mejor lo desempeñe tendrá dichos beneficios.

Cuando tuve la oportunidad de entrevistar a algunos candidatos les hice saber la importancia de tener puesta la camiseta, situación que les parecía de momento muy trillada ya que en ocasiones anteriores la frase les había llegado a los oídos, la diferencia era que yo no quería que se pusieran la camiseta de Diseño en Plata, sino la de su familia, puesto que la empresa más importante por la que se trabaja es por la familia, por ende, hay que ser el mejor no sólo en el trabajo sino en el lugar donde estemos parados.

Esto no es sólo para ser bien recibidos, sino además para ser mejor remunerados o promovidos de manera mas fácil a otras posiciones mejorando de esta forma la calidad de vida que tenemos y hacerla extensiva a nuestra familia EMPRESA por la que vale la pena trabajar.

En este aspecto cabe resaltar que en toda actividad si intervienen los sentimientos personales, difícilmente vamos a poder atacar la problemática que nos agobia, entendiendo por esto que las organizaciones deben estar integradas por personal que sepa trabajar en equipo, que este consciente de que en la medida que se beneficie la empresa para la que trabajan, ellos se verán

beneficiados, que todos los negocios deben tener cierta utilidad para el dueño, que por eso son negocios y si dejan de serlo para los patrones, estos tenderán a cerrar y se acabará una fuente de empleo que puede ser buena, pero que debe tener la tendencia a ser excelente.

PROPUESTA DE SOLUCIÓN Y AUTO EVALUACIÓN

Como es de suponerse la alternativa para resolver toda esta problemática esta basada en la capacitación, en la elaboración de un plan de capacitación que contempló la solución integral de todas las situaciones que fueron detectadas y planteadas a lo largo de los apartados anteriores de esta memoria de desempeño profesional y como se dijo en un principio se tomaron como base la educación permanente que es a la que se tiene acceso en los centros de trabajo que a través de la capacitación, el adiestramiento y la concienciación podremos lograr no sólo la productividad de las empresas, sino además trazar un plan de vida para nuestros empleados y trabajadores para beneficio mutuo, contratante y contratado, haciendo extensivo el beneficio hasta el último rincón de su hogar.

Primero se elaboró el reglamento de ascensos de personal sindicalizado de Diseño en Plata S.A. de C.V. que se presenta a continuación:

REGLAMENTO DE ASCENSOS PARA PERSONAL SINDICALIZADO DE DISEÑO EN PLATA, S.A. DE C.V.

I N D I C E

- Introducción
- I. Objetivos
- II. Categorías
- III. Asignación de categorías y red de ascensos
- IV. Requisitos para el cambio de categoría
- V. Procedimiento
- VI. Exámenes para cambio de categoría
- VII. Comité Calificador
- VIII. Aspectos generales

INTRODUCCION

Con el propósito de establecer en forma clara y objetiva los lineamientos a seguir para el desarrollo del personal sindicalizado se establece este sistema de ascensos y categorías, es importante hacer mención que la recategorización que también contempla el sistema supera ampliamente la expectativa que anteriormente existía y que permite a los trabajadores obtener ingresos más importantes a medida que vayan ascendiendo de categoría.

I. OBJETIVOS.

Propiciar el crecimiento y desarrollo del personal sindicalizado, dentro de la fabrica con objetividad y equidad en el proceso de cambio de categoría para mejorar sus condiciones salariales ascendiendo por un escalafón que le permitirá mejorar su condición de vida personal.

- Considerar a la capacitación, al desempeño y la actitud como factores valorativos de juicio en la evaluación, para el ascenso del personal.
- Crear las rutas de ascenso que permitan ser la base, para que nuestra empresa cuente con personal calificado permanentemente.
- Contar con un instrumento que facilite la administración para el otorgamiento de categorías a través de la estandarización de los criterios de evaluación.

CONCEPTO DE ASCENSOS

CATEGORÍAS UNO Y DOS SE EVALUA LA ACTITUD, CATEGORÍAS TRES, CUATRO, CINCO, SEIS Y SIETE, SE EVALUAN LOS CONOCIMIENTOS, Y CATEGORÍAS OCHO, NUEVE Y DIEZ, SE EVALUA EL DESEMPEÑO Y EL VALOR AGREGADO QUE SE LE DA A CADA OPERACIÓN DESEMPEÑADA. POR TANTO ESTO SIGNIFICA:

(CERTIFICACIÓN = DESEMPEÑO + ACTITUD + CONOCIMIENTOS)

IGUAL A

CRECIMIENTO Y DESARROLLO

II. CATEGORIAS

Las categorías establecidas en el sistema de ascensos son las siguientes:

- Categoría 30 Ayudante General X Tiempo Determinado
- Categoría 1 Ayudante General (Operario en entrenamiento)
- Categoría 2 Ayudante Calificado
- Categoría 3 Operario Calificado 'C'
- Categoría 4 Operario Calificado 'B' y 'A'
- Categoría 5 Técnico
- Categoría 6 Técnico Especializado 'D'
- Categoría 7 Técnico Especializado 'C'
- Categoría 8 Técnico Especializado 'B'
- Categoría 9 Técnico Especializado 'A'
- Categoría 10 Oficial Especializado 'A' o Coordinador

DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

Categoría 30 AYUDANTE GENERAL (sin despensa)

Corresponde al personal que ingresa para laborar por tiempo determinado, generado por necesidades del propio giro o específicas de la compañía.

Categoría 01 AYUDANTE GENERAL (con despensa)

Corresponde al personal de nuevo ingreso que a través del curso de inducción conoce los conceptos básicos de seguridad, clasificación, orden y limpieza, así como las reglas generales para laborar en la Empresa; cumple con lo estipulado en el Reglamento Interior de trabajo, y además

se encuentra en la fase de conocimiento en una operación básica asignada del proceso de manufactura.

Categoría 02 AYUDANTE CALIFICADO

Corresponde al personal que superó la categoría de entrenamiento y que ha alcanzado el dominio de una de las operaciones básicas del proceso de manufactura, ejecutándola rutinariamente dentro del proceso y aplica los conceptos básicos de seguridad, clasificación, orden y limpieza.

Categoría 03 OPERARIO CALIFICADO "C"

Corresponde al personal que tiene los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar diferentes operaciones básicas dentro del proceso de manufactura y que ha sido capacitado para trabajar con las herramientas, equipo y accesorios del proceso de manufactura.

Categoría 04 OPERARIO CALIFICADO "B" Y "A"

Corresponde al personal que tiene los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar diferentes operaciones dentro del proceso de manufactura y que han sido capacitados para operar una máquina manual teniendo conocimientos tanto de los insumos como de los productos y cumpliendo los estándares establecidos del proceso correspondiente.

Categoría 05 TÉCNICO

Corresponde al personal que posee conocimientos y habilidades suficientes para desarrollar cualquier operación dentro del proceso de manufactura. Corresponde al personal que ha sido capacitado para operar una máquina manual o automática, bajo los estándares establecidos del proceso correspondiente, asimismo son capaces de realizar registros para el autocontrol de su producción y ejecutar trabajos a signados de mantenimiento autónomo. También, al personal dedicado a medir los parámetros de calidad de la cadena, en el área de trabajo a través de métodos establecidos, que garanticen la calidad del producto.

Categoría 06 TÉCNICO ESPECIALIZADO "D"

Corresponde al personal que por sus conocimientos, experiencia y dominio de las operaciones del proceso de manufactura correspondiente, participa en el entrenamiento de personal cuando le sea requerido, de igual forma es responsable de coordinar el trabajo del personal en un área de trabajo, para alcanzar, mantener y mejorar en su caso los estándares de producción establecidos. Es responsable de la seguridad, orden, clasificación y limpieza en su área de trabajo. Conoce y realiza funciones básicas de mantenimiento preventivo autónomo y en su caso correctivo de carácter urgente a equipos de su área; lleva a cabo registros de control de piso. Corresponde también al personal que ha sido capacitado para operar correcta y eficientemente cualquiera de los equipos y máquinas del área a su cargo de las operaciones del proceso de manufactura correspondiente, logrando los estándares de producción establecidos. Son capaces de detectar fallas sencillas en su máquina o equipo correspondiente y corregirlas. Corresponde también al personal con alto sentido del concepto de seguridad en el desempeño de su actividad.

Categoría 07 TÉCNICO ESPECIALIZADO "C"

Corresponde al personal que domina por completo las funciones y operación de todas las máquinas o equipo obteniendo productos de cualquier tipo, bajo las especificaciones establecidas en el diseño, lleva a cabo registros de control de piso de su proceso, conoce los materiales que intervienen en el mismo, detecta fallas menores en el equipo corrigiéndolas a través del mantenimiento preventivo autónomo y en su caso correctivo de carácter urgente. Corresponde también al personal que tiene conocimientos para operar instrumentos de medición (calibrador, flexómetro, etc.), interpretación de especificaciones de piezas sencillas, montaje y ajuste de troqueles, operando prensas o punteadoras de tipo mecánico, máquinas automáticas y en general, obteniendo los estándares de producción establecidos. Corresponde al personal que por su experiencia y dominio de las operaciones del proceso de manufactura correspondiente participa en el entrenamiento de personal cuando le sea requerido, de igual forma es responsable de coordinar el trabajo del personal de los procesos de su área (diamantadoras, RA200), para alcanzar, mantener y mejorar en su caso los estándares de producción establecidos. Es responsable la seguridad, orden, clasificación y limpieza en su área de trabajo. Corresponde también al personal que se encuentra en capacitación para adquirir los conocimientos de funcionamiento y operación de diamantadoras, RA2000, cóncava, tristar, viceladora, máquina de tejido de cadena (cola de zorro,

bizantina, gucci, torzal, bolitas, paralela, doble rombo, entre otras) conoce los diferentes tipos de cadena, resuelve problemas menores durante la operación del equipo y detecta posibles fallas en el proceso.

Categoría 08 TÉCNICO ESPECIALIZADO "B"

Corresponde al personal que opera los diferentes tipos de maquinaria y equipo de las áreas de diamantado y área de maquinas, conoce las partes principales y funcionamiento de la misma, conoce la nomenclatura de la maquinaria y equipos, interpreta especificaciones de piezas sencillas tiene conocimiento para operar instrumentos de medición flexómetro, calibrador, etc.) realiza el montaje y ajuste de los troqueles que corresponden a su maquinaria, cumple con los estándares de producción establecidos, realiza funciones de mantenimiento preventivo autónomo y en su caso correctivo de carácter urgente.

Categoría 09 TÉCNICO ESPECIALIZADO "A"

Corresponde al personal que conoce y opera en su totalidad las áreas de diamantado y maquinas, bajo los parámetros establecidos por la empresa, posee conocimientos plenos de manejo y uso de equipos de medición (calibrador, micrómetro, etc.), lee e interpreta especificaciones de cualquier tipo de cadena a producir, monta y ajusta troqueles, guías, alimentadores, etc., además, es capaz de detectar cualquier tipo de falla durante la operación asimismo ejecuta trabajos menores de mantenimiento preventivo autónomo y en su caso correctivo de carácter urgente, apoya y ayuda al coordinador de la sección para la coordinación y control de la distribución de cargas de trabajo en el área, llena los reportes de producción del área correspondiente. Corresponde también al personal que ha pasado por un proceso constante de capacitación en cuanto a la operación y mantenimiento preventivo del equipo de su departamento, controlando y verificando en su totalidad que el proceso se lleve a cabo bajo las normas de seguridad y de proceso especificadas por la empresa, participa activamente en la capacitación y adiestramiento de sus compañeros de trabajo del área.

Categoría 10 OFICIAL ESPECIALIZADO O COORDINADOR

Corresponde al personal que por sus conocimientos, experiencia y dominio de las operaciones del proceso de manufactura, participa en el entrenamiento del personal de forma permanente, de igual forma es

responsable de coordinar el trabajo del personal de las áreas de los procesos de manufactura o fabricación, para obtener, mantener y en su caso mejorar los estándares de producción establecidos. Es responsable de la seguridad, orden, clasificación y limpieza en su área de trabajo. Conoce y ejecuta funciones de mantenimiento preventivo autónomo y en su caso correctivo de carácter urgente a los equipos de su área, lleva a cabo registros de control de piso.

III. ASIGNACIÓN DE CATEGORÍAS Y RED DE ASCENSOS

Dentro de la estructura de las categorías, se distinguen algunas que se pueden lograr por condiciones de tiempo determinado o nuevo ingreso, tal es el caso de las categorías de ayudante por tiempo determinado y de operario en entrenamiento.

Además existen otras que se pueden lograr por estudios realizados u oficio con experiencia previa, como en el caso de troqueladores, torneros, ajustador, pulidor, fundidor.

En general todas se alcanzarán por procesos y tiempo, capacitación, desempeño y actitud.

CRITERIOS

Ubicar en la categoría de ayudante por tiempo determinado a aquellos que por necesidades particulares de la producción se requieren para cubrir plazas exclusivamente por tiempo determinado, generadas por necesidades específicas de la empresa.

Ubicar en la categoría de operario en entrenamiento "01" a aquellos que entran a cubrir necesidades de la empresa y se encuentran en proceso de entrenamiento en una de las operaciones básicas asignada del proceso de manufactura. (90 días)

Tiempo para cambiar a las categorías posteriores 180 días

Certificar en la categoría "02" al personal que realiza las operaciones de:

Lamina, aplana, talquea y mete cadena, lava cadena hornos, pone broche, embobina, checa y une cadena meter en cobre, chequeo de cadena,

despunta, hace mazos, empasta, embobina alambre, opera linkomatic, pica cadena recibe y entrega, mete y saca forma, levanta y baja cadena

Certificar en la categoría 03 al personal que realiza las operaciones de:

troquelador	cortadora circular	operario lavado
trefilador	corte de trenza	operario punteado
laminador	lazo	cortadora
neumática		
operario de maquina	operario de aflojado	aprendiz
diamantado		
operador de hornos	trabajos de mesa (soldado armado)	

Certificar en la categoría 04 al personal que realiza las actividades siguientes:

Operador de:	cortadora neumática	linkomatic
dorado	aflojador	pulido
plateado	martillado	trefilador
microfusión	torcedor	laminador
afinación	destorcedor	troquelador
maquinas	soldado	inyector de ceras
trenzador	armado	

Certificar en la categoría 05 al personal que realiza las siguientes actividades:

técnico de:	lavado (cáscara de nuez)	
microfusión	punteado	MTSF-2
SAF	dorado	plateado

Certificar en la categoría 06 al personal que desempeña las actividades:

técnico de:	mantenimiento	hornos
afinación	fundición y laminado	martillado
taller mecánico	mecánico ajustador	diamantado

Certificar en la categoría 07 al personal que realiza las siguientes funciones y actividades:

técnico especialista de:

diamantado	dorado	fundición
martillado	plateado	microfusión
maquinas	hornos	

Certificar en la categoría 08 al personal que realiza las funciones y actividades siguientes:

operario multihábil	diamantado - maquinas
maquinas - martillado	martillado - diamantado
dorado - lavado	lavado

Certificar en la categoría 09 al persona que realiza las funciones y actividades de:

auxiliar de coordinador en capacitación:

fundición y laminado	bajar y unir	martillado	afinación
maquinas	lavado	microfusión	
hornos	soldado armado	dorado	

Certificar en la categoría 10 al personal que realiza las funciones y actividades de: coordinador de cualquier departamento

IV. REQUISITOS PARA EL CAMBIO DE CATEGORIA

Los requisitos que se deben cubrir para el cambio de categoría son:

A) Cumplir con el período de tiempo requerido para cada categoría de acuerdo a la siguiente tabla:

Período requerido (meses)

Categoría 01	3
Categoría 02	6

Categoría 03 Deben transcurrir al menos 4 meses desde que
Categoría 04 se obtuvo la ultima categoría y de 2 a 3 meses entre

Categoría 05 capacitación y observación del desempeño, actitud
Categoría 06 y que exista la vacante.
Categoría 07 Deben transcurrir al menos diez meses desde que
Categoría 08 se obtuvo la última categoría y de 2 a 3 meses entre
Categoría 09 capacitación y observación del desempeño, actitud
Categoría 10 y que exista la vacante.

B) La categoría 01 es la categoría de ingreso y para pasar a la categoría 02 deben transcurrir 90 días y aprobar los exámenes correspondientes:

C) Ser propuesto por el jefe inmediato, comité o él mismo solicitar a través del jefe inmediato el cambio de categoría.

Para pasar de la categoría 03 en adelante se requiere:

D) En caso que exista la vacante o sea seleccionado por la empresa.

E) Obtener un mínimo de 80 puntos en la evaluación de actitud y desempeño, en los últimos 4 meses excepto categoría 01 (3 meses)

F) Obtener una calificación mínima de 80 puntos en los exámenes teórico práctico de cada uno de los cursos establecidos para las categorías correspondientes.

G) Haber recibido la o las constancias de certificación previas de cada categoría, debidamente autorizadas. Si no cuenta con la o las certificaciones anteriores no podrá ser candidato para la categoría siguiente, excepto la categoría 01.

PARA EL CASO ESPECIAL DE ASIGNACION DE CATEGORIAS EN EL ARRANQUE DE ESTE NUEVO SISTEMA DE ASCENSOS SE CONTEMPLA:

1. Asignación directa de categoría de acuerdo al tabulador.
2. Evaluación a todo el personal para obtener la certificación a la nueva categoría asignada.
3. De no obtener la certificación se dará un tiempo para que se le capacite y presente examen para la certificación a la categoría asignada previamente.

4. No podrá ser candidato a la siguiente categoría si no ha certificado la categoría que se asignó al arranque del nuevo sistema.

V. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIO DE CATEGORIAS

A) Para ser candidato a cambio de categoría

a.1. En el caso del personal que tiene la categoría 01, el Jefe Inmediato registra fecha de inicio en la categoría 01.

a.2. Cinco días antes de que hayan transcurrido 3 meses del inicio en la categoría 01, el Jefe Inmediato evalúa al personal y notifica al mismo el resultado de la evaluación.

a.3. El Jefe Inmediato envía la evaluación debidamente requisitada y autorizada a Relaciones Industriales, si esta es satisfactoria Relaciones Industriales realiza el cambio a la categoría 02 a partir del Martes siguiente en que se realizó la evaluación. Asimismo, elabora certificado de categoría 02.

De no ser satisfactoria la evaluación no se certifica y por lo tanto no se otorga la categoría, causando baja al termino del contrato de los 90 días.

a.4. Para el personal que solicite ser promovido a una categoría 03, y así sucesivamente de acuerdo al sistema mismo, se requiere que se comunique con su Jefe Inmediato o bien, el Jefe a iniciativa propia llenará la solicitud respectiva para entregarla al Comité de Ascensos.

a.5. El Comité analiza la solicitud y en un plazo no mayor a 30 días informa el resultado del análisis.

Si es aceptada la solicitud el Comité informa a través del Jefe Inmediato de la aceptación, y envía también al trabajador por el mismo conducto memorándum de invitación al curso de capacitación.

a.6. En caso de no ser aceptada la solicitud, el Comité informa al Jefe Inmediato que propuso al candidato para el ascenso.

El Jefe Inmediato avisa al trabajador y explica las causas por las cuales no fue aceptado.

a.7. El Comité entrega copia a Relaciones Industriales para que se archive en el expediente del trabajador.

a.8. En el caso que la solicitud no sea aprobada por el Comité, podrá iniciarse el trámite nuevamente tres meses después de la solicitud inicial.

B) Para iniciar el proceso de capacitación

b.1. El trabajador acudirá a la invitación que el Comité le extienda a la hora, fecha y lugar señalados.

b.2. El trabajador debe alcanzar el 100% de asistencia, en el curso de capacitación.

b.3. Deberá obtener el reconocimiento final de aprobación del curso tomado.

C) Para alcanzar el dominio de las operaciones asignadas

c.1. El Comité notificará al Jefe Inmediato, que el trabajador a partir de la fecha indicada estará en etapa de observación por un plazo no mayor a 60 días (este plazo es variable en función de la complejidad de las operaciones), dentro del cual el Jefe Inmediato registrará en el formato de seguimiento la actitud y desempeño del trabajador.

c.2. El Jefe Inmediato entrega el resultado del seguimiento al Comité, quien en su reunión mensual evaluará la actitud y el desempeño del trabajador durante el período de prueba.

c.3. En caso de resultar favorable la evaluación, el Comité notifica al trabajador la fecha, hora y lugar en que se aplicará el examen de cambio de categoría.

c.4. En caso de aprobar el examen, el Comité autoriza la nueva categoría al trabajador, informando a Relaciones Industriales para que aplique el cambio a partir del siguiente Martes en que aprobó el examen y elabore certificación a la nueva categoría.

c.5. En caso de no aprobar el examen, el Comité notificará al trabajador nueva fecha y hora en que habrá de efectuar su segunda oportunidad, en caso de ser aprobado en esta segunda oportunidad aplica el punto anterior.

c.6. Si no aprueba nuevamente, el Comité dialoga con el trabajador motivándolo a continuar preparándose para en un futuro tener una nueva oportunidad, debiendo transcurrir como mínimo un período de tres meses para que se dé esta.

VI. EXAMENES PARA CAMBIO DE CATEGORIA

Los exámenes constituyen la etapa culminante del proceso de cambio de categoría y definen conjuntamente con la evaluación del desempeño y actitud, el otorgamiento o aplazamiento de la nueva categoría, (excepto categoría 02), por lo que su elaboración y aplicación debe contemplar un contenido justo y objetivo considerando que ya superó los pasos anteriores.

A) De la elaboración de los exámenes

Los exámenes deben elaborarse en forma diferente para cada uno de los puestos o tareas implicadas en las categorías, sin embargo, deberán contener en todos los casos cuatro temas que son:

1. De la operación del proceso de manufactura correspondiente:

- 1.1 Detallar los pasos y acciones que se realizan en la operación
- 1.2 Cuantos y cuales materiales, componentes y herramientas emplea?
- 1.3 Aspectos importantes de la operación
- 1.4 Relación de las características de lo que recibo y lo que entrego
- 1.5 Conocimiento y aplicación de las instrucciones de trabajo correspondientes

2. Conciencia de calidad - productividad:

- 2.1 Justificar la importancia de hacer con calidad el trabajo (intensidad, cuidado y esmero apropiados).
- 2.2 Implicaciones ante la empresa y clientes del trabajo mal realizado
- 2.3 Alternativas para mejorar la realización del trabajo

3. Aspectos de observancia

- 3.1 Definición, concepto y descripción del área de trabajo
- 3.2 Reglas generales para trabajar en la empresa
- 3.3 Normas de Orden, higiene y seguridad
- 3.4 Aspectos contenidos en el reglamento interior de trabajo
- 3.5 Implicaciones de la clasificación, orden y limpieza en la productividad del trabajo

4. Conocimientos específicos (para operarios en equipos especializados)

- 4.1 Partes principales del equipo y/o maquinaria
- 4.2 Procedimiento de montaje, ajuste y/o calibración
- 4.3 Fallas más comunes y su arreglo
- 4.4 Análisis y detección de fallas
- 4.5 Conceptos básicos sobre la especialidad y/o equipo, herramientas accesorios, etc.

B) De la aplicación de los exámenes

El Comité designará a la persona o personas responsables de la aplicación de los exámenes, las cuales los prepararán y los mostrarán al Comité y si éstos están de acuerdo se procederá a su aplicación en el lugar y fecha señalados por el mismo.

El Comité a través del Jefe Inmediato notificará al candidato a cambio de categoría el lugar, fecha y hora en que debe presentarse a sustentar los exámenes correspondientes.

VII. COMITE CALIFICADOR

A) Integrantes

El Comité se conformará con las personas que representan las siguientes áreas:

- Manufactura
- Relaciones Industriales
- Control de Calidad
- Sindicato

Manufactura estará representada por el Gerente del área así como los Supervisores de la planta, turno o sección que el determine y su presencia será necesaria en todos los casos y asuntos que trate el Comité.

El representante de Relaciones Industriales será el Gerente de Desarrollo de Recursos Humanos y su presencia en el Comité será permanente así como la del Coordinador de Capacitación y del Coordinador de Administración de Personal.

El representante de Control de Calidad será el Gerente del área de este departamento y su presencia corresponderá en todos los casos en que existan candidatos a cambio de categoría.

Por parte del Sindicato será el Delegado de la planta.

B) Reuniones y responsabilidades del Comité

La reunión del Comité será mensualmente quedando la definición de día y hora en la minuta de cada reunión.

El Gerente de Administración se constituye como coordinador General del Comité, responsabilizándose de asentar los acuerdos, así como de recibir las solicitudes, contestar y notificar las decisiones a los involucrados en el proceso y expedir las certificaciones correspondientes.

El Coordinador de Capacitación activará los cursos y entrenamiento, actualizará el inventario de habilidades del personal calificado.

Los representantes de las áreas de Manufactura y Control de Calidad, son los responsables de elaborar y aplicar los exámenes de cambio de categoría al personal según corresponda a su área de responsabilidad.

El Coordinador de Administración de Personal es el responsable de aplicar los cambios de categoría en el sistema de Nóminas, I.M.S.S., etc.

VIII. ASPECTOS GENERALES

El Comité debe ventilar todos y cada uno de los casos en que exista divergencia entre la operación y la categoría.

Las decisiones del Comité son inapelables y definitivas, en cuanto a la implementación de los exámenes para cambio de categoría.
No podrá existir ningún cambio de categoría hacia una menor de la actual.

Cualquier cambio que se pretenda realizar fuera de todo lo aquí señalado, no tendrá validez alguna.

Todo lo relacionado con el presente reglamento y que no esté contemplado en el mismo, se planteará ante la Gerencia de General.

El anterior documento nos permitió controlar de una forma muy fácil el desarrollo del personal sindicalizado de la empresa, e incluso nos permitió Certificar en forma objetiva el desarrollo y la aplicación de los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridas para el desempeño de cada parte del proceso, reconociendo en forma económica el conjunto de destrezas que pueden ser puestas en práctica.

El sistema de acreditación de habilidades consideró para la evaluación, los resultados obtenidos de los siguientes factores.

a) CONOCIMIENTOS TEÓRICOS:

Demostrando mediante una evaluación escrita la adquisición de conocimientos que le permitieran saber como desempeñar eficientemente el trabajo.

b) APLICACIÓN PRÁCTICA DE LOS CONOCIMIENTOS:

Cuyo propósito era convertir en hechos concretos los conocimientos teóricos adquiridos, mediante el desarrollo de habilidades, teniendo como resultado la ejecución eficiente del trabajo.

c) DESEMPEÑO EN EL TRABAJO:

Evaluar la efectividad en el desempeño del trabajo a través de indicadores y/o estándares, buscando la mejora continua en los mismos.

d) DESEMPEÑO COMO MIEMBRO DEL EQUIPO:

El propósito era evaluar la adecuación de la conducta y el desarrollo de valores necesarios para desempeñarse efectivamente como miembro de un equipo de trabajo.

El sistema de acreditación de habilidades contempló niveles, dentro de los cuales se definieron habilidades.

La habilidad contempló la aprobación de cada uno de los cuatro factores, para poder avanzar a la siguiente habilidad del mismo nivel o al nivel inmediato superior.

En cada uno de los factores a evaluar se contó con herramientas administrativas que hicieron medibles los aspectos que se tomaron en cuenta (exámenes teóricos, exámenes prácticos, estándares, registros individuales de las personas) para dicha evaluación.

En el proceso de evaluación de los factores del sistema, participó: el Gerente de Planta, los facilitadores, Relaciones Industriales, Desarrollo de Recursos Humanos y el equipo de trabajo de la planta (los evaluados).

El periodo de tiempo que se estableció fue un tiempo mínimo entre tres y seis meses en los cuales el trabajador permanecía, antes de acreditar la siguiente habilidad, esto con la finalidad de lograr el dominio de la misma.

En cuanto a conocimientos teóricos, cada nivel debía cumplir con el cien por ciento del programa de capacitación técnica y acreditar cada curso con una calificación mínima de 80.

En el caso de no acreditar debería esperar un mes para realizar nuevamente el examen.

Se evaluó la habilidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la capacitación teórica, es decir, poner en práctica las operaciones correspondientes a cada curso.

Éstas fueron evaluadas por un facilitador especialista de la actividad y se requería también de una calificación mínima de 80.

Los que no acreditaron la puesta en práctica de la habilidad, tuvieron que esperar para ser evaluados.

Para todos los niveles se consideró:

ASISTENCIA:

No debían tener faltas injustificadas durante los últimos tres meses, y si la tenía, debían esperar otro periodo adicional de tres meses para estar apto.

PUNTUALIDAD:

No debían tener retardos durante tres meses, y cada tres retardos serian considerados como una falta.

SEGURIDAD:

No debía tener accidentes incapacitantes durante tres meses, y si los tenía debía esperar nuevamente.

DISCIPLINA:

No debía tener amonestaciones, o suspensiones durante tres meses y si los llegaba a tener debía esperar un periodo de tiempo igual para participar.

CALIDAD:

Se debía cumplir con los estándares de calidad establecidos por la habilidad correspondiente.

VOLUMEN DE PRODUCCIÓN:

Se debía cumplir con la cantidad de producción establecida para la habilidad correspondiente.

TRABAJO EN EQUIPO:

Este factor se acreditaba con la evaluación que realizaban los mismos miembros del equipo a la persona que correspondía, evaluando cada uno de los criterios adelante mencionados mediante la contestación de una pequeña encuesta, en la que se considero cada criterio con una calificación máxima de 130, siendo el mínimo requerido 80.

Los criterios a evaluar por el equipo:

1. Disponibilidad.
2. Iniciativa.
3. Comunicación.
4. Genera compromisos constructivos.
5. Dirige con el ejemplo.
6. Uso de diferentes puntos de vista.
7. Seguridad en el trabajo.
8. Orden en su área de trabajo.
9. Limpieza en su área de trabajo.
10. Respeto a las personas.
11. Negocia para ganar - ganar.
12. Acepta retroalimentación.
13. Usa herramientas de solución de problemas.

Para dar a conocer las reglas y medidas preventivas que debemos seguir para evitar condiciones inseguras, como no cometer actos inseguros, como cuidar nuestro organismo y salud. Se elaboro un reglamento de seguridad e higiene en el trabajo, estableciendo una política; tanto en materia de producción, calidad y servicio como de seguridad, estableciendo como elemento vital estos factores en toda actividad practicada en la organización, por ello todos los esfuerzos razonables se encaminaron en beneficio de la conservación de la salud de todos los trabajadores, el cual es presentado a continuación:

Reglamento de seguridad e higiene en el trabajo

Este reglamento de seguridad forma parte del Reglamento Interior de Trabajo y además esta fundamentado en el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo.

POLITICA DE SEGURIDAD

Grupo D´Villaalpando considera que la seguridad es, junto con la producción, calidad y servicio un elemento vital de nuestras actividades, por ello se harán todos los esfuerzos razonables en beneficio de la conservación de la salud de todos los trabajadores.

La seguridad es una operación permanente, que requiere de la participación activa y entusiasta de todos los que laboramos en esta empresa.

INTRODUCCION

El departamento de seguridad industrial, consciente de la necesidad de salvaguardar la integridad física y mental de los trabajadores y por ende preservar el bienestar familiar

de los mismos, ha creado este reglamento de seguridad industrial, el cual tiene como finalidad, orientar al trabajador sobre cual debe ser su comportamiento dentro de cualquiera de las empresas que integran el grupo.

SEGURIDAD

*AYER: OBLIGACIÓN
HOY: CONVICCIÓN
MAÑANA: CULTURA*

DISPOSICIONES GENERALES

Este reglamento tendrá validez dentro de todas las áreas de trabajo propiedad de D' Villalpando, y esta basado en la Ley Federal del Trabajo, con observancia especifica en el Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente en el Trabajo, editado por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

1. Cada uno de los trabajadores y empleados que laboren dentro de esta empresa, están obligados a vigilar la estricta observancia de este reglamento así como cumplir con el mismo y de no ser así toda aquella persona que viole alguno de los puntos descritos en este será sancionada con base en el Reglamento Interior de Trabajo.
2. Todo contratista que labore en esta empresa tiene la obligación de acatar totalmente las instrucciones y normas de seguridad especificadas en el presente reglamento. Será responsabilidad de la persona que haya requerido de los trabajos del contratista, verificar el cumplimiento de estas normas. Las desviaciones que sean encontradas por el personal de la empresa deberán ser corregidas de inmediato por los contratistas, suspendiéndose los trabajos de ser necesario.

REGLAMENTO

1. Obedezca los avisos gráficos, colores distintivos y rótulos explicativos que se difundan sobre medidas de seguridad.
2. Queda estrictamente prohibido fumar en el interior de la planta.
3. Verifique diariamente antes de iniciar la jornada laboral, el buen funcionamiento de su maquinaria y equipo. Cuando la maquinaria este en mal estado y pueda provocar un accidente debe dar aviso a su jefe inmediato y solo este en coordinación con el departamento de mantenimiento y seguridad industrial podrán asumir la responsabilidad de que siga trabajando la maquinaria o pararla hasta que se repare.
4. Queda estrictamente prohibido operar la maquinaria y equipos, para los cuales no este autorizado ni enterado.

5. Queda prohibido anular, alterar y/o modificar algún dispositivo de seguridad de la maquinaria, salvo previa autorización de la Gerencia de Producción y del Departamento de Seguridad Industrial.
6. Cuando repare una maquinaria, instalación o equipo, proteja el arrancador o interruptor colocando una tarjeta que indique: "PELIGRO, EN REPARACIÓN".
7. Por ningún motivo quite los protectores o guardas de seguridad de las maquinas, cuando por alguna razón en especial sea necesario retirarlas, deberán ser colocadas a la brevedad posible.
8. El trabajador esta obligado a utilizar el equipo de protección personal en todo momento en que este laborando así como a mantenerlo en buen estado.
9. Queda estrictamente prohibido usar anillos, pulseras, cadenas, relojes o cualquier objeto metálico para aquellas personas que trabajen directamente con la producción o estén dentro de la planta.
10. Por su seguridad utilice la mascarilla en aquellas áreas en donde este expuesto a polvos, humos y vapores; así como tapones auditivos para las áreas donde exista ruido.
11. Queda estrictamente prohibido utilizar el aire comprimido para hacer bromas o limpiar su ropa de trabajo, cabello o cualquier parte del cuerpo.
12. Es obligación de todos los trabajadores mantener limpia y ordenada su área de trabajo.
13. Es obligación de los trabajadores dejar las instalaciones del comedor en razonable estado de limpieza al terminar de ingerir sus alimentos, utilice los botes de basura no la tarja para los desechos, así como mantener en limpios y en buen estado los sanitarios.
14. Queda estrictamente prohibido consumir cualquier tipo de alimento en las áreas directamente relacionadas con la producción. (almacenes, líneas, hornos, laboratorio, etc.)
15. Absténgase durante el trabajo de toda clase de actos que no tengan nada que ver con el mismo, como son: juegos, bromas, pleitos, con los cuales puede poner en peligro la seguridad de los demás y de usted mismo.
16. Trabaje con precaución: si se comporta de manera imprudente puede provocar un accidente en pocos segundos.
17. Al manejar cualquier vehículo o medio de transporte obedezca las siguientes reglas:
 - No se emplearan para jugar con ellos.
 - No exceda la capacidad de los vehículos.
 - El peatón siempre tiene derecho al paso.
 - Esta estrictamente prohibido transportar personas ajenas a la compañía en vehículos de propiedad de la empresa.

- Respetar los límites permisibles de velocidad.
- Los vehículos únicamente podrán ser operados por el personal autorizado.
- No obstruir la visibilidad de los vehículos, la conducción en reversa se hará con extrema precaución.

18. Todos los vehículos, contarán con los siguientes dispositivos de seguridad:

- Dos espejos retrovisores por lo menos.
- Un extintor portátil de tipo y capacidad de acuerdo al riesgo de incendio.
- Cinturones de seguridad.
- Dispositivo sonoro " claxon " que permitan anunciar el movimiento del vehículo .
- Dispositivos luminosos e intermitentes.

19. Estrictamente prohibido correr, gritar y hacer señas obscenas dentro de las instalaciones de la empresa.

20. Nunca se suba a las máquinas, productos o apile montones de cajas u objetos en sustitución de una escalera.

21. No coloque escaleras frente a puertas que habrán hacia ellas a menos que la puerta este asegurada.

22. No utilice escaleras metálicas si va a trabajar con corriente eléctrica.

23. Al trabajar en andamios o escalera con mas de 3 metros es obligatorio usar lentes, casco y cinturón de seguridad.

24. Al usar escaleras de gran tamaño (altas), es indispensable que tengan ganchos de sujeción en a parte superior y es obligatorio asegurarlas en una estructura cercana que garantice su seguridad.

EQUIPO CONTRA INCENDIO

25. No bloquee o coloque materiales y objetos sobre el equipo contra incendio.

26. Se prohíbe terminantemente utilizar el equipo contra incendio para cualquier otra actividad para la cual no sea para la que fueron diseñados.

27. Queda prohibido maltratar el equipo contra incendio

MANEJO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS ELECTRICOS

28. Es obligatorio el uso de plataformas aislantes en los lugares donde se trabaje con equipos eléctricos o con líneas eléctricas en operación.

29. El personal de mantenimiento eléctrico deberá usar para cualquier trabajo, zapatos dieléctricos, anteojos de seguridad, cascos de seguridad, guantes de hule para alta y baja tensión según corresponda.

30. Toda área de trabajo eléctrico, deberá estar seca y no deberá estar sucia.
31. Para quitar un fusible de un interruptor, utilice extractores de fusibles (saca fusibles) de bajo voltaje aun en circuitos de 110 volts. En tensiones o voltajes mayores a 110 volts, utilice solo los dispositivos de manejo de fusibles de alto voltaje,
32. No toque con sus manos ningún conductor eléctrico, utilice aparatos de medición apropiados.
33. Queda estrictamente prohibida la entrada a la subestación a personas no autorizadas.
34. Toda subestación contara con tarima aisladora pértiga o garrocha, guantes para alto voltaje y extintores adecuados.
35. Todos los contactos deberán tener marcado el voltaje que manejan, así como los interruptores, apagadores el o los equipos que accionen.
36. Cada vez que en una maquinaria, equipo, línea eléctrica o circuito eléctrico, sé este ejecutando algún trabajo, se protegerá el arrancador, interruptor eléctrico o switch, colocando una tarjeta que indique **"PELIGRO EN OPERACIÓN O REPARACIÓN"** y un candado de seguridad, estos solo podrán ser retirados por la persona que los coloco.
37. Esta estrictamente prohibido hacer instalaciones eléctricas improvisadas o temporales en cualquier parte de la empresa.

DESPERDICIO DE ACEITES O SOLVENTES

38. Esta estrictamente prohibido en todas las áreas de la empresa tirar aceites y solventes de desecho en los sistemas de drenaje pisos, áreas verdes, lavabos, tazas, etc. Estos deberán ser vaciados en tambos y tapanlos bien, además debe tener un rotulo visible que los identifique.
39. Todos los solventes o líquidos inflamables, manéjelos en recipientes de seguridad con arresta - flamas; queda estrictamente prohibido su manejo en recipientes abiertos o cubetas.
40. Al trasvasar solventes o líquidos inflamables utilice líneas de tierra con sus caimanos (pinzas).
41. Esta prohibido lavar maquinas o pisos con solventes o líquidos inflamables
42. Cuando algunos trapos, estopas, toallas, papeles, cartones, etc. Estén impregnados con algún solvente o productos químicos y se quieran desechar, se depositaran en un cesto especial, este llevara un rótulo visible que lo identifique.

MANEJO DE CILINDROS

43. En todos los casos, los cilindros llevarán una etiqueta con el nombre del contenido.
44. Al recibir un cilindro del proveedor o del almacén revise las cuerdas de las válvulas y rechace los que están en mal estado o que presentan fugas.
45. Cuando ya no utilice un cilindro no deje los reguladores abiertos, cierre la válvula del cilindro primero y posteriormente la del regulador.
46. Todo cilindro que no este siendo utilizado deberá tener puesto su capuchón.
47. Todos los cilindros cuando estén en uso o almacenados, deberán fijarse rígidamente a la pared, a las mesas de trabajo o a los carritos transportadores mediante cadenas, no permita que los cilindros reciban golpes.
48. Al manejar equipos de oxígeno - acetileno consérvelos limpios y libres de aceites o grasas.
49. Los cilindros de gas o líquidos a presión, almacénelos por lotes, según el producto que contengan. No coloque cerca los gases oxidantes de los reductores, mantenga los cilindros llenos separados de los vacíos.

CORTE Y SOLDADURA

50. Antes de efectuar cualquier trabajo de corte y soldadura, inspeccione cuidadosamente el área para evitar cualquier incendio.
51. Siempre tenga a la mano un extintor del tipo adecuado cada vez que realice estos trabajos.
52. Antes de soldar o cortar un tanque o tambor que haya contenido gases o líquidos inflamables, verifique que no tenga vapores peligrosos, si tiene duda lávelo con jabón y agua.
- 53.- Siempre que tenga que efectuar un trabajo de estos, utilice un biombo contra chispas resistente al fuego, alrededor del lugar de trabajo permitiendo la buena circulación de aire.
- 54.

RECUERDA SIEMPRE....

**¡TÚ ERES EL SOSTEN DE TU FAMILIA!
¡HAZ DE LA SEGURIDAD UN ESTILO DE VIDA !**

El reglamento mencionado esta integrado por disposiciones de carácter general aplicables a Diseño en Plata S.A. de C.V., el articulado de las reglas a seguir, el equipo contra incendio, manejo de instalaciones y equipos eléctricos, desperdicio de aceites y solventes, manejo de cilindros sujetos a presión, corte y soldadura.

Normas disciplinarias: aplicar medidas preventivas y correctivas para efectos de retardos, faltas, robos, faltantes, malos tratos a los compañeros, enseñarlos lo que esta permitido hacer de lo no permitido y las sanciones que se ameritan. Esto se logró también a través de un documento que regula todas las anomalías expuestas anteriormente y lo denominamos reglamento interior de trabajo, El beneficio de este es que aplica tanto al personal sindicalizado como al no sindicalizado y establece en general, las normas relacionadas con la prestación del servicio contratado, requisitos de admisión, exámenes médicos periódicos, jornadas, turnos, horarios de trabajo, obligaciones y derechos de los trabajadores, normas relativas a los salarios, normas

disciplinarias, derechos y obligaciones de los trabajadores y del patrón, normas de higiene y seguridad y normas relativas a la conservación de la maquinaria, equipo, producto, vehículos, herramientas, aparatos y locales pertenecientes a la compañía.

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO A QUE SE SUJETAN DISEÑO EN PLATA, S.A. DE C.V." Y SUS TRABAJADORES, REPRESENTADOS ÉSTOS ÚLTIMOS POR EL SINDICATO INDUSTRIAL DE OBREROS, CONSTRUCTORES, MONTADORES DE MAQUINARIA Y CONEXOS DEL ESTADO DE MEXICO, PARA REGULAR LAS LABORES DEL ESTABLECIMIENTO UBICADO EN: MARIANO ESCOBEDO No. 157, COL. SAN LORENZO, TLALNEPANTLA, ESTADO DE MEXICO, EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUÉSTO POR LOS ARTICULOS 423 Y 424 DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO.

ESTE REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO ES EXTENSIVO A TODO EL PERSONAL EMPLEADO NO SINDICALIZADO DE DISEÑO EN PLATA, S.A. DE C.V. POR LO QUE SE REFIERE AL CLAUSULADO GENERAL, EXCEPTO, EN AQUELLOS APARTADOS QUE ASI SE INDIQUE.

CAPITULO PRIMERO

NORMAS RELACIONADAS CON LA PRESTACION DEL SERVICIO.

ARTICULO. 1o.- REQUISITOS DE ADMISION: Para ingresar como trabajador al Servicio de la Empresa, se requiere:

- I. Llenar una hoja de solicitud de empleo proporcionada por la Empresa y suministrar todos los datos que le sean solicitados.
- II. Presentar dos cartas de constancia de servicios anteriores o si no ha trabajado, de personas físicas o morales que acrediten la moral del solicitante.
- III. Haber cumplido cuando menos 18 años de edad.
- IV. Presentar certificado de haber terminado la Instrucción Primaria o acreditar conocimientos equivalentes a juicio de la Empresa.
- V. Ser declarado apto para el desempeño del trabajo que se trate, en el examen que practique el médico de la Empresa o la Institución que ella indique.
- VI. Mostrar cartilla del S.M.N liberada, obligatorio en el caso de tratarse de personas del sexo masculino y que tengan más de 18 años cumplidos o precartilla o su defecto.
- VII. Declaración expresa de conocer el conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman la unidad específica que constituyen el puesto en cuya posición ha sido asignado y de tener los conocimientos, habilidad y capacidad para desempeñarlo eficazmente.
- VIII. Pertenecer al Sindicato Titular del Contrato Colectivo vigente en la Empresa no haber sido expulsado con anterioridad del mismo, salvo en el caso de personal de confianza.
(Esta cláusula es aplicable sólo al personal sindicalizado).

ARTICULO 2o.- EXAMENES MEDICOS PERIODICOS: Los trabajadores al servicio de la Empresa deberán pasar los exámenes médicos periódicos que determine la misma, y en caso de padecer alguna enfermedad contagiosa, la Empresa podrá suspender la relación laboral con el enfermo durante el tiempo que dure la enfermedad y con las personas que tuvieron contacto directo con él, a fin de evitar que se propague la enfermedad. Sin este requisito no podrán los trabajadores desempeñar sus labores, siendo causa justificada de suspensión para el personal hasta en tanto no se dé cumplimiento a esta disposición.

ARTICULO 3o.- JORNADA Y TURNOS: La jornada semanal de trabajo será de 48 (cuarenta y ocho), 45 (cuarenta y cinco) y 42 (cuarenta y dos) horas para la jornada diurna, mixta y nocturna, respectivamente, la cual podrá ser distribuida y asignada a los trabajadores de acuerdo con las necesidades de la Empresa o en los términos del artículo 59 de la Ley.

Asimismo de acuerdo con las necesidades de la Empresa, se podrán asignar en cualquier tiempo a los trabajadores cualesquiera de los distintos turnos cubriéndose los requisitos del Contrato Colectivo.

ARTICULO 4o.- HORARIOS DE TRABAJO: Las labores se iniciarán y terminarán en el establecimiento de la Empresa sita en TLALNEPANTLA, ESTADO DE MEXICO, o en donde ella requiera los servicios de su personal.

Los horarios a que se sujetaran los trabajadores, son los siguientes;

- De las 06:00 Hrs. a las 15:30 Hrs.
- De las 06:00 Hrs. a las 15:00 Hrs.
- De las 07:00 Hrs. a las 16:30 Hrs.
- De las 07:15 Hrs. a las 16:45 Hrs.
- De las 14:15 Hrs. a las 21:45 Hrs.
- De las 21:30 Hrs. a las 06:45 Hrs.

ARTICULO 5o.- ASISTENCIAS: Para hacer constar sus asistencias al trabajo, todos los trabajadores, checarán personal y fehacientemente sus entradas y salidas en la forma que determine la Empresa.

ARTICULO 6o. PUNTUALIDAD: El personal observará estricta puntualidad en su horario de entrada, tiempo de descanso y para tomar sus alimentos.

Durante los primeros diez minutos del horario señalado para iniciar sus labores se considerará retardo, pero se autorizará la entrada. Los trabajadores tendrán la obligación de dirigirse a su sitio de trabajo para iniciar sus labores.

Cuando los trabajadores se presenten más de diez minutos de la hora fijada para iniciar sus labores, solamente el Jefe de cada Departamento o el Supervisor que éste asigne, podrán autorizar la entrada de la persona.

Si acumula más de tres retardos en un período de treinta días, contando de fecha a fecha, se aplicará la sanción indicada en la siguiente tabla:

Por el 2do. retardo.	1 día de suspensión sin goce de sueldo.
Por el 3er. retardo	2 días de suspensión sin goce de sueldo.
Por el 4to. retardo	3 días de suspensión sin goce de sueldo.

faltas injustificadas en un período de treinta días, contando de fecha a fecha, se procederá a la rescisión justificada de la relación de trabajo.

Cuando se autorice algún permiso para salir durante la jornada de trabajo, será necesario que el trabajador cheque su tarjeta al salir y al entrar nuevamente.

ARTICULO 7o. - TRANSFERENCIAS: La Empresa tiene el derecho de transferir a los trabajadores del establecimiento a otro similar o sucursal, de un puesto a otro, de un departamento a otro, de un departamento o dependencia a otro, de manera eventual o permanente, cubriéndose los requisitos del Contrato Colectivo pero con la obligación de que sean labores similares o conexas a las que venía desempeñando de acuerdo con sus aptitudes o conocimientos, con el mismo sueldo que tengan en el momento en que sea transferido, reconociendo su antigüedad y categoría.

ARTICULO 8o. - OCUPACION CONSTANTE DEL TRABAJADOR: Si en alguna de las dependencias de establecimiento uno o varios trabajadores no tuviere labor que desempeñar, la Empresa podrá ocuparlo en otro que sea compatible de acuerdo con su categoría, sin afectar su salario.

ARTICULO 9o. - FALTA DE ASISTENCIA: El personal que falte a sus labores, deberá dar aviso de manera inmediata a la Empresa, ya sea personalmente o por tercera persona, indicando el motivo de su falta.

En caso de que la falta a las labores sea por enfermedad, deberá ser atendido por médico del Seguro Social, recabando la incapacidad respectiva y entregándola a la Empresa dentro de las veinticuatro horas siguientes al momento de que la reciba, por sí o por los medios que tenga a su alcance, por conducto del Departamento de Relaciones Industriales en horas y días hábiles o al Departamento de Vigilancia en las inhábiles.

Cuando la falta no sea por enfermedad, es necesario que el trabajador muestre los documentos idóneos para justificar la falta de la misma manera que en el párrafo anterior, pero en éstos casos la Empresa se reserva el derecho de aceptar o no la justificación.

El no dar aviso previo en la forma señalada en el primer párrafo de esta cláusula o no mostrar cualquiera de éstos comprobantes, o no hacerlo en el lapso requerido, será suficiente para considerar injustificada la ausencia del trabajador, haciéndose acreedor por la primera falta: a una amonestación por escrito, por la segunda: a la suspensión, en otra fecha, de un día sin goce de sueldo; por la tercera en la misma forma, dos días de suspensión. Si son más de tres.

1er. Falta	1 día de suspensión
2da. Falta	2 días de suspensión
3er. Falta	3 días de suspensión

ARTICULO 10o.- PERMISOS CON GOCE O SIN GOCE DE SUELDO. Es potestativo para la Empresa el conceder a su personal permisos, salvo lo dispuesto por el Contrato Colectivo de Trabajo en vigor, para faltar a sus labores, teniendo en cuenta los motivos aducidos por el solicitante. Cuando un trabajador requiera de algún permiso, deberá formular la solicitud respectiva con tres días de anticipación, indicando claramente la causa o motivo para solicitar éste, obteniendo la firma de aprobación de su Supervisor o Jefe inmediato y posteriormente la del Gerente respectivo, quien precisará si se otorga el permiso y bajo que condiciones e indicando los días que se le otorgan.

ARTICULO 11o.- TIEMPO EXTRAORDINARIO.- En ningún caso se autoriza al trabajador a laborar una jornada mayor de la legal, sin embargo, cuando por cualquier causa especial fuere necesario laborar tiempo extraordinario el interesado requerirá de autorización previa por escrito del Gerente General, en la que se indicará el día y el número de horas autorizadas, requisito sin el cual la Empresa no reconocerá tiempo extraordinario alguno. Al concluir su jornada diaria de trabajo, los trabajadores asumen la obligación de suspender el servicio y salir del local de la Empresa pues no se considerará tiempo extraordinario el hecho de que el trabajador se abstenga de abandonar la Empresa una vez concluida su jornada.

ARTICULO 12o.- DIAS DE DESCANSO OBLIGATORIO: Los trabajadores disfrutarán como días de descanso obligatorio, con goce íntegro de salario, los siguientes.

- 10 1o. de Enero
- 20 5 de Febrero
- 30 21 de Marzo
- 40 Jueves, Viernes y Sábado de la Semana Mayor.
- 50 1o. de Mayo
- 60 10 de Mayo
- 70 15 de Septiembre
- 80 16 de Septiembre
- 90 2 de Noviembre
- 100 20 de Noviembre
- 110 12 de Diciembre
- 120 ½ día 24 de Diciembre
- 130 25 de Diciembre

ARTICULO 13o.- VACACIONES: La Empresa se obliga a conceder anualmente a su personal, un período de vacaciones que en ningún caso será inferior a lo señalado por el artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo, será con goce de salario íntegro más la prima a la que se refiere el artículo 80 de la Ley invocada. Se pagarán precisamente por anticipado el día anterior a su inicio.

Las vacaciones las disfrutará el personal dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que nazca el derecho a disfrutarlas. Treinta días antes de esa fecha, se deberán solicitar por escrito, usando la forma que al efecto les proporcione la Empresa la cual se les devolverá haciendo constar su antigüedad y de acuerdo con ella el período de vacaciones que les corresponda.

Si la relación de trabajo termina antes de que se cumpla el año de servicios, el trabajador tendrá derecho a una remuneración proporcional al tiempo de servicios prestados, por concepto de vacaciones, en los términos del Artículo 79 de la Ley Federal del Trabajo.

ARTICULO 14o.- DESCUENTOS: La Empresa hará los descuentos a sus trabajadores para el pago del Impuesto Sobre la Renta (I.S.R.), cuota correspondiente al Instituto Mexicano del Seguro Social y en su caso, las cuotas ordinarias y extraordinarias que acuerde el Sindicato.

CAPITULO SEGUNDO

NORMAS RELATIVAS A LOS SALARIOS

ARTICULO 15o.- LUGAR DE PAGO: Se señala para el pago de los sueldos y salarios, en recepción ubicada en las oficinas de la misma, o en el lugar en que los trabajadores presten sus servicios.

ARTICULO 16o. DIAS DE PAGO: Los días de pago serán los viernes de cada semana.

Al momento de recibir el dinero correspondiente a su pago, el trabajador deberá revisar que la cantidad que aparezca en el recibo sea la misma que se entrega. Esta ratificación se hará frente al pagador para que si existiera alguna reclamación se pueda hacer de inmediato a éste. Cualquier reclamación posterior, que se haga, quedará sin efecto.

Cuando algún trabajador no esté conforme con el pago, podrá proceder de cualquiera de las siguientes maneras:

- a) Firmar el recibo correspondiente, cobrando la cantidad que se indique en él mismo y con la copia del recibo presentarse con el de Nóminas, para que éste le haga la aclaración correspondiente y si existió algún error en el cálculo o en la formulación de su recibo, éste último funcionario preparará un recibo extra para que se cobre la diferencia a más tardar al siguiente día hábil.
- b) No efectuar el cobro correspondiente y presentarse ante el Coordinador de nóminas, para que éste haga la aclaración correspondiente y si existió algún error en el cálculo o en la formulación de su recibo, éste preparará un recibo extra para que se cobre el total con la aclaración correspondiente, a más tardar al siguiente día hábil.

ARTICULO 17o.-- HORARIO DE PAGO: El pago de los salarios se hará siempre, el día señalado, en los siguientes horarios.

Para los turnos que laboren una jornada distinta a la diurna, se señalará en cada caso el lugar y la persona encargada de efectuar el pago.

Si pasado el tiempo establecido, el trabajador no ha efectuado el cobro, el pago correspondiente se hará hasta el siguiente día laborable, durante el horario normal del Departamento de Relaciones Industriales.

ARTICULO 18o.- PAGOS POR PODER: El personal deberá cobrar personalmente sus salarios dentro de los horarios marcados por la Empresa. En caso de no poder hacerlo, por enfermedad, falta injustificada o por encontrarse en plaza distinta a la de la oficina de pago de la Empresa, sólo podrá hacerse el pago a persona distinta cuando ésta obtenga del interesado, Carta Poder debidamente timbrada y con la firma de dos testigos, misma que se quedará en poder de la Compañía.

Si por no cumplirse los requisitos anteriores no es cubierto el salario al interesado, la Empresa no incurrirá en responsabilidad alguna.

En caso de que el trabajador se niegue a firmar su recibo o pasen más de tres días sin que se presente a cobrar su salario, La Empresa levantará el Acta correspondiente, haciendo constar esa circunstancia y cualquier otra que justifique la razón de la falta de pago en su caso se consignará el salario ante la autoridad respectiva, en la forma que sea procedente.

ARTICULO 19o.- SEPTIMO DIA: Por cada seis días laborados el trabajador disfrutará de uno de descanso con goce de sueldo o salario. Cuando por cualquier motivo algún trabajador dejara de laborar algún día, percibirá únicamente la parte proporcional del séptimo día correspondiente al tiempo que efectivamente hubiere trabajado.

ARTICULO 20o.- PRIMA DOMINICAL: La Empresa tiene derecho a designar el día de descanso para cada trabajador, cubriéndose los requisitos del Contrato Colectivo.

Cuando algún trabajador labore un día domingo siendo su día de descanso otro, tendrá derecho a una prima adicional equivalente al 25% del salario devengado ese día, como lo establece el artículo 71 de la Ley Federal del Trabajo.

ARTICULO 21o.- TRABAJOS DE CARACTER TEMPORAL, EVENTUAL Y TRANSITORIO: Son trabajos de carácter temporal en la Empresa, aquellos contratados por días, semanas o meses, para prestar un servicio normal, constante y uniforme, limitado por el tiempo, por la naturaleza del servicio o por la índole del trabajo.

Son trabajos de temporada en la Empresa, aquellos contratados para realizar una labor determinada a cierta época del año en que las necesidades de la Empresa requieran su contratación.

Son trabajos de carácter eventual en la Empresa aquellos contratados por días, semanas o meses, para prestar un servicio o actividad extraordinaria o accidental en la Empresa.

Son trabajos por obra determinada, aquellos cuya duración se sujeta a la terminación de la obra misma.

Son trabajos a precio alzado, aquellos cuya remuneración es global por la obra realizada.

Son trabajos a prueba, aquellos, que contrata la Empresa, condicionados a la eficiencia con que se presten.

CAPITULO TERCERO

NORMAS DISCIPLINARIAS

ARTICULO 22o.- PROHIBICIONES:

- 1o Queda terminantemente prohibido a los trabajadores y por lo tanto es causa de separación justificada del trabajo, lo siguiente:
 - a) Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas, así como la de los establecimientos, vehículos, maquinaria, equipo, etc., o lugares en donde el trabajo se desempeñe.
 - b) Disponer para beneficio propio de los fondos, vehículos, pertenencias, productos, materias primas, herramientas, utensilios o equipo de la Empresa.
 - c) Encubrir a otra persona por faltantes de dinero sin importar su causa ni cuantía.
 - d) Tachar o enmendar cualquier documento o registro.
 - e) Entrar a la Empresa a abordar los vehículos de trabajo de la misma con aliento alcohólico, en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas, enervantes o alucinantes, salvo cuando obre prescripción médica circunstancia ésta que deberá hacerse del conocimiento de la Empresa, antes de iniciar las labores.
 - f) Introducir bebidas embriagantes, drogas, armas de fuego o blancas, a la Empresa o a los vehículos de trabajo, salvo casos expresamente autorizados.
 - g) Ingerir alimentos dentro de la planta.
 - h) Usar el vehículo, los útiles o herramientas suministrados por la Empresa para objeto distinto de aquel a que están destinados en la Empresa.
 - i) Suspender las labores sin causa justificada o abandonar el centro de trabajo sin la autorización del Jefe inmediato.
 - j) Toda clase de riñas, pleitos e injurias entre el personal, ya sea en el centro de trabajo o a bordo de los vehículos propiedad de la Empresa.
 - k) El sabotaje en el desempeño de las labores, la falta de probidad u honradez, la negligencia criminal o cualquier clase de robo sin importar la cuantía.
 - l) Abrir o intentar abrir los escritorios, oficinas, casilleros, camionetas, etc., que no sean los propios, a menos que medie orden expresa del Jefe respectivo. En este caso se hará siempre en presencia de dos testigos.
 - m) Cometer actos inmorales o injurias a cualquier persona en el establecimiento o a bordo de los vehículos de trabajo propiedad de la Empresa.
 - n) Sacar de la Empresa cualquier documento o registro, sin la autorización del patrón.
 - o) Manejar los vehículos o equipo de la Empresa, sin tener autorización para ello.
 - p) Informar de cualquier manera o proporcionar datos a terceros, del funcionamiento de la negociación, sus productos, sus censos, su personal, sus fórmulas, sus materias primas, sus instalaciones, su publicidad, etc. o sobre

- cualquier conocimiento que haya adquirido al respecto en el desarrollo de su puesto o con motivo de sus funciones.
- q] Afectar intencionalmente la cantidad y calidad del producto o su presentación, ya sea en el proceso de empaque o en su almacenaje.
 - r] Llevar en el vehículo que se le entrega para el desempeño de su trabajo durante el tiempo que esté al servicio de la Empresa, a personas no autorizadas para ocuparlos.
 - s] Permitir que el ayudante u otras personas manejen los vehículos de la Empresa, sin autorización expresa, por escrito de la misma.
 - t] Hacer u ordenar reparaciones a los vehículos de la Empresa, sin autorización previa de la misma o sin causa justificada debidamente comprobada.
 - u] Usar el equipo de transporte, propiedad de la Empresa, para asuntos particulares sin la autorización del Gerente del área respectiva.
 - v] Utilizar el vehículo que le entrega la Empresa para el desempeño de su trabajo, para vender otros artículos que no distribuye la misma.
 - w] Hacer mal uso de la documentación del vehículo que la Empresa le entrega para el desempeño de su trabajo.
 - x] Cualquier otra análoga a las mencionadas igualmente grave o que cause algún perjuicio a la Empresa o a los demás trabajadores.

II.- Se impondrá una suspensión hasta por un período máximo de ocho días, sin goce de sueldo, dependiendo de la gravedad de la falta y en caso de reincidencia, será motivo de rescisión justificada de la relación de trabajo, lo siguiente:

- a] Discutir de religión o hacer campaña política y cualquier clase de propaganda, colecta o rifa, durante las horas de trabajo.
- b] Toda clase de juegos de manos o de molestias a sus compañeros, aún cuando sea de palabra, durante el trabajo o a bordo de los vehículos de la Empresa.
- c] Realizar durante las horas de trabajo, toda clase de servicios que no estén relacionados con el trabajo contratado, o que sean ajenos a éste, sea cual sea su beneficiario.
- d] Manchar intencionalmente, dibujar o escribir en los libros, paredes, muebles, servicios sanitarios, objetos, equipo, vehículos, etc., de la Empresa.
- e] Permanecer en lugar distinto, en donde no presten sus servicios, por un tiempo mayor del razonable para tratar asunto o la comisión que los llevó a ese lugar.
- f] Introducir a las oficinas o planta, amigos, visitantes, o familiares, durante las horas de trabajo o fuera de ellas, sin previa autorización de la Empresa.
- g] Leer periódicos o revistas, así como escuchar radio o ver televisión durante las horas de trabajo.
- h] Jugar baraja o cualquier otro juego de azar durante las horas de trabajo o dentro del establecimiento.
- i] Entrar en las oficinas o planta sin la autorización respectiva, los días que no exista obligación de laborar, o bien permanecer en ellas después de la hora de trabajo, sin autorización.
- j] Hacer mal uso de la papelería que le es entregada para su trabajo.
- k] Entorpecer las labores de carga y descarga de vehículos.
- l] Emplear con abuso de tiempo los teléfonos de la Empresa, para asuntos personales.

- m□ Proporcionar datos de nombres o direcciones de ejecutivos o empleados de la Empresa sin la autorización respectiva, a personas ajenas de la misma.
- n□ El uso inadecuado de casilleros y el no conservarlos en buen estado y debidamente aseados.
- o□ El uso inadecuado de los servicios sanitarios y comedor.

CAPITULO CUARTO

OBLIGACIONES

ARTICULO 23o.- OBLIGACIONES DEL PATRON:

- I□ Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a la Empresa.
- II□ Pagar a los trabajadores los salarios e indemnizaciones, de conformidad con las normas vigentes en la Empresa.
- III□ Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que aquellos no se hayan comprometido a usar herramienta propia. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo.
- IV□ Proporcionar local seguro para la guarda de los instrumentos y útiles de trabajo pertenecientes al trabajador, siempre que deban permanecer en el lugar en que se prestan los servicios, sin que sea lícito al patrón retenerlos a título de indemnización, garantía o cualquier otro. El registro de instrumentos o útiles de trabajo deberá hacerse siempre que el trabajador lo solicite.
- V□ Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose del mal trato de palabra o de obra.
- VI□ Expedir cada semana a solicitud de los trabajadores, una constancia escrita del número de días trabajados y del salario percibido.
- VII□ Expedir al trabajador que lo solicite o se separe de la Empresa, dentro del término de tres días, una constancia escrita relativa a sus servicios.
- VIII□ Poner en conocimiento del Sindicato Titular del Contrato Colectivo y de los trabajadores de la categoría inmediata inferior, los puestos de nueva creación, las vacantes definitivas y las temporales que deban cubrirse.
- IX□ Fijar y difundir las disposiciones conducentes de los reglamentos de higiene y seguridad en lugar visible de la Empresa y lugares en donde se preste el trabajo.
- X□ Contribuir al fomento de las actividades culturales y del deporte entre sus trabajadores.

ARTICULO 24o.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES:

- I□ Son obligaciones de todo trabajador y por lo tanto su incumplimiento es causa de rescisión justificada de la relación de trabajo las siguientes:
 - a□ Ejecutar los trabajos ordenados por el supervisor o Jefe inmediato, siempre que estén considerados como similares o conexos a los previstos como obligatorios por sus respectivos contratos o por los usos y costumbres de la Empresa.

- b) Ejecutar el trabajo con la intensidad, cuidado y esmero apropiados y en la forma, tiempo y lugar convenientes.
- c) Restituir a la Empresa, los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos, útiles y vehículos que ésta les haya dado para el servicio.
- d) Observar buenas costumbres durante el servicio, ya sea en la Empresa, con las personas de los establecimientos que visite o a bordo de los vehículos propiedad de la misma.
- e) Prestar auxilio en cualquier tiempo que se necesite, cuando por siniestro o riesgo inminente peligran las personas o los intereses de la Empresa o de sus compañeros de trabajo.
- f) Someterse a los reconocimientos médicos que la Empresa ha establecido en el Artículo 2o. de este Reglamento o los que llegare a establecer.
- g) Informar a su Jefe inmediato de cualquier enfermedad contagiosa que padezca tan pronto tenga conocimientos de ella.
- h) Comunicar a su Jefe inmediato las situaciones que conozca y que puedan ser inseguras y peligrosas para la Empresa o sus compañeros de trabajo.
- i) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales y de fabricación de los productos a cuya elaboración ocurre directa e indirectamente, o de los cuales tenga conocimiento por razón del trabajo que desempeña, así como de los asuntos administrativos reservados, cuya divulgación pueda causar perjuicios a
- j) Adoptar las medidas preventivas, usar el equipo de protección personal y seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
- k) Laborar tiempo extraordinario cuando por circunstancias especiales, sea requerido para ello.

II) Se impondrá una suspensión hasta por un período máximo de ocho días, sin goce de sueldo, dependiendo de la gravedad de la falta, en caso de que se le haya amonestado por escrito con anterioridad, a cualquier trabajador que no observe las siguientes disposiciones:

- a) Cumplir las normas de higiene y seguridad enumeradas en el Capítulo Quinto.
- b) Conservar limpia el área de trabajo.
- c) Realizar las labores de lubricación, mantenimiento o conservación, del equipo de trabajo, cuando así lo indiquen los instructivos, así como cubrir y proteger la maquinaria.
- d) Llenar todos los reportes de trabajo, según los instructivos de cada puesto.
- e) Asistir a los cursos y pláticas de adiestramiento o capacitación que establezca la Empresa, con base a la fracción XV del Artículo 132 de la Ley Federal del Trabajo.
- f) Lavar diariamente y conservar limpio el vehículo que se le entrega para el desempeño de su trabajo.
- g) Conservar en buen estado las placas, calcomanías, tarjeta de circulación relacionadas con el vehículo, así como todos los documentos. En caso de extravío informar de inmediato para proceder a su reposición.
- h) En caso de ser infraccionado por alguna falta al Reglamento de Tránsito, informar a la Empresa y regularizar su situación dentro del término legal. El importe de toda clase de multas, siempre será por cuenta exclusiva del trabajador.
- i) Reportar las infracciones que hayan sido levantadas en contra del vehículo propiedad de la Empresa.

- j) Guardar el vehículo propiedad de la Empresa en el garaje de la misma, pensión lugar que se le indique expresamente.
- k) Estacionar su vehículo en el lugar indicado cuando se presente a la Empresa a realizar su carga.
- l) Siempre y en todo caso, quitar las llaves al momento de bajarse de la camioneta o vehículo.
- m) Dar aviso a su Supervisor en la Empresa de ponchaduras de llantas y reparar de inmediato su llanta de refacción, para que siempre esté en condiciones de uso, ya que esta causa no justificará la ausencia del trabajador.
- n) Desconectar la corriente eléctrica del equipo que le proporcione la Empresa al terminar su jornada de trabajo, conforme lo que marque el instructivo correspondiente.
- o) Guardar en el lugar asignado las herramientas o artículos que se le entreguen para el desempeño de su trabajo, en la inteligencia de que cualquier faltante se cobrará a la persona que así lo solicitó.
- p) Usar las herramientas, utensilios, máquinas, etc., únicamente para el desempeño de sus labores y conforme a la naturaleza de aquellos.
- q) Guardar todos los documentos que tenga sobre su escritorio, antes de terminar su jornada de trabajo.

**CAPITULO QUINTO ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA
NORMAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD**

ARTICULO 25o.- COMISION DE HIGIENE Y SEGURIDAD: La Empresa y los trabajadores integrarán la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, que funcionará permanentemente en la Empresa, formándose por un coordinador, un secretario y vocales integrados por personal empleado y sindicalizado. Esta comisión deberá reunirse por lo menos una vez al mes, con el objeto de estudiar las medidas y disposiciones que tiendan a evitar accidentes y enfermedades profesionales en la Empresa, así como a estudiar los motivos y causas que los hayan provocado.

Para que la Empresa conozca los nombres de los representantes de los trabajadores que integran la Comisión, será necesario que lo informen a los trabajadores por conducto del Sindicato Titular del Contrato Colectivo por escrito al Gerente General de la Empresa y durará en ese cargo un período de veinticuatro meses, debiendo informar con esa regularidad los nuevos nombramientos, a los que se les deberá dar publicidad, de la manera acostumbrada.

Para el mejor funcionamiento de esta Comisión se procurará seleccionar personal de los departamentos más representativos de la Empresa.

La falta de notificación de éstos representantes o ausencias de los nombrados, autorizará a la Empresa a asignar en cualquier momento a las personas que deben integrar esa Comisión.

ARTICULO 26o.- PREVENCION DE ACCIDENTES: Cuando los miembros de la Comisión de Seguridad e Higiene observen que está ejecutando algún trabajo peligroso sin tomarse

- m) No poner en marcha la maquinaria sin su guarda.
- n) Seguir las instrucciones que le indiquen, si no sabe, preguntar a su Jefe inmediato.
- o) Utilizar siempre el equipo de protección personal que se le entregue.
- p) Nunca dejar objetos que obstruyan el paso a los interruptores de corriente o carga de los extinguidores.
- q) No usar maquinaria ni herramientas defectuosas.
- r) Al comenzar un trabajo de mantenimiento, deben ponerse invariablemente placas con la leyenda PELIGRO HOMBRES TRABAJANDO.

INCENDIOS

Quando se presente un incendio, deberán observarse las siguientes reglas:

- 1) El personal adiestrado en el uso de los extinguidores debe concurrir al lugar donde éste se presente.
- 2) Desalojar al personal femenino que se encuentre en esa área, así como los que no tengan extinguidores.
- 3) En caso de que se presente en bodegas, oficinas o cualquier otro lugar cerrado, deben abrir o destruir las puertas para poder entrar.
- 4) Llamar de inmediato a los bomberos.
- 5) Suspender la corriente en el área que se presente.
- 6) Los incendios que se pueden presentar están clasificados por letras, dependiendo del material de que se trate, para cada uno de ellos hay diferentes tipos de extinguidores que deben usarse. Los tipos de incendio son los siguientes:

CLASE A. - Incendio de madera, trapo, papel, cartón o materiales sólidos. Para sofocar este tipo de incendios utilice extinguidores de: espuma, agua o bióxido de carbono.

CLASE B. - Incendios de gasolina, petróleo, solventes y demás líquidos inflamables. Para sofocar este tipo de incendio utilice extinguidores de: espuma, polvos secos o bióxido de carbono.

CLASE C. - Incendios en motores, tableros o equipo eléctrico en general. Para sofocar este tipo de incendios utilice extinguidores de: polvo seco o bióxido de carbono. **NUNCA USAR AGUA.**

En la Empresa existen extinguidores tipo A, B y C, que pueden ser usados en cualquier tipo de incendio.

AL USAR HERRAMIENTAS DE MANO:

- 1) Usar la llave del tamaño correcto, y la adecuada para cada tipo de trabajo.
- 2) Mantener bien sujetos los mangos de los martillos y marros; no usar cinceles que tengan la cabeza deformada.
- 3) Cambiar todos los mangos que estén astillados o defectuosos; mantener siempre bien afiladas las herramientas para cortar, procurando al usarlas poner las manos atrás de la parte filosa, la que deberá protegerse debidamente si es necesario transportarla.

- 4☐ Cerciorarse que siempre tengan mango las limas.
- 5☐ No usar desarmadores cuando ejecute un trabajo a pulso.
- 6☐ Guardar las herramientas en los lugares asignados para este fin, pues herramientas conservadas ordenadamente significan un trabajo más seguro y más rápido.

AL ESTIBAR:

- 1☐ Comprobar el peso que soporte el lugar donde se va a hacer la estibara, procurando que las cajas u objetos pesados siempre queden abajo.
- 2☐ Nunca acumular carga contra las paredes.
- 3☐ Abstenerse de recargar una estiba contra la contigua, procurar siempre dejar pasillos.
- 4☐ Nunca estibar a más de la altura autorizada, de acuerdo al tipo de material de que se trate y según se especifique al personal de cada departamento.
- 5☐ Antes de manejar materiales, verificar que se encuentre en condiciones adecuadas el equipo para transportarlos.

ELECTRICIDAD:

Todas las reparaciones del sistema eléctrico deben hacerse únicamente por la persona autorizada y capacitada para este fin. Cualquier defecto de este tipo, debe hacerse del conocimiento del Jefe inmediato.

PARA EL GRUPO DE ELECTRICISTAS:

- 1☐ Al realizar un trabajo en circuitos que tengan más de 25 volts, cortar la corriente antes de iniciarlo.
- 2☐ El personal de mantenimiento que realice reparaciones en el sistema eléctrico, debe utilizar el siguiente equipo de protección:
 - a☐ Casco protector
 - b☐ Guantes aislantes de cuero
 - c☐ Pinzas de electricista
 - d☐ Desarmadores con material aislante, en buen estado
 - e☐ Botas con suela de hule
 - f☐ Escaleras de madera

- 3☐ Al realizar las labores de mantenimiento preventivo en la subestación eléctrica, solicitar a la Compañía de Luz la interrupción del servicio de corriente para realizar cualquier trabajo en la misma: es obligación del personal que realice estas labores, utilizar el casco, las botas de hule y los guantes de hule y cuero que se entregarán con el equipo de protección.
- 4☐ Solamente podrá realizar labores de mantenimiento preventivo y correctivo en la subestación, con la persona autorizada del Departamento de Mantenimiento.
- 5☐ No entrar en la subestación, salvo personal autorizado.

PARA EL PERSONAL EN GENERAL:

- 1☐ No obstruya los pasillos con cajas o cables que puedan ocasionar caídas o tropezones.

- 20 No use parrillas, calentadores de agua o artefactos eléctricos que puedan producir cortos circuitos.
- 30 Desconecte, diariamente, al concluir sus labores, las máquinas y equipo de oficina alimentados electrónicamente.

PRIMEROS AUXILIOS

CONTUSION: (Golpe sin desgarradura de la piel, chichón o moretón). Se colocarán en la parte lesionada lienzos empapados en agua fría. Si el dolor es intenso, conviene aplicar un algodón impregnado de alcohol alcanforado. Horas después, si la hinchazón es excesiva, póngase lienzos humedecidos en agua caliente cubiertos con tela de salud y sostenida esta curación con un vendaje ligeramente apretado.

HERIDAS: No hay que tocarlas con las manos sucias o con instrumentos que no estén desinfectados. En las heridas de vientre, pecho, espalda y cabeza, llámese inmediatamente al médico más cercano. Para curar una herida hay que esterilizar los instrumentos y desinfectarse las manos; en una bandeja o un plato de peltre se colocan unas pinzas y unas tijeras, se vacía un poco de alcohol y se enciende. Las manos se lavan repetidas veces con agua y jabón, se secan con algodón y se les baña abundantemente con alcohol.

En la curación de las heridas hay que dar especial atención a la hemorragia y a la prevención de la infección.

HEMORRAGIA: Si la sangre se escapa en forma de chorro, hay que ligar el miembro herido de la manera siguiente: Con una cuerda, correa, pañuelo, etc., se rodea el miembro ciñéndolo fuertemente y anudando las extremidades de la cuerda. Esta ligadura quedará situada entre la herida y la raíz del miembro. Si la sangre continua saliendo, amárrase una varilla o un palo con las extremidades de la cuerda que está aplicada sobre el miembro herido y haciendo girar el palo, se consigue mayor constricción hasta lograr la detención de la hemorragia.

Si ésta es de menor intensidad, bastará meter en la herida un pedazo grande de gasa, apretarla bien y poner un vendaje compresivo. En ambos casos, llámese urgentemente al médico.

Para prevenir la infección, póngase en la herida agua oxigenada, tóquese con tintura de yodo o alcohol, recúbrase de agua y algodón esterilizados, terminando la curación con un vendaje. El herido deberá ir ver al médico lo más pronto posible.

AMPUTACION POR MACHACAMIENTO: Cuando se desprende una mano, pierna, etc., cúrese la herida como otra cualquiera, ligando la raíz del miembro.

Si la porción amputada queda colgada por algunos pellejos, córtese, teniendo antes la precaución de apretarlos entre los dedos para ver si late, pues pudiera tratarse de una arteria, riéguese bastante agua oxigenada en la herida y cúbrase con gasa, algodón o vendaje.

LUXACIONES Y DISLOCACIONES: Se producen cuando un hueso se sale de su coyuntura sin que haya herida. No hay que tratar de "componerla" mediante tirones y maniobras bruscas que podrían ocasionar una fractura; concrétese a colocar una curación húmeda o caliente y esperar la llegada del médico

FRACTURAS: Los golpes y caídas pueden romper los huesos. Con toda suavidad colóquese al lesionado en la posición más cómoda; averígüese si hay o no herida, córtese las ropas para descubrir la región más golpeada, si hay herida, es preciso curarla como se explicó en HERIDAS poniendo una ligadura en la raíz del miembro si hubiese fuerte hemorragia. Procúrese mediante tirones moderados, colocar el miembro herido en posición cómoda y en completo reposo. Si no hay herida póngase al lesionado en completo reposo. En ambos casos llámese urgentemente al médico.

QUEMADURAS: Causadas por cuerpos sólidos a alta temperatura, líquidos hirviendo, etc.

No hay que quitar las ampollas, debe desinfectarse alrededor de la quemadura; cubrir ésta con pomada de ácido pícrico al 2% o linimento óleo calcáreo o prender una vela de ambrina y dejar caer gota a gota su cera sobre la herida hasta cubrirla totalmente, colocar encima gasa esterilizada, algodón y vendaje suave.

En las quemaduras por ácidos, hay que lavarlas con agua de cal o bicarbonato de sodio; cubrir las con ambrina y gasa como en las otras.

En quemaduras por cal viva, potasa o sosa, amoníaco fuerte, deben lavarse con agua de vinagre o azucarada, después curarlas como las anteriores. Si son extensas y profundas debe llamarse inmediatamente al médico.

INSOLACION: Les viene a los individuos que han estado mucho tiempo al sol; se sienten con vértigos, basca, debilidad general, respiración rápida.

Hay que ponerlos en la sombra, desnudarlos, echarles agua bien fría en la cabeza hasta que vuelvan en sí. No hay que darles bebidas calientes ni alcohólicas.

MORDEDURAS DE PERRO: Hay que curar la herida como cualquier otra. No debe matarse al perro hasta convencerse si tiene o no rabia; pues de estar enfermo morirá a los tres días. En este caso, el médico debe inyectar suero contra la rabia.

CUERPOS EXTRAÑOS EN LOS OJOS: No hay que frotar los párpados ni soplar con la boca sobre el ojo; no deben tocarse con las manos, trapos, cabellos, etc., deben cerrarse los ojos hasta que lloren, abrirlos después de procurar ver el cuerpo extraño. Si no está enclavado en el ojo, saldrá solo. Si no sale, "jállese" el párpado superior encima del inferior dos o tres veces, hágase que el enfermo vea para arriba y comprímase con cuidado de abajo hacia arriba el párpado inferior hasta que salga. Si está enclavado en el ojo, llévase al enfermo con el médico. De todos modos, póngasele dentro del ojo unas gotas de argirol al 5% u otra sal de plata, tápese con algodón y véndese.

HEMORRAGIA POR LA NARIZ: Siéntese al enfermo con la cabeza para atrás. Colóquense en la frente trapos húmedos, apriétese la nariz que sangre o introdúzcase una bolita de algodón mojada con agua oxigenada.

DESCARGA ELECTRICA: Hay que separar al accidentado del contacto con la corriente, desconectar el switch o empujarlo con un palo para separarlo del alambre, en caso de que lo anterior no sea posible. Conseguido esto, si no respira, póngase en lugar ventilado, aflójesele o quítesele la ropa y désele respiración artificial. Para ello, se acuesta al enfermo en el suelo, boca arriba.

Un individuo hincado atrás de la cabeza del enfermo toma los puños del paciente tardando otros 2 o 3 segundos; regrésense los brazos hasta apoyarlos en el pecho para repetir la misma maniobra. Esto debe hacerse durante dos o tres horas sin descansar ni un momento aunque ya este respirando solo, debe seguirse por una media hora más. Si esta muy grave, es decir, si tarda en respirar, tómele la lengua con una pinza de pan y después de apretar el pecho, "jállese" suavemente la lengua para afuera, aflojando, cuando se llevan los brazos arriba.

Póngase una o dos inyecciones de aceite alcanforado. Si se tiene una bolsa o cilindro de oxígeno, hay que conectarlo con un tubo que termine en la nariz del paciente y procurar que salga poco a poco.

SINCOPE Y VAHIDOS: Es decir, pérdida del sentido y del conocimiento.

Hay que llevar al accidentado a un lugar ventilado, conservarlo horizontalmente o con la cabeza colgando, aflójesele las ropas y darle a oler alcohol o éter, frotarle el pecho y darle una bebida caliente.

INDIGESTION POR ALIEMENTOS DESCOMPUÉSTOS: Es preciso hacer vomitar al enfermo tocando la campanilla, dándole agua tibia salada o tres cápsulas de ipeca, una cada cinco minutos. Cuando deje de vomitar, désele un purgante de 40 gramos de sulfato de sodio.

ATAQUES: Si se trata de un individuo del que se sabe los sufre con frecuencia, aflójesele las ropas, llévesele a un lugar ventilado y cuidese de que no se lastime. Consúltese con el médico.

ENVENENAMIENTO: Venenos corrosivos, ácidos; clorhídrico, sulfúrico, nítrico, etc., álcalis; potasa, sosa, cal, amoniaco, preparaciones de mercurio, de arsénico, cobre, plomo, estaño, fósforo, yodo, etc.

Para los envenenamientos por ácidos hay que dar a beber agua con bicarbonato de sodio (dos cucharadas soperas de bicarbonato para medio litro de agua). A falta de bicarbonato se puede emplear el caliche de las paredes o la magnesia.

A los envenenamientos por álcalis se les dará agua acidulada con vinagre o jugo de limón (Una cucharada de vinagre para un cuarto de litro de agua o el jugo de cuatro limones para la misma cantidad de agua).

En ambos casos, úntese con aceite las lesiones exteriores; nunca hay que dar vomitivos.

En los envenenamientos por las preparaciones mercuriales, arsenicales, etc., hay que hacer vomitar inmediatamente al intoxicado, metiéndole el dedo en la boca hasta hacerle cosquillas en la campanilla. Se le dará a beber agua albuminosa (dos claras de huevo batidas en medio litro de agua) y a continuación se le hará vomitar nuevamente. Éstos venenos no quemar pero sí envenenan rápidamente.

Venenos narcóticos: Opio, morfina " polvos o pastillas para dormir ", etc. hay que hacer vomitar a los accidentados, no dejarles dormir y, en caso necesario, desnudarlos y azotarlos con toallas mojadas en agua fría, haciéndoles beber en abundancia café negro bien cargado. Si no respira bien, désele respiración artificial e inyécteseles aceite alcanforado, cafeína o estricnina.

Venenos narcóticos acres: vino, alcohol, éter, cloroformo, estricnina, toloache, belladona, etc. en el caso especial de la borrachera, hay que hacerles vomitar, favoreciendo los vómitos administrándoles agua tibia, casi caliente; después se les da a beber un vaso de agua fría con ocho o diez gotas de amoníaco. Para los demás venenos hágaseles vomitar mientras llega el médico.

CAPITULO SEXTO

NORMAS RELATIVAS A LA CONSERVACION DE LA MAQUINARIA, PRODUCTO, VEHICULOS, HERRAMIENTAS, APARATOS Y LOCALES.

ARTICULO 29o.- DEL USO DE LA MAQUINARIA O EQUIPO: Es obligación de los trabajadores cuidar del buen uso de los aparatos, equipo, herramientas o vehículos. En caso de avería, pérdida, descompostura, etc., deberá avisarse de inmediato a su supervisor para que se proceda a su oportuna reparación y no hacerse acreedores a las sanciones que estipula este Reglamento.

ARTICULO 30o.- DE LA CONSERVACION DE LA MAQUINARIA O EQUIPO: Existen trabajos de conservación del equipo que es necesario hacer cada determinado tiempo por lo que es obligación de todo trabajador realizar éstos, conforme le indiquen los instructivos de trabajo.

ARTICULO 31o.- DEL MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA O EQUIPO: En los instructivos de trabajo que se entregan a los trabajadores se especifica claramente las operaciones que deben hacerse en relación con el mantenimiento de la maquinaria o equipo, y que es necesario efectuar cada determinado tiempo, por lo que es responsabilidad del trabajador realizar éstas. Si existieran otros trabajos de mantenimiento que realizar y no estuvieran considerados dentro del instructivo de trabajo correspondiente, el trabajador deberá abstenerse de realizar éstos.

ARTICULO 32o.- DESCOMPOSTURAS A CARGO DEL TRABAJADOR: Cuando por falta de aviso a tiempo, descuido o negligencia del trabajador. Los aparatos, equipos, herramientas o vehículos sufrieran alguna descompostura mayor, la reparación de éstos se

efectuará con cargo al responsable de la misma, además de aplicarle la sanción que establece el Artículo 22o. de este Reglamento.

CAPITULO SEPTIMO

DISPOSICIONES VARIAS

ARTICULO 33o. - INTERPRETACION DE ESTE REGLAMENTO: Todas las dificultades o problemas que surjan por la interpretación de este Reglamento se sujetarán al acuerdo que medie entre la Empresa y el Sindicato que es titular del Contrato Colectivo de Trabajo.

Copias del presente Reglamento se imprimirán entregándose un ejemplar a cada trabajador y serán fijadas en los lugares de mayor visibilidad en la Empresa, para su divulgación y observancia, empezando a surtir efectos desde la fecha de su depósito ante la H. JUNTA LOCAL DE CONCILIACION Y ARBITRAJE del Estado de México.

NOTA ACLARATORIA, SOLO PARA FINES INFORMATIVOS Y NO POR TODA SU EXTENSION PARA FINES LEGALES.

Este Reglamento Interior de Trabajo fue presentado a la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de México, el día 3 de Mayo de 1997, quedando sujetos a él, todos los trabajadores de DISEÑO EN PLATA, S.A. DE C.V. por acuerdo con la representación Sindical en la persona de C. Diputado Janitzio Soto Elguera y haciéndose extensivo a todo el personal no sindicalizado.

Los reglamentos citados anteriormente no serian nada sin un manual de primeros auxilios, que nos permite tener una organización interna en caso de contingencias, determinando lugares y formas de atender cualquier emergencia que se presente en el establecimiento de trabajo.

Aunque la importancia principal radica no en la solución de problemas, sino, más bien en la prevención de estos como se observa a continuación

MANUAL DE PRIMEROS AUXILIOS

CONTENIDO

- ⇒ INTRODUCCION.
- ⇒ ORGANIZACIÓN INTERNA.
- ⇒ IMPORTANCIA DEL ENTRENAMIENTO DE PRIMEROS AUXILIOS.
- ⇒ NORMAS GENERALES DE PRIMEROS AUXILIOS.

⇒ PROCEDIMIENTO PARA CANALIZAR AL TRABAJADOR A LA ATENCIÓN MÉDICA.

⇒ SIGNOS VITALES.

⇒ HEMORRAGIAS.

TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.

SÍNTOMAS DE HEMORRAGIA.

HEMOSTASIA (ACTIVIDADES PARA DETENER UNA HEMORRAGIA).

⇒ HERIDAS.

DEFINICIÓN DE LESIÓN.

CLASIFICACIÓN DE LAS HERIDAS.

ACTIVIDADES A REALIZAR PARA ATENCIÓN DE HERIDAS.

⇒ FRACTURAS.

DEFINICIÓN DE FRACTURAS.

TIPOS DE FRACTURAS.

ACTIVIDADES A REALIZAR PARA ATENCIÓN DE FRACTURAS.

⇒ QUEMADURAS.

DEFINICIÓN DE QUEMADURA.

TIPOS Y FORMAS.

ACTIVIDADES A REALIZAR PARA ATENCIÓN DE QUEMADURAS.

⇒ ESTADO DE SHOCK.

DEFINICIÓN.

SÍNTOMAS.

ACTIVIDADES A REALIZAR PARA EVITAR SE PRESENTE UN SHOCK.

⇒ RESUCITACIÓN CARDIOPULMONAR (RCP).

CUANDO UTILIZARLA.

CAUSAS FRECUENTES DE PARO CARDIORESPIRATORIO.
ACTIVIDADES A REALIZAR EN CASO DE PRESENTARSE UN
PARO.

⇒ ASFIXIA.

SÍNTOMAS DE ASFIXIA.
ACTIVIDADES A REALIZAR EN CASO DE ASFIXIA.

ORGANIZACIÓN INTERNA.

El personal encargado de prestar los primeros auxilios en la empresa es:

1. - La enfermera.

El coordinador de seguridad e higiene se localiza en el primer piso en el área de oficinas, y se le puede localizar telefónicamente con la extensión 111

El vigilante se localiza en la caseta interior localizada en la entrada de acceso a la planta, y se le puede localizar en la extensión 122

El lugar para prestar la atención de primeros auxilios es la caseta interior, que se localiza en la entrada de acceso a la planta, en ese mismo lugar de localiza un botiquín.

TEMA I

IMPORTANCIA DEL ENTRENAMIENTO EN PRIMEROS AUXILIOS

1. Prevenir accidentes. (La experiencia ha demostrado ampliamente que las personas que toman un curso de Primeros Auxilios, desarrollan una mayor conciencia de seguridad y se preocupan mas por evitar accidentes a ellos y a sus semejantes).
2. Entrenar a los trabajadores para que hagan lo correcto y a su debido tiempo, cuando se presente algún accidente en el área de trabajo.
3. Evitar lesiones o peligros conexos o derivados a la persona lesionada.

4. Suministrar al lesionado, transportación adecuada si es necesario.
5. Reconfortar al lesionado moral y físicamente.
6. Brindar la ayuda oportuna y eficaz en cualquier lugar, tanto del centro de trabajo como en el hogar del trabajador.

1.1. NORMAS GENERALES PRIMEROS AUXILIOS.

Mantener la serenidad todo el tiempo.

Retirar a los curiosos, ya que éstos en vez de ayudar entorpecen las labores de auxilio.

Tomar el mando. La persona de mayor responsabilidad que esté presente y que haya sido entrenada en Primeros Auxilios, debe hacerse cargo de la situación.

Despejar las vías respiratorias del lesionado (posición de estornudo) con el propósito de lograr una respiración adecuada.

Dar prioridad a la lesión mas grave.

No mover al lesionado sin saber lo que tiene. Únicamente en caso en que por causa de un incendio, gases en el ambiente, derrumbes, etc. existan peligros inmediatos en el lugar del accidente y que los daños de las lesiones puedan agravarse considerablemente o lo que el accidentado pueda recibir otras lesiones graves, se procederá de inmediato y con el mayor cuidado a moverlo sólo lo suficiente para eliminar el peligro.

No poner junto a otro lesionado o un cadáver, ya que esto puede provocarle el shock mas rápidamente.

No dejar que vea sus heridas (cubrirlas)

No jalar por la ropa, aflojar lo que haga presión.

Prevenir el shock. Recuerde que éste es el estado mas grave en que puede encontrarse un lesionado,

1.2. NORMAS ESPECIFICAS DE PRIMEROS AUXILIOS.

Nunca permitir que el lesionado pegue la barbilla al pecho, ya que al hacerlo, obstruirá sus vías respiratorias.

Lo primero que hay que atender son las hemorragias arteriales, ya que en un lapso aproximado de 2 minutos, un lesionado va a perder la totalidad de sangre que circula por su cuerpo.

Revisar el área del accidente, para saber con que ayuda material y humana se cuenta, así como para verificar los riesgos inminentes que puedan presentarse.

Nunca abandonar al lesionado.

No hacer más de lo que se sabe, dicho de otra forma, no asuma responsabilidades que sólo competen al médico.

i.3. PROCEDIMIENTO PARA CANALIZAR AL TRABAJADOR A LA ATENCIÓN MEDICA.

Asegurar que la persona que va a llamar al personal de emergencia informe lo siguiente:

- a) Lugar exacto del accidente.
- b) Clase de lesión o enfermedad.
- c) Número de víctimas.
- d) Qué se les ha hecho o se les está haciendo.
- e) Nombre de la persona que permanecerá cerca del lugar del accidente para conducir al médico.
- f) Notificar el accidente al jefe inmediato del lesionado o autoridades responsables, número telefónico donde pueden solicitar información del lesionado.

TEMA II

SIGNOS VITALES

Signos vitales (persona adulta que trabaja). La valoración de los signos vitales nos permiten conocer cuándo una persona se encuentra en estado normal y que no ha sufrido ninguna alteración en su organismo, cuando estos valores se ven alterados nos indica que existe una deficiencia en el funcionamiento del organismo.

A continuación se mencionan los signos vitales y su valoración normal:

Latido	60 a 80 pulsaciones por minuto.		
Respiración	16 a 20 respiraciones por minuto.		
Temperatura	36 a 37 grados centígrados.		
Tensión arterial	120 mm. Hg.	140 (hipertensión)	90(hipotensión)
	80	110	50
Reflexia	Positiva.		
Conciencia	Positiva.		

TEMA III

HEMORRAGIAS

Definición.- Pérdida de sangre por la ruptura accidental de los vasos del cuerpo humano, los cuales son: arterias, venas y capilares.

III. TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.

HEMORRAGIA ARTERIAL.- Se origina cuando se rompe una arteria, es decir, alguno de los conducto que llevan sangre del corazón al organismo. La sangre es abundante, de color rojo escarlata, sale con impulsos (a borbotones) que corresponden a los latidos del corazón.

Si la arteria afectada es profunda, la sangre puede salir lentamente. Si se trata de lesiones internas, puede no salir.

HEMORRAGIA VENOSA.- Este tipo de hemorragias se presenta cuando se rompe alguna vena, es decir alguno de los conductos por donde regresa la sangre al corazón. La sangre sale en chorro continuo como cuando se abre una llave de agua y es de color oscuro.

HEMORRAGIA CAPILAR.- Se origina cuando se rompen los vasos capilares del organismo, éstos son pequeños conductos en los que terminan las arterias y comienzan las venas. Su finalidad es alimentar los tejidos y recoger los desechos que haya en ellos para llevarlos a través de las venas para ser eliminados. En este tipo de hemorragias la sangre sale lentamente en gotas, escurre y por lo general se detiene sola.

III.2. SÍNTOMAS DE HEMORRAGIAS (interna o externa).

Cuando alguna persona presente hemorragia, tanto interna como externa, es posible atenderla por los síntomas que va a presentar, esto es importante reconocerlos mas en el caso de hemorragia interna, ya que en este tipo no sabemos en que parte se encuentra la hemorragia, tipo y cantidad de sangre que está perdiendo el lesionado, por lo tanto debemos poner mucha atención a los siguientes síntomas.

Pulso rápido (más de 90 pulsaciones por minuto)

Palidez.

Shock.

III.3. HEMOSTASIA (atención de detener una hemorragia)

Para controlar o detener cualquier tipo de hemorragia externa, vamos a utilizar alguno de los siguientes métodos que nos ayudarán a lograr una atención rápida y eficaz para lograrlo; en el caso de hemorragias internas, no es posible brindar primeros auxilios ya que no podemos saber que tipo de hemorragia es, así como cantidad de sangre que esté perdiendo el lesionado ni lugar donde se encuentre ésta, lo único que podemos hacer es trasladar al lesionado a un hospital para recibir la atención necesaria. Es importante recordar que lo primero que se atiende son hemorragias arteriales, el peligro es mayor que cuando son hemorragias venosas.

ELEVAR LA PARTE AFECTADA: Este método es conocido también como de gravedad, ya que si tenemos posibilidad de realizarlo (hemorragias en extremidades), podremos contener la hemorragia, si con esto no lo logramos, es recomendable utilizar la presión directa.

PRESIÓN DIRECTA: Esto es, utilizar un apósito (gasa, tela, pañal desechable, etc.) que se tenga a mano y presionar con fuerza en el lugar donde se presente la hemorragia, es conveniente utilizar el método anterior y éste en combinación, si el apósito se moja de sangre, no hay que quitarlo, sino que debemos colocar otro sobre el que se utilizó primero. Si no se cuenta con el apósito, se deberá utilizar únicamente una mano, procurando que esté aseada.

VENDAJE COMPRESIVO (ESPIGA): Este vendaje nos ayudará para controlar la hemorragia, ya que al colocarlo se hace presión sobre la

parte afectada además nos sirve para fijar el apósito que se haya utilizado.

PUNTOS DE PRESIÓN: Este método consiste en aplicar presión sobre las arterias para controlar la hemorragia, existen varios puntos de presión, pero daremos los puntos para contener hemorragias en las extremidades.

- **Arteria radial:** En el caso de que el lesionado nos presente una hemorragias en alguna mano, oprimiremos esta arteria que se localiza en el pliegue de la muñeca, la arteria radial es la que se utiliza para tomar el pulso.
- **Arteria humeral:** Se localiza a la altura del codo y nos ayudará en caso de presentarse hemorragias en el antebrazo.
- **Arteria braquial:** Localizada exactamente abajo del músculo llamado bíceps y la utilizaremos cuando haya hemorragias en el brazo.
- **Arteria femoral:** Se utilizará en casos de hemorragia en el muslo o en la pierna y la encontraremos localizada en la ingle y en la cara interna de los muslos, además sobre esta arteria a unos 15 cm. de la unión de las piernas, se puede aplicar un torniquete cuando es absolutamente necesario.

ÚNICAMENTE EN CASOS EN QUE NO SE HA PODIDO CONTENER UNA HEMORRAGIA EN LAS FORMAS ANTES MENCIONADAS Y ESTA PONE EN PELIGRO LA VIDA DEL LESIONADO, DEBERÁ APLICARSE UN TORNIQUETE. EL TORNIQUETE DEBE APLICARSE PERFECTAMENTE BIEN O NO APLICARSE.

TORNIQUETE: Solamente se utiliza en casos muy graves o cuando exista amputación, si se debe colocar, síganse los siguientes pasos.

Utilice algún objeto cuyas medidas mas aproximadas sean como una caja de cerillos, un encendedor, pañuelo doblado, etc. y material con qué sujetar el objeto mencionado, como lápiz, pluma, regla, etc.

Coloque el objeto sobre el punto utilizado para torniquete, sujételo con el pañuelo o venda, dando dos vueltas y sobre la 2ª vuelta, para no pellizcar al torcer, haga un nudo. Sobre ese nudo ponga el objeto (lápiz, etc.) y haga otros 2 nudos.

De vuelta al objeto o palanca para que con la venda o pañuelo apriete poco a poco el objeto colocado sobre la arteria, contra ésta hasta contener la hemorragia. No apriete mas de lo necesario para la hemorragia.

Atore o sujete el lápiz o palanca para que no se afloje.

Marque en la frente en forma visible con tinta, lápiz labial o la sangre del lesionado, etc., la hora en que se puso el torniquete (ejemplo T-3:15)

Una vez que el torniquete se ha puesto, el lesionado debe ser llevado lo antes posible a atención médica. No se debe quitar o aflojar el torniquete una vez puesto, lo debe hacer únicamente un médico, para sí controlar la hemorragia y reponer el volumen sanguíneo en forma adecuada.

La experiencia ha enseñado que un torniquete correctamente puesto, puede estar en su lugar después de una hora o dos, sin causar daños posteriores a la extremidad afectada. Un torniquete que no se ha aflojado por mas de dos horas, al hacerlo precipitará el shock, lo cual refuerza la necesidad de llevar rápidamente al accidentado a un hospital o con un médico.

Nunca abandone a un lesionado que se le ha aplicado un torniquete antes de que lo atienda un médico.

Anteriormente, se enseñaba que un torniquete jamás debía aplicarse mas de 20 minutos sin aflojarse hasta que la víctima pueda recibir ayuda adecuada.

TEMA IV

HERIDAS

Para conocer que son las heridas, es necesario saber qué es una lesión y la definición nos dice lo siguiente:

IV. 1 LESIÓN.

Es todo daño producido en el cuerpo humano por un agente extraño que le es dañino y las lesiones las vamos a clasificar de la siguiente forma:

- CERRADAS O CONTUSIONES.-** Son cuando no se rompe la piel.
- ABIERTAS O HERIDAS.-** Son cuando se rompe la piel y se dice que es la pérdida de la continuidad de los tejidos blandos del cuerpo humano (piel, músculos, nervios, tendones, etc.)

IV. 2. CLASIFICACIÓN DE HERIDAS.

- **CORTANTES.-** Producidas por objetos con filo. Sangran mucho y son muy dolorosas, presentan bordes iguales.
- **LACERANTES.-** Producidas por un gancho. Son altamente infecciosas, requieren un lavado a conciencia, presentan bordes irregulares debido a que se desgarran los tejidos blancos.
- **PUNZANTES.-** Producidas por objetos con punta y se producen en músculos esqueléticos, no sangran y se debe provocar el sangrado, solo presentan orificio de acuerdo al objeto que haya producido la herida.
- **CONTUNDENTES.-** Producidas por objetos romos (sin punta), son las que se dicen estrellamiento de la piel como resultado de un golpe, casi no sangran ni duelen, entre mayor sea es menos el sangrado y el dolor.
- **ABRASIVAS O EXCORIACIONES.-** Producidas por raspones, muy dolorosas y área expuesta es muy grande.
- **AVULSIONES.-** Arrancamiento del tejido (uñas, orejas, ojos, etc.) por un golpe o mordida principalmente.
- **PENETRANTE.-** Cuando el agente penetra en alguna cavidad del cuerpo humano (cráneo, tórax, abdomen), se ve el orificio. Cuando son en el cráneo son peligrosas ya que hay hemorragia interna y lesión encefálica.

En el tórax debido a que existe una presión que facilita al entrada de aire a los pulmones, cuando se penetra esta cavidad y hay comunicación al exterior, entra aire al pulmón y éste se colapsa (se contrae) lo cual va a ocasionar dificultad para respirar, dolor intenso e incluso burbujas con sangre en la herida, con riesgo de hemorragia interna.

IV.3. ATENCIÓN DE HERIDAS.

1.- Contener la hemorragia, utilizando cualquiera de los métodos citados en el tema de hemorragias.

2.- Aseo adecuado.- Si es posible se deberá llevar a cabo la asepsia de la herida, utilizando para ello agua y jabón únicamente, nunca utilizar detergentes, alcohol, gasolina, etc. y lavar de los bordes de la herida hacia afuera, a fin de no introducir tierra, gérmenes, etc. en ella.

3.- Cubrir la herida, utilizando gasas, vendas, vendas, tela o trapo limpios y sujetarlos con cinta adhesiva.

QUE NO HACER.

Nunca se debe retirar el objeto que produjo la herida, si se encuentre dentro de ella, ésta sirve como obstrucción y no permite que se presente la hemorragia.

IV. ATENCIÓN A CONTUSIONES.

Como ya se dijo, son los golpes sufridos sin que la piel se rompa como sucede en las heridas, por lo tanto es necesario darles la atención adecuada para tratar de reducir el daño ocasionado.

Lo primero que se debe hacer es aplicar hielo en forma inmediata por un tiempo mínimo de 30 minutos, a fin de evitar la inflamación y reducir el dolor, esto deberá hacerse envolviendo al hielo en una toalla o algún trapo para no aplicarlo directamente sobre la piel o de ser posible dentro de una bolsa de polietileno a la que se le pondrá un poco de sal para que el hielo se conserve mas tiempo. El único lugar donde no se deberá poner hielo es en los testículos, debido a que tanto las bajas como las altas temperaturas aplicadas en esa área provocan esterilidad.

A continuación, es conveniente pensar que por los efectos del golpe sufrido puede haber alguna fractura, por lo tanto, deberá inmovilizar la parte afectada y trasladar al lesionado a un centro hospitalario para que le sean tomadas las radiografías necesarias y conocer realmente la existencia de dichas lesiones.

TEMA V

FRACTURAS

Definición.- Una fractura es una rotura o resequebradura en un hueso.

VI. 1. TIPOS DE FRACTURA.

- **FRACTURA CERRADA.**- Es aquella que no está relacionada con heridas abiertas en la superficie del cuerpo, aunque puede una laceración sobre o cerca del lugar de la fractura, pero no causada por la acción del hueso fracturado.
- **FRACTURA ABIERTA.**- Es la que está directamente asociada con heridas. Una fractura abierta puede producirse como consecuencia de una violencia externa o bien puede ser producida por una lesión interna, como los extremos de un hueso que sobresale a través de la piel cuando se produce el accidente o mas tarde por movimientos o tratamiento inapropiado del hueso fracturado.

SÍNTOMAS Y SEÑALES

Si la víctima de un accidente está consciente puede estar en condiciones de dar indicios de posibles fracturas. Puede recordar su posición antes de lesionarse y relatar lo ocurrido al caer o golpearse con algún objeto, además presentará lo siguiente:

1. Dolor intenso del área dañada.
2. Deformación del área (generalmente inflamación).
3. Movimientos falsos o anormales.
4. Crepitación de huesos (NO BUSCARLA, SE PUEDE PROVOCAR DAÑO MAYOR).

V.2. ATENCIÓN DE FRACTURAS.

Controlar la hemorragia, aplicando punto de presión y/o elevación de la parte afectada sin perturbar la fractura.

Atender la herida, no lavarla ni explorarla, cubrirla con una compresa grande esterilizada o limpia.

Inmovilizar la fractura, aplicando entablillados (férulas), de acuerdo con la ubicación de la fractura. Toda férula debe inmovilizar las dos articulaciones cercanas a la fractura, si no se puede alinear la fractura, debe inmovilizar como se encontró.

TEMA VI

QUEMADURAS

DEFINICIÓN.- Son las lesiones causadas por el calor en sus diferentes formas.

VI.1. TIPOS Y FORMAS.

TÉRMICAS	Producidas por fuego, vapor, agua, aceite, sol, etc.
ELÉCTRICAS	Producidas por circuitos energizados, rayos y relámpagos.
QUÍMICAS	Producidas por ácidos fuertes y sustancias alcalinas fuertes.
NUCLEARES	Producidas por radiación nuclear.

La clasificación de quemaduras se hará en base a las características que presenten éstas, y para ello tenemos:

PRIMER GRADO: Sólo afectan la superficie de la piel y nos presentan piel enrojecida, ardor y dolor.

SEGUNDO GRADO: Afectan la piel, se presenta piel enrojecida, ardor, dolor y las características ampulas (son un mecanismo de defensa del organismo para no permitir la pérdida de líquidos del mismo).

TERCER GRADO: Afectan piel, músculos, tendones, nervios, venas, arterias e incluso huesos, debido a esto no hay dolor ni sensibilidad, presentan piel ennegrecida y olor a carne quemada.

QUEMADURAS GRAVES.

A) Cualquiera de tercer grado.

B) Vías respiratorias.

C) Cualquier quemadura facial.

D) Órganos genitales.

VI. 2. ATENCIÓN DE QUEMADURAS.

Estudios realizados recientemente han demostrado en muchos casos que el mejor tratamiento para quemaduras, es el uso inmediato de agua (inmersión o compresas), lo mas fría posible durante el tiempo necesario hasta que no haya ardores. Al quitar el agua fría, si reaparecen los ardores volver a aplicarla.

En el caso de quemaduras de tercer grado en que la piel está abierta, existirá el peligro de infección por los gérmenes que contiene el agua. Será benéfico en estos casos que sin el uso de agua directamente sobre la herida, se usen bolsas de hielo para mantener fría ésta, para rehidratar la parte lesionada.

QUEMADURAS QUÍMICAS.

En la caída o contacto de cualquier sustancia química en nuestro organismo, debe procederse de inmediato a quitarla para que la lesión sea menor y posteriormente tratarla con primeros auxilios. Para quitar la sustancia se recomienda **MUCHA AGUA Y MUCHO TIEMPO**; 15 minutos como mínimo de agua corriente sobre la piel quemada. Quite la ropa, zapatos, etc., cuando estén impregnados de la sustancia.

Un **SEGUNDO** de tardanza en aplicar el agua puede significar meses de recuperación.

En el caso de quemaduras químicas, es importante que cuando menos se dé el tratamiento de primeros auxilios con agua 15 minutos y después llévase al médico.

VI.3. QUEMADURAS EN VÍAS RESPIRATORIAS.

Este tipo de quemaduras se presenta principalmente cuando alguna persona se encuentra en un local cerrado que se ha incendiado, ya que al estar en ese lugar, lo que está respirando es humo y principalmente aire caliente que al pasar por las sensibles, las ámpulas se levantarán inmediatamente provocando la obstrucción de dichas vías. Para determinar este tipo de quemaduras, debemos detectar los siguientes síntomas:

- Cara, cuello y pecho quemados.
- Pelo, bigote, barba, cejas y pestañas quemadas.
- Se escucha un estridor característico, provocado por la dificultad para respirar.

ATENCIONES.

- Para brindar la ayuda necesaria a algún lesionado de este tipo, lo único que puede y debe hacerse es trasladarlo **INMEDIATAMENTE** a un hospital, ya que corre peligro de morir por asfixia y se le puede practicar una traqueostomía por personal capacitado.

TEMA VII

ESTADO DE SHOCK

Es el fenómeno que presenta en el sistema circulatorio a consecuencia de una lesión o de un accidente y que por sí mismo puede causar la muerte.

Es el estado mas grave en que puede encontrarse una persona y es debido a la disminución de la distribución sanguínea en todos los tejidos.

Los factores determinantes en el desarrollo del shock son todos aquellos que afectan:

- A) El volumen sanguíneo (hemorragias, heridas, quemaduras, etc.)

- B) Temperatura del cuerpo y aumento de desechos o fallas en su eliminación (frío, calor, ejercicio, agitación, etc.)
- C) Todo lo que cause dolor (machucaduras, fracturas, manejo y transportación incorrecta, etc.), conocido como shock neurógeno.
- D) El estado emocional (sustos, malas noticias, etc.), shock nervioso.

En todos los casos de primeros auxilios debe tenerse en consideración el shock y dependiendo de las lesiones, decidir si existe el peligro de que se presente para prevenirlo en forma adecuada y evitar al máximo que el lesionado manifieste los siguientes síntomas:

1. Pulso filiforme (débil y acelerado), se presenta mas de 100 pulsaciones por minuto. Si éste no se manifiesta en esta forma no hay shock aunque presente los demás síntomas, hay que recordar que el shock es disminución de la distribución sanguínea.

- Palidez.
- Frialdad
- Calofríos
- Sudor frío y pegajoso.
- Respiración agitada
- Pupila dilatada.
- Náusea y vómitos algunas veces.
- Debilidad.
- Puede presentarse la inconsciencia.

Son dos los primeros auxilios para evitar que se presente un shock, mismos también para controlarlo cuando se ha presentado.

REPOSO Acueste al accidentado de preferencia con la cabeza un poco mas baja que los pies (posición antishock), con excepción de lesionados en la cabeza en los que ésta deberá estar más alta.

TEMPERATURA Procure mantener la temperatura normal del cuerpo. En lugares fríos arrópelos o cubra su cuerpo para que no pierda calor; si fuera necesario, aplíquele objetos tibios a 36 grados centígrados. Aplique respiración artificial si la víctima deja de respirar.

RECUERDE: CUALQUIER PERSONA SERIAMENTE LESIONADA ESTA EXPUESTA A SUFRIR EL SHOCK, DE MODO QUE SU TRATAMIENTO

DEBE EMPEZAR INMEDIATAMENTE, SIN ESPERAR A QUE APAREZCAN SÍNTOMAS DE SHOCK

TEMA VIII

RESUCITACION CARDIOPULMONAR (RCP)

El método de resucitación cardiopulmonar, se utiliza para que un lesionado que presenta paro cardiorespiratorio pueda mantenerse con vida mientras se recibe la ayuda médica necesaria, ya que se utiliza respiración de boca a boca y masaje externo al corazón, o sea, que se está respirando por la víctima y tratando de lograr la circulación de sangre al ritmo que trabaja el corazón.

VIII.1. LAS CAUSAS MAS FRECUENTES POR LAS QUE SE PUEDE PRESENTAR EL PARO CARDIORESPIRATORIO SON:

- Ahogamiento.
- Choque eléctrico.
- Envenenamiento (raticida) vía oral o inhalación.
- Golpes fuertes en el cráneo o en el pecho.
- Intoxicación con monóxido de carbono.
- Sobredosis de droga.
- Asfixia por estrangulamiento.
- Cuerpos extraños en vías respiratorias (atragantamiento).

Al presentarse el paro cardiorespiratorio, es necesario actuar a tiempo, ya que el lesionado al no recibir sangre y oxígeno en el cerebro, después de 4 minutos se causarán daños irreversibles en éste y pasados 6 minutos se presentará la muerte, por lo tanto es indispensable utilizar el ABC de la reanimación.

- A.- Abrir el canal respiratorio.
- B.- Restablecer la respiración.
- C.- Restablecer la circulación.

Para llevar a cabo lo anterior, vamos a señalar como se debe aplicar.

A.- ABRIR EL CANAL RESPIRATORIO.

las piernas del auxiliador, preferentemente con la cabeza hacia abajo y se dan los golpes en la espalda.

5.- Finalmente se revisará la boca para verificar que el objeto ha sido arrojado; en caso negativo, nuevamente se hará el método anterior.

VIII.3. ATENCIÓN DE ASFIXIA (PERSONA INCONSCIENTE).

En el caso de algún lesionado que pierde el sentido y se sospecha obstrucción de la garganta, se procede de la siguiente forma:

1. Checar inconsciencia, es decir hay que mover al lesionado y hablarle para constatar que está inconsciente.
2. Pedir que alguna persona, si está presente, solicite una ambulancia para caso necesario.
3. Colocar al lesionado en posición adecuada para abrir las vías respiratorias, es decir colocarlo en posición de estornudo.
4. Ver, oír y sentir que el lesionado está respirando.
5. En caso de que no respire intentar la respiración de boca a boca, si se presenta dificultad para que el aire penetre a los pulmones, es muy probable que algún objeto esté obstruyendo la garganta.
6. Si esto se presenta, es necesario voltear al lesionado de costado y dar cuatro golpes fuertes entre los omóplatos, para tratar de desalojar el objeto.
7. Oprima el tórax de 3 a 5 cm. sin comprimir las costillas.
8. Afloje la presión totalmente.

VIII.4. FRECUENCIA.

Lo ideal será aplicar un masaje por un segundo.

Cuando se combine la respiración y el masaje:

- a) Una persona dará 15 masajes y 2 respiraciones.
- b) Dos personas, darán 5 masajes y una respiración sin interrumpir el ritmo cardiaco.

VIII.5. MÉTODO COMPLETO DE RESUCITACIÓN CARDIOPULMONAR.

- Checar inconsciencia (mover y hablar al lesionado).
- Pedir ayuda (solicitar a alguien en especial que llame a una ambulancia).
- Poner al lesionado en posición de estornudo.

- Ver, oír y sentir (la respiración del lesionado), si no respira.
- Dar 4 respiraciones rápidas de boca a boca.
- Checar pulso y pupilas (si no hay pulso y las pupilas permanecen dilatadas nos indica falta de circulación).
- Dar 15 compensaciones cardiacas y dos respiraciones boca a boca.
- Volver a checar pulso y pupilas (si no ha reaccionado).
- Continuar RCP.

VIII.6. CAUSAS POR LAS QUE SE DETIENE LA RCP

- A. Recuperación del lesionado (cuando esto ocurra, no se debe dejar levantar al lesionado hasta después de una hora)
- B. Relevo por persona con mas preparación y recursos.
- C. Muerte del lesionado (dictaminada por personal legalmente autorizado para ello)
- D. Fatiga del auxiliador. (No olvidar que su aliento puede salvar una vida).

TEMA IX

ASFIXIA

(MANIOBRA DE HELMICH)

Esta situación se presenta cuando alguna persona (niño o adulto) sufre obstrucción de la garganta por tener algún objeto extraño dentro de ella, en los niños se debe principalmente a la costumbre que tienen de llevarse los objetos a la boca (canicas, botones, monedas, etc.), los cuales se quedan en la garganta y no permiten la respiración; en los adultos se presenta generalmente en horas de comida por no deglutir los alimentos en forma adecuada.

Cuando alguna persona sufre obstrucción de la garganta, fácilmente podremos detectarla por los síntomas que presenta, siendo éstos los siguientes:

- Se lleva las manos a la garganta.
- No habla.
- Se pone amoratado.

En el momento en que tengamos alguna persona con este problema, debemos actuar inmediatamente siguiendo las indicaciones que a continuación se mencionan:

IX.1. ATENCIÓN DE ASFIXIA (PERSONA CONSCIENTE)

Preguntar al lesionado si se ahoga o no, aunque debido al problema que presenta no va a contestar con palabras, de alguna manera responderá a dicha pregunta.

A continuación y si es posible, es necesario pedir alguna a alguna persona que solicite la presencia de una ambulancia en caso de no lograr extraer el objeto.

Se deberá sostener la lesionado por el abdomen, inclinarlo un poco y dar cuatro golpes fuertes entre los omóplatos (paletas).

Una vez aclaradas todas estas situaciones es más fácil controlar la disciplina del centro de trabajo, saber actuar en condiciones seguras y saber que hacer en caso de contingencias, ya que para el momento en que se publicaron estos reglamentos se sabía a que debía atenerse cada persona, especificando el punto de partida.

Por otro lado se empezó a trabajar con los principios de las 9 "s" que manejan aspectos claves para un ambiente de calidad en el trabajo, estos aspectos son: clasificación, orden, limpieza, bienestar personal, disciplina, constancia, compromiso, coordinación y estandarización.

Como algunos de ellos ya se habían atacado por otros medios solamente nos enfocamos a 5 a través de un folleto que le hicimos llegar a todo el personal y a los trabajadores de nuevo ingreso se los incluimos en el curso de inducción.

Otro programa implementado fue el de 3 "s" basado en la clasificación, orden y limpieza: Que pretendía que se hiciera extensivo no solo a oficinas y planta productiva sino que además se llevara hasta el hogar del trabajador, este proponía: poner herramienta en su lugar, trabajar en lugares libres de polvo, dar a conocer al personal la importancia y el papel que juega el trabajador encargado de la intendencia, tener identificados perfectamente los planos, los materiales o herramientas que se requieren para desempeñar adecuadamente el trabajo y dejar de esforzarnos por buscar lo que se puede tener a la mano, del mismo modo en la casa sería de utilidad el tener en orden la ropa, los trastes y todo lo relacionado con la vida cotidiana.

Pero para darle más importancia a esto incluimos en la evaluación del desempeño general de la planta las 3 primeras "s" a través del siguiente programa:

Programa 3 "S"

INTRODUCCION

EN EL MES DE MARZO SE APROBÓ EL REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO PARA DISEÑO EN PLATA, CON EL FIN DE MEJORAR LAS CONDICIONES DE TRABAJO, PRINCIPALMENTE CON LA IDEA DE EVITAR LOS RIESGOS. LA METODOLOGIA QUE PRESENTAREMOS RECUPERA PARTE DE LOS PROCESOS DESTACADO NUESTRA PARTICIPACION CONJUNTA CON LA RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA EN BUSCA DE UN AMBIENTE DE TRABAJO DE CALIDAD.

LOS PROGRAMAS DE CALIDAD RESPONDEN A UNA SITUACIÓN DE SUPERVIVENCIA DE LAS ORGANIZACIONES HOY EN DIA. PERO ES MUY DIFICIL PONER EN MARCHA UN PROGRAMA DE ESTA NATURALEZA, SI LAS CONDICIONES DE TRABAJO, FÍSICAS Y MENTALES NO SON ADECUADAS.

... NO SE PUEDE COMER CONFORTABLEMENTE SI LA MESA ESTA SUCIA Y DESORDENADA...

1 CLASIFICACION

2 ORGANIZACIÓN

3 LIMPIEZA

QUE DE HOY EN ADELANTE NOS REFERIREMOS A ESTOS CONCEPTOS COMO LAS 3 "S" EN RECONOCIMIENTO A QUE SURGEN EN JAPON CON EL NOMBRE DE:

1 SEIRI

2 SEITON

3 SEISO

La plática está dirigida a quienes tienen a su cargo la responsabilidad de promover el cambio y estará organizado en 3 partes:

1 En que consiste cada concepto y como influyen en el ambiente de trabajo y como cada cual tiene responsabilidad de su implementación.

2 El proceso de implementación que puede seguir el responsable del proceso, así como las posibles barreras que pueden presentarse en el desarrollo.

3 Sugerencia de instrumentos y procedimientos que pueden aplicarse para facilitar la aplicación.

OBJETIVO DE LA PLATICA

LOGRAR LA APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA DE LAS 3[°]S EN CUALQUIER SITIO DE TRABAJO, DE TAL FORMA QUE SE GENERE UN AMBIENTE ADECUADO PARA LOGRAR EL BIENESTAR DE LAS PERSONA, LA PRODUCCION DE BIENES, LA SATISFACCION DE CLIENTES Y LA SUPERVIVENCIA DE LA EMPRESA.

IMPORTANCIA DE UN AMBIENTE DE CALIDAD EN EL TRABAJO

1 Atmósfera íntima y amigable.

2 Seguridad para todos.

3 Limpieza como algo inseparable de la seguridad, y

4 Preparación para lo peor, o sea, LA PREVENCIÓN.

	ESPAÑOL	JAPONES	COMIENZE EN SU AREA DE TRABAJO
CON LAS COSAS	CLASIFICACION	SEIRI	MANTENGA SOLO LO NECESARIO.
	ORGANIZACIÓN	SEITON	MANTENGA TODO EN ORDEN.
	LIMPIEZA	SEISO	MANTENGA TODO LIMPIO.

La calidad empieza por " la casa" (nuestro sitio de trabajo)

Una de las necesidades de los seres humanos es disponer de espacios y entornos adecuados para el desarrollo de diferentes actividades de su vida, una de las cuales es el trabajo; la carencia de estos espacios produce una insatisfacción o "pobreza de ambiente". Por eso, hay sitios para comer, dormir, divertirse, estudiar y los hay para realizar diferentes trabajos.

Las 3 "S" son una metodología que hace énfasis en ciertos comportamientos, que permiten un ambiente de trabajo limpio, ordenado y agradable.

SUPERVIVENCIA

SATISFACCION DEL CLIENTE

Analice como es la situación es su trabajo actual y comience

PRODUCTO / SERVICIO DE CALIDAD COMPETITIVA

ahora mismo a mejorar su sitio de trabajo.

PROGRAMAS DE CALIDAD
SE SORPRENDERA CON EL
RESULTADO. TRABAJO EN UN
AREA LIMPIA, CONFORTABLE
Y SEGURA. AMBIENTE
AGRADABLE Y EFECTIVO

PLATICA DE LAS 3 "S"

CLASIFICAR SEIRI

CLASIFICAR ES SEPARAR POR CLASES, TIPOS, TAMAÑOS, CATEGORIAS O FRECUENCIA DE USO.

CLASIFICAR: Consiste en separar, en el área de trabajo las cosas que sirven de las que no son útiles, lo necesario de lo innecesario, lo suficiente de lo excesivo, con autorización para aquellas cosas que se necesitan.

QUE GANAS CON CLASIFICAR

- Podrás usar el lugar que quede libre para otros propósitos.
- Utilizarás menos espacio o lugar.
- Quitas cosas que no te sirven pero que pueden ser útiles a otros.
- Descartas partes de repuesto de modelos viejos.
- Sabes lo que tienes.
- Ahorras tiempo, dinero y esfuerzo.

COMO SABER CLASIFICAR LAS COSAS.

GUIA.

1. - Las cosa que estén deterioradas
2. - No funcionan o no se necesitan.
3. - Pasaron de moda.
4. - Se terminó la fecha de caducidad.
5. - Están descompuestos, fraccionados o rotos.
6. - Tienen moho.
7. - Son peligrosos (tóxicos, contaminantes)

CLASIFICA POR EL USO QUE LE DAS

Cerca si lo usas con frecuencia
Más retirado si no lo usas frecuentemente

RECUERDA SIEMPRE:

Mientras más reduzcas el espacio ocupado, habrá mas comodidad, facilidad para limpiar y ordenar el área y ello redundará positivamente en nuestro bienestar.

Las cosas que deseches no deben dañar el medio ambiente, no olvides que esta tierra es nuestro hogar de residencia.

ORGANIZACION SEITON

Organizar es ordenar un conjunto de objetos, partes o elementos dentro de un espacio, organizar es tener una disposición y una ubicación de cualquier cosa de tal manera que esté listo para que cualquiera lo pueda usar en el momento en que lo necesite. Por eso después de haber clasificado las cosas es necesario organizar.

¿CÓMO PUEDES ORGANIZAR?

1. Define un nombre para cada clase de cosas.
2. Decide en que lugar vas a poner cada cosa.
3. Decide como vas a guardar, teniendo en cuenta lo siguiente:
 - Fácil de guardar.
 - Fácil de identificar donde está.
 - Fácil de sacar.
 - Lo que está primero es lo primero que sale.
 - Fácil de reponer.
 - Fácil de volver a su ubicación original.

Si se establecen lugares de ubicación de las cosas, cada persona que lo use lo deberá colocar en su justo lugar del que lo tomó.

LIMPIEZA SEISO

Limpiar es quitar lo sucio de algo, dentro de las 3 "S" este concepto se refiere a quitar manchas, mugre, grasa, polvo, desperdicios de pasillos, talleres de trabajo, oficinas, almacenes, escritorios, bancos, sillas, bibliotecas, estantes,

ventanas, puertas, equipo, herramientas y demás elementos del sitio de trabajo y mantener permanentemente condiciones adecuadas de aseo e higiene.

Una interpretación mas ambiciosa se refiere a que todos apoyen en tareas de mantenimiento específico de maquinaria, insumos, herramientas o instrumentos, con una programación acorde con las mayores exigencias de operación, de tal manera que puedan eliminar desperdicios, sobrecargas irracionales y problemas de variación que se hayan observado en sus talleres.

Es importante considerar que trabajar en un sitio sucio y desordenado, además de ser desagradable es peligroso, atenta contra la seguridad física y mental de los trabajadores e incide en la calidad del producto.

PROCEDIMIENTO:

- Saque polvo y suciedad de los sitios de trabajo: Pisos, paredes, techos, ventanas, cajones, estantes y maquinaria que use durante las operaciones diarias.
- Asee el taller y el equipo después de usarlo.
- Limpie con un trapo cualquier suciedad en las herramientas, instrumentos o aparatos, antes y después de su uso y verifique que funcionen
- Si durante el proceso de limpieza encuentra cualquier desorden o condiciones indeseables identifique las causas principales y establezca acciones preventivas para evitar que se repita.
- Establezca su propio programa de limpieza diario y periódico con un cuadro de tareas para cada lugar específico.

RECOMENDACIONES

- Limpiar lo que se va a utilizar antes de empezar a trabajar.
- Antes de salir, dejar todo tan ordenado y limpio como se quiere encontrar al día siguiente: tirar desperdicios como; papeles, estopa usada, trapos deteriorados, basura, retirar lo innecesario del puesto de trabajo para facilitar la limpieza en general; colocar cada cosa en su sitio.
- Utilizar los sitios y recipientes indicados para tirar desperdicios, papeles, envases, latas, etc.
- Hacer de los puntos anteriores un hábito: Limpieza en nuestro propio sitio de trabajo utilizando, en nuestro departamento, sección y en nuestra empresa.

CADA SER HUMANO MERECE UN SITIO LIMPIO PARA VIVIR.

Todo lo anterior traería como consecuencia calidad de vida de los trabajadores, ya que estarían mejor remunerados en función a las certificaciones que obtuvieran, estarían protegidos de los accidentes personales, estaría normada toda la actividad relacionada con el trabajo, lo cual

permitió que no se salieran de los parámetros establecidos en cuanto a calidad, cantidad de trabajos requeridos, salud, conservación de su integridad física, mayor aprendizaje de las operaciones realizadas, una buena actitud para la resolución de problemas técnicos y en fin, se encontró el camino real de la productividad, quedando como compromiso, el renovar cada día esta disciplina adoptada para mantener y aumentar cada día el desarrollo y de la empresa para la cual laboramos.

También en cuanto a la participación de la familia dentro de la empresa, la revista interna de diseño en plata fue modificada en cuanto a contenido, ya que manejaba temas de interés general, con el fin de que el trabajador la llevaran a casa y de esta forma la esposa (o) e hijos conocieran las actividades que desempeñamos, agregando información sobre la situación económica que prevalece en el país, integrando secciones de recetas de cocina fáciles de elaborar, con altos contenidos nutricionales y sobre todo que fuera de costos accesibles para la familia. Se dieron a conocer los eventos sociales realizados a lo largo del año, tales como. La fiesta de fin de año, las tradicionales calaveras del mes de noviembre, la misa en honor a la virgen de Guadalupe, etc. Por otro lado, se penso en la sección infantil, que permitía a los niños hacer dibujos, resolver crucigramas sencillos, y algunas tiras cómicas alusivas también a los productos que se fabricaban para ese entonces.

Debe quedar claro que el trabajo realizado no llegó a su fin, sino que sirvió de pauta para el proceso de mejora continua que demandan los requerimientos del mercado para la fabricación y comercialización de cualquier producto o servicio que se ofrece a los clientes.

Lo cual me permite saber que el objetivo se cumplió tal y como fue planeado, teniendo los siguientes resultados que se presentan en los anexos.

REFLEXIONES

Es muy importante resaltar la participación del Licenciado en Pedagogía, dentro de la industria, ya que como experto en la elaboración de planes y programas de estudio tiene en sus manos la herramienta más valiosa para el desarrollo de personal, que bien encausado, permite el rápido crecimiento de las empresas, pero como ya lo hemos visto a lo largo de este trabajo requiere involucrarse en el conocimiento integral de la labor de las relaciones industriales, seguridad industrial, manufactura, costos, selección de personal, sueldos y compensaciones, por tal motivo resultaría interesante que el plan de carrera de la licenciatura no sólo contemplara la educación permanente, o de adultos, la psicopedagogía, la administración educativa o la capacitación, sino además la formación en el área de recursos humanos donde se dieran a conocer tanto Teórica como prácticamente el funcionamiento de la industria, lo que le permitiría tener una idea más clara el cómo abordar todas las áreas de oportunidad que tiene el pedagogo en cualquier empresa.

Remontándome al pasado aún recuerdo cuando termine la carrera, yo tenía entendido que con los conocimientos que poseía en ese momento era capaz de responsabilizarme de un área de capacitación, y la sorpresa que me lleve, fue que si quería crecer en una compañía había de empezar desde abajo, situación que no fue aceptada inicialmente, sin embargo el haber iniciado así, me permitió conocer mucha gente, procesos, sistemas, que a fin de cuentas me dieron la formación que requería Diseño en Plata S.A. de C.V. para la satisfacción de la necesidad que imperaba en el momento de mi contratación.

En materia de capacitación y desarrollo de recursos humanos existe poca información, ya que siempre se trabaja apoyándose en teorías que provienen del extranjero o en estudios que en ocasiones no se han realizado en México, además los instructores manejan principios que emanan basadas en comportamientos del niño que no siempre son aplicables al comportamiento de los adultos. Además los agentes capacitadores no son especialistas en la materia son casi siempre personas que se hicieron en la práctica y no se preocupan por hacer investigación.

También las instituciones de capacitación e instructores son normalmente improvisados que han descubierto en la capacitación una mina de oro, lo cual desprestigia la actividad considerablemente.

En materia de entrenamiento de personal no hay investigación sustentada en métodos científicos que nos muestren los avances que hay en este campo, y la existente se queda en los centros de trabajo y no se publica.

La escolaridad de los trabajadores es muy baja lo cual impide de alguna forma hacer programas de capacitación más avanzados. Esto redundaría en una doble labor, ya que, hay que dar educación básica a los trabajadores y además formarlos profesionalmente.

Las empresas, el gobierno y los sindicatos no planean el desarrollo integral del personal, solo se preocupan del aumento de la productividad haciendo especialistas en áreas técnicas del conocimiento.

No se aplican las siete herramientas básicas de la calidad, por tanto se desconoce estadísticamente como nos encontramos en materia de capacitación y desarrollo de personal, lo cual nos dará una referencia de que debemos mejorar.

No existe vinculación entre el sistema educativo formal y el aparato productivo, lo cual nos impide vincular la teoría con la práctica.

El empresario esta en contra de la capacitación ya que para el solo representa un gasto y no una inversión.

Los instructores internos no están bien preparados, aunque dominen del todo el proceso que manejan no poseen los elementos teóricos que les permitan ser facilitadores del aprendizaje.

Los trabajadores están mas preocupados por obtener bonos de productividad o reconocimientos motivacionales, que por ser capacitados.

Los jefes no permiten que su personal se capacite ya que representan un arma mortal para ellos pues podrían ser sustituidos, siempre se argumenta falta de personal para realizar el proceso, o bien, si te permito salir no cubro mi cuota diaria.

Los programas anuales de capacitación sirven para cumplir con la legislación establecida por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social y evitar multas, lo que los hace muy sofisticado e imposibles de cumplir.

No se evalúan los resultados de los esfuerzos que realiza el área de capacitación, nos limitamos a la entrega del reconocimiento y ver cuantas horas hombre se acumularon en el mes o en el ejercicio, mas no se verifica que el conocimiento sea aplicado en el puesto de trabajo y mucho menos estamos acostumbrados a evaluar el costo beneficio.

Los presupuestos asignados a capacitación en las empresas son más cortos que los asignados para la fiesta de fin de año normalmente. Lo que provoca que la capacitación pase a un segundo término y no se diga cuando hay recorte presupuestal, el primero que sale volando es el asignado al área de desarrollo de recursos humanos.

Los directivos de las empresas no se involucran en la capacitación porque no están convencidos de ella, hay que partir del principio que llueve de arriba hacia abajo.

Las áreas de capacitación no cuentan como una estructura formal que les permita cumplir con sus funciones, normalmente las encontramos a nivel coordinación en un organigrama o si bien nos va como jefatura, difícilmente se encuentra como una posición que reporte directamente a la dirección general.

Todas las empresas tienen que destinar muchos recursos materiales, humanos y tiempo al cumplimiento de las obligaciones legales, y como los requisitos a cumplir son tan complicados resulta más fácil evadir la responsabilidad designando a cualquier persona la "talacha" como vulgarmente la conocemos en el medio.

La capacitación no hace milagros por si sola, para que tenga reales beneficios es importante integrarla a otros programas que la respalden (seguridad industrial, motivación, planes de vida, planes de carrera, comunicación interna, calidad, mejora continua, etc.).

Las pequeñas y medianas empresas no conocen la tecnología educativa que les permita el diseñar planes, programas, cursos y eventos correctamente.

La carencia de manuales de procedimientos, descripciones y perfiles de puestos, y por supuesto el desconocimiento de metodologías adecuadas para el diagnóstico de necesidades de capacitación, estándares de producción, de ventas, índices de personal, etc. Lo cual complica la elaboración de un plan integral de desarrollo de personal.

Algunos trabajadores no poseen los conocimientos elementales que proporciona la alfabetización, la primaria, la secundaria o el bachillerato, para comprender el contenido de los cursos específicos de capacitación que satisfaga las necesidades de formación para desempeñarse en un puesto de trabajo.

En fin podríamos seguir enumerando propuestas de reflexión pero de alguna forma la presente memoria de desempeño profesional me permitió ayudar a Diseño en Plata S.A. de C.V. a salir adelante en las tareas que me fueron encomendadas.

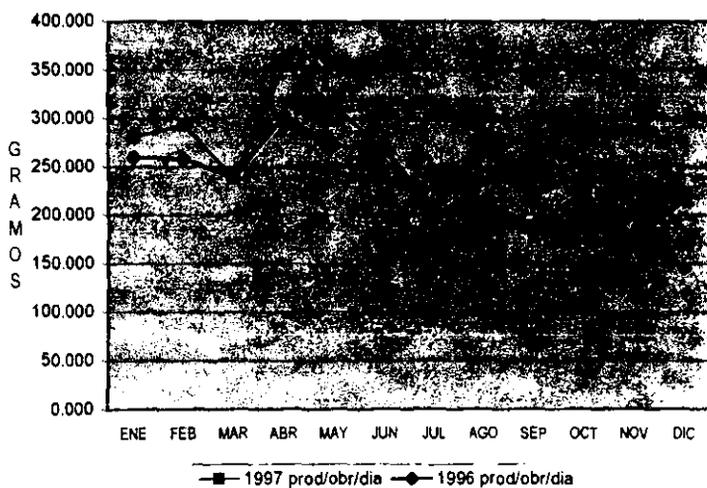
ANEXOS

1. gráfico de producción.
2. gráfico de días incapacitantes.
3. gráfico de índice de rotación.
4. gráfico de índice de ausentismo.
5. folleto 5 "s"
6. revista interna.

ANEXO 1

GRAFICO DE PRODUCCION

COMPARATIVO DE PRODUCTIVIDAD PROMEDIO POR OBRERO POR DIA							
AÑO --->	1996		1997		AÑO --->	1997	
MES	DIAS TRAB	DIAS TRAB	PROD (gms)	PROD (gms)	MES	prod/obr/dia	prod/obr/dia
ENE	2,081	2,255	21,990.313	23,696.090	ENE	259.746	280.593
FEB	1,965	2,074	19,329.555	21,862.185	FEB	258.047	293.247
MAR	1,880	2,291	15,901.882	17,492.070	MAR	239.596	238.433
ABR	1,973	1,898	23,100.441	26,103.498	ABR	303.260	354.373
MAY	1,980	2,097	21,657.588	24,602.645	MAY	271.955	313.598
JUN	2,173	2,518	23,528.263	25,942.285	JUN	268.483	267.544
JUL	2,571	2,763	24,818.181	27,979.267	JUL	195.311	208.182
AGO	2,348	2,517	26,667.797	29,397.340	AGO	215.991	280.161
SEP	2,199	2,503	23,717.689	26,819.619	SEP	189.449	218.778
OCT	2,651	2,600	29,707.453	33,774.007	OCT	224.280	245.692
NOV	2,651	2,549	21,698.288	23,922.969	NOV	170.999	173.852
DIC	2,651	2,389	18,730.487	21,165.450	DIC	145.121	215.736
TOTAL	27,123	28,454	269,947.937	302,757.426	TOTAL	228.520	257.516

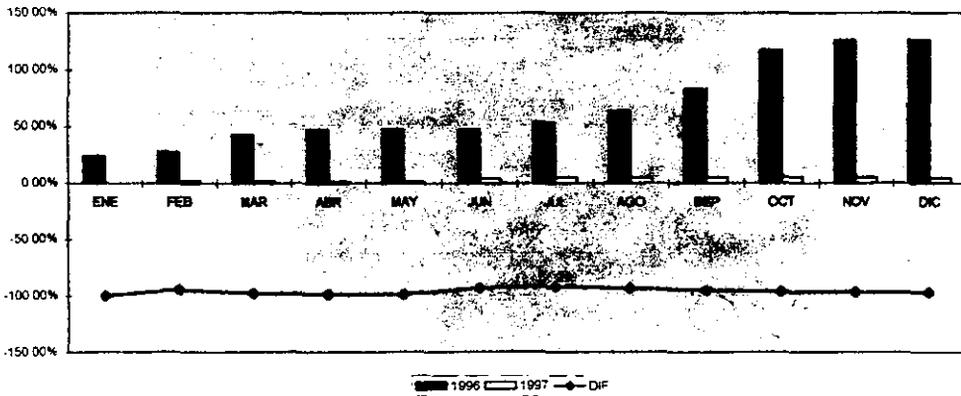


ANEXO 2

GRAFICO DE DIAS INCAPACITANTES

DIAS INCAPACITANTES POR ACCIDENTE DE TRABAJO

MES	PERSONAL		DIAS		%		PERSONAL ACUM		DIAS ACUMULADO		MES	% ACUMULADO		DIF	
	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997	1996	1997		1996	1997		
ENE	157	202	37	0	23.57%	0.00%	157	202	37	0	ENE	23.57%	0.00%	-100.00%	
FEB	160	200	5	6	3.13%	3.00%	317	402	42	6	FEB	26.89%	1.49%	-94.41%	
MAR	165	212	25	0	15.15%	0.00%	482	614	67	6	MAR	41.84%	0.98%	-97.66%	
ABR	168	217	8	0	4.76%	0.00%	650	831	75	6	ABR	46.61%	0.72%	-98.45%	
MAY	189	213	0	0	0.00%	0.00%	819	1044	75	6	MAY	46.61%	0.57%	-98.77%	
JUN	163	211	0	38	0.00%	17.06%	982	1255	75	42	JUN	46.61%	3.35%	-92.82%	
JUL	163	198	11	23	6.75%	11.62%	1145	1453	86	65	JUL	53.35%	4.47%	-91.62%	
AGO	175	197	17	5	9.71%	2.54%	1320	1650	103	70	AGO	63.07%	4.24%	-93.27%	
SEP	173	205	34	7	19.65%	3.41%	1493	1855	137	77	SEP	82.72%	4.15%	-94.98%	
OCT	180	205	61	16	33.89%	7.80%	1673	2060	198	93	OCT	116.61%	4.51%	-96.13%	
NOV	182	207	16	0	8.79%	0.00%	1855	2267	214	93	NOV	125.40%	4.10%	-96.73%	
DIC	187	202	0	0	0.00%	0.00%	2042	2469	214	93	DIC	125.40%	3.77%	-97.00%	
PROMEDIOS ANUALES					10.45%	3.79%	PROMEDIOS →		110	46			66.54%	2.70%	-95.99%

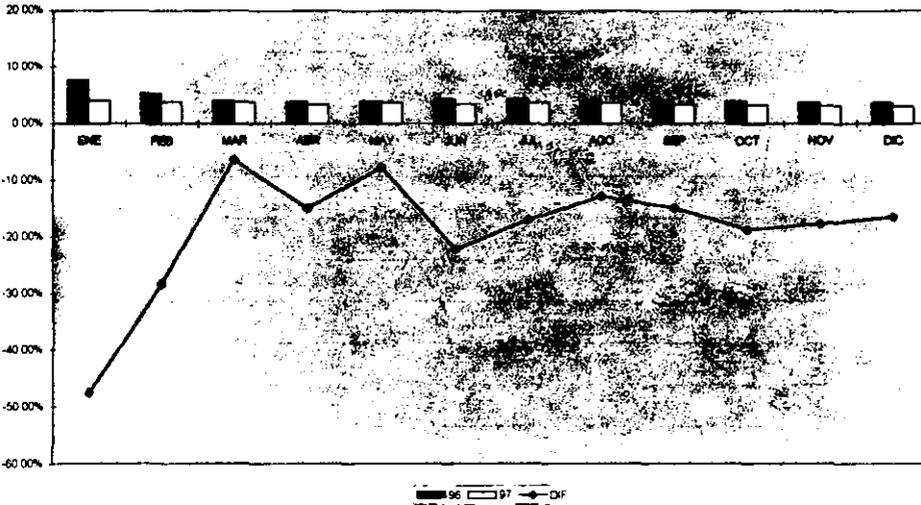


ANEXO 3

GRAFICO DE DIAS ROTACION

INDICE DE ROTACION MENSUAL						INDICE DE ROTACION ACUMULADO							
MES	PERSONAL	BAJAS	RESC	TOTAL	%	MES	PERSONAL	TRAB	DIAS	TOTAL	BAJAS	RESC	TOTAL
ENE	202	8	1	9	3.96%	ENE	202	8	1	9	3.96%	0.50%	4.46%
FEB	200	7	0	7	3.50%	FEB	402	15	1	16	3.73%	0.25%	3.98%
MAR	212	8	1	9	3.77%	MAR	614	23	2	25	3.75%	0.33%	4.07%
ABR	217	4	0	4	1.84%	ABR	831	27	2	29	3.25%	0.24%	3.49%
MAY	213	11	2	13	5.16%	MAY	1044	38	4	42	3.64%	0.38%	4.02%
JUN	211	5	0	5	2.37%	JUN	1255	43	4	47	3.43%	0.32%	3.75%
JUL	198	10	4	14	5.05%	JUL	1453	53	8	61	3.65%	0.55%	4.20%
AGO	197	7	3	10	3.55%	AGO	1650	60	11	71	3.64%	0.67%	4.30%
SEP	205	3	0	3	1.46%	SEP	1855	63	11	74	3.40%	0.59%	3.99%
OCT	205	3	1	4	1.46%	OCT	2060	66	12	78	3.20%	0.56%	3.79%
NOV	207	3	2	5	1.45%	NOV	2267	69	14	83	3.04%	0.62%	3.66%
DIC	202	5	1	6	2.48%	DIC	2469	74	15	89	3.00%	0.61%	3.60%

MES	ACUM 96	ACUM 97	DIF
ENE	7.55%	3.96%	-47.54%
FEB	5.20%	3.73%	-28.24%
MAR	4.00%	3.75%	-6.35%
ABR	3.82%	3.25%	-14.95%
MAY	3.94%	3.64%	-7.62%
JUN	4.40%	3.43%	-22.13%
JUL	4.36%	3.65%	-16.91%
AGO	4.17%	3.64%	-12.80%
SEP	3.99%	3.40%	-14.88%
OCT	3.94%	3.20%	-18.68%
NOV	3.70%	3.04%	-17.74%
DIC	3.59%	3.00%	-16.51%

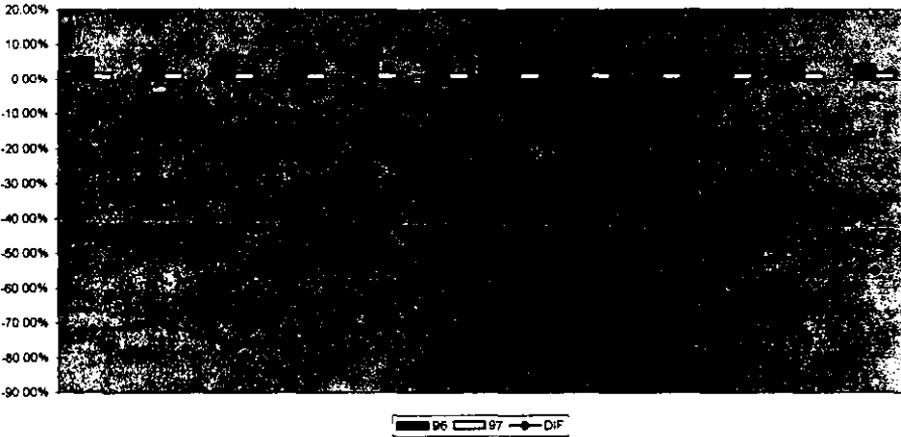


ANEXO 4

GRAFICO AUSENTISMO

INDICE DE AUSENTISMO ACUMULADO						INDICE DE AUSENTISMO POR MES					
MES	FALTAS	ACUM	DIAS	ACUM	%	MES	FALTAS	EMP	DIAS	DIAS	%
ENE	78	78	4444	4444	1.71%	ENE	78	202	22	4444	1.71%
FEB	72	148	3800	8244	1.80%	FEB	72	200	19	3800	1.89%
MAR	80	228	4864	12908	1.77%	MAR	80	212	22	4884	1.72%
ABR	69	297	3688	16597	1.79%	ABR	69	217	17	3689	1.87%
MAY	106	403	4260	20857	1.93%	MAY	106	213	20	4260	2.49%
JUN	102	505	4842	25499	1.98%	JUN	102	211	22	4842	2.20%
JUL	78	581	4554	30053	1.93%	JUL	76	198	23	4554	1.67%
AGO	84	645	4334	34387	1.88%	AGO	84	197	22	4334	1.48%
SEP	56	701	4100	38487	1.82%	SEP	56	205	20	4100	1.37%
OCT	63	764	4510	42987	1.78%	OCT	63	205	22	4510	1.40%
NOV	74	838	3833	48830	1.79%	NOV	74	207	19	3833	1.88%
DIC	81	919	3434	50364	1.82%	DIC	81	202	17	3434	2.36%

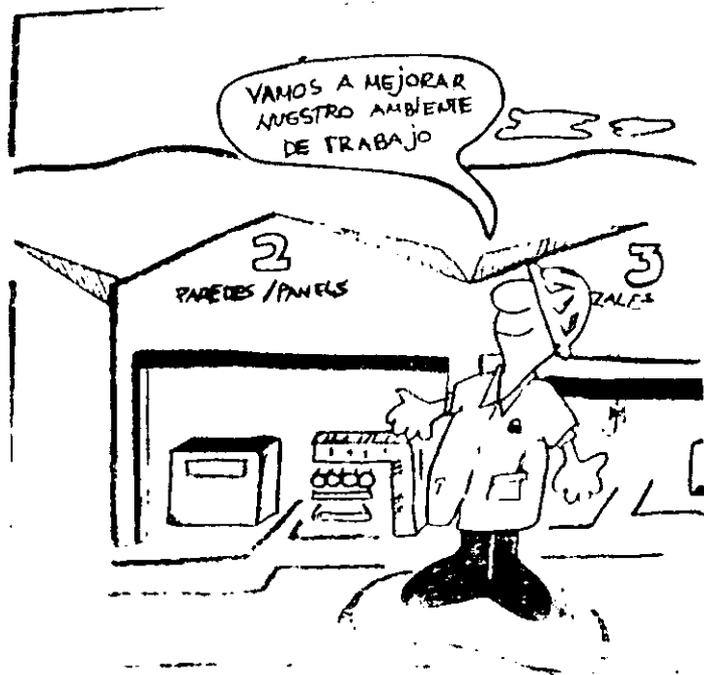
MES	ACUM 96	ACUM 97	DIF
ENE	6.08%	1.71%	-71.87%
FEB	5.88%	1.80%	-69.98%
MAR	7.65%	1.77%	-76.91%
ABR	6.96%	1.79%	-74.29%
MAY	6.69%	1.93%	-71.12%
JUN	6.28%	1.98%	-68.46%
JUL	5.65%	1.93%	-65.78%
AGO	5.15%	1.88%	-63.58%
SEP	4.66%	1.82%	-60.91%
OCT	4.34%	1.78%	-59.06%
NOV	4.09%	1.79%	-56.34%
DIC	4.06%	1.82%	-55.06%

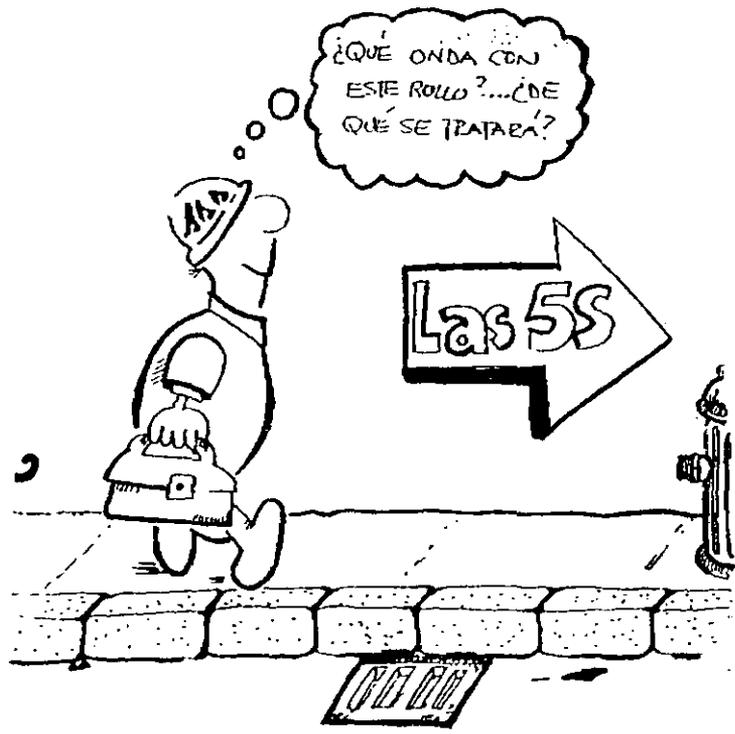


diseño
en
plata

LAS
5\$

ANEXO 5





¡CLARO QUE NO! SI TRABAJAMOS EN UN LUGAR LIMPIO Y ORDENADO

- NOS SENTIREMOS BIEN
- NO SUFRIREMOS ACCIDENTES
- ENCONTRAREMOS LAS COSAS CON FACILIDAD
- HABRÁ MENOS DESPERDICIO
- PRODUCIREMOS CON CALIDAD
- Y TENDREMOS MÁS CUANTOS SATISFECHOS

Y ESTO SE
LOGRA CON
LAS 5S

OIGA, AMI
ESTOME GUSTA,
SE VE MÁS
BONITO Y SE
TRABAJA MEJOR.



TIENE RAZÓN;
PERO LE VOYA
EXPLICAR PRIMERO
EN QUÉ CONSISTE
EL ASUNTO DE
LAS 5S...



LAS 5S SON UNA SERIE
DE ACTIVIDADES ENCA-
MINADAS A LOGRAR UN
AMBIENTE DE TRABAJO
ORDENADO, LIMPIO Y
CONFORTABLE Y POR LO TANTO,
PRODUCTIVO Y SEGURO

SE PREGUNTARÁ
PORQUE 5S. LO QUE
SUCEDE ES QUE ESTE
ASUNTO LO INVENTARON
LOS JAPONESES Y
ESTABLECEN UNAS
PALABRAS QUE
EMPIEZAN CON "S".

•SEIRI
•SEITON
•SEISO
•SEIKETSU
•SHITSUKE

¡AA! A PESAR DE TODO
ESO LO SERÁ
USTED.

¡NOLINO! LO QUE NUESTRO AMIGO
QUIERE DECIR ES LO SIGUIENTE:

SEIRI → CLASIFICACIÓN
SEITON → ORGANIZACIÓN
SEISO → LIMPIEZA
SEIKETSU → BIENESTAR PERSONAL
SHITSUKE → DISCIPLINA

¡VAYA!
ASÍ LA COSA
CAMBIA, YA
ENTIENDO QUE
SIGNIFICA

MI ESTIMADO,
VAMOS CON CALMA,
A PENAS ESTAMOS
EMPEZANDO, PERO
YÁ VÍO QUE UN
LUGAR DE TRABAJO
LIMPIO ES MÁS
AGRADABLE.

AHORA VAMOS
A IR CON PACIENCIA
Y ANANECEREMOS.



EL JAPONÉS AD
ES MUY FUERTE...
PERO HABLAVIO EN
CAPELLANO ¿CON
QUÉ SE COME ES?

1ª CLASIFICACIÓN

— SEIRI —

¿LES HA OCURRIDO QUE EN SU ÁREA DE TRABAJO
TIENEN MÁS COSAS DE LAS QUE NECESITAN Y
LAS QUE NECESITAN A VECES NO LAS TIENEN?

PUES FÍJATE QUE
AHORA QUE LO
MENCIONA, A VECES
ME SIENDO UN
RECIO CORTO DE
ESPACIO.

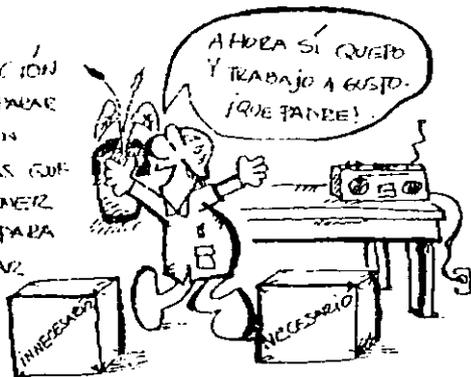


CLARO, SI EN SU LUGAR DE TRABAJO TIENE EXCESO
DE HERRAMIENTAS, COMO POR EJEMPLO MARTILLOS,
SERBUCOS, SOPLETES, AUNADO A LO QUE NORMAL-
MENTE TIENE, PUES NO CABE, NI TRABAJA
A BISTO EN SU ÁREA.

¿PUES VIVAN LA
LIMPIEZA Y EL
ORDEN!

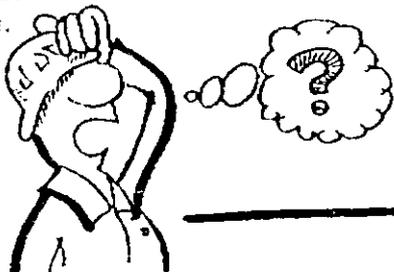


LA CLASIFICACION
 CONSISTE EN SEPARAR
 LAS COSAS QUE SON
 NECESARIAS DE LAS QUE
 NO LO SON Y TENER
 LO NECESARIO PARA
 PODER TRABAJAR

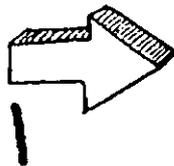


BUENO, PUES ESTO ES LO PRIMERO
 QUE DEBEMOS HACER ANTES QUE
 CUALQUIER OTRA COSA EN NUESTRA
 AREA DE TRABAJO...

ES CIERTO, SI EN NUESTRA
 AREA TENEMOS MUCHAS COSAS QUE
 NO NECESITAMOS, NOS ESTORBAN Y
 PUEDEN INCLUSO CAUSARNOS UN
 ACCIDENTE.



SI LOGRAMOS
 TENER SÓLO LO
 NECESARIO PARA
 EL TRABAJO, ESTO
 ES LO QUE PUEDE
 GANAR:



- TODO QUEDA MÁS DESPEJADO
- TENDREMOS MÁS ESPACIO PARA OTRAS COSAS
- LAS COSAS YA VIEJAS O SIN USO NO ESTARÁN MÁS AHI
- PODEMOS CONTROLAR EL INVENTARIO
- TRABAJAMOS MEJOR SIN LLENARNOS DE MATERIALES INNECESARIOS
- ELIMINAMOS EL DESPERDICIO
- TENDREMOS MÁS SEGURIDAD Y MENOS ACCIDENTES
- CONTAREMOS CON LO NECESARIO PARA REALIZAR NUESTRO TRABAJO

RESUMIENDO

1. SE PAREMOS LO NECESARIO DE LO INNECESARIO.
 PARA ESTO, CONSULTAMOS A NUESTRO JEFE INMEDIATO
 LO MÁS SENCILLO PARA CLASIFICAR ELEMENTOS ES:

- SI SE USA CON FRECUENCIA → DÉJALO EN EL SITIO DE TRABAJO
- SI SE USA CON ALGUNA FRECUENCIA → DÉJALO CERCA DEL AREA DE TRABAJO
- SI SE USA SÓLO DE VEZ EN CUANDO → UBÍQUELO EN UN ALMACÉN
- SI NO ES NECESARIO → ETIQUÉTELO COMO INNECESARIO

2.

TRABAJEMOS CON NUESTRO JEFE INMEDIATO
VER SI ESTA BIEN HECHA LA CLASIFICACION
Y ETIQUETAR LOS ELEMENTOS INNECESARIOS.



¡NO! DE NINGUNA MANERA. TIENE QUE CONSULTAR
A SU JEFE QUE HACER CON TODO ELLO.

HAY QUE SE PUEDEN GUARDAR EN EL
AL... DESPUES; LAS COSAS ESTAN
PARA TIRARLAS ASI COMO ASI.



2ª ORGANIZACION — SEITON —

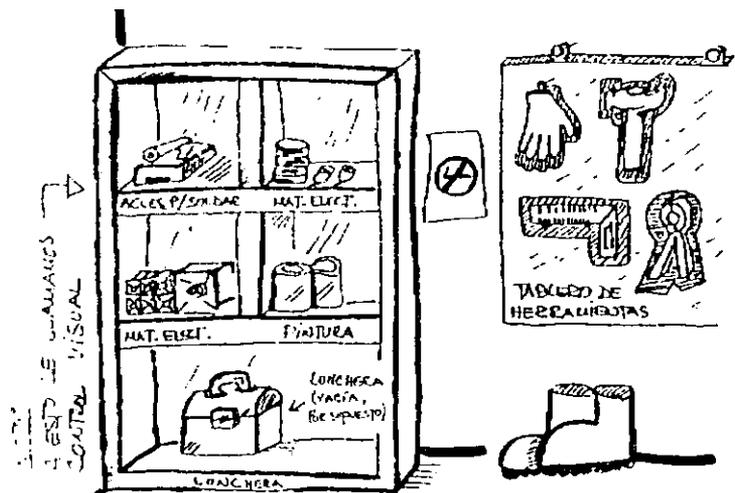
BUENO, ANDRA QUE
YA NOS QUEDAMOS
CON LO NECESARIO
¡VAMOS A ORGANIZARNOS



NOTA:
SEGUN EL
DICCIONARIO
ORGANIZAR:
DISPONER ALGO
ORDENADAMENTE
CON MIRAS A UN
DETERMINADO
USO.

EN NUESTRO CASO, ORGANI-
ZAR LO TENDRIAMOS COMO
TABLA A CADA ELEMENTO UN
NOMBRE Y UNA UBICACION
PROPIA. ASI, CUANDO LO NECESITE,
LO PODRA ENCONTRAR Y DEVEL-
VER CON FACILIDAD.



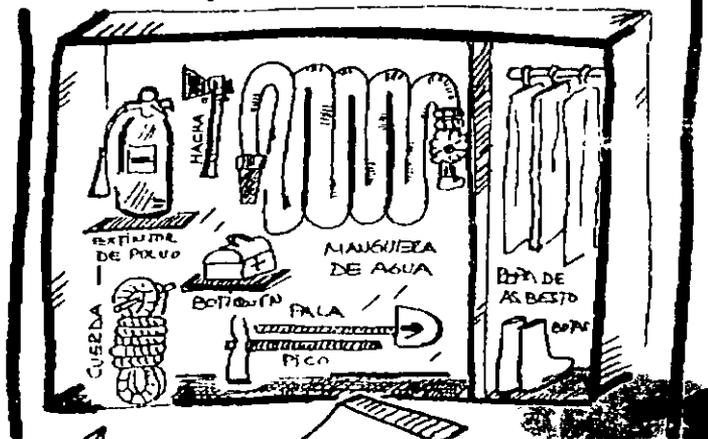


¿QUÉ EXCELENTES BENEFICIOS! Y NO ES TAN DIFÍCIL HACERLO. TODO LO ENCONTRAMOS CON FACILIDAD PORQUE TODO ESTÁ EN ORDEN. PODEMOS SABER QUÉ TENEMOS Y LO QUE HAY QUE PEDIR AL ALMACÉN. TAMBIÉN LOGRAMOS TENER MÁS ESPACIO DE TRABAJO DENTRO DE NUESTRA ÁREA Y SE INCREMENTA LA SEGURIDAD.

LEVANTAMOS ESTABLECIMIENTOS PARA INDICAR NÚMEROS Y SÍMBOLOS DE LA HERRAMIENTA PARA SABER LA QUE FALTA EN EL TABLERO

¡ESTO ES ORDEN!

¡OIGA, UN MOMENTO, ¡AHÍ NO ORDEN, PERO, ¿DÓNDE ESTÁN MI LOUCHERA?

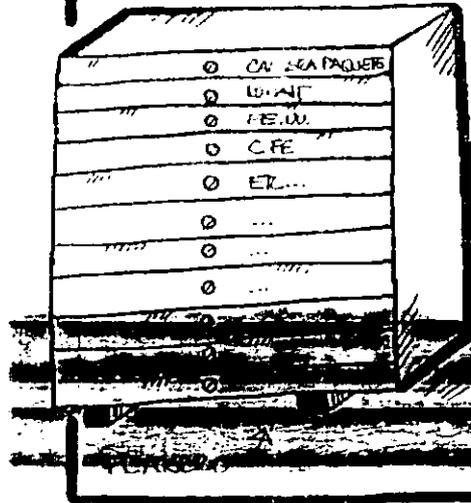
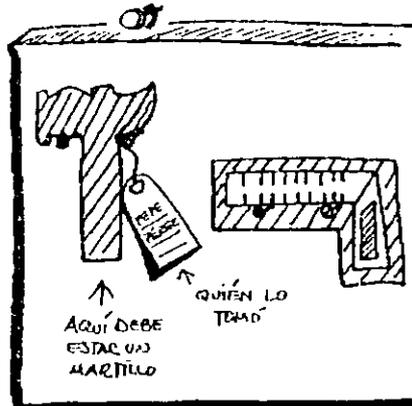


MÓDULO CON EQUIPO DE SEGURIDAD

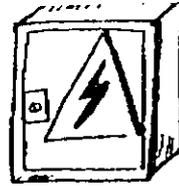
¡OIGA, MI LOUCHERA ESTÁ EN ESTA



CUANDO TOMAMOS
ALGO, PODEMOS
SABER QUE FALTA,
QUÉN LO TIENE Y
CÓMO RECIBIRLO
DE NUEVO



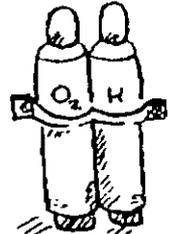
SI TODO ESTÁ
BIEN ETIQUETADO,
ES FÁCIL SABER
DÓNDE ESTÁ
CUANDO LO
NECESITAMOS,
POR LO QUE
NUNCA PERDAMOS
EFICIENCIA



TABlero DE CONTROL



¡FUNCA EL
CARTUCHOS A
LOS FUMOS!



CILINDROS

ESTO
¡SI ES
SEGURIDAD!



¡OIGAN!
MI LONCHERA

AAA

RESUMIENDO:

- 0 TENEMOS QUE DARLE UNA IDENTIFICACIÓN A CADA ELEMENTO...
- 0 ANTES DEBEMOS DECIDIR DÓNDE LO VAMOS A MANTENER:

- SI LO USAMOS SIEMPRE → CERCA DE NOSOTROS
- SI LO USAMOS A VECES → EN UN ALMACÉN CERCA
- SI LO USAMOS A VECES EN UN ÁREA DISTANTE

ESTABLECE ESTO COMO UN ESTÁNDAR,

- 0 Y TAMBIÉN CÓMO LO VAMOS A GUARDAR; QUE SEA FÁCIL...
SI FÁCIL DE GUARDAR, DE IDENTIFICAR DÓNDE ESTÁ,
FÁCIL DE SACAR (PRIMERAS ENTRADAS, PRIMERAS SAIDAS)
FÁCIL DE PONER (SI TALTA) Y FÁCIL DE REGRESARLO A SU LUGAR.
- 0 TRES COSAS MÁS, QUE NO HAY QUE OLVIDAR:

1. TENER EN CUENTA QUE:
"UN SOLO ELEMENTO ES LO MEJOR"
2. UN LUGAR PARA CADA COSA Y CADA COSA EN SU LUGAR.
3. ESTANDARIZAR LO QUE HEMOS HECHO

OIGA UD., SE LE OLVIDAN DOS COSAS MÁS; ¡CUMPLIR CON LOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS! ¡Y NI LUCHERA!



USEMOS COLORES PARA ESTANDARIZAR

3ª LIMPIEZA

SEISO

¡BUENO, YA QUE TENEMOS TODO ORDENADO, VAMOS A MANTENER LO TODO LIMPIO!

¡YO YA TERMINÉ Y YA ME VOY!

¡PSST! ¡PSST!
AMIGO NO ES UNA LIMPIEZA SUPER-FICIAL, NO SOLO HAY QUE BARBER POR ENCIMITA



POL. SOBRE MUEBLE

CHICLE PEGADO

BARBA DEBAJO DEL SEVILE

AVISO EN EL PISO

LA LIMPIEZA:

- ES SEGURIDAD
- ES ALGO FUNDAMENTAL PARA LA CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS
- EVITA LA CONTAMINACIÓN Y LA PROPAGACIÓN DE ENFERMEDADES
- NOS PERMITE SENTIR NOS COMODOS Y TRABAJAR A GUSTO
- NOS PERMITE ELIMINAR DESPERDICIOS Y CONTROLAR MEJOR NUESTRO EQUIPO Y HERRAMIENTAS

AHORA PUEDE QUE ES IMPORTANTE QUE NUESTRO SITIO DE TRABAJO BRILLE DEL LIMPIO.



ENTONCES, AHORA PUEDEMOS DECIR QUE LIMPIAR ES TAMBIÉN NO EN SUJAR...



... Y ADEMÁS ES NO DESPERDICIA, PUES ASÍ GENERAMOS BASURA, HAGAMOS BIEN NUESTRO TRABAJO A LA PRIMERA.



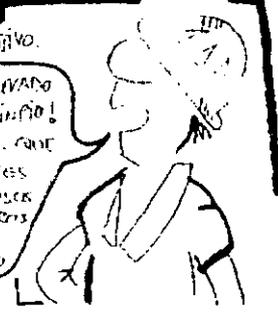
¡POR SUPUESTO! PERO NO SÓLO EN SU CASA, SINO TAMBIÉN HAY QUE HACERLO EN LA CALLE NO TIRANDO BASURA

¿Y ESTO LO PUEDO HACER EN MI CASA TAMBIÉN?



LA LIMPIEZA DE LOS EQUIPOS CONTRIBUYE AL MANTENIMIENTO PREVENTIVO.

¡HASTA DONDE NOS HA LLEVADO LA LIMPIEZA! ¡VIVA LO LIMPIO! Y LO MEJOR, SE HA UD. QUE LOS MEJORES TRABAJADORES SON LOS MÁS CUIDADOSOS CON LA LIMPIEZA DE NUESTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS. ¡PORQUE SEAMOS QUE EL TRABAJO VALE MÁS!

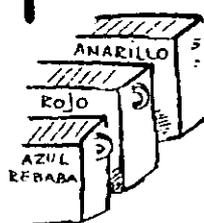


RESUMEN:

PARA LOGRAR UN LUGAR DE TRABAJO QUE "BRILLE"
DE LIMPIO, DEBEMOS:

- SACAR POLVO Y SUCIEDAD DE LOS SITIOS DE TRABAJO
- ASEAR EL SITIO DE TRABAJO Y EL EDIFICIO
- LIMPIAR HERRAMIENTAS Y DEMÁS APARATOS DESPUÉS DE SU USO PAH! Y VER QUE ESTÉN FUNCIONANDO BIEN.
- HACER UN PLAN DE LIMPIEZA PARA CADA DÍA.
- IDENTIFICAR CAUSAS QUE ESTÁN OCASIONANDO SITUACIONES QUE AFECTEN LA LIMPIEZA Y ESTABLECER ACCIONES PREVENTIVAS.

LUNES
3 MINUTOS DE LIMPIEZA DEL ÁNICO DE TRABAJO



- UTILIZAR CORRECTAMENTE LOS CONTENEDORES DE BASURA PONIENDO LA BASURA ADENTRO Y NO DEJAR QUE SE DESBORDE.
- COLABORAR PARA MANTENER IMPERFECTABLES LOS SITIOS COMUNES: AULAS DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN, COMEDOR, RECREATIVAS, ÁREAS DE CIRCULACIÓN COMO CALLE Y PASILLOS

TODOS ESTOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA, TAMBIÉN DEBEN SER ESTANDARIZADOS

Y ESTO LO HAREMOS TAMBIÉN EN CASA Y EN LA CALLE PARA CONTRIBUIR A MANTENER UN AMBIENTE LIMPIO Y ORDENADO.



4º BIENESTAR PERSONAL

—SEKETSU—

EL BIENESTAR PERSONAL CONSISTE EN MANTENER LA "LIMPIEZA" FÍSICA Y MENTAL DE CADA UNO.

¡OIGA!
ESPERE UN MOMENTO!
A MÍ ME EXPLICA ESO PRIMERO.



SI, BUENA PRESENTACIÓN, HIGIENE PERSONAL, BUENA ACTIVO ANTE EL TRABAJO Y CON LOS DEMÁS COMPAÑEROS, USO DEL EQUIPO DE SEGURIDAD... TODO ELLO SON HÁBITOS DE BUENA SALUD

¡HUUM! ANHEMOS LA VIDA Y RESTE... TEMOS LA DE LOS DEMÁS



Por ejemplo: DA MALA APARIENCIA QUERERSE LA PIEL CON MAQUINARI

5ª DISCIPLINA

— SHITSUKE —

LA DISCIPLINA SE REFIERE A CONVERTIR EN UN HÁBITO LA PRÁCTICA DE LOS PROCEDIMIENTOS CORRECTOS (ESTÁNDARES QUE YA ESTABLECIMOS).

¡OK! COMPAÑEROS, HAY QUE SER DISCIPLINADOS CUMPLIENDO SIEMPRE LAS NORMAS DE SEGURIDAD.



¿PONGAMOS EN PRÁCTICA LOS ESTÁNDARES!

SER DISCIPLINADOS ES FÁCIL:

- PONGÁMONOS EN LOS ZAPATOS DE LOS DEMÁS ¿LE GUSPARÍA QUE LE ENTREGARAN UN TRABAJO MAL HECHO?, ¿SOPORTARÍA EL DESORDEN O EL DESASEO DE OTRO?
- PENSEMOS EN NUESTROS CLIENTES INTERNOS (LOS COMPAÑEROS A LOS QUE DEBEMOS ENTREGARLES UN TRABAJO)
- ¿SEAMOS SERES HUMANOS EJEMPLARES!
- ¿ENSEÑEMOS A OTROS CON NUESTRO EJEMPLO!

NOTA: PIENSE QUE LO QUE UN HAGA, LOS DEMÁS TAMBIÉN LO HARÁN INCLUSO SUS HIJOS APRENDEN DE UN Y SI ELLOS SIGUEN UNA BUENA ACTIVUD DE VIDA TENDRÁN UN FUTURO MEJOR.

RECUERDE QUE EL ORDEN Y LA LIMPIEZA ESTÁN ESTRECHAMENTE LIGADOS CON LA SEGURIDAD

PREGUNTAS DE REPASO:

1. ¿CÓMO SE PUEDEN MANTENER UN SITIO DE TRABAJO LIMPIO Y ORGANIZADO?
2. ¿CÓMO SE CONSIDERA LA PRÍMERA "S", LA CLASIFICACIÓN?
3. ¿CÓMO SE ORGANIZA EN LA METODOLOGÍA DE LAS 5S?
4. ¿CÓMO SE PUEDE TENER MÁS ORGANIZACIÓN EN UN SITIO DE TRABAJO?
5. ¿CÓMO SE PUEDE USAR EL ALBERZO PARA ORGANIZAR LA "PIEZA" 2 (3RS)?
6. ¿CÓMO SE PUEDE ORGANIZAR LA "PIEZA" 3 (3RS)?
7. ¿CÓMO SE PUEDE ORGANIZAR LA "PIEZA" 4 (3RS)?
8. ¿CÓMO SE PUEDE ORGANIZAR LA "PIEZA" 5 (3RS)?
9. ¿CÓMO SE PUEDE ORGANIZAR LA "PIEZA" 6 (3RS)?
10. ¿CÓMO SE PUEDE ORGANIZAR LA "PIEZA" 7 (3RS)?



PUEDE MIENTRAS USTED BUSCAR EL FINAL ANTES DE LAS PREGUNTAS Y OTROS



SU ALMUERZO RECORRER QUE HAY QUE DEL C PARA MIOS

FIN

ENTERATE

Tu sabes que
¿no es un
sistema de
seguridad
de calidad?

Tengo idea pero
¿los comprendo?



" ISO 9000 es un conjunto de normas elaboradas por la Organization Nacional de Standardization y International Standard Organization - ISO), en 1986; tiene como fin establecer y mantener un sistema de aseguramiento de calidad "

" Un sistema de aseguramiento de calidad es un conjunto organizado de estructuras, responsabilidades y procedimientos que permite a una institución asegurarse que sus procesos y servicios cumplen con los requisitos de calidad que satisfacen a sus clientes "

Entonces ¿todas las empresas
pueden introducir ISO 9000?

NO
La implantación
de ISO 9000 es
voluntaria. Pero
cuando se
implanta la norma
ISO 9000 las
empresas las
pueden utilizar
las instrucciones
y los registros
se vuelven
obligatorios para
todas las
integrantes
de la empresa



MANUAL DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

INSTRUCCIONES DE TRABAJO

En cuarto



REVISADO

ENTERATE

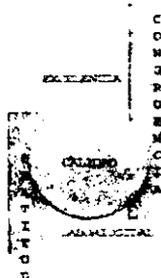
¿ Como podemos asegurar que nuestro trabajo está produciendo la calidad que los clientes quieren comprar? A través de un sistema de aseguramiento de calidad que así lo certifique y con este motivo todos los integrantes de **DISEÑO EN PLATA** no solo debemos conocer la política de calidad en la que vamos basar nuestro trabajo, sino que tenemos que vivirla

¿Ya te la sabes?

POLITICA DE CALIDAD

En Diseño en Plata S.A. de C.V., la Dirección General, Empleados y Trabajadores nos comprometemos a fortalecer la búsqueda de la mejora continua en cada uno de los procesos para satisfacer plena y oportunamente a nuestros clientes en base a la normatividad de una empresa de clase mundial, el desarrollo integral del personal

Y la aplicación estricta de nuestros valores:



BIBLIOGRAFÍA

- Trueba, Alberto
Nueva Ley Federal del Trabajo Reformada
Editorial Porrúa
México, 1979

- Instituto Mexicano del Seguro Social
Ley del Seguro Social
Editorial Porrúa
México, 1994

- Instituto Mexicano del Seguro Social
Nueva Ley del Seguro Social
México, 1997

- Resumen de encuesta - aplicadas y realizadas por Despacho Dinámica Empresarial Sociedad Civil

- Contrato Colectivo de Trabajo.- celebrado entre el Sindicato de Obreros, constructores, montadores de maquinaria y conexos del Estado de México y Diseño en Plata, S. A. de C.V. el 1ro. de Enero de 1997.

- Tamayo, Mario
Proceso de la Investigación Científica
Editorial Limusa
México, 1995

- Vargas, Néelson R.
Administración Moderna de Sueldos y Salarios "Un Enfoque Práctico".
Editorial McGraw Hill
Bogotá Colombia, 1994

- Mcfarland, Dalton E.
Administración de Personal
Editorial Fondo de Cultura Económica
México, 1989

- Brunet, Luc
El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, Diagnóstico y Consecuencias
Editorial Trillas
1a. Edición
México, 1987

- Nash, Michael
Como Incrementar la Productividad del Recurso Humano
Editorial Norma
Colombia, 1988

- Graig, Robert L
Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal
Editorial Diana
México, 1989

- Lutheg, Rodolfo
La Empresa Humana
Editorial Noriega Limusa
México, 1990

- Guías para las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene de los Centros de Trabajo.
Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Instituto Mexicano del Seguro Social.
México, 1996.

Diane, Arthur.
Selección Efectiva de Personal.
Editorial Norma
Bogotá 1989.

Rojas Soriano, Raúl
El proceso de Investigación Científica.
Editorial Trillas
México 1983.

Amstrong, Michael
Gerencia de Recursos Humanos.
Editorial Legis Editores
Colombia 1991

Koontz, Harold y O'donnell, Cyril
Administración
Editorial McGraw Hill
USA 1984.

Arias Galicia, Fernando (Coordinador)
Administración de Recursos Humanos
Editorial Trillas
México 1989.

Rojas Soriano, Raúl
Guía para realizar Investigaciones Sociales
Editorial UNAM
México 1985.

Díaz Barriga, Frida
Lule Ma. De Lourdes
Pacheco Pinzón, Diana
Rojas Drummond, Silvia
Saad Dayan, Elisa
Metodología de Diseño Curricular para la Educación Superior
Editorial Trillas
México 1973

Barajas Medina, Jorge
Curso Introductorio a la Administración
Editorial Trillas
México 1989

Bijou, Sidney W y Rayek, Ely
Análisis Conductual Aplicado a la Instrucción
Editorial Trillas
México 1978

Contreras, Elsa y Ogalde, Isabel
Principios de Tecnología Educativa
Editorial Edicol
México 1980

Grados Espinosa, Jaime
Inducción, Reclutamiento y Selección
Editorial El manual Modemo
México 1988

Pinto Villatoro, Roberto
Proceso de Capacitación
Editorial Diana
México 1990

Werther, William B., Davis, Heith.
Administración de Personal y Recursos Humanos
Editorial McGraw Hill

USA 1995.

Rodríguez Estrada, Mario
Pellicer, Georgina
Rodríguez Magdalena
Planeación de Vida y Trabajo
Editorial El Manual Moderno
México 1988

Reza Torzino, Jesús Carlos.
Como Aplicar los Principios de la Capacitación en las Organizaciones.
Editorial Panorama Editorial
México 1999

Byars, Loyd.
Rue, Leslie W.
Gestión de Recursos Humanos
Editorial McGraw Hill
Madrid, 1996.

Leal Millán, Antonio (Coordinador)
El Factor Humano en las Relaciones Laborales, Manual de Dirección y Gestión.
Editorial Pirámide
Madrid 1999.

Sole, Francesc
Mirabet, María
Guía para la Formación en la Empresa.
Editorial Civitas
Madrid 1997.

Bukley, Roger
La Formación Teoría y Práctica.
Editorial Díaz Santos
Madrid 1991