

01025
62



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS
COLEGIO DE PEDAGOGIA

MANUALES DE CAPACITACION PARA EL
PERSONAL DE LA CARTERA BANCARIA

INFORME ACADEMICO

DE ACTIVIDAD PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PEDAGOGIA
P R E S E

FACULTAD DE FILOSOFIA
Y LETRAS A:

IRMA MAYA 



AGESORA: COLEGIO DE PEDAGOGIA
LIC. MARGARITA LEHNE GARCIA

2003

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A



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.

PAGINACION

DISCONTINUA

Agradecimientos

A la Lic. Margarita Lehne García por brindarme la oportunidad y el apoyo para el desarrollo de ese trabajo.

Con cariño y agradecimiento a todos mis maestros que formaron gran parte de mi vida.

A las maestras: Teresita Durán Ramos, Ruth Ivonne García Delgado, Rosa Ma. Camarena Castellanos y al profesor Alejandro Rojo Ustaritz gracias por el tiempo que me dedicaron en mi trabajo.

Dedicatoria

Con Cariño

A mis padres

Por todo el apoyo que me brindaron,
Porque sin el no hubiese podido salir adelante,
Porque siempre están conmigo,
Por los valores que me han inculcado,
Porque siempre creyeron en mí,
Por que son lo mejor que tengo en la vida,
Y porque los quiero mucho.

Muchas gracias.

A mis hermanos

Wilberto, Gerardo, Héctor y Leticia gracias por todo el apoyo,
Cariño y sobre todo el ejemplo de lucha para seguir adelante.

Porque siempre hemos estado unidos,
Y porque todos seguiremos siendo una gran familia.

Índice

Introducción.....	1
Capítulo I Instituciones Bancarias	
1. Antecedentes de las Instituciones Bancarias.....	4
1.1 ¿Qué es la cartera vencida?.....	6
Capítulo II Fundamentos Legales	
2.- Fundamentos legales de la capacitación.....	8
2.1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	8
2.2. Ley Federal del Trabajo.....	9
2.3.- Políticas Educativas y de Capacitación.....	13
2.3.1.- Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000.....	13
2.3.2.- Programa de Desarrollo Educativo.....	14
2.3.3.- Programa de Empleo, Capacitación y Derecho Laboral.....	15
2.3.4.- Proyecto para la Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación.....	15
2.3.5.- Programa Nacional de Educación 2001-2006.....	17
Capítulo III Procesos de Capacitación	
3.- Capacitación.....	18
3.1.- El proceso de capacitación.....	19
3.2.- Fases del proceso de capacitación.....	21
3.3.- La capacitación en las empresas.....	25

Capítulo IV Promotora de Recuperación de Capital

4.- Características generales de Promotora de recuperación de capital (Procapt).....	27
4.1.- Estructura organizacional de Promotora de recuperación de capital (Procapt).....	32
4.2 Vinculación trabajo-profesión.....	33
4.2.1 Valoración crítica.....	37
4.2.1.1 Estructura organizacional del centro de información.....	39
4.3.- Funciones desarrolladas.....	41
4.3.1 Actividades del coordinador del proyecto.....	43
4.3.2. Actividades de Ejecutivo de servicio.....	44
4.3.3.- Actividades del coordinador de archivo.....	46
4.3.4.- Funciones del vigilante.....	49
4.4.- Reglas generales.....	52
4.4. 1.- Reglas generales del centro de información.....	52
4.4.2.- Equipo y material no autorizado.....	56
4.4.3.- Equipo y material autorizado.....	57
4.4.4.- Equipo y material cuya salida queda prohibida.....	57
4.4.5.- Prácticas y conductas prohibidas.....	58
4.4.6.- Áreas restringidas.....	59
4.5.- Elaboración de expedientes.....	60
4.5.1.- Integración de expedientes.....	60
Conclusiones.....	64

Bibliografía.....	67
Glosario.....	72
Anexos.....	76
Inventario de documentación (check list).....	77
Hoja de evaluación del personal interno del centro de información.....	79
Información solicitada.....	80
Información requerida que no se encuentra en los expedientes.....	81

Introducción

Este Informe académico de actividad profesional esta basado en la experiencia laboral, ya que teniendo el cargo de Coordinadora de Capacitación y Coordinadora de archivo, observé las necesidades que tenía la empresa de capacitación para su personal, para desempeñar las actividades de venta de cartera vencida (bancaria) de un data room (centro de Información).

El hecho de estar como coordinadora de archivo; observé que el personal que se encontraba a mi cargo carencia de preparación para desempeñar las actividades de armar expedientes y proporcionar servicio a los clientes.

Para este trabajo tuve que realizar una recopilación documental, de índole administrativa en donde tuve que establecer los términos técnicos de los que hablaré más adelante y que me sirvieron para la elaboración de los manuales y la preparación de la capacitación del personal (Glosario).

En el capítulo uno realicé una recopilación de tipo documental acerca de los antecedentes de las instituciones bancarias y como ha sido su proceso en que la banca fue privatizada por órdenes del presidente Carlos Salinas de Gortari y que hasta este momento se siguen privatizando las pocas instituciones que pertenecían al Estado.

Para el capítulo segundo revisé los fundamentos legales para la elaboración de los manuales y los cursos de capacitación; estos fundamentos van desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos contando con el artículo

123; la Ley Federal del Trabajo con los artículos 3ro, 25, 153 que va del 153-A al 153-H, 180, 391, y el 412.

Dentro del capítulo segundo se mencionan las Políticas Educativas y de la Capacitación; en este apartado se revisaron los siguientes fundamentos legales como el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, el cual se refiere a las necesidades para elevar las condiciones de vida, empleando la capacitación laboral para favorecer el crecimiento económico.

El Programa de Desarrollo Educativo, nos indica un tipo de formación para el trabajo, tomándola como capacitación, en donde destacan los requerimientos de modernización en el sector productivo que dan respuestas a las necesidades de los trabajadores y de la economía.

En el Programa de Empleo, Capacitación y Derecho Laboral, se establece que los trabajadores deben contar con los elementos suficientes para enfrentar cambios laborales y beneficiarse de estos cambios.

En cuanto al Proyecto para la Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación, (PMETYC) el propósito de este programa es la capacitación técnica, con la cual adquieren y actualizan los conocimientos, habilidades y destrezas para enfrentar los cambios de las empresas y de la vida.

El Programa Nacional de Educación 2001-2006 se refiere a que la capacitación debe ser impartida a nivel masivo, para el desempeño laboral.

En el capítulo tercero se habla de la capacitación, esto se trabajó desde el proceso de capacitación, así como las fases que comprende la misma, estas fases son las siguientes: Planeación; Organización; Ejecución; Evaluación y Seguimiento. En este capítulo se trabajo el apartado de la capacitación en las empresas en la cual se ha visto que es muy importante para las mismas.

Para el capítulo cuarto se mencionan las características de la institución proCapt (Promotora de recuperación de capital), la estructura organizacional de la empresa, la vinculación que tiene el trabajo con la profesión ya que es importante resaltar este apartado así como la valoración crítica de las deficiencias y que se hizo para solucionarlo, la estructura organizacional del centro de información, así como las funciones realizadas dentro de la institución y las funciones desarrolladas por el personal que van desde el coordinador de proyecto, el ejecutivo de servicio, el coordinador de archivo y el vigilante.

En este mismo capítulo veremos un apartado sobre las reglas generales internas del centro de información tanto para el personal interno, así como para las empresas participantes (los licitantes).

Por último en este mismo capítulo mencionaremos los pasos que deben seguirse para la integración de los expedientes y es en este punto en donde observé el nivel de los conocimientos que realmente adquirieron los empleados.

Capítulo I. Instituciones Bancarias

En este capítulo mencionaremos brevemente la historia de la Banca mexicana y en qué periodo fue privatizada y cómo se encuentra actualmente.

1. Antecedentes de las Instituciones Bancarias

La historia de los Bancos de la Emisión de México estaba comprendida por tres periodos que son:

De 1864 a 1897 es el Periodo de formación que era casi anárquico en donde cada banco estaba regido por leyes o contratos especiales, con diferentes términos y prerrogativas.

De 1897 a 1915 el Periodo de homogeneidad es en donde el sistema bancario quedaba sujeto a una ley general.

De 1915 a 1925 es el Periodo de reforma de liquidación del sistema de pluralidad de los bancos y la preparación de la unidad de emisión y fusión del Banco de México

México es el único país donde en una década se nacionalizó y privatizó el sistema bancario.

El 1ro de septiembre de 1982 durante el gobierno de José López Portillo, los bancos comerciales fueron nacionalizados, convirtiéndose posteriormente en Sociedades Nacionales de Crédito (S.N.C.), propiedad del banco federal que

asumió el control del sistema financiero a excepción del Banco Obrero S.A y City Bank que no fueron nacionalizados.

En 1983 el sistema bancario quedó formalmente estructurado y el número de instituciones bancarias se redujo de 60 a 20, de éstas, 6 instituciones fueron de cobertura nacional, 6 de cobertura regional y las 8 restantes, de carácter multiregional.

En mayo de 1990 bajo el gobierno del presidente Carlos Salinas de Gortari, se decide reprivatizar la Banca vendiendo las instituciones financieras al sector privado, este proceso concluye a mediados de 1992.

A partir de 1990, en una subasta pública se empezaron a poner a disposición las instituciones bancarias, participando en la compra-venta todos aquellos grupos que estaban dispuestos a pagar grandes cantidades para poseer una institución bancaria. De esta forma, durante un periodo de varios meses todos los bancos nacionalizados fueron adquiridos por grupos de empresarios que en la mayoría eran ajenos al sector financiero tradicional, quedando así la banca mexicana en manos de inversionistas extranjeros cuya experiencia no era muy amplia en el manejo de tipo institucional bancario.

El trabajador bancario y sobre todos los ejecutivos, desempeñaran una función determinante en el éxito o fracaso de la empresa, uno de los factores que mayormente iniciará en un sentido u otro es el tipo de capacitación que se proporcione al recurso humano que a final de cuentas hará la diferencia entre un buen o un mal banco.

Esta situación lleva a una necesaria planeación de los recursos humanos considerando estrategias claras y precisas en materia de selección de personal y sobre todo en capacitación de estos ya que con tantos cambios y reestructuras internas estos procesos son vitales para la sobrevivencia de las instituciones bancarias.

Una vez que se encuentran cubiertos estos dos procesos básicos (selección y capacitación) es necesario trabajar paralelamente en los programas de formación y desarrollo de los ejecutivos ya que en estas instituciones se requiere mantener el liderazgo a nivel nacional y competir con la banca extranjera. Se tendrá que preparar a los ejecutivos a fin de que se alcancen los estándares internacionales de calidad y productividad y puedan garantizar su permanencia en el ámbito financiero.

1.1 ¿Qué es la cartera vencida?

Se dice que la cartera vencida; son los resultados de la inestabilidad financiera y los rezagos estructurales productivos que arrastran la economía, agudizados por las políticas determinantes de liberación comercial y financiera. La disminución de los egresos de las empresas y el problema de las carteras vencidas son el resultado de la incapacidad de competir frente a importaciones de contexto de economía abierta.

En cuanto a la compra de cartera se refiere a los créditos vencidos, según el acuerdo del 30 de septiembre de 1998. Estos créditos fueron regresados a los bancos para incrementar los incentivos y poder cobrarlos. El gobierno compro

esta cartera a cambio de un compromiso de capitalización; ahora el IPAB (Institución de protección al ahorro bancario) ofrecerá a cambio de los créditos que devuelvan a los bancos nuevas garantías y, en caso de que los deudores no paguen, compartirán las pérdidas con los bancos para financiar en parte estos aspectos del paquete; el IPAB cobrará cuotas extraordinarias sobre los pasivos anuales de los bancos.

El IPAB por seis años supervisara la recuperación de activos y de la cartera vencida de los bancos a los que el gobierno otorgo apoyo vía FOBAPROA (Fondo bancario para la protección del ahorro); los nuevos instrumentos financieros y garantías del instituto solo se otorgarían a quienes las auditorias determinen que merecen el apoyo, y que estén libres de ilícitos (sin problemas legales o morales) o irregularidades.

Es por eso que como hemos visto en este capítulo, el factor más importante dentro de las instituciones bancarias es la capacitación, que se le brinda al personal, que como ya se mencionó es una actividad muy importante para que la Banca se pueda mantener dentro del ámbito financiero.

Capítulo II. Fundamentos legales

En este capítulo veremos los fundamentos legales para la realización de los manuales y los cursos de capacitación de acuerdo a lo establecido por la ley,

2.- Fundamentos Legales de la Capacitación

Los fundamentos legales para la capacitación están contemplados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo como se muestra a continuación:

2.1- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Dentro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el artículo 123, apartado A y B, fracción XIII se menciona que:

“Las empresas cualquiera que sea su actividad estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.”¹

En el apartado b) menciona que las empresas.

“... también serán competencias exclusivas de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflicto que afecten a dos o más entidades federativas, contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una entidad federativa; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de la ley; y respecto a las

¹ *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* Pág. 98

obligaciones a los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene..."²

2.2.- Ley Federal del Trabajo.

El 28 de abril de 1978 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto de las reformas a la Ley Federal del Trabajo; siendo modificadas en varios artículos y quedando de la siguiente manera:

Artículo 3...

"No podrá establecer distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social..

Así mismo es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores."³

Artículo 25...

Fracción VIII "La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes establecidos o que establezca la empresa conforme a lo dispuesto en la ley."⁴

² *Idem*

³ *Ley Federal del Trabajo* Pág. 22

⁴ *Ibidem* Pág.36

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

153-B...Los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a estos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto del personal propio, instructores especialmente contratados...

153-D Los cursos o programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento,...

153-E La capacitación o adiestramiento ... deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo...

153-F La capacitación y el adiestramiento deberá tener por objeto:

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

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

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

- I. Asistir puntualmente a los cursos o sesiones de grupos y demás actividades que conformen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;
- II. Atender a las indicaciones de las personas que imparten la capacitación o adiestramiento y cumplimiento con los programas respectivos y;
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimiento y de aptitud que sean requeridos.⁵

Artículo 180.

"Los patrones que tengan a su servicio menores de dieciséis años están obligados a...

- IV. Proporcionar capacitación y adiestramiento en los términos de la ley"⁶

Artículo 391.

"El contrato colectivo contendrá...

VII. Las cláusulas relativas a la capacitación o adiestramiento en los términos de los trabajadores en la empresa o establecimiento que corresponda.

VIII. Disposiciones sobre la capacitación o adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vaya a ingresar a laborar a la empresa o establecimiento."⁷

⁵ *Ibidem* Pág. 94-96

⁶ *Ibidem* Pág. 114

⁷ *Ibidem* Pág. 186

Artículo 412.

"El contrato ley contendrá

- IV. Las reglas conforme a las cuales se formularán los planes y programas para la implantación de la capacitación y el adiestramiento en la rama de la industria de que se trate."⁸

⁸ *Ibidem* Pág. 289

2.3. Políticas Educativas y de Capacitación

Para las políticas Educativas y de Capacitación se realizó una revisión de los planes y programas establecidos que nos indican las condiciones de la capacitación.

2.3.1 Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000,

Este programa integra las propuestas de distintos sectores de la sociedad, y en él se refleja la necesidad de elevar las condiciones de vida de la población, al mismo tiempo, como resultado de favorecer un crecimiento económico, mediante la promoción y la creación de empleos, el impulso de la productividad laboral y la disminución de contrastes, entre las oportunidades individuales de capacitación, empleo e ingresos este reto en particular requiere tanto de una gran inversión como de un esfuerzo en materia de capacitación laboral.

La política de desarrollo social esta directamente relacionada con la política de crecimiento económico. En la primera, la educación en todos sus niveles y modalidades es considerada como un factor básico de desarrollo individual; en la segunda se perfila la capacitación laboral como factor determinante para el desarrollo productivo y en consecuencia de crecimiento económico. La política de desarrollo social vinculada al progreso social con la promoción de oportunidades equitativas en los servicios básicos de educación, salud y vivienda.

Este plan propone ampliar la cobertura educativa y disminuir el índice de deserción de la formación básica, fortaleciendo el sistema y modernizándolo en cuanto a infraestructura y actualizando los contenidos de los planes y programas

educativos, además de evaluar y dar seguimiento constante, para asegurar la permanencia y mantener la formación docente.

En cuanto a los niveles de educación media superior y superior se dice que es el factor determinante para el desarrollo nacional debido a la inclusión de profesiones técnica y científica que aunadas a la investigación han sido la base del progreso en nuestro país.

2.3.2 Programa de Desarrollo Educativo

En este programa y dentro del capítulo de educación para adultos se describen las acciones de formación para el trabajo y se define a la capacitación como un tipo de educación no formal.

La formación para el trabajo es uno de los programas de educación de adultos, en la que se destaca su orientación a los requerimientos de modernización del sector productivo y el establecimiento de mecanismos para reconocer de manera formal, los saberes y habilidades adquiridos durante el desempeño de una ocupación como práctica cotidiana. Por lo que la formación para el trabajo contribuye a dar respuestas a las necesidades tanto de los trabajadores como de los patrones y de la economía en general, para cumplir con lo anterior se propone reorientar la oferta de los servicios de capacitación para el trabajo, según los lineamientos que en materia de capacitación se propongan como proyecto nacional.

2.3.3. Programa de Empleo, Capacitación y Derecho Laboral.

Este programa establece que los trabajadores cuenten con los suficientes elementos que les permitan enfrentarse a los cambios laborales previstos, y beneficiarse de éstos al participar en acciones que incrementen sus habilidades y capacidades para el desarrollo de diversas tareas; así como para asumir niveles mayores de responsabilidad

2.3.4 Proyecto para la Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación

El propósito principal del proyecto para la modernización de la educación técnica y la capacitación (PMETYC), consiste en elevar la calidad de la educación y la capacitación técnica del país, mediante la adquisición y la actualización de los conocimientos, habilidades y destrezas, a fin de lograr una presencia más significativa y darle mayor pertinencia en cuanto a las necesidades de trabajo, con los consecuentes beneficios para el individuo, las empresas y la sociedad en conjunto.

El PMETYC funciona como instrumento de política económica y social, se reorienta a mejorar las condiciones de vida de los trabajadores; así como de las empresas y en general el bienestar social a través del impulso de la educación técnica y la capacitación. El PMETYC define cinco componentes básicos y las acciones específicas de cada una de ellos:

-
- 1) *Sistema de normalización de competencia laboral*, tiene como propósito definir normas y técnicas de carácter laboral y nacional, coordinando al sector productivo.
 - 2) *Sistema de evaluación y certificación de competencia laboral*, el cuál busca establecer mecanismos de evaluación y certificación de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes en las personas independientemente de la forma en que hayan adquirido y con referencia en una norma nacional.
 - 3) *Transformación de la oferta de formación y capacitación*, este sistema pretende orientar la oferta de formación y capacitación a resultados definidos en las normas técnicas de competencia laboral, permitiendo que la oferta sea flexible para facilitar el tránsito entre educación y trabajo a lo largo de la vida productiva.
 - 4) *Estímulos a la demanda de capacitación y certificación de competencia laboral*, cuyo propósito es lograr un mercado de capacitación y certificación de competencia laboral, otorgando apoyos económicos a desempleados, trabajadores en activo y empresas que promuevan estos procesos.
 - 5) *Información, Evaluación y Estudios*, en donde se establece un sistema de información que permita dar seguimiento y evaluar los impactos del proyecto y coordinar los estudios de investigación para la retroalimentación entre los componentes.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Con este proyecto se inicia un cambio estructural en cuyos ejes de transformación se encuentra la formación técnica y la capacitación de recursos humanos y su principal encargo es el aumento de la productividad y la competitividad de la empresa, por ende del progreso personal y profesional de los trabajadores

2.3.5. Programa Nacional de Educación 2001-2006

Dentro de este programa nacional de educación la capacitación tiene que ser impartida masivamente y teniendo conocimientos básicos y pertinentes, en cursos de corta duración y fácil acceso, que mejoren el desempeño en el ámbito laboral.

La capacitación para incorporarse al medio laboral o para actualizarse se realizará mediante las acciones del programa de instituciones cuyas funciones específicas se ubican en estos casos dentro de los centros de capacitación para el trabajo industrial (CECATIS) de la SEP, o de instituciones que apoyan completamente este objetivo, en este último caso se sitúan los programas del CONALEP.

Como he venido mencionado a lo largo de este capítulo y dentro de los planes y programas que hemos revisado, coinciden en elevar las condiciones de vida de los trabajadores y favorecer su crecimiento económico, es por eso que consideran a la capacitación como una herramienta elemental en el trabajo, asumiéndola como un proceso de enseñanza-aprendizaje en donde se demuestran las habilidades y destrezas que han adquirido durante la capacitación para ofrecer mejores resultados en el trabajo y a lo largo de su propia vida, por eso se considera dentro de estos planes y programas que la capacitación sea impartida a nivel masivo a partir de las instituciones educativas y dentro de las empresas.

Capítulo III. Procesos de Capacitación

En este capítulo se destaca la importancia que tienen el proceso y las fases de la capacitación dentro de las empresas.

3. Capacitación.

Como ya se ha visto dentro del ámbito laboral, las actividades del pedagogo, están enfocadas a participar dentro de las instituciones educativas y laborales de todos los niveles relacionados con la Planeación, La Capacitación, La Orientación y la Evaluación.

Dentro del sector industrial el pedagogo esta inmerso en la formación y capacitación de los trabajadores, considerando a la capacitación como un proceso de enseñanza-aprendizaje, en donde INCA (Instituto Nacional de Capacitación del Sector Agropecuario) lo define como un "proceso formativo de carácter de aprendizaje que sirve para dar conocimientos, formar y superar hábitos, habilidades y destrezas, así como actividades y capacidades que son necesarias e indispensables en el desempeño de una actividad, permitiendo una constante actualización"⁹

Según Reynaldo Suárez Díaz tiene una definición similar coincidiendo en que la capacitación es un proceso de enseñanza-aprendizaje describiendo a ésta como "el proceso por el cuál los individuos conocen y desarrollan sus propias capacidades y adquieren nuevas habilidades, actitudes y conductas para cumplir, de esta manera, con sus responsabilidades en el trabajo que desempeña"¹⁰

⁹ INCA. *Principios y técnicas para la capacitación*. Pág. 9

¹⁰ Suárez Díaz Reynaldo. *Una visión psicopsicología de la administración*. Pág. 172

3.1 El proceso de capacitación

Para llevar a cabo el proceso de capacitación primero debemos diferenciar dos enfoques principales de los que nos hablan Roberto Pinto Villatoro y Hugo Calderón que son:

La capacitación para el trabajo

La capacitación en el trabajo

Para la capacitación para el trabajo tenemos que Roberto Pinto Villatoro, la define como "el trabajo que se refiere a que es de carácter escolarizado y se relaciona con el aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que requiere el individuo para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica."¹¹

Hugo Calderón, menciona que "la capacitación para el trabajo esta dirigida al trabajador que desempeña una nueva función; por nuevo ingreso o por reubicación de la misma organización clasificándola de la siguiente manera:

1. *Capacitación de preingreso*, este tipo de capacitación se hace generalmente con fines de selección. Se centra en otorgar al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollarle las habilidades y/o destrezas necesarias para el desempeño de las actividades del puesto.
2. *Inducción* que constituye el conjunto de actividades que informan al trabajador sobre las organizaciones, planes y programas para acelerar su integración al puesto de jefe, al grupo de trabajo y a la organización en general.

¹¹ Pinto Villatoro, Roberto. *Proceso de capacitación* Pág.24

-
3. *Capacitación promocional*, constituye las acciones capacitacionales que otorga al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel de autoridad y remuneración."¹²

Por otra parte la capacitación en el trabajo se define de la siguiente manera:

Roberto Pinto, "Es en donde se imparte, en los centros de trabajo y persigue el propósito de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica."¹³

Hugo Calderón define a la capacitación en el trabajo como" la conformación de una serie de sistematización de actividades encaminadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes de los trabajadores en la labor que realizan. En ella se conjuga la realización individual con la consecuencia de los objetos de la institución."¹⁴

Podemos observar y siguiendo las diferentes definiciones de los autores de lo que es la capacitación puedo decir que todos coinciden en que la capacitación es una herramienta principal para la preparación, mejoramiento y agilidad de las actividades desarrolladas tanto laborales como personales, es por eso que considero que esta capacitación es la preparación para poder explotar al máximo las habilidades, destrezas y conocimiento que tiene el personal y cumpliendo con los objetivos planteados por la empresa.

¹² Calderón Córdova, Hugo. *Manual para la administración del proceso de capacitación de personal* pag21

¹³ Pinto, Roberto *Op cit.* Pág. 24

¹⁴ Calderón, *Op cit.* Pág. 22

3.2. Fases del proceso de capacitación

Para la capacitación de personal es necesario profundizar en un campo que es demasiado extenso, este concepto consiste en visualizar un proceso central de cuatro fases que son:

1. Planeación,
2. Organización,
4. Ejecución y;
5. Evaluación y seguimiento.

1. La Planeación consta de tres elementos principales que son:

- A) Detección de necesidades de capacitación (DNC)
- B) Establecimiento de objetivos y
- C) Establecimiento de programas y presupuestos.

A) La detección de necesidades de capacitación (DNC), es la parte medular de la planeación, para poder determinar estas necesidades debemos de auxiliarnos de cuatro pasos necesarios que son:

- I) Establecer las áreas en las que se necesita la capacitación;
- II) Identificar a los empleados que necesitan capacitación;

III) Determinar la profundidad y cantidad que requieren de capacitación los empleados y;

IV) Determinar cuando y en que orden serán capacitados.

Para esto contamos con la definición de Alejandro Mendoza Núñez que define a la necesidad de capacitación como "la diferencia cuantificable o medible que existe entre los objetivos de un puesto de trabajo y de desempeño, de una persona por la que debe de hacerse un estudio comparativo entre la manera apropiada de trabajo y la manera como realmente se trabaja." ¹⁵

De esta manera con esta detección de necesidades se demuestra la carencia de un satisfactor, ausencia o deficiencia de los conocimientos, habilidades o actividades de una persona

B) Establecimiento de objetivos: Estos objetivos son el resultado que se espera alcanzar al término del programa o plan de capacitación. Estos objetivos, deben de ser congruentes con los objetivos de la empresa u organización.

C) Establecimiento de programas y presupuesto. Dentro de la empresa el diseño de los planes debe de ser flexible y estar en un principio de costo-beneficio, que esta determinado por las normas que surgen en materia de capacitación.

¹⁵ Mendoza Núñez, Alejandro. *La capacitación práctica en las organizaciones* Pág. 36

En cuanto a presupuesto se debe realizar de acuerdo a los principales planes y programas de capacitación que se van a impartir, por lo que estos planes deben de estar bien definidos para permitir elaborar el presupuesto adecuado.

2. Organización.- Edgar H. Schein, define a la organización como "la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común, a través de las divisiones del trabajo y funciones y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad".¹⁶ Por lo que se considera a la organización como un plan de actividades humanas que no pueden funcionar hasta que se haya reclutado al personal y que se tengan bien establecidas las siguientes actividades a realizar:

Estructuras y sistemas.- Para hacer una buena capacitación debe de contar con buenos espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad y responsabilidad, deben de existir formas y procedimientos de trabajo que sistematicen todos los esfuerzos y conforme el manual de organización.

Integración de personal.- La capacitación requiere de personal técnicamente preparado en el plan o programas establecidos.

Integración de recursos materiales.- Para efectuar los programas se necesita de material didáctico como; aulas, sillas, mesas, proyectores, pizarrones, etc.

¹⁶ Schein, Edgar. *Psicología de la organización* Pág.14

Entrenamiento de Instructores internos.- Tanto en habilidades como especialistas para conducir la capacitación a las necesidades específicas y para economizar recursos y empleados.

3.- Ejecución:- es llevar acabo el plan ó la realización de los planes establecidos que implica los siguientes elementos:

Material de apoyo de instrucción.- Los cursos requieren de manuales, material didáctico visual y filmico.

Contratación de servicios.- Para llevar acabo la realización de los planes se necesitan de servicios externos en ocasiones de instrucciones y casi siempre de material didáctico y filmico.

4.- Evaluación y seguimiento.- La evaluación es la comprobación de los planes, y sirve para tomar medidas correctivas y estar presentes durante todo el proceso.

El sistema de observar es la efectividad de la capacitación en todo el proceso y se debe cuestionar a cada una de las fases que la integran.

El proceso institucional tiene varias facetas y solo se puede realizar plenamente cuando se cuenta con objetivos institucionales técnicamente diseñados.

El seguimiento de la evaluación son las actividades que realizan los participantes una vez que ha concluido el instructor. Esto se lleva acabo a través de la

observación de los trabajos, la revisión y la supervisión de obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimiento o aptitudes adquiridos del curso.

Para poder llevar a cabo una buena capacitación, dentro de las empresas lo primero que se debe hacer es la detección de necesidades de capacitación, a partir de esa se decide que tipo de preparación va a recibir cada individuo dentro de la empresa. Llevando a cabo las fases y los pasos que se mencionaron anteriormente para cumplir los objetivos y las expectativas de la empresa.

3.3. La Capacitación en las empresas.

Como hemos visto a través del tiempo en que la idea de la capacitación en las empresas se ha transformado y ha dejado de ser un lujo para ser una necesidad. Por eso la capacitación en las instituciones privadas interviene en un contexto económico, organizacional y de relaciones socialmente complejas. Se capacita en un momento preciso, bajo la presión del mercado; ya que se considera a las instituciones como un sistema inestable y permanentemente sometido a la presión de competencia que se manifiesta de diferente manera, introduciendo cambios tecnológicos y desarrollando productos nuevos.

La capacitación es un instrumento de cambios, un recurso entre otros de la dirección de empresas además promueve, recluta, modifica sueldos, despidos, etc., para resolver los problemas que existen dentro de la empresa en cuanto a lo administrativo. Se pide a la capacitación que observe comportamientos y conocimientos para que la empresa aplique exitosamente una nueva tecnología y organización de la producción.

La capacitación dentro de las empresas se ve como la actividad que actualiza la mano de obra, ya que la crisis obliga a verla como un instrumento de conducción, que permita responder a las necesidades de la empresa. Esta capacitación esta orientada al negocio y necesidades económicas de la empresa.

Como se ha venido observando a lo largo del trabajo mencionaremos la importancia que tiene la capacitación dentro de las instituciones educativas y empresariales, puesto que esta considerada como una herramienta necesaria para los trabajadores en donde con la preparación recibida, se observaran las habilidades, destrezas y conocimientos que hayan adquirido para mejorar las actividades desempeñadas para la empresa.

Capítulo IV. Promotora de recuperación de capital

En este capítulo veremos la estructura orgánica que tiene la empresa en donde llevé acabo el trabajo y las funciones realizadas que desempeñe dentro de la misma.

4. Características generales de Promotora de recuperación de capital (procapt)*

La institución en donde realicé el trabajo es **Promotora de recuperación de capital (proCapt)**.

Cuenta con 28 oficinas localizadas en todo el país y más de 200 colaboradores, proCapt atiende a 26 clientes del sistema financiero mexicano, mercado inmobiliario, empresas de telecomunicación, industria automotriz, sector gobierno y organismos descentralizados.

ProCapt ha proporcionado servicio al mercado mexicano por medio de sus dos divisiones:

- 1.- Transformación de activos crediticios y
- 2.- La unidad del análisis y soporte a servicios financieros.

Con base en una misión corporativa fundamentalmente en la excelencia y la confidencialidad, proCapt satisface las necesidades de sus clientes en materia de administración y recuperación de activos financieros, preparación de cartera inmobiliaria y crediticia, organización de archivos automatizados y virtuales,

calificación, dictaminación y auditoria de cartera para fines de bursatilización, administración o colocación, digitalización de documentos, desarrollo de sistema y una amplia gama de productos diseñados a la medida de nuestros clientes.

ProCapt realiza la preparación de cartera crediticia e inmobiliaria para fines de administración, bursatilización o colocación en el mercado a través de los siguientes procesos automatizados mediante lecturas ópticas con base en código de barras:

- ❖ Diseño de metodología de la integración de expedientes en función de los fines perseguidos.
- ❖ Depuración de documentos contenidos en los expedientes.
- ❖ Análisis, identificación, clasificación e inventario de documentos.
- ❖ Selección y registro de datos específicos a partir de los documentos.
- ❖ Dictaminación jurídica del activo. (crédito)
- ❖ Auditoria de cartera y diagnostico situacional de los activos y expedientes.
- ❖ Tramitación y gestión de documentación que sea necesaria para integrar el expediente en función de los fines que se persiguen.

-
- ❖ Calificación de los activos por segmento y tipo con base en la escala de calificación aplicada para los fines de que se trate. (administración, bursatilización o colocación)
 - ❖ Digitalización de documentos y captura digital de datos.
 - ❖ Verificación y depuración de imágenes.
 - ❖ Creación de archivos virtuales con base en imágenes digitalizadas.
 - ❖ Verificación y depuración automatizada de la captura digital.
 - ❖ Integración de base de datos maestras.
 - ❖ Etiquetado de documentos para su control individual.
 - ❖ Armado y ubicación de expedientes en archivo automatizado.

Durante el 2001 Procapt realizó proyectos relacionados con preparación de cartera inmobiliaria y crediticia en el mercado mexicano para el IPAB, (Instituto para el Ahorro Bancario), la banca intervenida (Banca Cremi, Banco Unión, Banco Obrero, y Banco Oriente) Fénix Administración de activos S. De R.L. de C.V. y Bancrecer.

Desarrollando 14 proyectos en la preparación de igual número de carteras y bases de datos; preparando un total aproximado de 120,000 expedientes de crédito y de activos inmobiliarios mediante la aplicación de distintos diseños de proceso, cada uno, aplicado conforme a las necesidades de cada proyecto y orientados a la colaboración de los activos preparados en el mercado.

ProCapt digitalizo, verifico y depuro imágenes sobre más de 9 millones de documentos contenidos en 45.000 expedientes aproximadamente, integrando archivos virtuales para 6 carteras de crédito propiedad del IPAB.

Durante este mismo año proCapt diseño, estructuro, y administro 8 archivos automatizados y virtuales (Data Room y archivos de custodia y administración) con capacidad para consultar y administrar individualmente más de 180 millones de documentos contenidos en casi 600.000 expedientes de activos crediticios propiedad del IPAB y del Sistema Nacional de Vivienda.

A partir del sistema basado en la calificación de cada documento contenido en los expedientes mediante una etiqueta con código de barras se controla la entrada, ubicación, permanencia, salida y devolución de cada uno de los expedientes que conforman el archivo, procesando su reporte automáticamente con la frecuencia requerida por el cliente, en donde se registran fechas y horas de movimientos de cada expediente. Con esto nos permite proporcionar un servicio de excelencia y una alta velocidad de respuesta.

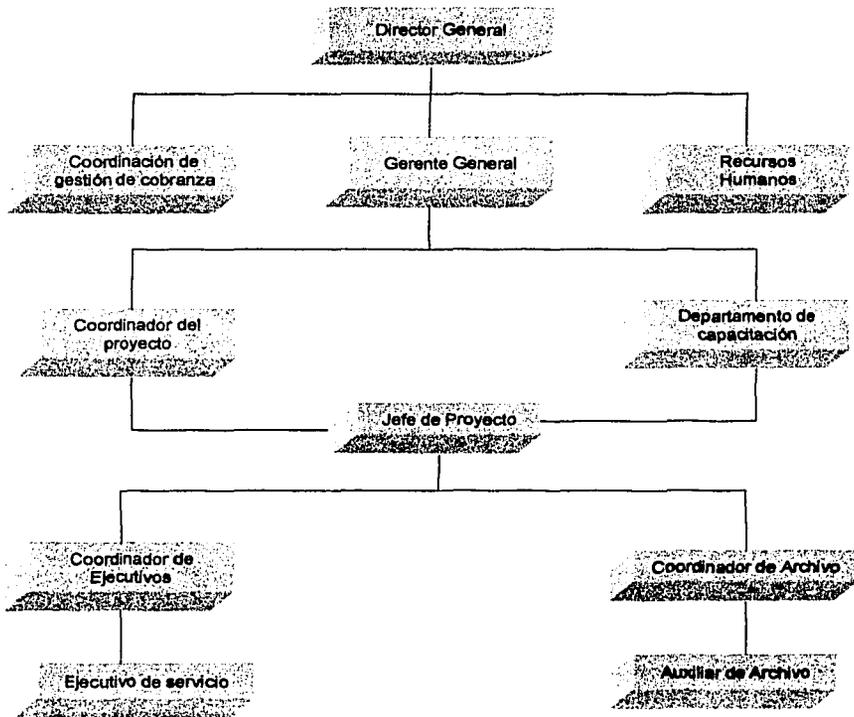
Los archivos y los centros de información (data rooms) organizados y administrados por proCapt cuentan con las más sofisticadas mediadas de control de acceso y seguridad que existe a nivel mundial, así como de detección de

humedad, incendios y cualquier otra forma que se requiera para la protección absoluta de los documentos custodiados.

La administración de los archivos y centros de información virtuales se desempeñan con base en el sistema visualizador LaserFiche, a partir de sus imágenes digitalizadas que permiten el acceso y consulta del mismo documento al mismo tiempo para el número de usuarios que sea necesario.

Dentro de la digitalización de la documentación con la más alta tecnología proCapt realiza la digitalización de los documentos de acuerdo a las necesidades específicas de cada cliente, desde planos y fotografías que se requieran de mayor cuidado y precisión.

4.1 Estructura organizacional de Promotora de recuperación de capital (proCapt)



Tipo: Organigrama vertical general de las áreas
Elaboro: Depto. Recursos humanos y el depto de capacitación
Fecha: 15 de Febrero de 2001

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.2.- Vinculación trabajo-profesión

En este apartado se menciona la vinculación del trabajo realizado con la preparación académica recibida hasta el momento.

Hoy en día las necesidades informativas y formativas en las instituciones bancarias son innegables, por ello, optimizar y consolidar los recursos humanos son tareas impostergables para dar una respuesta oportuna y exitosa en los retos, la capacitación en este contexto juega un factor decisivo en la calidad de dicha respuesta.

Es por eso que el recurso humano juega un papel muy importante dentro de cualquier empresa, por lo cual es necesario que este constantemente actualizado para irse adecuando a los cambios que se dan a nivel empresarial y a veces a nivel mundial. Esta actualización debe de estar encaminada principalmente hacia la modificación de actitudes, habilidades y conocimientos que permitan hacer frente a la rapidez de los avances científicos y tecnológicos.

Teniendo en cuenta, que siendo la educación de capital humano el estudio de la pedagogía, la capacitación es uno de los enlaces entre ambos elementos, y que actualmente está constituido como el medio más importante que tiene una empresa para lograr sus objetivos mediante la preparación y actualización de sus recursos humanos.

La experiencia propia me permite afirmar que dentro de las empresas existe la necesidad de apoyo y asesoría constantemente de profesionales, entre los cuales el pedagogo tiene muchas posibilidades de brindar ese apoyo, aportando sus conocimientos en lo que se refiere al proceso de capacitación.

Con respecto a las actividades, no siempre se pueden ejecutar como esta escrito, sino que se debe de ir adaptando a las características de la población así como a los requerimientos de la institución con la que se trabaja.

Con base en este planteamiento en el presente Informe de actividad profesional se intento provocar la reflexión acerca de la ubicación del pedagogo como el especialista en materia educativa y consecuente intervenir en la capacitación y formación de los recursos humanos dentro de las instituciones bancarias, esto se debe a que probablemente exista un desconocimiento de las funciones que el pedagogo esta en posibilidades de desempeñar en dicha área ubicándolo en algunas ocasiones como educador de niños y adultos.

A partir de 1978 que se reglamentó la capacitación y el adiestramiento como un derecho constitucional de los trabajadores en nuestro país, se le a otorgado un gran impulso. En la actualidad en las empresas privadas y paraestatales, así como organismos públicos, organizan estas actividades educativas bajo la supervisión y coordinación de la Secretario de Trabajo y Previsión Social, a través de la Dirección General de la Capacitación y Productividad.

De acuerdo con ciertos conceptos la capacitación se realiza para un puesto diferente al que se tiene actualmente, respondiendo a los trabajos de índole intelectual y el adiestramiento se imparte a quién continúa en el mismo puesto de trabajo asociándose con habilidades manuales.

El departamento de capacitación dentro de las empresas tiene como función principal, la satisfacción de necesidades educativas de los recursos humanos que conforman el organismo.

Dentro de los fines básicos de la capacitación y el adiestramiento se pueden señalar los siguientes:

- Promover el desarrollo integral del personal y de la empresa y
- Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto.

De esta manera es importante resaltar que en cualquier empresa donde se ejecuten programas de capacitación y adiestramiento se deberá contar con un equipo interdisciplinario, que organice y ejecute los eventos de capacitación y la trascendencia del proceso enseñanza-aprendizaje ya que es la principal finalidad del pedagogo.

Para poder afirmar que un programa de capacitación se establece para la resolución de problemas de índole educativa, que obstaculiza el logro de los objetivos de la capacitación es basándose en las necesidades reales de la misma,

La preparación técnica y profesional es fundamental para los servidores y funcionarios bancarios, así como una actitud competitiva con la organización para el logro de objetivos fijados por la institución. De aquí la necesidad de desarrollar programas de capacitación efectivos que fomenten una vocación de servicio y estimulen el espíritu de equipo, para estar en posibilidad de responder a expectativas de progreso individual y de mejoramiento social.

Las empresas bancarias cumplen funciones de servicio, lo cual para el logro de sus objetivos requiere de personal altamente calificado, de ahí la necesidad de brindar al empleados los conocimientos (los servicios que se brindan dentro

del centro de información) habilidades y actitudes a través de la capacitación con la cual deben desarrollar adecuadamente sus funciones.

La capacitación bancaria, se hace presente como el medio a través del cual se logra un personal eficiente en el desempeño de sus actividades y compromisos con las metas de la institución.

Para esto se requiere de un esfuerzo racional y sistemático en el que los programas de capacitación responden a las necesidades, características y objetivos de las instituciones. En esta necesidad el pedagogo debe cumplir actividades especializadas junto con otros profesionales para contribuir positivamente en la productividad nacional, organizacional o individual.

4.2.1. Valoración crítica.

A principios de Enero del año 2000, fecha en que me incorporé a la empresa de proCapt (Promotora de recuperación de capital) me encontré con una serie de deficiencias pedagógicas y administrativas.

Las deficiencias que se encontraron dentro de la empresa son las siguientes:

- No contaban con un diagrama de estructura organizacional de la empresa. (El diagrama se elaboró durante la preparación del segundo centro de información, el cual se menciona anteriormente en el punto 4.1 que es la estructura organizacional de la empresa)
- No existía un manual de procedimientos que definiera de manera concreta las actividades de cada puesto, ya que dentro de la empresa el personal realizaba todo tipo de actividades.

Por otra parte el haber iniciado mis actividades junto con el desarrollo del primer data room (El data room es un cuarto ó centro de información en donde se administran y preparan los expedientes de crédito vencido, y en el cual se brinda un servicio para la consulta de los expedientes que se encuentran a la venta. Este centro de información es una modalidad que se ha implementado aproximadamente hace tres años y medio, debido a la necesidad de preparar los expedientes de crédito. A partir de este apartado mencionaremos data room como el centro de información) me dio la oportunidad de observar las deficiencias que se mencionan a continuación las cuales son:

-
- Falta de preparación del personal interno para la elaboración y el armado de expedientes.
 - Falta de capacitación del personal interno para la atención que se les brindaba a las empresas.
 - Falta de comunicación del personal interno.
 - Falta de la estructura organizacional de la empresa.
 - Falta de la estructura organizacional del centro de información

Para poder realizar los manuales y la capacitación del personal, me involucré directamente participando en el primer centro de información, teniendo el cargo como ejecutivo de servicio, para observar el desarrollo del personal que se encontraba en los siguientes cargos:

El Coordinador del proyecto,

Los Ejecutivos de servicio,

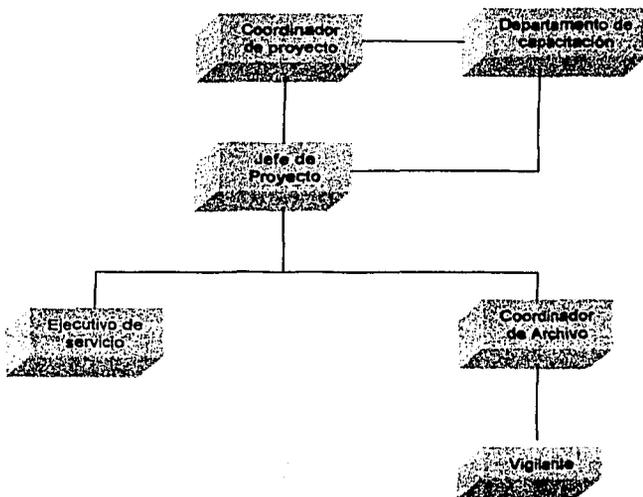
El Coordinador de archivo y

El vigilante

Estas actividades se mencionan en el apartado 4.3 que son las funciones desarrolladas.

Teniendo la información necesaria propuse la elaboración de la estructura organizacional del centro de información, los manuales y la capacitación para el Personal que participarían dentro del segundo centro de información.

4.2.1.1. La estructura organizacional del centro de información.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Tipo: Organigrama vertical de las áreas del centro de información

Elaboro: Depto. Recursos humanos y el depto de capacitación

Fecha: 10 de septiembre de 2001

En esta segunda fase para la preparación de centro de información, se elaboraron los manuales de capacitación para cada puesto y se implementó la capacitación del personal a través de talleres que se hicieron a corto plazo los cuales tuvieron una duración de 60 hrs., en donde se manejó el armado de expedientes y cómo brindar el servicio a los participantes de las empresas licitantes. Para esta capacitación hice una revisión de términos económicos (*ver glosario*) para que el personal tuviera una misma visión y se trabajara desde un punto de vista similar en el armado de los expedientes, y proporcionar un buen servicio a las empresas participantes dentro del centro de información.

A partir de esta capacitación el personal que participó dentro del segundo centro de información, tuvo un desenvolvimiento mucho más eficaz que el personal del primer centro de información, esto es que el personal ya no omitía los pasos que debía seguir para el desarrollo de las actividades. Por ejemplo: el elaborar su reporte de entrega de expedientes al archivo y guardar su copia firmada por la empresa correspondiente, esto se vio a través de las evaluaciones que nos proporciona el personal de las empresas participantes, las cuales hicieron la evaluación correspondiente a partir del servicio que se les brindó. (*Ver anexos hoja de evaluación*)

A partir de los resultados obtenidos de esta capacitación los talleres que se establecieron fueron impartidos en el segundo centro de información y posteriormente en los siguientes centros en los cuales se ha llevado a cabo hasta la fecha.

Por lo tanto, puedo decir que la capacitación es necesaria para optimizar y agilizar las actividades que se desarrollan dentro de cualquier empresa. Y que como pedagoga es una satisfacción el ver que los manuales hicieron más eficaces las actividades de cada puesto.

4.3.- Funciones Desarrolladas

Las funciones desarrolladas dentro de la empresa de Procapt como pedagoga fueron en el área de recursos humanos, dentro del departamento de capacitación,

- Elaboración de manuales de capacitación.
- Capacitación para la integración de expedientes.
- Capacitación para el asesoramiento de atención del personal del centro de información.

Durante el tiempo que he permanecido como Coordinadora de capacitación y durante el periodo de casi dos años que estuve como Coordinadora del archivo de la cartera crediticia (bancaria), en donde estuve colaborando directamente con el Director General y el Gerente General, al tener este cargo tenía también la responsabilidad de la selección de personal y la contratación del personal para la cartera.

Realicé un diagnóstico de necesidades de capacitación en donde se contemplaron las diferentes actividades designadas para cada puesto.

Se revisaron las evaluaciones del desempeño desde el Coordinador de proyectos, el jefe de proyecto, los ejecutivos de servicio, el coordinador de archivo y el vigilante del centro de información, con la finalidad de conocer el desempeño del personal.

Analicé el perfil del puesto, para conocer las necesidades de capacitación tomando en cuenta los requerimientos de cada puesto que se desempeña.

Elaboré los manuales de capacitación de los diferentes puestos así como el reglamento interior para el centro de información. Estas actividades y reglamento que a continuación se describen fueron utilizadas para el segundo centro de información en donde los resultados fueron mucho más satisfactorios que en el primer centro de información.¹⁷

¹⁷ Desafortunadamente el detalle de esta información no puede ser presentar debido a que es de un grado muy alto de confiabilidad.

4.3.1 Actividades del Coordinador del proyecto

En este caso mencionaremos las actividades desarrolladas por el Coordinador del proyecto.

Las actividades son las siguientes:

- Recibir diariamente los reportes consolidados de la operación por parte de los ejecutivos de servicio y del coordinador de archivo.
- Analizar el desempeño de las actividades de rutina y los reportes estadísticos de operación.
- Tomar decisiones y/o acciones cuando haya lugar para corregir de inmediato cualquier situación irregular dentro de la operación.
- Editar los reportes de los ejecutivos de servicios que serán entregados a la Junta Directiva.
- Dar seguimiento a los pendientes especiales con **PROCAPT e INVERPRIM**
- Delegar y supervisar las acciones que la junta directiva decida aplicar como consecuencia de las evaluaciones realizadas.
- Dirigir la operación y planear su optimización.

-
- Recibir solicitudes de información no incluida en los expedientes por parte de los ejecutivos de servicio ó de los participantes
 - Enviar solicitudes de información no incluida en los expedientes a **INVERPRIM** para su respuesta.
 - Dar seguimiento diariamente a la información solicitada.
 - Recibir los reportes diarios de expedientes entregados y devueltos al archivo.
 - Recibir los reportes diarios de ingresos y salidas de visitantes.
 - Recibir y procesar diariamente reportes de situaciones irregulares.
 - Organizar, coordinar y controlar las actividades de su subalterno, supervisando que se desarrollen de acuerdo con los estándares de desempeño.

4.3.2 Actividades del Ejecutivo de Servicio

Para la elaboración y realización del desarrollo de las funciones como ejecutivo de servicio tuve que participar directamente, ya que esto me permitió observar y realizar lo que son las reglas generales y el reglamento interno del centro de información.

Las actividades son las siguientes:

- Elaborar consecutivos (file) de expedientes.
- Recibir solicitudes de los expedientes por parte de los participantes.
- Verificar la ubicación de los expedientes en el sistema.
- Entregar solicitud de expedientes al archivo.
- Elaborar actas de entrega-recepción de expedientes.
- Recibir por parte del archivo los expedientes solicitados.
- Entregar expedientes al participante y adjuntar copia del acta de entrega-recepción para recabar firmas de la persona autorizada por el participante.
- Archivar actas de entrega-recepción (entrega) original firmada en el consecutivo de expedientes en proceso de consulta.

-
- Registrar el número de expedientes entregados en el sistema de procesamiento de datos como expedientes consultados.
 - Revisar que los expedientes estén completos y que sean todos los que registra el acta.
 - Elaborar actas de entrega-recepción (devolución), recaba la firma del participante y entrega copia del las actas.
 - Entregar los expedientes al archivo.
 - Recibir la solicitud de información no incluida en los expedientes para entrega al Director del proyecto.

4.3.3 Actividades del Coordinador de Archivo

Lo mismo que en las actividades del Ejecutivo de Servicio se hizo también para el coordinador de archivo, (participación directamente como coordinadora del archivo) para poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en cuanto a la elaboración de los expedientes.

Las actividades del coordinador de archivo son las siguientes:

- Recibir las solicitudes de los expedientes por parte del Ejecutivo de Servicio.

-
- Verificar el control de inventario de expedientes disponibles para consulta.
 - Identificar los números del paquete de expedientes que se solicitan como disponibles para su consulta en ese momento.
 - En caso de que los expedientes solicitados sean localizados, surte la solicitud recibida.
 - Entregar los expedientes solicitados al Ejecutivo de Servicio y recaba la firma del mismo.
 - Archivar la solicitud firmada por el Ejecutivo de Servicio en expedientes de tránsito.
 - Señalar en el sistema con una clave los números de los expedientes que en ese momento se encuentran en poder de algún participante.
 - Recibir y revisar los expedientes entregados por el Ejecutivo de Servicio; firma acta de entrega-recepción. (devolución)
 - Registrar los expedientes devueltos en el sistema de procesamiento de datos.
 - Organizar y archivar los expedientes recibidos en las gavetas de acuerdo a su numeración.

-
- Señalar en el sistema con una clave los números de los expedientes que en ese momento se encuentran en poder de algún participante, pero que ya han sido solicitado por otro como expediente en lista de espera.
 - En caso de que existan más de una solicitud en lista de espera para los mismos números de expedientes, señala los números de expedientes con otras claves de lista de espera además de la primera clave ingresada.
 - Ingresar cada formato de solicitud recibido en el consecutivo de expedientes en lista de espera, que se encuentra a cargo de su personal, codificando cada solicitud con el número de clave de lista de espera. Debiendo elegir claves consecutivas.
 - Una vez que los expedientes cuyas solicitudes posteriores se encuentran en lista de espera, ingresan al archivo, se revisa el consecutivo de expedientes en lista de espera.
 - Identificar los expedientes en la lista de espera y la solicitud que ingreso primero, para ser surtida.
 - Borra la primera clave con la que se señalaron los expedientes que se acaban de surtir.

-
- Entrega los expedientes al Ejecutivo de Servicio.
 - Repetir el proceso arriba descrito hasta agotar la lista de expedientes en espera del sistema de procesamiento de datos.

4.3.4 Funciones del Vigilante.

Las funciones del vigilante son las siguientes:

- Recibir a los visitantes en el acceso principal del centro de información y solicitar los gafetes de identificación para autorizar su ingreso.
- En el caso del personal empleado por la operación del centro de información (el gafete lo identifica como personal interno), le solicitará complementar los datos de registro requeridos en el formato de control de personal interno, para permite el acceso a las instalaciones.
- En caso del personal autorizado a ingresar al centro de información por parte de las empresas participantes (gafete como participante), se les solicitará complementar los datos requeridos en el formato de control de personal autorizados por las empresas participantes, una vez registrados se les revisa el material que podrán ingresar al centro de información, en caso de encontrar

-
- algún material no permitido, se le informará que deberán dejarlo fuera del centro de información.

 - En caso de los visitantes especiales que no cuenten con gafete alguno, el vigilante deberá recibirlos, anunciarlos con la persona a quien visita y recabar los datos que son:
 - a) Autorización de la persona que visitan a efecto de que el visitante pueda ingresar al centro de información.

 - b) Autorización del área hacia la que deben acceder, inmediatamente después el vigilante les solicitara una identificación con fotografía y los datos requeridos.

 - En caso de que los visitantes, sin importar su tipo de autorización o identidad se niegue a cumplir con los procedimientos arriba mencionados se llamara al Director de Proyecto del centro de información que deberá utilizar su criterio siempre con apego al presente manual y al contenido del reglamento interno, a efecto de solucionar la situación en la manera que mejor convenga a los intereses del servicio del centro de información.

-
- Vigilar que ningún visitante bajo la influencia evidente de drogas o alcohol, tenga acceso a las instalaciones del centro de información.

 - Evitar que el personal autorizado por las empresas participantes accedan a las áreas restringidas del centro de información, debiendo tener acceso únicamente al área de sala de consulta y sanitario de las instalaciones.

 - Revisar los estuches y fundas de computadoras de todos los visitantes especiales y personal autorizado por los participantes antes de que realicen su salida, detectando cualquier material que se encuentre incluido en la lista de materiales cuya salida no se autoriza.

 - Al principio de cada día, entre 8:00 y 8:30 AM., entrega al Director de proyectos del centro de información los controles de registro de visitantes, del personal interno, participantes y visitantes especiales, con entradas y salidas incluyendo los reportes de situaciones irregulares a que hubiese habido lugar.

4.4. Reglas generales

En este apartado veremos lo que son las reglas generales del centro de información y de las empresas participantes obtenidos de la participación directamente de los centros de información

4.4.1. Reglas Generales del Centro de Información

Las reglas generales del centro de información son las siguientes:

- Todas las empresas participantes inscritas en la licitación (compra de cartera de créditos bancarios) gozarán de los mismos derechos (que más adelante se mencionaran) de trato y acceso a la documentación e información que integra el centro de información y dispondrán de las mismas facilidades en tiempo y forma para consultar y recabar datos a partir de ella.
- Las empresas participantes tendrán que someterse a los lineamientos establecidos (que se verán más adelante) en la base de la licitación y en el presente reglamento interno de la operación del centro de Información adquiriendo las mismas obligaciones en materia de su observancia y cumplimiento.
- La estructura organizacional del centro de información, establece que las empresas participantes que ingresan al centro de información deberán analizar

sus requerimientos y comunicaciones en general por medio del Ejecutivo de Servicio que le sea asignado para satisfacer sus necesidades.

- El diseño organizacional del centro de Información, contempla los formatos diseñados como canales de comunicación formal de la operación del mismo, por lo cual las empresas participantes deberán utilizar dichos formatos en todas sus comunicaciones relacionados con el servicio que reciben, durante el periodo en que se encuentren autorizados para acceder al centro de información
- La apertura del centro de información es para proporcionar el servicio a las empresas participantes a partir del día 17 de enero al 26 de febrero de 2001 y del 16 de abril al 21 de noviembre de 2001 de las 8:00 hrs. A las 20:00 hrs. De Lunes a sábado, días que para efecto del centro de información se consideran como "días hábiles"
- De conformidad con los lineamientos que se establecen en el reglamento interno se permitirá el acceso a 5 empresas participantes simultáneamente y se permitirá el acceso a un máximo de 8 personas autorizadas por las empresas participantes diariamente a las instalaciones del centro de información de las 8:00 a las 20:00 hrs., de lunes a sábado.
- En caso de que alguna empresa participante llegara a requerir un a extensión de plazo a efecto de terminar sus consultas en forma satisfactoria deberá someter una solicitud de extensión de plazo a consideración y sujeta a disponibilidad de espacio e infraestructura.

-
- Una vez que el plazo determinado para la realización de sus consultas o la extensión autorizada del mismo, hubiese concluido, las empresas participantes deberán dar por terminado su acceso al centro de información, a efecto de que los demás participantes se encuentre en posibilidades de utilizar las instalaciones libre y confidencialmente.

 - Una vez que las empresas participantes se haya inscrito en la licitación de conformidad con la normatividad establecida para ellos **INVERPRIM**, deberá elaborar y presentar la documentación descrita a continuación:
 - ❖ La relación del personal autorizada debe ser en papel membretado de la empresa participante, los cuales tendrán acceso al centro de información, la lista deberá incluir un número máximo de 20 personas.

 - ❖ Los nombres de las personas autorizadas serán precedidos por un número progresivo del 1 al 20, debiéndose escribir después del número 1 el nombre de la persona que fungirá como funcionario responsable del equipo que ingreso al centro de información, ante la administración de mismo lo cual lo autoriza a solicitar expedientes para su consulta.

 - ❖ Después del número 2 deberá aparecer el nombre de una segunda persona autorizada por la empresa participante a solicitar expedientes dentro del centro de información, que solamente actuara solicitando expedientes en caso de no encontrarse el funcionario responsable del equipo.

Junto con la relación de personal autorizadas, la empresa deberá incluir una carta de confidencialidad por persona autorizada, cada una de ella suscrita por cada uno de los funcionarios que tendrán acceso al centro de información en representación de la empresa participante.

- ❖ Esta carta deberá contener el compromiso de no divulgar la información conocida dentro del centro de información y acatar todas las leyes y reglamentos relativos al secreto bancario.

El centro de información cuenta con 5 salas de consulta, cada una de las cuales será destinada para una de las empresas participantes durante el periodo en que hubiese sido autorizada a realizar la consulta de los expedientes

El personal interno que opera en el servicio, accederá al centro de información observando escrupulosamente los principios, políticas, normas y procedimientos establecidos.

En caso de los visitantes especiales; se consideran a todos aquellos que no participan en la prestación de los servicios del centro de información o en la consulta de los expedientes que realizan las empresas participantes de la licitación.

El acceso a los visitantes especiales, solamente es permitido al centro de información una vez que cumplan con los requisitos solicitados por el vigilante del acceso principal. Una vez registrados los visitantes especiales estarán sujetos a la autorización de la persona que visitan. Los únicos funcionarios internos que

pueden autorizar el ingreso de visitantes especiales al centro de información son el Director y/o jefe del proyecto, ningún otro empleado o funcionario del centro de información esta facultado para autorizar el acceso de visitantes especiales a las instalaciones.

La salida de todos los visitantes del centro de información al final de cada día hábil se establece a las 19:45 hrs., tiempo del centro de México, hora en la cual ninguna persona deberá permanecer en las instalaciones.

4.4.2. Equipo y material no autorizado.

El Equipo y material que no esta autorizado a ingresar al centro de información es:

- ❖ Fotocopiadora, telefax, scanner, cámara fotográfica, equipo de video grabación, video reproducción, equipo para destrucción de documentos, computadoras distintas a lap-top, módems, radio y equipo de sonido de cualquier índole. Así como materiales inflamables, material cuyo uso se encuentre fuera del la ley, bebidas alcohólicas, armas, materiales que conlleve alto riesgo, alimentos, instrumentos punzo-cortantes, carpetas (fólder) de cualquier material con o sin documentos, lápices y sacapuntas, cerillos fósforos o encendedores, abrecartas y engrapadoras, blocks para tomar notas, portafolios.

4.4.3. Equipo y material autorizado

El material que está autorizado a introducirse al centro de información por parte del personal de las empresas participantes y su admisión no se encuentra sujeto a criterio:

- ❖ Computadoras lap-top con cable de corriente y Mouse, estuche de computadora lap-top; plumas de cualquier color, teléfonos celulares y calculadoras de bolsillo.

4.4.4. Equipos y materiales cuya salida queda prohibida

Los Equipos y materiales que cuya salida queda estrictamente prohibida del centro de información son:

- ❖ Expedientes de crédito, documentos, equipo y materiales que sean propiedad del Centro de Información, carpetas (fólder) de cualquier material con o sin documentos, papelería que hubiese sido fotocopiada o sustraída de los expedientes de crédito.

4.4.5. Prácticas y conductas prohibidas

Las prácticas y conductas que quedan prohibidas dentro del centro de información son:

- ❖ Copiado o reproducción fiel, parcial o total de la información contenida en los expedientes por cualquier medio.
- ❖ Maltrato o mutilación de documentos que forman parte de los expedientes facilitados para su consulta.
- ❖ Intercambio de información relacionada con los documentos que forman parte de los expedientes entre participantes o entre participantes y personal interno.
- ❖ Ingreso de personal no autorizado a las áreas que se consideran restringidas.
- ❖ Actitudes que puedan ser consideradas como escandalosas (gritos, agresión a los demás participantes etc.,) y palabras malsonantes.
- ❖ Comunicación con el exterior utilizando equipo o accesorios para transmisión de datos.
- ❖ Consumo de drogas que alteren la conducta, así como bebidas embriagantes.

-
- ❖ Consumo de tabaco en cualquiera de sus formas.
 - ❖ Consumo de alimentos.

Se permite la comunicación al exterior para el personal autorizado por las empresas participantes, siempre y cuando esta no implique la transferencia de datos o imágenes. Para la realización de llamadas de larga distancia, las personas autorizadas por las empresas participantes deberán utilizar teléfonos móviles de su propiedad y no se permite su uso dentro de las salas de consulta ya sea para recibir o realizar llamadas.

4.4.6 Áreas restringidas

Las áreas que quedan estrictamente restringidas son las siguientes:

- ❖ Áreas del centro de información destinadas a la administración del servicio y custodia de expedientes (áreas del archivo y de los ejecutivos de servicio)
- ❖ Salas de consulta que no correspondan a la asignada
- ❖ Otros niveles del inmueble donde se ubica el centro de información y áreas de planta baja del edificio que no se mencionen en la lista de áreas con acceso permitido al personal autorizado por las empresas participantes.

En el supuesto caso de que alguna de las personas autorizadas por las empresas participantes omitiera las observaciones o infringieran cualquiera de las reglas que integran el contenido del presente documento, así como del reglamento interno del inmueble donde se encuentra instalado el centro de información implicaría que la empresa participante quede fuera del centro de información, sin derecho de recuperar el depósito realizado.

4.5 Elaboración de expedientes

En este apartado veremos como se debe armar un expediente y que tipo de información debe llevar.

4.5.1. Integración de expedientes

Para llevar acabo el asesoramiento para la integración de expedientes se tuvo que realizar las siguientes actividades:

- Integración del archivo de expedientes técnicos y administración de la información que se establecerá en la base de datos.
- Cada expediente deberá contener información sobre uno o varios inmuebles según sea el caso.

Los expedientes cuentan con documentación archivada en distintos apartados; cada uno de los cuales se divide por un separador con pestaña, que generalmente contiene un rótulo describiendo el apartado de que se trata.

Todos los expedientes que se integran deberán tener la misma estructura, contar con el mismo tipo de carpeta (fólder), los mismos apartados divididos por la misma cantidad y tipo de separadores rotulados; y contener la documentación necesaria para que se realice su colocación en el mercado.

La información requerida deberá de ser localizada en los siguientes separadores:

Identificación.- Contendrá la información de identificación del proyecto e inmueble que lo integran; así como el inventario de los documentos contenidos en el expediente.

Comercialización.- Contendrá toda la documentación inherente al proceso de comercialización del proyecto y de los inmuebles que lo conforman, como propuestas, posturas, calendarios de subasta, cédulas de cálculo de precio y costo.

Valor.- Contendrá los avalúos y las estimaciones del valor practicados sobre el proyecto y los inmuebles que lo conforman.

Propiedad.- Contendrá toda la documentación relacionada con la propiedad del inmueble como escrituras, impuestos, contribuciones y certificados de registro de propiedad.

Varios.- Contendrá toda la documentación que pueda considerarse de interés en un momento dado para el proceso de venta del inmueble pero que no corresponda a cualquier apartado descrito anteriormente, como correspondencia interna y otros similares.

En cuanto a la documentación dentro de los apartados, deberá ser ingresada, colocando aquellas con la fecha más reciente arriba que aquellas con fechas anteriores (en forma cronológica).

Para el inventario de la documentación contenida en los expedientes. Se toma un formato de inventario de documentación (check list) y se levanta el inventario de la misma contenida en los diferentes apartados del nuevo expediente, marcando con una "X" al lado derecho de la descripción del documento correspondiente. (Ver anexos)

En caso de cualquier apartado exista documentación adicional a la que se describe en el formato de inventario, esta se considera en el rubro de "otra documentación no contemplada".

Una vez levantado el inventario se colocará en el apartado correspondiente al separador de identificación, inmediatamente después del separador siendo el primer documento de dicho apartado.

En caso de que, por razones de manejo derivado de volumen excesivo de documentos se debe integrar más de un tomo para armar un expediente, se considera como norma que en cada tomo, con excepción del último que podrá ser menos grueso, no deberá exceder un grosor de 10 centímetros.

En estos casos los tomos deberán contener apartados completos y el tomo siguiente contendrá el separador que corresponda al apartado que se inicia.

Así mismo cada tomo deberá contar con una etiqueta que contenga los mismos datos, del primer tomo del expediente, pero con el número de tomo que corresponda en cada etiqueta, indicando tomo 1 de 2; tomo 2 de 2; etc...

Conclusiones

Como conclusiones puedo decir que al elaborar este Informe académico de actividad profesional, me di cuenta de que uno de los objetivos con que cuenta la pedagogía es brindar educación al capital humano ya que esto se logra a través de la capacitación la cual es un enlace entre ambos elementos y que actualmente la capacitación esta considerada como uno de los medios más importantes que tiene una empresa para lograr sus metas establecidas mediante la preparación y actualización de sus recursos humanos (el personal).

Teniendo en cuenta esto puedo decir que la elaboración de los manuales de capacitación (- actividades desarrolladas para el personal, - reglas generales para los participante y para el personal interno, -elaboración de expedientes) para el área bancaria de la empresa de proCapt, fue de mucha ayuda para la venta de la cartera crediticia vencida, ya que anteriormente se había llevado acabo el primer centro de información (data room) el cual nos indicó datos de deficiencia tanto en el personal interno (atención a clientes e información) como de los mismos participantes.

Debido a esto fue la decisión de llevar a cabo la elaboración y aplicación de dichos manuales para la preparación del segundo centro de información y posteriormente los siguientes.

A partir de esta capacitación que se implementó en el segundo centro de información, se obtuvieron buenos resultados para la venta de cartera crediticia vencida y para la misma empresa. Ya que con esto demostré que la capacitación es una herramienta básica y necesaria para el cumplimiento de las metas.

De esta capacitación que se impartió puedo decir que el 70 % del personal que laboró en el centro de información ha permanecido para los siguientes centros; en cambio el personal que participo durante el primer centro de información solamente el 10% de los trabajadores ha permanecido entre los cuales yo me incluyo, fue así que a partir de esta cifra fue la propuesta de la capacitación para los siguientes centros de información.

También lo que observé fue que con esta capacitación se cumplieron al 100% en cuanto atención a clientes y el manejo de la información fue mucho más eficaz, puesto que la capacitación nos está indicando que se deben de explotar al máximo los conocimientos, habilidades y destrezas que se adquirieron durante esta preparación.

En cuanto a la elaboración de los expedientes, se obtuvieron los resultados esperados ya que el personal trabajó mucho más rápido y bajo una misma visión de lo que es esperaba. Haciendo una comparación con el primer centro de información, la elaboración de los expedientes fue muy lenta y sobre todo que no se armaron correctamente lo que atrasó ponerla a la venta, puesto que se tuvo que volver a rehacer el trabajo. Es por eso que dentro de proCapt se ha implementado la capacitación para todo el personal de primer ingreso y para el personal estable, para el logro de los objetivos y metas

Obras consultadas

Libros

- Arias Galicia, Fernando. *Capacitación para la excelencia*, México, Editorial Argus, 1988.
- Bounzas Ortiz, José Alfonso. *Bancomer reprivatización de la banca y flexibilización de las relaciones laborales*, México, Editorial Instituto de investigaciones económicas-UNAM, 1996.
- Calderón Córdova, Hugo. *Manual para la administración del proceso de capacitación de personal*, México, Editorial Limusa, 1982.
- Chiavenato, Idalberto. *Administración de recursos humanos*, México, Editorial Mc Graw Hill, 1994.
- Fernández Aparicio, José A. y Cazorta Castro, Angelina. *Productividad del factor humano*, México, Editorial Alethis, 1990.
- Grados Espinoza, Jaime A. *Capacitación y desarrollo de personal*, México, Editorial Trillas, 1999.

-
- Hall, Richard. *Organizaciones: estructura y proceso*, México, Editorial Prentice-Hall, 1983.
 - Huerta G. Arturo. *Continúan las tribulaciones de la economía: Carteras Vencidas, inestabilidad financiera. Propuestas de solución*, México, Editorial Diana, 1997.
 - Lorente. Miguel A. *El marco económico del sistema financiero*, Barcelona, Editorial Hispano europea, 1980.
 - Manero, Antonio. *El Banco de México, sus orígenes y fundación. Banco de México*, México, 1992
 - Maristany, Jaime. *Administración de recursos humanos*, México, Editorial Prentice Hall, 2000
 - McConey, Dale D. *Administración por objetivos*, México, Editorial Diana, 1989.
 - Mendoza Nuñez, Alejandro. *La capacitación práctica en las organizaciones.: Métodos y técnicas*, México, Editorial Trillas, 1984.
 - Pain, Abraham. *Capacitación laboral*, Buenos Aires, Ediciones Novedades Educativas, 2001.
 - Rodríguez Rodríguez, Joaquín. *Derecho bancario: Introducción parte general operaciones pasivas*, México, Editorial Porrúa, 1997.

-
- Rue, Leslie W. y Lloyd L. Byars. *Administración teoría y aplicaciones*. México, Editorial Trillas, 1985
 - Sachs M, Benjamín. *Administración y organización educacionales*, México, Editorial El Ateneo, 1972.
 - Schein H, Edgar. Traductor Víctor E. Cruz Cardona. *Psicología de la organización*, México, Editorial Prentice-Hall, 1982.
 - Siliceo, Alfonso. *Capacitación y desarrollo de personal*, México, Editorial Limusa, 1990.
 - Smith Barry J. y Brian. Traductor Fernando Ling. *El ABC de la capacitación práctica*, México, Editorial Mc Graw Hill, 1990.
 - Solís Rosales, Ricardo. *Del Fobaproa al IPAB. Testimonios, análisis y propuestas*. UAM-I, México, Editores Plaza y Valdés, 2000.
 - Suárez Díaz, Reynaldo. *Hombres y empresas: Una visión psicológica de la administración*, México, Editorial Trillas, 1983.
 - Székely, Gabriel. *FOBAPROA E IPAB. El acuerdo que no debió ser*, México, Editorial Océano, 1999.
 - Werther. William B. / Keith Davis. *Administración de personal y recursos humanos*, México, Editorial Mc Graw Hill, 1993

Documentos

- "*Anuario Financiero de México*", México, Editorial Asociaciones de banqueros de México, 1956.
- Conocer, "*Sistema Normalizado y de Certificación de Competencia Laboral.*" México. Conocer 1997.
- México "*Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*", México, Editorial Sista, 2001.
- México, Secretaria de Hacienda y Crédito Público, "*Legislación bancaria*", 1957.
- México "*Ley Federal de Trabajo*", México, Editorial Porrúa 2000.
- *Manual de capacitación y adiestramiento. Serie y técnica No 5*; México 1981.
- México, Poder Ejecutivo Federal. "*Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000.*" SHyCP, 1995.
- México "*Programa Nacional de Educación 2001-2006*", México, 2001

Tesis

- Balderas Barba, Ma. Guadalupe. *La capacitación en el contexto de la planeación del desarrollo de los recursos humanos*. México 1994. (Licenciada en pedagogía)

- Melo Salazar, Lina. *Proceso de capacitación en el centro nacional de capacitación y calidad del instituto mexicano del seguro social*. México 2001. (Licenciada en pedagogía)

- Robledo Robles Ma. Irma. *Presencia del pedagogo en la capacitación del sistema bancario mexicano*. 1989.(Licenciada en pedagogía)

- Silva Alanis, Carmen. *La capacitación de agentes de seguros, en seguros Comercial América. Una alternativa de formación*. México 2002. (Licenciada en pedagogía)

Glosario

Aval.- Caución o garantía de carácter comercial por parte de un tercero, que se coobliga al pago de un efecto o un crédito o al cumplimiento de otras obligaciones. El aval se otorga por medio de una, en el revés del efecto acompañado de la mención BUENO PARA AVAL a fin de que no se confunda con un simple endoso. Puede ser dado por medio de un documento separado. Por el aval el avalista percibe como retribución un cierto interés que se expresa en un tanto por ciento de la cantidad avalada, puede establecerse sin restricción alguna o tener alguna limitación en cuanto a tiempo o cantidad.

Contrato.- Tenemos dos diferentes definición de contrato que son: Contrato Completo y Contrato Incompleto.

Contrato Completo.- Es la expresión de un compromiso perfecto; un contrato en el que los derechos y deberes de cada parte contratante están claramente estipulados.

Es un contrato en el que todo esta previsto sin dejar ningún cabo suelto, un contrato redactado con tal claridad y precisión que no admite interpretaciones dispares, un contrato en el que no caben los comportamientos ambiguos o aprovechados de ninguna de las partes

Contrato incompleto.- Se clasifica de incompleto todo contrato que regula un compromiso imperfecto.

Un contrato incompleto es en el que debido a la complejidad de la transición o en la incertidumbre del contexto en el que se realiza, a los límites prácticos de la racionalidad humana para prever todas las eventualidades que pueden presentarse o debido incluso en la imprecisión le lenguaje natural en que esta redactado, contiene zona de sombras; un contrato que deja cabos sueltos o huecos, al amparo de los cuales alguna de las partes puede aprovecharse de las circunstancias.

Data room.- es un cuarto ó centro de información en donde se administran y preparan los expedientes de crédito vencido, y en el cual se brinda un servicio para la consulta de los expedientes que se encuentran a la venta. Este centro de información es una modalidad que se ha implementado aproximadamente hace tres años y medio, debido a la necesidad de preparar los expedientes de crédito. A partir de este apartado mencionaremos data room como el centro de información)

Escritura.- Es un documento que da evidencia a la venta o hipoteca de bienes muebles, pero que no transfiere su posesión del transferidor al adquirente. La escritura de venta se usa normalmente como el valor para un préstamo, sino se paga el interés debido, o no se devuelve el préstamo al acreedor puede, según la ley adquirir y vender estos bienes.

Factura.- Cuenta o recibo que se entrega por el vendedor al comprador, como justificación de que este ha realizado una adquisición a un precio cierto. Es en el que se detalla la mercancía vendida o el servicio prestado, indicando número, clase de artículo, precio unitario e importe total, si procede hay que incluir el IVA o la retención IRPF.

Fianza.- Acción de entregar una cierta cantidad de dinero a título de depósito en un organismo público para de este modo asegurar de que va a cumplirse un compromiso se cual sea.

Fobaproa.- Es el fondo bancario para la protección del ahorro, se estableció como un seguro financiado por los propios bancos para protegerse frente a créditos otorgados que resultaran incobrables.

INCA.- Instituto nacional de capacitación del sector agropecuario

IPAB.- Institución de Protección al Ahorro Bancario.

Pagaré.- Es un documento por el cual una persona se compromete a pagar a otra, a su orden una determinada cantidad de dinero en fecha cierta, se trata de un documento mediante el cual se reconoce una deuda por parte de la persona que lo expide, se rige por las normas de derecho mercantil cuando se expide entre comerciante o tiene su origen en aportaciones comerciales y en su defecto por las normas de derecho civil. El pagaré puede ser nominativo; ala orden o al portador.

Pagaré nominativo.- es cuando ha de pagarse a una persona determinada cuyo nombre figura en el documento o título valor.

Pagaré a la orden.- Es el documento mediante el cual la persona que lo expide se obliga a pagar una cierta suma de dinero a la persona que designe el acreedor a favor del cual se expide el documento, o a la persona que a través de sucesivos endosos sea el último titular del mismo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Pagaré al Portador.- Es el que tiene que ser pagado a cualquiera que sea la persona que lo presente al cobro a su vencimiento.

Pagaré Bancario.- Es el emitido por un banco y utilizado para conseguir financiación.

Pagaré de Empresa.- Es un documento legal por el que el emisor se obliga a abonar al tenedor una cierta cantidad de dinero en la fecha establecida en el documento. Suele ser a corto plazo y emitido al descuento, es decir tiene rendimientos implícitos con la consideración de rendimiento de capital mobiliario.

Pólizas.- Documento público (generalmente autorizado por agente de cambio y bolsa o por corredor de comercio) en el que se reconoce la legítima propiedad de los valores detallados a favor de un titular.

Documento contractual de un seguro. En lenguaje bancario es el contrato de crédito, de préstamo, etc., que ha sido intervenido por agentes o corredor de comercio.

De acuerdo a esta información es la que la empresa requería, teniendo estos términos se pudo dar la capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa, ya que se estuvo trabajando bajo una misma línea de producción para obtener el armado de los expedientes.

RPP.- Registro Público de la Propiedad

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXOS

Inventario de documentación (Check list)

Cédula de Identificación	<input type="checkbox"/>
Identificación Oficial (Credencial IFE, Pasaporte, Cédula)	<input type="checkbox"/>
Comprobante de domicilio (Agua, luz, predial)	<input type="checkbox"/>
Acta de nacimiento	<input type="checkbox"/>
Acta de matrimonio	<input type="checkbox"/>
Comprobante de ingresos	<input type="checkbox"/>
Contratos	<input type="checkbox"/>
Poderes	<input type="checkbox"/>
Escrituras	<input type="checkbox"/>
Fianza	<input type="checkbox"/>
Pagaré	<input type="checkbox"/>
Pago de impuestos	<input type="checkbox"/>
Certificados RPP (registro público de la propiedad)	<input type="checkbox"/>
Registro de propiedad ante la RPP	<input type="checkbox"/>
Correspondencia interna	<input type="checkbox"/>
Correspondencia Banco-Cliente	<input type="checkbox"/>
Correspondencia Cliente-Banco	<input type="checkbox"/>

Estados de cuenta

Referencias bancarias

Avalúos

Avales

Identificación Oficial

Comprobante de domicilio (agua, luz, predial)

Acta de nacimiento

Acta de matrimonio

Escrituras

Fianzas

Registro de propiedad ante la RPP

Avalúo

Demanda

Contestaciones legales

Dictamen jurídico.

**F- 03 Hoja de evaluación del personal interno del
centro de información.**

Fecha _____

Nombre de la empresa _____

1.- ¿Cómo ha sido la atención que recibió por parte del ejecutivo de servicio?

2.- ¿Cómo ha sido el servicio dentro del centro de información?

3.- ¿Cómo fue la entrega de la documentación solicitada?

4.- ¿El ejecutivo de servicio resolvió sus dudas?

Nombre y firma

F- 01 Información solicitada

Fecha. _____

Empresa. _____

Nombre del expediente	Clave del expediente

Nombre y firma

**F- 02. Información requerida que no se encuentra
dentro de los expedientes**

Fecha. _____

Empresa. _____

Nombre del expediente. _____

Clave del expediente. _____

Nombre y firma
