

10622
34



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

OPERACIONALIZACION DE UN PROGRAMA DE
CAPACITACION MODULAR POR PUESTO, PARA MEJORAR
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA
EMPRESA GRUPO SENDEROS

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**MEMORIA DE DESEMPEÑO
P R O F E S I O N A L
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A
VIRGINIA MARTINEZ ALTUNA**

ASESOR: L.A.E. FRANCISCO RAMIREZ ORNELAS

A



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

ASUNTO: VOTOS APROBATORIOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 28 del Reglamento General de Exámenes, nos permitimos comunicar a usted que revisamos: La Memoria de Desempeño Profesional

"Operacionalización de un Programa de Capacitación Modular por Puesto, para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Grupo Senderos.

que presenta la pasante: Virginia Martínez Altuna
con número de cuenta: 9109958-7 para obtener el título de :
Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VOTO APROBATORIO.

A T E N T A M E N T E
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 11 de Agosto de 2003

PRESIDENTE L.A.E. Filemón Mondragón Domínguez

VOCAL L.A.E. Arturo Sánchez Mondragón

SECRETARIO L.A.E. Francisco Ramírez Ornelas

PRIMER SUPLENTE M.A. Sandra Luz González López

SEGUNDO SUPLENTE L.A. Alfredo Carrillo Vergara

Handwritten signatures and initials:
AIA
L. A. E. F. M. D.
L. A. E. A. S. M.
L. A. E. F. R. O.
M. A. S. L. G. L.
L. A. A. C. V.

B

AGRADECIMIENTOS

A Dios

Por ser mi padre y mi guía

Por que gracias a él soy

Por permitirme vivir esta experiencia

A mi madre Isabel

Por todo lo que aprendí de ti

Sin que tú me lo enseñases

Gracias

Isabel

RECONOCIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por abrirme las puertas al conocimiento y ofrecirme la oportunidad de representarla con orgullo y compromiso.

A la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán, por ser un recinto de formación y enseñanza profesional.

A mis profesores que compartieron sus conocimientos, contribuyendo a mi formación académica y a mi desarrollo personal.

A mis Sinodales por sus valiosas aportaciones para la conclusión de este proyecto de Memoria de Desempeño Profesional.

A mi asesor el Profesor Francisco Ramírez Ornelas, por ir más allá en el desempeño de su profesión; llevada de una manera tan coadé.

Mis gracias por su tiempo y su dirección.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

DEDICATORIAS

A mis amigos y amigas, con quienes he compartido mis triunfos y mis fracasos.

A mis hermanos

Luis

Manuel

Claudia

A Mauricio

***Quien me ha apoyado incondicionalmente en este trayecto.
Por tu consistencia y tu empecinamiento aquí está el resultado.
- Eres mi mejor amigo -***

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ÍNDICE

	Página
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	i
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS	ii
OBJETIVO	iii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1 ASPECTOS ACADÉMICOS Y LABORALES	3
1.1 Lugar donde se desarrolla el proyecto	4
1.2 Asignaturas relacionadas con el proyecto	4
1.3 Reseña curricular	5
1.4 Constancia de desempeño profesional	9
CAPÍTULO 2 GENERALIDADES	16
2.1 Antecedentes de Grupo Senderos	17
2.1.1 Cultura Organizacional	20
2.1.1.1 Misión	20
2.1.1.2 Visión	20
2.1.1.3 Valores	21
2.1.2 Estructura Organizacional	21
2.1.3 Formas de Operar	23
2.1.3.1 Operación Directa	23
2.1.3.2 Franquicias	23
2.1.4 Marcas Comerciales	23
2.2 Presentación de la Propuesta	26

2.2.1	Diagnóstico	28
2.2.2	Propuesta	30
2.2.3	Diseño	31
2.2.4	Operacionalización	32
2.2.5	Seguimiento	33
2.3	Detección de fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades. (FADO)	34
2.3.1	Detección de fortalezas	34
2.3.2	Detección de amenazas	35
2.3.3	Detección de debilidades	35
2.3.4	Detección de oportunidades	36
2.4	Situación actual	36
2.5	Análisis de costo beneficio	37
CAPÍTULO 3	IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MODULAR POR PUESTO	38
3.1	Administración de la capacitación	39
3.1.1	Marco legal de la capacitación	39
3.1.2	Administración del Programa de Capacitación Modular por Puesto	40
3.1.3	Sistema de la capacitación	41
3.2	Programa de Capacitación Modular por Puesto	45
3.2.1	Programa de Capacitación Modular: Gerentes	45
3.2.2	Programa de Capacitación Modular: Supervisores	46
3.2.3	Programa de Capacitación Modular: Cajero y Auxiliar General	47
3.2.4	Programa de Capacitación Modular: Preparadores	48

A

3.2.5	Programa de Capacitación Modular: Recursos Humanos	49
3.2.6	Programa de Capacitación Modular: Contador de plaza	50
3.2.7	Programa de Capacitación Modular: Auxiliar contable	51
3.2.8	Programa de Capacitación Modular: Control de inventarios	52
3.2.9	Programa de Capacitación Modular: Jefe de almacén	53
3.2.10	Programa de Capacitación Modular: Auxiliar de almacén.	54

CONCLUSIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	57
GLOSARIO	58
FORMATOS ANEXOS	59

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La falta de un Programa de Capacitación Modular por Puesto, pone en riesgo el logro de los objetivos de la empresa Grupo Senderos, en términos de mejora en el desempeño de sus empleados, lo cual se ve reflejado en la falta de desarrollo del mismo.

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

A través de la Operacionalización de un Programa de Capacitación Modular por Puesto, se podrá mejorar el desempeño de los empleados de la empresa Grupo Senderos, propiciándose con ésto su desarrollo.

OBJETIVO

Operacionalizar un Programa de Capacitación Modular por Puesto, para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa Grupo Senderos.

PAGINACIÓN DISCONTINUA

INTRODUCCIÓN

Con el estudio de las organizaciones a lo largo del tiempo, se han realizado diversas aportaciones para que las empresas sean cada día más competitivas y se adapten a las exigencias de la globalización. Lo cual nos remite a que sin importar la dimensión de dichas organizaciones, deben adecuarse al entorno que las circunda y en el que se ven inmersas.

Es por lo anterior que las empresas actualmente centran su atención en el cuidado y optimización de sus recursos, con la finalidad de mantenerse, posicionarse o establecer una ventaja competitiva para con sus clientes y obtener el segmento de mercado que poseen sus competidores.

Para lograrlo se ha apostado a diferentes herramientas para conseguir el alcance de sus objetivos, de tal manera que se tienen un sinnúmero de opciones como pueden ser el Outsourcing (subcontratación), E-Learning, Reingeniería de Procesos, Modelos de Gestión Empresarial o JIT (justo a tiempo) y algunas otras alternativas que pudieran adaptarse al mercado empresarial.

Sin embargo, durante la última década la capacitación y el adiestramiento ha sido un instrumento indispensable para conseguir ventajas competitivas que, a diferencia de las otras herramientas arriba mencionadas no tiene elementos en contra para ser puesto en práctica. El contar con personal capacitado y calificado es uno de los factores para lograr la permanencia en el mercado, puesto que el recurso humano es parte fundamental en los resultados de las organizaciones.

Dentro de los cambios surgidos en capacitación, ha habido grandes avances, antes se podía hablar de que la empresa seleccionaba de un catálogo de cursos el que consideraba podía ayudarle a su personal para desempeñar mejor sus labores, ahora se buscan soluciones de desempeño con base a un diagnóstico de

capacidades organizacionales de respuesta con foco en el desempeño. Antes se tomaba como medición del éxito en capacitación el número de personas que tomaban un curso, ahora el impacto de la capacitación es mensurable a través de los estándares de desempeño y logro de objetivos.

CAPÍTULO 1

ASPECTOS ACADÉMICOS Y LABORALES



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1.1 Lugar donde se desarrolla el proyecto

El presente proyecto se desarrolla en la FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN.

La parte operativa del área de capacitación de la empresa Grupo Senderos, se encuentra ubicada en Av. Hospital Benito Juárez s/n, Col. Magdalena de las Salinas, Delegación Gustavo A. Madero, México, D.F., C.P. 07760.

Teléfono: 53 28 24 45 Y 53 28 24 53.

1.2 Asignaturas del plan de estudios que se relacionan con el proyecto

Las asignaturas que se relacionan con el proyecto de titulación por desempeño profesional son las siguientes:

Metodología de la Investigación
Recursos Humanos I
Recursos Humanos II
Desarrollo Organizacional

1.3 Reseña curricular

A continuación se presenta la reseña curricular que avala la experiencia profesional del egresado, en la que se hace hincapié en su trayectoria académica, pero principalmente su experiencia laboral.

Virginia Martínez Altuna

Información Personal:

Estado Civil: Soltera

Nacionalidad: Mexicana

Edad: 28 años

Lugar y fecha de Nacimiento: México, D.F. el 22 de Agosto de 1974

Formación Académica

1980-1987 Esc. Primaria José Arturo Pichardo
(Certificado) México, D.F.

1987-1990 Esc. Secundaria Diurna No. 196
(Certificado) México, D.F.

1991-1994 Colegio de Ciencias y Humanidades Naucalpan
(Certificado) México, D.F.

1994-1998 FES Cuautitlán; Cuautitlán Edo. de México
(Carta de Pasante) Licenciatura en Administración

Prácticas Profesionales

JUNIO DE 1996 – ENERO 1997
BDF MEXICO

Jefe inmediato: Ing. Miguel Campos

Gerente de Higiene Y Seguridad

Tel. 57 29 02 00

Actividades desarrolladas como asistente de Higiene y Seguridad industrial.

- ❖ Reporte estadístico de accidentes
- ❖ Investigación de accidentes
- ❖ Llenado de formatos ST1 por posible riesgo de trabajo
- ❖ Reportes de ST2 ocurridos en la empresa
- ❖ Coordinación de enfermería
- ❖ Coordinación de comedor industrial (ESASA)

Servicio Social

1997 Cuautitlán; Cuautitlán Edo. de México

Adjunta del Profesor: Ing. José Luis Morales Pruneda
(Carta de terminación)

Experiencia

ENERO DE 2000 – A LA FECHA

GRUPO SENDEROS

Jefe inmediato: Lic. Antonia Marín Quintanar
Coordinación de Capacitación
Tel. 53 28 24 45

Puesto Desempeñado

INSTRUCTORA

Impartiendo cursos a nivel nacional a personal operativo, mandos medios y personal administrativo en temas como:

- ❖ Autodescubrimiento
- ❖ Autoestima: Clave del éxito personal
- ❖ Motivación vs. Automotivación
- ❖ Motivación y calidad en el trabajo
- ❖ Madurez personal
- ❖ Creatividad ¿Por qué? ¿Qué es? ¿Cómo?
- ❖ Creatividad aplicada a las organizaciones
- ❖ Comunicación
- ❖ El proceso de la comunicación

- ❖ Como optimizar las capacidades de comunicación
- ❖ Percepción, comunicación y servicio
- ❖ Relaciones humanas y servicio al compañero
- ❖ Administración proactiva del tiempo
- ❖ Matriz de lo importante y urgente
- ❖ Equipos de trabajo

Así como la impartición de cursos en el área de Mercadotecnia y ventas, con temas como:

- ❖ Mercadeo
- ❖ La venta profesional
- ❖ La negociación

Elaboración de guías didácticas, dinámicas y programas de capacitación.

Impartiendo inducción a nivel Corporativo y seguimiento de los programas.

ENERO DE 1999 – ENERO DE 2000

COMERCIALIZADORA IMCOM

Jefe inmediato: Ing. Hugo C. Garro
 Dirección General

Tel. 52 39 41 38/52 36 37 60

Puesto Desempeñado

JEFE DE PERSONAL

- ❖ Reclutamiento, selección y contratación de personal sindicalizado y de confianza
- ❖ Aplicación e interpretación de pruebas psicométricas (Dominós y Colores).

- ❖ Organización de eventos a los trabajadores
- ❖ Participación en ferias de empleo y grupos de intercambio
- ❖ Elaboración de trámites ante el IMSS, FONACOT e INFONAVIT
- ❖ Supervisión de inspecciones de la STPS
- ❖ Integración de la Comisión Mixta de Higiene y Seguridad
- ❖ Cálculo de finiquitos, liquidaciones, etc.
- ❖ Manejo de plantillas y estándares de personal
- ❖ Elaboración de estadísticas de ausentismo, rotación de personal y accidentes de trabajo
- ❖ Trato directo con el sindicato

JULIO DE 1998 – ENERO DE 1999

VISUAL PROGRAMA EDUCATIVO

Jefe inmediato: C.P. Alejandro Argote
Gerente General

Tel. 53 56 13 94

Puesto Desempeñado

JEFE DE TESORERIA

- ❖ Registro de depósitos bancarios/manejo de cuentas bancarias
- ❖ Manejo de inversiones por línea bancaria, transferencias y ordenes de pago
- ❖ Elaboración de cheques
- ❖ Elaboración de saldo de bancos
- ❖ Elaboración de recibos de cobranza
- ❖ Pago de nómina
- ❖ Pago de proveedores
- ❖ Elaboración de conciliaciones

**Cursos y
Seminarios**

FES – Cuautitlán	Computación / Internet
BDF	Superación Humana
LIDERES EN DESARROLLO	Sueldos y Salarios
CENTRO DE DESARROLLO	
COCA-COLA	Formación de Instructores
AUDITORIO SIGLO XX	Semiología de la Vida Cotidiana
FES - Ixtacala	Comportamiento Humano en el Trabajo
ACCELEMENTS	Aprendizaje Acelerado para Instructores
GRUPO CAPINTE	PNL para Instructores de Empresas
GRUPO RETA	Formación de Consultores Externos

1.4 Constancia de desempeño profesional

En las siguientes páginas se encuentran los documentos que avalan el desempeño profesional requerido para registrar una Memoria de Desempeño Profesional. En primer lugar se encuentra la carta dirigida a la Coordinación de la carrera de Licenciado en Administración por parte de la Coordinación del Área de Capacitación. En segundo término se presenta la lista de actividades detalladas y calendarizadas desarrolladas por el egresado durante su trayectoria laboral en el Centro de Desarrollo Profesional en Recursos Humanos, S.A. de C.V. Por último se presenta la carta de solicitud de inscripción por parte de la Coordinación de la carrera dirigida a la Jefatura del Departamento de Exámenes Profesionales de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán.



Centro
de Desarrollo
Profesional
en Recursos
Humanos
S.A. de C.V.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

04 de Febrero de 2003

Lic. Ivonne Cerezo
Coordinadora de la Carrera
Licenciada en Administración de la
Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán
Presente.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Me permito informar a usted que la Srta. Virginia Martínez Altuna, labora en el Corporativo de esta empresa, ubicada en Av. Hospital Benito Juárez s/n, Col. Magdalena de las Salinas, desde el 31 de enero de 2000, ocupando el puesto de Instructora de capacitación. También hago constar que las actividades desarrolladas durante los tres años de servicios que ha prestado a la empresa entre otras son las siguientes.

Del 31 de enero de 2000 al día de hoy. Desempeña las actividades propias de su puesto como Instructora Interna, entre sus actividades están las siguientes:

Planeación e implementación de programas de capacitación

Diseño y elaboración de manuales de capacitación

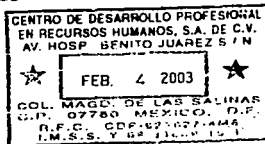
Coordinación y logística de cursos y programas

Seguimiento de programas de capacitación

Planeación y organización de convenciones anuales

Lic. Antonia Marín Quintanar

Coordinadora del Área de Capacitación



CALENDARIZACIÓN DE ACTIVIDADES

Del 31 de enero al 13 de febrero de 2000. Recibió capacitación del Centro de Desarrollo Coca-Cola en "Formación de Instructores".

Operacionalización a nivel nacional de programas de capacitación para personal operativo, mandos medios y administrativo en el año 2000:

Programa de Capacitación	Dirigido	Núm. de participante	Duración	Plaza	Fecha
Senderos Coca-Cola Mod. 1	Operación	100	32 horas	Guadalajara	Febrero
Senderos Coca-Cola Mod. 1	Operación	70	32 horas	Durango	Febrero
Senderos Coca-Cola Mod. 2	Operación	50	32 horas	Iguála	Marzo
Senderos Coca-Cola Mod. 3	Operación	100	32 horas	Guadalajara	Marzo
Senderos Coca-Cola Mod. 2	Operación	110	32 horas	Acapulco	Marzo
Senderos Coca-Cola Mod. 2	Operación	70	32 horas	Durango	Abril
Senderos Coca-Cola Mod. 2	Operación	70	32 horas	Reynosa	Abril
Senderos Coca-Cola Mod. 3	Operación	50	32 horas	Zacatecas	Abril
Senderos Coca-Cola Mod. 3	Operación	50	32 horas	Torreón Gómez Palacio	Mayo

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Senderos Coca-Cola Mod 4	Operación	80	32 horas	Tampico	Mayo
Senderos Coca-Cola Mod 4	Operación	60	32 horas	Chihuahua	Mayo
Inducción Motivacional	Operación	50	6 horas	Tepic	Agosto
Inducción Motivacional	Operación	40	6 horas	Puerto Vallart	Agosto
Inducción Motivacional	Operación	40	6 horas	Cd. Victoria	Septiembre
Técnicas de Ventas	Operación	40	13 horas	Cd. Victoria	Septiembre
Inducción Motivacional	Operación	30	6 horas	Matamoros	Septiembre
Técnica de Ventas	Operación	30	13 horas	Matamoros	Septiembre
Inducción Motivacional	Operación	50	6 horas	Poza Rica Tuxpan	Septiembre
Técnica de Ventas	Operación	50	13 horas	Poza Rica s Tuxpan	Septiembre
Administración del tiempo	Contadores	10	18 horas	Los Mochis Hermosillo Santa Ana Guaymas Guamuchil Guasave	Octubre
Inducción Motivacional	Operación	20	6 horas	Gómez Palacio	Octubre

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Sensibilización al cambio	Operación	45	2 horas	México Norte	Octubre
Sendecaja	Operación	45	4 horas	México Norte	Octubre

Operacionalización a nivel nacional de programas de capacitación para personal operativo, mandos medios y administrativo en el año 2001.

Programa de Capacitación	Dirigido	Número de participantes	Duración	Plaza	Fecha
Mercadeo Técnica de Ventas Servicio	Operación	13	18 horas	Cuernavaca	Febrero
Mercadeo Técnica de Ventas Servicio	Operación	33	18 horas	Cd. Vailles	Febrero
Programa de Entrenamiento Básico Franquicias Sendecaja	Operación	30	3 horas	México Sur	Marzo
Programa de Entrenamiento Básico	Operación	90	35 horas	México Norte	Mayo
Comunicación Relaciones Humanas	Operación	45	28 horas	Zacatecas	Junio
Programa de Entrenamiento Básico Franquicias Sendecaja	Operación	30	3 horas	México Norte	Junio
Comunicación	Operación	50	28 horas	Poza Ricas	Junio

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Relaciones Humanas				Tuxpan	
Comunicación	Operación	50	28 horas	Saltillo	Junio
Relaciones Humanas					
Implantación de Binomios	Operación Personal Administrativo	95	28 horas	Monterrey	Septiembre
Implantación de Binomios	Operación Personal Admv	70	28 horas	Tampico	Septiembre

Operacionalización a nivel nacional de programas de capacitación para personal operativo, mandos medios y administrativo en el año 2002:

Programa de Capacitación	Dirigido	Número de participantes	Duración	Plaza	Fecha
Herramientas individuo para trabajar en equipo	Operación Supervisión Administrativos	80	28 horas	Tampico	Febrero
Herramientas individuo para trabajar en equipo	Operación Supervisores	50	28 horas	México Norte	Febrero
Herramientas individuo para trabajar en equipo	Operación Supervisión Administrativos	40	28 horas	Reynosa	Febrero
Herramientas individuo para trabajar en equipo	Operación Supervisión Administrativos	45	28 horas	Matamoros	Marzo
Preparádoos para Servir	Operación Supervisión Administrativos	120	12 Horas	Monterrey	Marzo

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Preparándonos para Servir	Operación Supervisión Administrativos	35	12 Horas	Nuevo Laredo	Marzo
"Así de Sólidos" Trabajo en equipo	Personal Corporati	40	6 Horas	Corporativo México	Julio

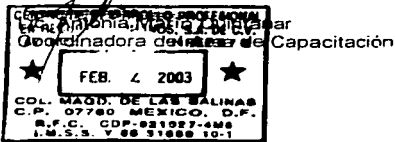
Durante el mes de Septiembre participo en un curso impartido por Grupo RETA, en "Formación de Consultores Externos"

En Octubre y Noviembre realizo una investigación de campo para realizar un programa de Administración de Capital Intelectual, visitando las plazas de Monterrey, Saltillo y Nuevo Laredo.

Finalmente la trayectoria profesional de la C. Virginia Martínez Altuna dentro de esta área de Capacitación en el Centro de Desarrollo Profesional en Recursos Humanos, S. A. de C. V. ha sido positiva, mostrándose como una persona tenaz, capaz y responsable en el desempeño de cada una de las funciones que se le han encomendado.

Sin más por el momento quedo de usted para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 2

GENERALIDADES



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.1 Antecedentes de Grupo Senderos

Grupo Senderos, se origina de los rendimientos de los autotransportistas para otorgar un mejor servicio a los usuarios del transporte.

Hace más de cincuenta años, las centrales de autobuses eran espacios abiertos y en condiciones completamente precarias; en aquel entonces había patios enlodados y sucios, donde los usuarios consumían del ambulante sin ninguna opción.

En sus orígenes las comercializaciones iniciaron en restaurantes tipo fonda, tiendas improvisadas, vendedores ambulantes, y de una diversidad interminable de productos para la venta, carentes de control, limpieza e imagen unificada que diera a entender a los consumidores el interés que se tiene para otorgarles un servicio que satisfaga sus necesidades.

Posteriormente surgió la necesidad de crear lugares dignos con los servicios elementales como: baños, salas de espera, seguridad, áreas de alimentos y puntos de venta, que reflejarán la atención, calidad e higiene que se buscaba en ese momento.

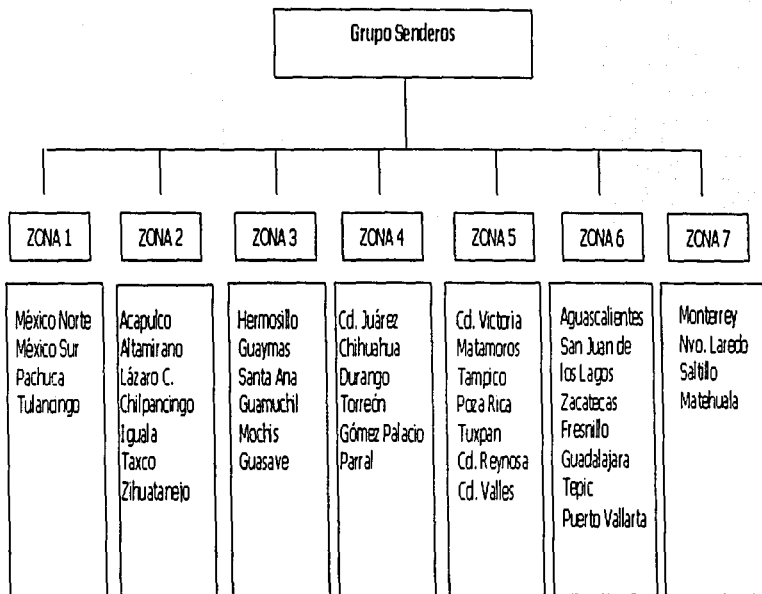
Dentro de una central de autobuses, se ha definido diversas fuentes de ingreso preponderantes, una de ellas, es la aportación que hacen las áreas comerciales.

La razón de la generación de estos recursos es lo que le da sentido a la decisión corporativa del Sistema Estrella Blanca, de construir una organización sólida que opere y administre eficientemente las áreas comerciales de las diferentes centrales de autobuses.

Con esta base surge Grupo Senderos como una empresa de servicios, que sustenta su crecimiento en el rescate de los espacios comerciales de las diferentes centrales de autobuses, en las que el Sistema Estrella Blanca tiene participación accionaria, así, en la actualidad se operan y administran 41 plazas comerciales organizadas en 7 regiones distribuidas en diferentes ciudades del país.

Presencia de Grupo Senderos

**PRINCIPALES CON
ORIGEN**



Grupo Senderos es una empresa que tuvo sus inicios en 1974 por inversionistas nacionales.

Grupo Senderos, es una comercializadora ubicada única y exclusivamente en las centrales de autobuses; ya que sus clientes cautivos son los usuarios del transporte. Todos los procedimientos de trabajo, estrategias de mercado, control de productos y sistema de atención, están elaborados para los puntos de venta dentro de las centrales de autobuses.

Especializada en tiendas de conveniencia y restaurantes de comida rápida.

Mapa de localización en la República Mexicana



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

2.1.1 Cultura Organizacional

2.1.1.1 Misión

Su MISIÓN, es "proporcionar a los usuarios de las Centrales de Autobuses los servicios y productos de calidad que satisfacen sus necesidades de bienestar durante su estancia en las mismas".

Grupo Senderos se encuentra únicamente dentro de las centrales de autobuses y como ya se había mencionado solo en donde tiene presencia el Grupo Estrella Blanca, brindando los servicios complementarios al servicio de la central de autobuses que es el transporte terrestre; como son: baños, servicio de telefonía, servicios turísticos, de limpieza, vigilancia, etc.

Proporcionando así también los productos de calidad como lo menciona en su misión. Grupo Senderos, tiene contratos con los proveedores de los productos líderes en el mercado como son: en bebidas refrescantes a Coca Cola, dentro del mercado de botanas y dulcería a Sabritas y Sonrics, en lácteos a Lala y en bebidas embriagantes a Grupo Modelo; por mencionar a algunos de sus proveedores, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios de las centrales de autobuses durante su estancia en las mismas.

2.1.1.2 Visión

La Visión actual de Grupo senderos es el 2000-2005.

"Consolidar nuestra posición e imagen como una organización de calidad total enfocada en su gente orientada hacia la mejora continua, satisfaciendo las necesidades de los usuarios de las centrales de autobuses, durante su estancia en las mismas".

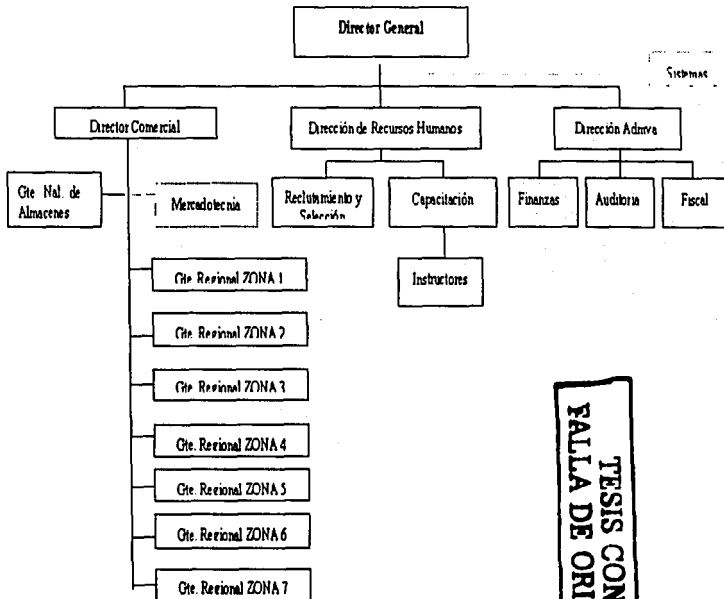
2.1.1.3 Valores

Dentro de nuestros valores como Grupo Senderos están:

- **EI RESPETO**
- **EI ser INTEGRADO**
- **La LEALTAD**
- **EI ser PRODUCTIVOS**
- **EI COMPROMISO**

2.1.2 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de Grupo Senderos es la siguiente:



Teniendo una plantilla actual de 2000 empleados entre niveles operativos, supervisores, gerentes, contadores; así como personal administrativo.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

2.1.3 Formas de Operar

Grupo Senderos dentro de sus 41 plazas opera de 2 formas diferentes.

- Operación directa y
- Franquicias.

2.1.3.1 Operación directa: Son plazas o puntos de venta que la empresa administra "directamente" con una infraestructura propia previamente definida por el Corporativo.

2.1.3.2. Franquicias: Es el otorgamiento de la franquicia por parte de Grupo Senderos, mediante la cual concede el uso y la explotación de la marca y nombre comercial del punto de venta en cuestión al franquiciatario, por un tiempo determinado a partir de la firma del contrato respectivo.

Esta forma de operar esta integrada por dos partes, las cuales son: el franquiciante y el franquiciatario.

2.1.4 Marcas comerciales

Con manejo de más de 10 marcas en locales comerciales y tiendas de conveniencia.

Una de sus principales marcas es el restaurante de servicio rápido "Don Camione", que ofrece desayunos, comidas y cenas, operando las 24 horas de los 365 días del año, bajo altos estándares de calidad e higiene tomando en cuenta los patrones de consumo de los usuarios de las centrales de autobuses.



"La Palapa" es un punto de venta, con un concepto nuevo de fuente de sodas, dentro de las centrales de autobuses, que opera 24 horas del día bajo un esquema de servicio que ofrece bebidas y alimentos nutritivos, naturales, refrescantes e higiénicos.



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Carrito móvil de venta ambulante, que provee un servicio rápido al consumidor ofreciendo variedad en los productos de más alto consumo.



"Antojo Móvil", es su nombre comercial y se localiza en las áreas de mayor afluencia dentro de la central o en andenes.

"El Buen Café", es una cafetería en la que se puede encontrar una amplia gama de cafés y una gran variedad de pasteles.



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

"Super express" o "Super Voy", son tiendas de conveniencia que comercializa productos de consumo frecuente para los usuarios de las centrales operando las 24 horas del día. El Super Voy fue creado con el objetivo de dar una imagen renovada al concepto de Super Express



"Guarda Equipaje" es un espacio cerrado, equipado con estantería que permite la renta de un espacio para el resguardo del equipaje de los usuarios durante un tiempo determinado.



"Farmacia + Vida" es un punto de venta que ofrece medicamentos y complementa sus servicios con souvenirs y productos de tocador e higiénicos, su sistema de venta de mostrador para el caso de medicamentos y de autoservicio para los souvenirs, productos de tocador e higiénicos.



"Sendetel" es un espacio ubicado en el interior de las centrales de autobuses, en donde el usuario puede realizar sus llamadas telefónicas locales y de larga distancia nacional e internacional, cuenta con servicio de fax e internet, su sistema de atención al público a través de telefonistas especializadas y con servicio de cabinas privadas.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

"Sendepastes es un punto de venta exclusivo para la comercialización de empanadas de diferentes rellenos denominadas pastes.



"Hortus" es un punto de venta que ofrece ensaladas, cócteles de frutas, helados y tortas frías.



2.2 Presentación de la propuesta

Como se muestra en los puntos anteriores Grupo Senderos, es una empresa que se preocupa por los cambios generados en su entorno para continuar siendo una organización de vanguardia y cubriendo las expectativas de calidad que sus clientes demandan y dar cumplimiento a su visión propuesta hacia el 2005.

Para Grupo Senderos es importante considerar a sus plazas de mayores operaciones, sin embargo las plazas se califican en tres rangos como son: Ventas, Utilidades y Rentabilidad. Todo gerente está obligado a instrumentar sus estrategias al considerar dichos rangos en su plaza. Siendo la Dirección Comercial la responsable de evaluar a los gerentes de acuerdo a sus resultados.

Con la finalidad de contribuir a las estrategias de la Dirección General, el área de capacitación propuso la operacionalización de un Programa de Capacitación Modular por Puesto; teniendo como objetivo principal cerrar las brechas de desempeño entre lo que se espera que realice cada trabajador de Grupo Senderos y lo que realmente estos vienen realizando en su puesto.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Para fines de este proyecto solo se consideraron las plazas más representativas en operaciones para el Grupo.

Se tiene un total de 17 Plazas las cuales representan el 80-20 (Anexo 1) de sus operaciones totales, siendo la siguientes:

Zona 1	México Norte (Central de Autobuses del Norte) México Sur (Central de Autobuses del Sur)
Zona 2	Acapulco Iguala
Zona 3	Los Mochis Santa Ana Hermosillo
Zona 4	Torreón Gómez Palacio Durango
Zona 5	Tampico Reynosa Matamoros
Zona 6	Guadalajara Zacatecas
Zona 7	Monterrey Nuevo Laredo

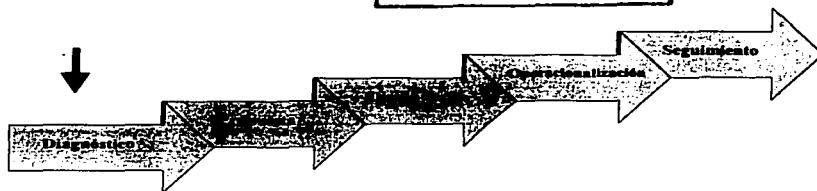
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La operacionalización del Programa de Capacitación Modular por Puesto, se llevó cabo en varias etapas las cuales serán descritas a continuación:

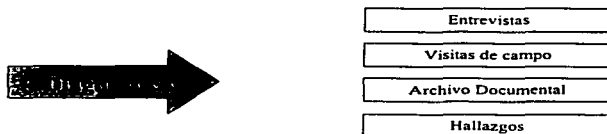
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2.2.1 Diagnóstico

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



El diagnóstico se obtuvo por medio de entrevistas, visitas de campo, archivo documental y hallazgos.



El diagnóstico se basa en realizar visitas de campo a las plazas más representativas en operaciones del Grupo y entrevistar a un empleado de cada puesto dentro del organigrama en la Plaza; para conocer a fondo las necesidades de la capacitación y así tener un panorama más amplio sobre las capacidades de respuesta organizacional que se tienen, es decir en cuanto a personas, ambiente, procesos, conocimientos y sistemas.

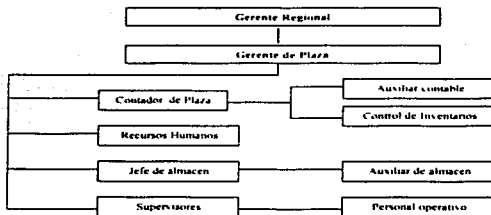
- Las entrevistas, tienen un formato estándar para los gerentes de plaza y contadores de plaza (Anexo 2), en el que se pretende conocer el destino y estrategias del

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

negocio, se realizó un formato de entrevista para el jefe de recursos humanos, jefe de almacén y supervisores (**Anexo 3**).

- La visita de campo se realiza a los auxiliares contables, control de inventarios, auxiliares de almacén y personal operativo, durante la cual se realiza una inspección visual de sus actividades más comunes, y se registra en un formato preestablecido (**Anexo 4**).

El número total de entrevistas y visitas de campo es de 10 por plaza visitada.

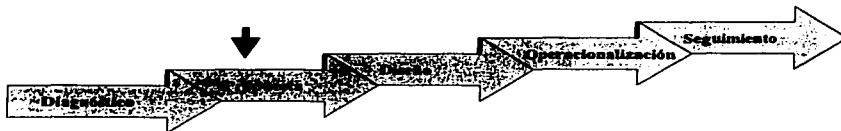


- El archivo documental es la información referida a los trabajos que se han desarrollado con anterioridad, como son manuales de procedimientos por puesto, cursos de capacitación, etc.
- Los hallazgos son los análisis de las entrevistas y las visitas de campo, en donde se identifican las brechas encontradas que son competencia del área de capacitación.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

2.2.2 Propuesta

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

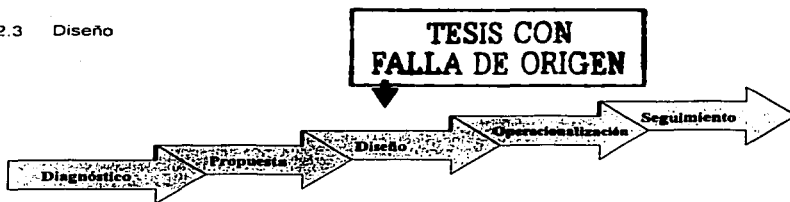


La propuesta se presentó a la Dirección de Recursos Humanos, después de haber analizado los hallazgos encontrados en la capacidad de respuesta organizacional (Anexo 5).

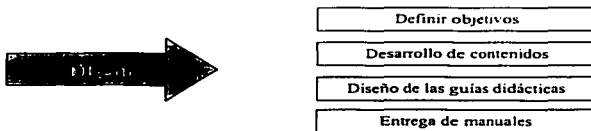


- La introducción a la propuesta nos sirve para ubicar a la empresa en cuanto al diagnóstico y sus brechas de respuesta.
- Presentar un Programa Modular que corresponda a las necesidades del área – puesto por niveles.
- Presentar las soluciones a través del Programa Modular como unidades autónomas de aprendizaje.
- Presentar un plan de acciones tanto para el diseño como la implantación.

2.2.3 Diseño



El diseño comprende la elaboración del material necesario para la realización y operacionalización del programa.

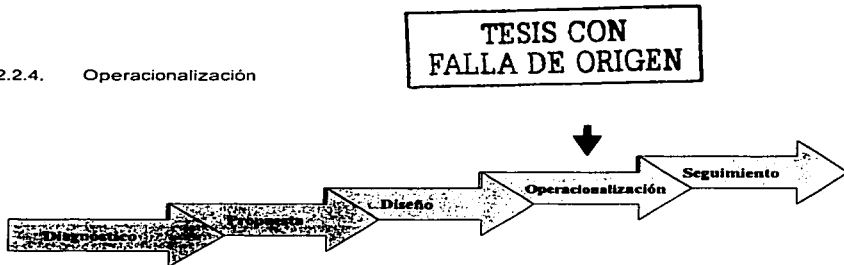


Dentro de esta etapa de Diseño lo que se contempla es:

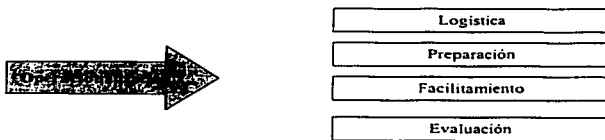
- Definir objetivos específicos de aprendizaje, esto es lo que pretendemos al alcanzar con los empleados que participen en los módulos del programa.
- Desarrollo de contenidos, en este punto se elaboran los manuales que se ocupan dentro de cada módulo.
- Diseño de las guías didácticas, como una herramienta de facilitación en donde se exponen los temas, materiales y el tiempo en el que se aplica cada módulo.

- Entrega de manuales a la Dirección de Recursos Humanos para su revisión y validación, finalmente son entregados al área de capacitación para su resguardo y administración.

2.2.4. Operacionalización



Una vez obtenido el diagnóstico, presentada la propuesta y elaborado el diseño; se procede a la operacionalización, que es propiamente la ejecución del programa.



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Para asegurar que la operacionalización sea un éxito se debe de:

- Asegurar la logística, esto es: la organización de los grupos participativos, los lugares en donde se impartirán los módulos, la programación en tiempos y fechas.
- Preparación del Instructor en manejo y dominio de la información del módulo a impartir.
- Facilitamiento del proceso, se refiere a la impartición de la información teórica contenida en los módulos.
- La evaluación del evento la realizan los empleados que asisten a los diferentes módulos; en donde se contempla la manera de facilitar la información por parte del instructor, materiales y manuales; es decir la retroalimentación del programa por los participantes.

2.2.5 Seguimiento



El seguimiento es la fase complementaria y la más importante para la permanencia del Programa Modular, en el, se evalúan los avances, aportaciones y posibles mejoras a realizar.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Evaluar opinión

Evaluar conocimiento

Evaluar habilidades en el campo

Evaluar la contribución

Evaluar el impacto



- Evaluar el impacto inmediato de la solución de capacitación que operacionalizó.
- Evaluar la transferencia de habilidades al campo de trabajo y el cambio mismo en el desempeño de la gente.
- Evaluar la contribución de la solución de desempeño a los indicadores de negocio del área.
- Evaluar el impacto de la capacitación en el capital humano.
- Planear el reforzamiento, rediseño o nuevo diagnóstico.

2.3 Detección de fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades (FADO)

2.3.1 Fortalezas

El Programa de Capacitación Modular, tiene varias fortalezas como a continuación se mencionan:

- Es un programa flexible ya que se encuentra diseñado en módulos.
- Se puede dar seguimiento de lo aprendido en el programa modular.
- Es un programa visionario que pretende desarrollar al personal desde su ingreso a la empresa.
- Pretende mantener preparado y actualizado al personal.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Es un detonador para que el personal se motive.
- Es un programa hecho única y exclusivamente tomando en cuenta las necesidades de cada puesto en la empresa.
- Estandariza procedimientos, formas de trabajo y conceptos teóricos.
- Simplificación del trabajo.

2.3.2 Amenazas

Pueden llegar a ser amenazas las siguientes:

- Pierde actualidad de acuerdo a los cambios dentro de la empresa y fuera de ésta.
- El tiempo en que se programe puede ser tan largo que se corre el riesgo que no todos los involucrados cierren el ciclo.
- Promociones de personal no previstas durante la duración del programa.

2.3.3 Debilidades

Dentro de las debilidades de este Programa de Capacitación Modular se pueden encontrar:

- El programa está estructurado de tal manera que requiere de seguimiento constante.
- Se necesita personal preparado para impartir el Programa Modular.
- Se necesita un número mínimo de participantes para programar el módulo, debido a los costos de inversión.
- Se vuelve inoperante ante los cambios tecnológicos y los nuevos métodos de trabajo del entorno.
- Se necesita de un administrador del Programa de Capacitación Modular.
- En ciertos módulos se requiere de actualización constante por los expertos.
- Durante el tiempo de capacitación se descuida la operación, provocando el retraso del trabajo.

TESIS
FALLA DE ORIGEN

2.3.4 Oportunidades

Las oportunidades que presenta el Programa de Capacitación Modular son:

- Se pueden ir actualizando los módulos de acuerdo a las necesidades y cambios del mercado.
- Permitirá a los instructores, con la práctica, el dominio de cada uno de los módulos.

2.4 Situación Actual (Antes de la Operacionalización del Programa Modular por Puesto)

La capacitación que se brinda actualmente al personal de Grupo Senderos, se realiza por temporadas dada la dinámica de la empresa. No existe una planeación cíclica que permita dar seguimiento a las temáticas y éstas son escogidas de acuerdo a la necesidad del momento (Anexo 6).

Los gerentes de plaza ven el resultado de su personal de forma inmediata, pero conforme pasa el tiempo baja la motivación, se comenta que los resultados de la capacitación duran aproximadamente entre 2 o 3 meses en el mejor de los casos, llegando a veces a ser hasta de un mes o semanas; lo que trae como consecuencia el temor de la inversión en capacitación y hasta cierto punto el escepticismo en ésta. Así como también no se tiene la visión de preparar al personal para un ascenso laboral y por consiguiente su desarrollo profesional dentro de la misma empresa.

En el Programa de Capacitación Modular por Puesto, se incorporan las principales inquietudes de los gerentes de plaza y del área de capacitación al proponer un seguimiento individual por participante y puede ser mensurable a través del avance de la modulación. Al terminar con el programa, se tiene como opción que el personal que lo haya cubierto satisfactoriamente esté preparado como tutor para el personal de nuevo ingreso.

ESTADO DE
FALLA DE ORIGEN

2.5 Análisis costo beneficio

Es importante mencionar que el Programa de Capacitación Modular por Puesto, estandariza a los programas de capacitación que hasta ahora se han realizado, se buscó la mejora y actualización de los planes apoyándose en la modulación.

La empresa se benefició de varias maneras al implementar el Programa de Capacitación Modular, como puede ser; la estandarización de los procedimientos de cada uno de los puestos en todas las plazas, así como al contar con personal con mayor sentido de pertenencia, motivado, preparado eficientemente para el desarrollo de su puesto, competitivo y calificado en el mercado laboral.

Así mismo el personal que labora dentro de Grupo Senderos, también se vio beneficiado al obtener una mejor preparación, actualización de sus funciones y saber que tienen la oportunidad de desarrollarse para futuras promociones dentro de la empresa. El clima laboral se mejoró notablemente en la actitud y el trabajo en equipo que el programa modular fomenta.

El costo que representa comparado con los beneficios obtenidos es mínimo considerando el incremento en el porcentaje de productividad de los empleados, al disminuir errores (que nos hacen incurrir en gastos innecesarios) e incrementar las ventas por el mejoramiento del servicio que se brinda.

Por otro lado estos costos son repercutidos a otras áreas porque estabiliza al personal y en consecuencia ya no resulta necesario contratar a otras personas para sustituir al personal que se siente insatisfecho; así como también se evita recurrir a personas externas para brindar la capacitación.

ALBIO C. M.
FALLA DE ORIGEN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPÍTULO 3

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MODULAR POR PUESTO



TESIS
FALLA DE ORIGEN

3.1 Administración de la capacitación

3.1.1 Marco legal

Es importante mencionar la regulación que en esta materia la legislación mexicana considera.

El aspecto legal de la capacitación tiene su fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley Federal del Trabajo.

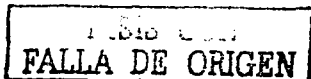
La Secretaría del Trabajo y Previsión Social es el órgano encargado de vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en las leyes; así como regular los derechos y obligaciones de los agentes interesados.

En el artículo 123 fracción XIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, menciona:

"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".

Así mismo la Ley Federal del Trabajo en su artículo 153 - A establece:

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



El objeto de la capacitación tiene su fundamento en el Artículo 153 – F que manifiesta lo siguiente:

"La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

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

3.1.2 Administración del Programa de Capacitación Modular por puesto.

La administración del programa la realiza el área de capacitación, misma que tiene entre sus funciones las de:

- Asignar el programa modular por puesto de acuerdo a las necesidades de la plaza o zona.
- Dar seguimiento con apoyo de los gerentes y contadores de plaza de los resultados del personal capacitado, de acuerdo a una evaluación individual de sus funciones dentro de su puesto.
- Mantener actualizado el Programa de Capacitación Modular del personal que integra Grupo Senderos de manera individual.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Actualizar junto con los expertos de la materia los programas de capacitación por puesto que lo requieran.
- Apoyar a la Dirección de Recursos Humanos o a la Gerencia según se requiera, para promociones de puesto al proporcionar la información de personal capacitado y calificado en términos de conocimientos, habilidades y actitudes.
- Es responsable de que se lleve a cabo todo el proceso y sistema de la capacitación.
- Coadyuvar en el cumplimiento de la misión y al alcance de visión de la empresa.
- Confirmar los resultados esperados y en su caso retroalimentar o aplicar medidas correctivas para el logro de los objetivos fijados.

3.1.3 Sistema de la capacitación

El cumplimiento de estos objetivos se puede ver dentro de un sistema administrativo de la capacitación; ya que involucra todos los aspectos concernientes a este tema, siendo uno de los más genéricos y flexibles, porque permite hacer adecuaciones dependiendo el tipo de empresa y de las estrategias de la misma.

Independientemente de la estructura orgánica, funcional y/o conceptual, es importante mencionar que los actores involucrados en el sistema, que simultáneamente son partícipes y beneficiarios, juegan un papel preponderante en la dinámica del mismo, ya que en la medida de sus distintos campos de competencia, tienen un papel ampliamente participativo en el constante diseño y operación de los métodos y procedimientos que los hacen funcionar, siendo su principal labor la siguiente.

- a) Actores de decisión superior: Dirección General, Dirección de Recursos Humanos, Dirección Administrativa, etc. que les corresponde orientar las política de capacitación y autorizar los planes y programas, cuidando fundamentalmente los intereses de la colectividad de la empresa.

- b) Personal (sindicalizado y no sindicalizado): como beneficiarios de los productos del sistema.
- c) Capacitación (administración) como organismo diseñador, implementador y evaluador del sistema.
- d) Instructores o tutores como facilitadores del proceso de enseñanza-aprendizaje.

En más de las ocasiones no se termina de completar el sistema de la capacitación y es por lo anterior que los actores de decisión superior pueden llegar a cuestionar los resultados esperados.

El sistema analizado cuenta con cuatro etapas que se suceden una a la otra, éstas son:

ELEMENTOS DEL SISTEMA	SUBSISTEMA	FUNCIONES
Entradas o Insumos	1. Planeación y Evaluación	Se encarga de recolectar, analizar y canalizar la información que llega al sistema, proponiendo un camino a seguir, fijando prioridades, objetivos y formas de evaluación. Asimismo, se encarga de vigilar, supervisar, evaluar y dar seguimiento a todos los proyectos que se lleven a cabo.
Mecanismos de Conversión o Proceso	2. Diseño y Producción de Materiales	Recibe la información fundamental de cada proyecto y desarrolla las actividades de diseño y producción de diversos apoyos materiales y técnicos, básicamente se encarga de materializar las ideas y proporcionar los elementos infraestructurales que permitan llevar un proyecto a la práctica.
Salidas o Productos	3. Promoción y Ejecución	Su actividad básica es la implementación de los proyectos en el macrosistema de la empresa, desarrollando asimismo, las funciones de promoción, negociación y asistencia técnica, respecto al inicio, avance y mantenimiento de cada proyecto. También y de modo relevante, mantiene un estrecho contacto con el subsistema de planeación y evaluación, proporcionando sistemáticamente retroalimentación acerca del avance de cada proyecto.
Retroalimentación	4. Administración y Control	Se encarga de vigilar y proporcionar el apoyo necesario para el desarrollo de un proyecto, a nivel económico, de gestión administrativa y de apoyo logístico.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

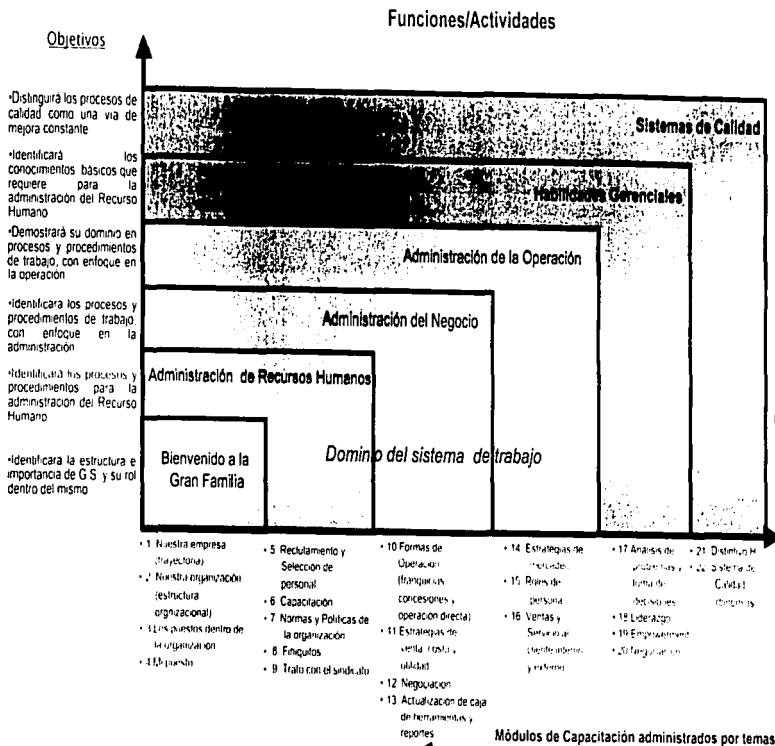
La participación de cada uno de los subsistemas, obedece a la naturaleza de cada proyecto que se lleva a cabo. En todo proyecto participan todos los subsistemas, cada uno de acuerdo con su función específica y en la proporción que el mismo le demande.

De esta manera, el papel del administrador de la capacitación contribuye al cumplimiento de los objetivos de la Dirección de Recursos Humanos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

3.2 Programa de Capacitación Modular por Puesto

3.2.1 Programa de Capacitación Modular: Gerentes



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

3.2.2 Programa de Capacitación Modular: Supervisores

Funciones/Actividades

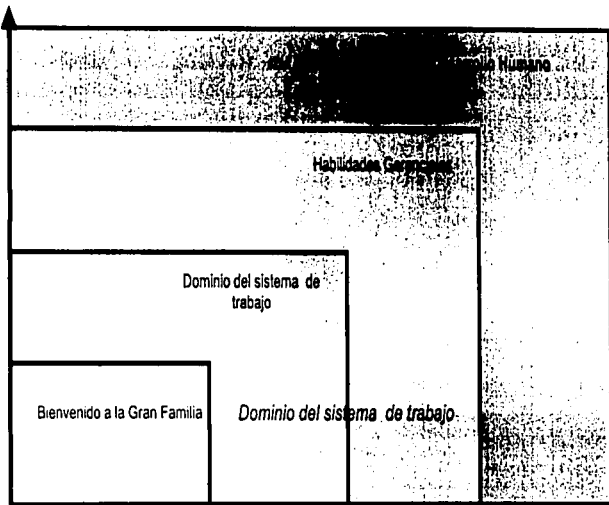
Objetivos

-Distinguir las ventajas del crecimiento personal como un estilo de vida y mejora continua

-Identificar los conocimientos básicos que requiere para la administración del Recurso Humano

-Demostrar su dominio en procesos y procedimientos de trabajo, con enfoque en la importancia de su rol y responsabilidades

-Identificar la estructura e importancia de GS y su rol dentro del mismo

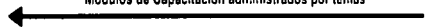


TESIS CON FALLA DE ORIGEN

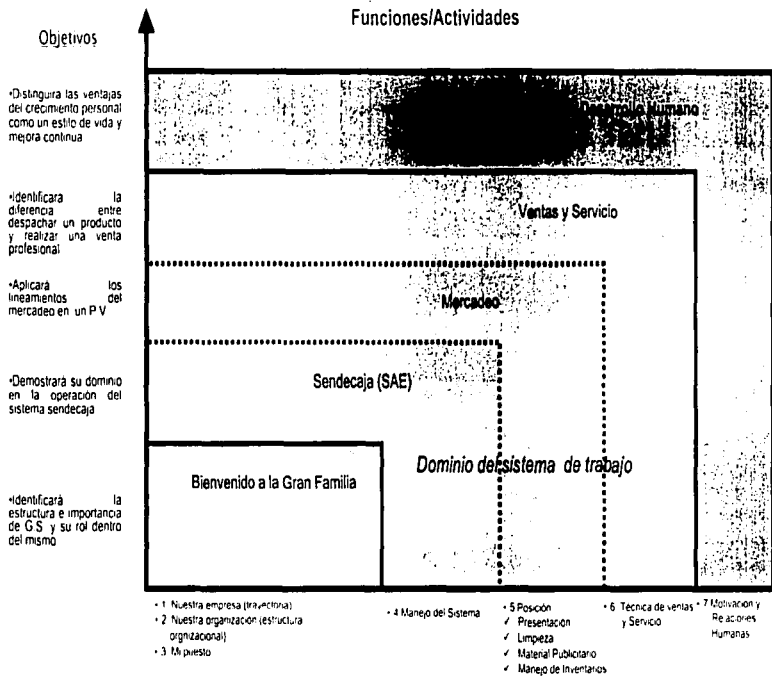
TESIS CON FALLA DE ORIGEN

- 1 Nuestra empresa (trajectoria)
- 2 Nuestra organización (estructura organizacional)
- 3 M. Químico
- 4 Capacitación
- 5 Supervisión de la operación
- 6 Documentación para la operación (tarjetas de chequeo, prenumina)
- 7 Manejo de inventarios y cones de sala
- 8 Técnica de ventas, servicio y mercados
- 9 Literazgo
- 10 Empowerment
- 11 Análisis de problemas y toma de decisiones
- 12 Negociación
- 13 Motivación y Relaciones Humanas con PNL

Módulos de Capacitación administrados por temas



3.2.3 Programa Modular de Capacitación Modular Cajero y Auxiliar General



Capacitación en P.V. 7 días

Módulos de Capacitación administrados por temas

TESIS CON FALTA DE ORIGEN

TESIS CON FALTA DE ORIGEN

Funciones/Actividades

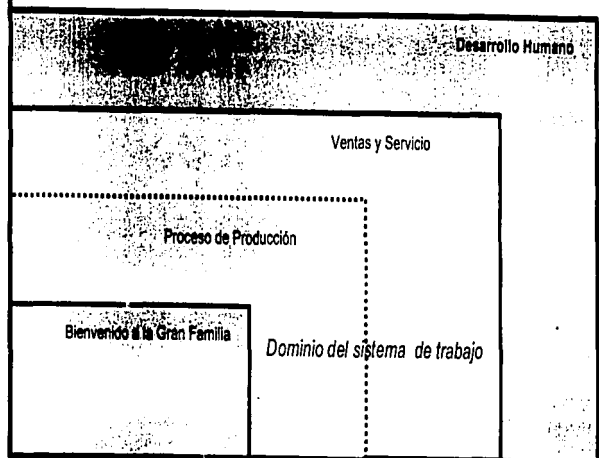
Objetivos

-Distinguirá las ventajas del crecimiento personal como un estilo de vida y mejora continua

-Identificará la diferencia entre despachar un producto y realizar una venta profesional

-Demostrará su dominio de operación en su puesto de trabajo

-Identificará la estructura e importancia de G S y su rol dentro del mismo



- 1 Nuestra empresa (trayectoria)
- 2 Nuestra organización (estructura organizacional)
- 3 Mi puesto

- 4 Manejo de proveedores: Alimentos
- Elaboración y presentación de alimentos
- Manejo de inventarios

- 5 Técnica de ventas y servicio

- 6 Manejo de recursos humanos

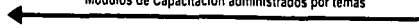
TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

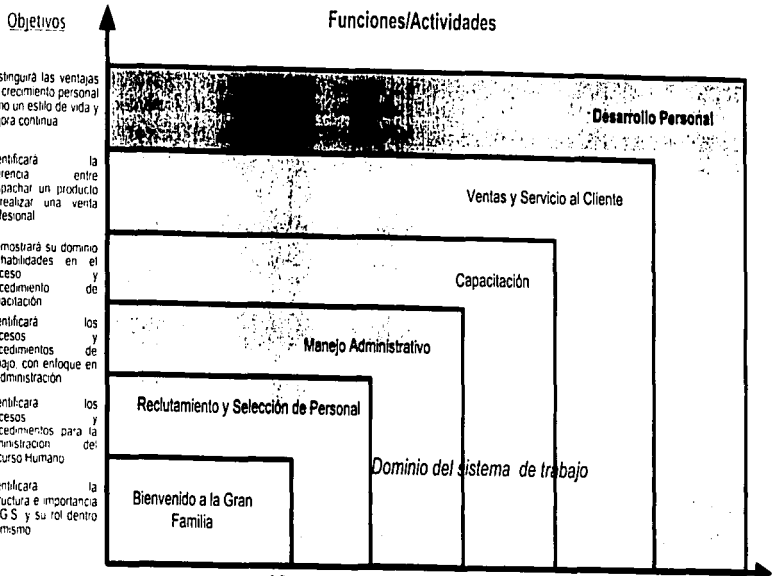


Capacitación en Preparación 7 días

Módulos de Capacitación administrados por temas



3.2.5 Programa de Capacitación Modular : Recursos Humanos



- 1. Nuestra empresa (trayectoria)
- 2. Nuestra organización (estructura organizacional)
- 3. Los puestos dentro de la organización
- 4. Mi puesto
- 5. Fuentes y medios de reclutamiento
- 6. Aplicación e interpretación de pruebas psicométricas
- 7. Técnica de entrevista
- 8. Contratación
- 9. Elaboración de tarjetas de asistencia
- 10. Elaboración de pronominas
- 11. Elaboración de ficheros
- 12. Técnicas de control de calidad
- 13. Métodos de control de calidad
- 14. Servicio al cliente
- 15. Técnica de ventas
- 16. Servicio al cliente
- 17. Técnica de ventas
- 18. Motivación y Resúmenes
- 19. Motivación y Resúmenes con PNL

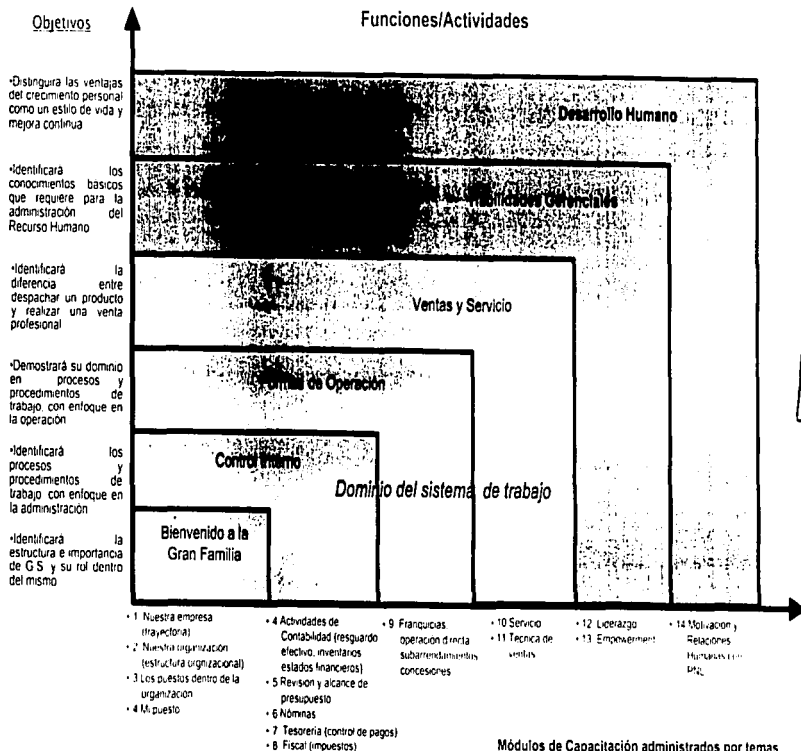
TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

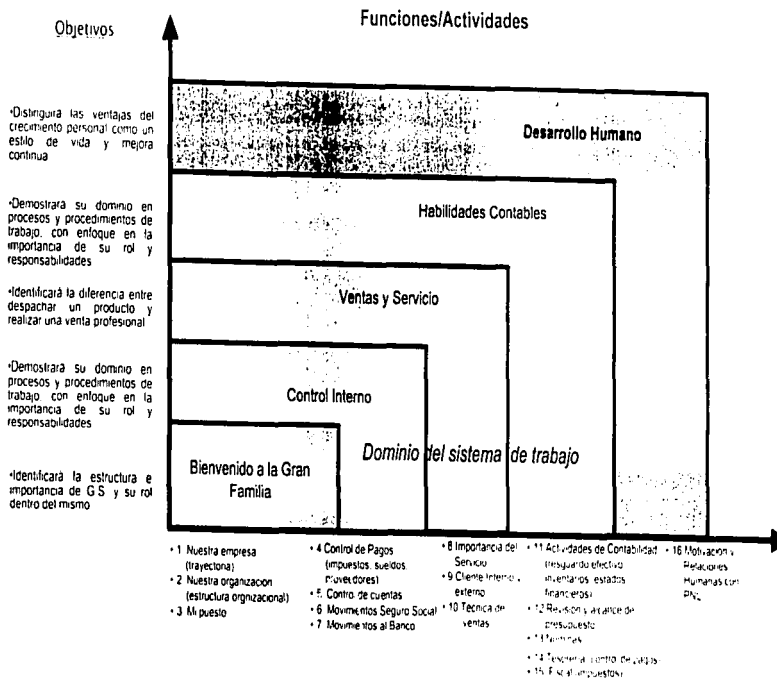
Módulos de Capacitación administrados por temas

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



3.2.7 Programa de Capacitación Modular: Auxiliar contable



Módulos de Capacitación administrados por temas

3.2.8 Programa de Capacitación Modular: Control de inventarios

Funciones/Actividades

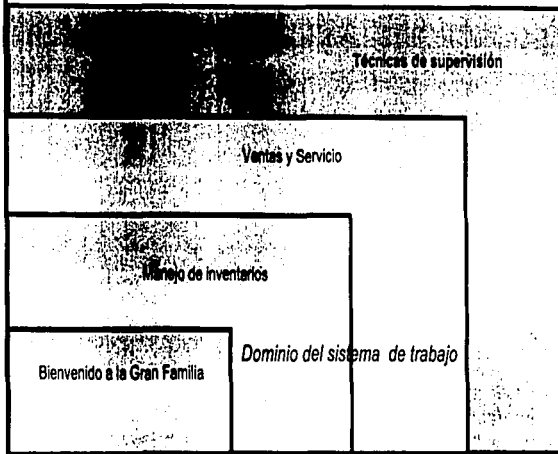
Objetivos

• Identificará los conocimientos básicos que requiere para un adecuado trato con el personal

• Identificará la diferencia entre despachar un producto y realizar una venta profesional

• Demostrará su dominio en procesos y procedimientos de trabajo, con énfasis en la importancia de su rol y responsabilidades

• Identificará la estructura e importancia de GS y su rol dentro del mismo



TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

- | | | | |
|--|--|-----------------------|----------------------------------|
| • 1 Nuestra empresa (filial) | • 4 Revisión, captura y archivo de inventarios | • 7 Mercadeo | • 10 Administración del personal |
| • 2 Nuestra organización (estructura organizacional) | • 5 Admón de ventas | • 8 Técnica de ventas | |
| • 3 Mi puesto | • 6 Inventarios Selectivos y Sorpresa | • 9 Servicio | |

Módulos de Capacitación administrados por temas

Objetivos

Funciones/Actividades

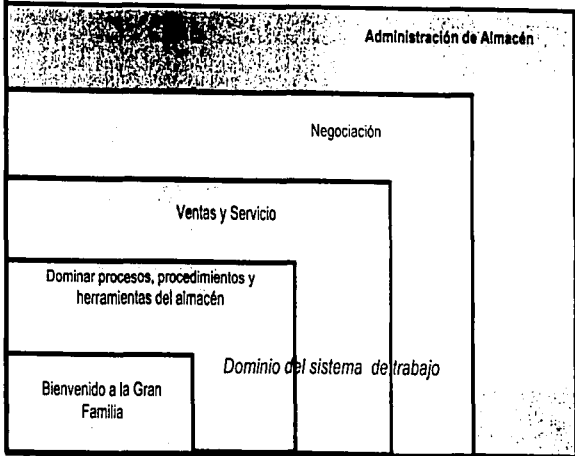
•Identificará los conocimientos básicos que requiere para la administración del almacén

•Demostrará el dominio de las técnicas de negociación con enfoque en la administración del almacén

•Identificará la diferencia entre despachar un producto y realizar una venta profesional

•Demostrará su dominio en procesos y procedimientos de trabajo con enfoque en la importancia de su rol y responsabilidades

•Identificará la estructura e importancia de GS y su rol dentro del mismo



- 1 Nuestra empresa (trayectoria)
- 2 Nuestra organización (estructura organizacional)
- 3 Los puestos dentro de la organización
- 4 Mi puesto
- 5 Producto-Punto de Venta
- 6 Sistema de facturación (SIS. SAE. Captura de requisiciones, stock, cambio de precios)
- 7 Inventarios Selectivos y Sorpresa
- 8 Mantenimiento de almacén
- 10 Mercados
- 11 Técnica de ventas
- 12 Servicio
- 13 Negociación
- 14 Contratación
- 15 Compras
- 16 Prevenir, planear, organizar, dirigir y controlar el almacén
- 17 Admon. de persona

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

Módulos de Capacitación administrados por temas

Objetivos

Funciones/Actividades

• Demostrará el dominio de las técnicas de negociación con énfase en la administración del almacén

• Identificará la diferencia entre despachar un producto y realizar una venta profesional

• Demostrará su dominio en procesos y procedimientos de trabajo con énfase en la importancia de su rol y responsabilidades

• Identificará la estructura e importancia de GS y su rol dentro del mismo

Negociación

Ventas y Servicio

Dominar procesos, procedimientos y herramientas del
Auxiliar de almacén

Bienvenido a la Gran Familia

Dominio del sistema de trabajo

- 1 Nuestra empresa (trayectoria)
- 2 Nuestra organización (estructura organizacional)
- 3 Mi puesto

- 4 Producto Punto de Venta
- 5 Sistema de facturación (SIS SAE Captura de requisiciones stock cambio de precios)
- 6 Inventarios Serebites y Sorpresa
- 7 Mantenimiento de almacén

- 8 Métodos
- 9 Técnica de ventas
- 10 Servicios

- 11 Negociación
- 12 Colocación
- 13 Computas

TESIS CON FALTA DE ORIGEN

TESIS CON FALTA DE ORIGEN

Módulos de Capacitación administrados por temas

CONCLUSIONES

El desarrollo de la propuesta para la Operacionalización de un Programa de Capacitación Modular por Puesto, fue concebida como la opción viable para Grupo Senderos, en el alcance de su desarrollo integral.

Como se ha demostrado en el presente trabajo los resultados obtenidos han tenido una repercusión favorable, no solo en el objetivo central de este programa, sino también en rubros complementarios como son:

- Sentido de pertenencia
- Integración del equipo de trabajo
- Visión individual de crecimiento dentro de la empresa y
- Mejoramiento del clima laboral.

Lo anterior nos encausa hacia un importante avance, hacia el logro de los objetivos cumpliendo por ende con la misión establecida por la empresa.

A continuación enumeraremos los resultados de la Operacionalización de un Programa de Capacitación Modular por Puesto, en un periodo comprendido entre el último trimestre del 2002 y el primer trimestre del 2003.

1. Se consiguió reducir sustancialmente el Índice de rotación del personal de operación de un 40% al 15% en las plazas capacitadas.
2. Se tuvo una disminución notable en las incapacidades por accidentes de trabajo en el personal operativo; mismas que anteriormente en promedio eran de ocho por mes ahora es de tres dentro de las plazas capacitadas.
3. El número de quejas por parte de los clientes disminuyeron considerablemente por brindar un servicio más rápido y eficiente en los puntos de venta.
4. El trato de mandos medios que hasta antes del programa modular era impositivo, se modifico abriendo canales de comunicación estableciendo políticas de puertas abiertas.

5. En el ambiente administrativo la información para la toma de decisiones fue entregada de manera oportuna.
6. Los costos de operación disminuyeron un 7% de un costo promedio aceptable fijado en un 50%.
7. Se mantuvieron dentro del porcentaje de participación del 80-20 las plazas capacitadas.

Por último se concluye que la Operacionalización de un Programa de Capacitación Modular por Puesto, se ha transformado en una herramienta fundamental para la consecución del desarrollo sustentable de Grupo Senderos.

Cabe mencionar que la Dirección General se mostró satisfecha con los resultados obtenidos en los meses en que fue puesta en práctica la Operacionalización del Programa Modular, dado que se vió reflejado en el aumento de sus operaciones y en el desarrollo de los empleados de Grupo Senderos.

Como muestra del éxito del programa, a la fecha se continua aplicando a las plazas restantes del 80-20, que conforman el Grupo, con algunas modificaciones y mejoras, encontradas durante el seguimiento de éste.

BIBLIOGRAFÍA

Reyes Ponce, Agustín. Administración Moderna. Ed. Limusa, México, 1995

Terry, George R. Principios de Administración. Ed. CECSA, México, 1995

Koontz, Harold. Administración una perspectiva global Ed. McGraw Hill, México, 1998

Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la Investigación. Ed. McGraw Hill, México, 1998

Ziglar, Zig. Nos veremos en la cumbre. Ed. Diana, México, 2000

Newstrom, John W. Comportamiento Humano en las Empresas. Ed. McGraw Hill, México, 2000

Grados, Jaime A. Capacitación y Desarrollo de Personal. Ed. Trillas, México, 2001

Alvarez Aceves, Ramón L. El Kaizen en el Proceso de Capacitación. Ed. Grupo Editorial Iberoamérica, México, 2001

Referencias Virtuales

www.stps.gob.mx

www.monografias.capacitacion.mx

www.amedirh.com.mx

GLOSARIO

Capacidad de respuesta: Son los subsistemas de los que se integra la organización, se dividen en:

- 1) **PERSONAS:** Personal adecuado (Reclutamiento, selección, asimilación, desarrollo con capacitación).
- 2) **PROCESOS:** Procedimientos de trabajo documentados con manejo de bases de datos, herramientas de trabajo.
- 3) **AMBIENTE:** Organización, integración y liderazgo.
- 4) **CONOCIMIENTOS:** Información necesaria para desarrollar su puesto.
- 5) **SISTEMAS:** Comunicación, información y administración.

Brecha de Desempeño: Es la carencia existente entre lo que sucede con el desempeño actual y lo que debería de suceder.

- Lo que no hace la gente que debería hacer.

80-20: Es una forma de medición, donde se calcula el porcentaje de participación de cada plaza en ventas, utilidades y rentabilidad.

Binomios: Es un software diseñado especialmente para Grupo Senderos, donde involucra la relación con dos áreas de la empresa.

Ejemplo – Almacén \longleftrightarrow Proveedores

Sendecaja: Es un software diseñado de acuerdo a las necesidades de la empresa para el registro de la ventas en el punto de venta.

Punto de Venta: Local comercial ubicado dentro de la central de autobuses.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FORMATOS ANEXOS



SI LA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

GRUPO SENDEROS

DIRECCION COMERCIAL
TABLA 80% - 20% DE VENTAS DEL ACUMULADO A ABRIL 2003

NUM	PLAZA	% DE PARTICIPACION EN VENTAS	80-20
1	MEXICO NORTE	21.56	
2	MEXICO SUR	9.21	
3	MONTERREY	9.05	
4	TAMPICO	5.14	
5	GUADALAJARA	4.06	
6	ZACATECAS	3.24	
7	NUEVO LAREDO	3.19	
8	TORREON	3.12	
9	HERMOSILLO	3.10	
10	SANTA ANA	2.97	
11	REYNOSA	2.83	
12	MATAMOROS	2.46	
13	LOS MOCHIS	2.42	
14	GOMEZ PALACIO	2.41	
15	DURANGO	2.12	
16	IGUALA	2.03	
17	ACAPULCO	1.88	80.79
18	PACHUCA	1.65	
19	TULANCINGO	1.64	
20	ALTAMIRANO	1.62	
21	LAZARO CARDENAS	1.47	
22	GUAYMAS	1.46	
23	PARRAL	1.29	
24	SALTILLO	1.22	
25	MATEHUALA	1.19	
26	AGUASCALIENTES	1.04	
27	TAXCO	0.97	
28	FRESNILLO	0.80	
29	CD VALLES	0.58	
30	CD VICTORIA	0.50	
31	ZIHUATANEJO	0.53	
32	CHILPANCIINGO	0.49	
33	GUAMUCHIL	0.43	
34	POZA RICA	0.40	
35	TEPIC	0.39	
36	GUASAVE	0.37	
37	CD JUAREZ	0.35	
38	CHIHUAHUA	0.29	
39	SAN JUAN DE LOS LAGOS	0.20	
40	PUERTO VALLARTA	0.17	
41	TUXPAN	0.16	19.21
	TOTAL	100.00	100.00

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

0160

GRUPO SENDEROS

DIRECCION COMERCIAL
TABLA 80% · 20% DE UTILIDADES DEL ACUMULADO A ABRIL 2003

NUM	PLAZA	% DE PARTICIPACION EN UTILIDADES	80-20
1	MEXICO NORTE	23.95	
2	MEXICO SUR	10.86	
3	MONTERREY	8.81	
4	TAMPICO	8.59	
5	REYNOSA	5.54	
6	HERMOSILLO	5.43	
7	NUEVO LAREDO	4.28	
8	TORREON	4.05	
9	IGUALA	3.14	
10	ZACATECAS	2.65	
11	GUADALAJARA	2.23	
12	MATAMOROS	2.11	81.64
13	LOS MOCHIS	1.86	
14	SALTILLO	1.79	
15	GOMEZ PALACIO	1.15	
16	FRESNILLO	1.12	
17	LAZARO CARDENAS	1.11	
18	DURANGO	1.10	
19	TULANCINGO	0.99	
20	ALTAMIRANO	0.89	
21	SANTA ANA	0.85	
22	GUAYMAS	0.83	
23	PARRAL	0.71	
24	CD VICTORIA	0.67	
25	MATEHUALA	0.61	
26	PACHUCA	0.55	
27	AGUASCALIENTES	0.51	
28	CD VALLES	0.49	
29	GUASAVE	0.44	
30	CD JUAREZ	0.42	
31	CHILPANCINGO	0.38	
32	TAXCO	0.31	
33	GUAMUCHIL	0.29	
34	ZIHUATANEHO	0.26	
35	POZA RICA	0.24	
36	PUERTO VALLARTA	0.22	
37	CHIHUAHUA	0.14	
38	TEPIC	0.14	
39	SAN JUAN DE LOS RIOS	0.12	
40	ACAPULCO	0.10	
41	TUXPAN	0.07	18.36
	TOTAL	100.00	100.00

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

GRUPO SENDEROS

DIRECCION COMERCIAL
TABLA RENTABILIDAD DEL ACUMULADO A ABRIL 2003

NUM	PLAZA	RENTABILIDAD A ABRIL 2003
6		
6	ZACATECAS	18.17
7	DURANGO	16.37
8	TORREON	14.90
9	MATAMOROS	14.66
10	MEXICO NORTE	14.61
11	REYNOSA	14.51
12	SANTA ANA	14.39
13	MEXICO SUR	12.37
14	GOMEZ PALACIO	11.61
15	SALTILLO	11.52
16	MEXICO	11.28
17	COAHUILA	10.70
18	PUEBLA	9.03
19	TULANCINGO	8.01
20	ALTAMIRANO	6.52
21	HERMOSILLO	6.31
22	CD. VICTORIA	6.12
23	CD. JUAREZ	5.94
24	ACAPULCO	5.76
25	POZA RICA	5.65
26	PUERTO VALLARTA	5.01
27	TAXCO	4.69
28	FRESNILLO	4.66
29	CD. VALLES	4.66
30	SAN JUAN DE LOS LAGOS	4.66
31	ZIHUATANEJO	4.59
32	CHILPANCIINGO	4.55
33	GUAMUCHIL	3.99
34	CHIHLUAHUA	2.09
35	TEPIC	-4.38
36	GUASAVE	-4.66
37	AGUASCALIENTES	-4.96
38	LAZARO CARDENAS	-5.76
39	MATEHUALA	-9.14
40	PARRAL	
41	TUXPAN	

	EXCELENTE
	BUENA
	REGULAR
	MALA
	PESIMA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ENTREVISTA CON GERENTE: _____
CONTADOR: _____

NOMBRE: PUESTO: LUGAR: FECHA:	
ENTREVISTADOR:	
OBJETIVOS AL CIERRE DEL AÑO 2003: (VENTAS, UTILIDAD Y COSTO, ETC. EN %.)	
OBJETIVOS CUATRIMESTRALES: (VENTAS, UTILIDAD Y COSTO, ETC. EN %.)	
MISIÓN:	
¿CÓMO ESTA ORGANIZADA LA GERENCIA / CONTABILIDAD?	
ESTRATEGIAS DE LA GERENCIA / CONTABILIDAD:	
CUALES SON SUS ACTIVIDADES: (7 MÁS IMPORTANTES NUMERADAS)	<div data-bbox="469 785 780 868" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">TESIS CON FALLA DE ORIGEN</div>

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

CAPACIDADES ORGANIZACIONALES DE RESPUESTA

¿CÓMO DEFINE SU ESTILO DE LIDERAZGO?	
PROCESOS, PROCEDIMIENTOS ¿TIENE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS POR ÁREA / PUESTO? -TRAER COPIA SI HAY-	
SUS COLABORADORES CUENTAN CON HERRAMIENTAS, ¿COMPLETAS?, ¿EN TODOS LOS PUESTOS? SI FALTAN, CUALES Y EN DONDE.	
SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE UTILIZA PARA REALIZAR SU TRABAJO	
CONOCIMIENTOS (BASES DE DATOS CON DOCUMENTACIÓN) -ESTUDIOS DE MERCADO -INVENTOS -EXPERIENCIAS -CASOS -INVESTIGACIÓN EN INTERNET U OTROS MEDIOS	
GENTE COMO RECLUTAN, SELECCIONAN, INDUCEN, CAPACITAN Y DESARROLLAN	TESIS CON FALLA DE ORIGEN

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

¿QUÉ CURSOS DE CAPACITACIÓN HA RECIBIDO DENTRO DE LA EMPRESA COMO GERENTE / CONTADOR?	
¿QUÉ NO HACE SU GENTE QUE DEBERÍA HACER?	
COMENTARIOS:	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ENTREVISTA CON: JEFE DE RECURSOS HUMANOS _____

JEFE DE ALMACÉN _____ SUPERVISOR _____

NOMBRE: PUESTO: LUGAR: FECHA:	
ENTREVISTADOR:	
OBJETIVOS DE SUPERVISIÓN / AUX. CONTABLE:	
MISIÓN:	
ESTRATEGIAS DE SUPERVISIÓN/ AUX. CONTABLE:	
CUALES SON SUS ACTIVIDADES: (7 MÁS IMPORTANTES NUMERADAS)	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPACIDADES ORGANIZACIONALES DE RESPUESTA

<p>¿CÓMO DEFINE SU ESTILO DE LIDERAZGO?</p>	
<p>PROCESOS, PROCEDIMIENTOS ¿TIENE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS POR ÁREA / PUESTO?</p> <p>-TRAER COPIA SI HAY-</p>	
<p>SUS COLABORADORES CUENTAN CON HERRAMIENTAS, ¿COMPLETAS?, ¿EN TODOS LOS PUESTOS?</p> <p>SI FALTAN, CUALES Y EN DONDE.</p>	
<p>SISTEMAS DE INFORMACIÓN QUE UTILIZA PARA REALIZAR SU TRABAJO</p>	
<p>CONOCIMIENTOS (BASES DE DATOS CON DOCUMENTACIÓN) -ESTUDIOS DE MERCADO -INVENTOS -EXPERIENCIAS -CASOS -INVESTIGACIÓN EN INTERNET U OTROS MEDIOS</p>	<div data-bbox="461 750 763 830" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>TESIS CON FALLA DE ORIGEN</p> </div>
<p>GENTE COMO RECLUTAN, SELECCIONAN, INDUCEN,</p>	

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

CAPACITAN DESARROLLAN	Y
¿QUÉ CURSOS DE CAPACITACIÓN HA RECIBIDO DENTRO DE LA EMPRESA COMO SUPERVISOR/ CONTABLE ?	
¿QUÉ NO HACE SU GENTE QUE DEBERÍA HACER?	
COMENTARIOS:	

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

ENTREVISTA CON: AUXILIAR CONTABLE _____
CONTROL DE INVENTARIOS _____ AUXILIAR DE ALMACÉN _____
PERSONAL OPERATIVO _____

VISITA DE CAMPO PUESTO: FECHA: LUGAR: PROCESO DE TRABAJO DIARIO:	
PUNTO DE CONTACTO: (PROCESO)	
¿TIENE PROCESO DE TRABAJO DOCUMENTADO?	
¿TIENE HERRAMIENTAS NECESARIAS?	
¿USA ALGUN SISTEMA DE INFORMACIÓN?	
¿USA ALGUNA INFORMACIÓN PARA SU TRABAJO?	
¿MANEJA O COORDINA GENTE?	
¿CUÁL HA SIDO SU CAPACITACIÓN?	
¿CONOCE LA EMPRESA, INDUCCIÓN?	
¿QUÉ PUEDE SER MEJORADO EN SU PUESTO? POR SU JEFE (PARA QUE USTED TRABAJE MEJOR)	
POR ÉL	
POR SUS COMPAÑEROS	
SUGERENCIAS PARA CAPACITACIÓN A LA GENTE EN SU PUESTO:	

TESIS CON
PÁGINA DE ORIGEN

OBSERVACIONES	E	MB	B	M	P
DISCIPLINA					
COMUNICACIÓN					
ACTITUD					
OTROS					

Brechas de desempeño encontradas en las capacidades de respuesta de la organización

Personas

- Alto índice de rotación
- Bajo sentido de pertenencia
- Deficiencia en la selección de personal
- Falta inducción y capacitación adecuada a las funciones específicas del puesto
- No hay administración del proceso de aprendizaje de forma modular
- Falta estandarizar un sistema de evaluación de desempeño por puesto

Procesos

- Falta actualización y seguimiento a los procesos y procedimientos en algunas áreas de trabajo:
- Recursos Humanos
- Ventas
- Contabilidad

Ambiente

- Poca coordinación entre Gerencia y Contabilidad
- Falta Integración y visión de la empresa como cadena de valor, en todas las áreas
- Falta comunicación de estrategias de ventas del nivel Gerencial hacia el personal de supervisión y operativo
- No se utilizan técnicas de retroalimentación, "coacheo" y liderazgo
- Incertidumbre laboral a nivel Gerencial y Mandos Medios

Conocimiento

- Poca innovación en oportunidades de negocio del mercado meta por región
- No hay conocimiento de la cultura organizacional
- Desconocimiento de las funciones entre áreas

Sistemas

- Los sistemas de información carecen de actualización en el software y mantenimiento en hardware
- Falta de Implantación de red e Intranet
- Sistema Sendecaja deficiente

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

0070

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Estado de Capacitación al 2000

ZONA 1

MEXICO NORTE								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
23 Oct 00	MV	SENERCALIA	SUPERVISORES	17	8 HRS a turno	FERNANDO VAZQUEZ		
23 Oct 00	MV	SENERCALIA	SUPERVISORES	17	8 HRS a turno	FERNANDO VAZQUEZ		
23 Oct 00	MV	SENERCALIA AL CAMBIO	OPERATIVOS	15	7 HRS a turno	NORMA AMARO	MIGUEL ANGEL GUERRERO	
23 Oct 00	MV	SENERCALIA	OPERATIVOS	15	8 HRS a turno	EDUARDO MONTOYA		
23 Oct 00	MV	SENERCALIA AL CAMBIO	OPERATIVOS	15	7 HRS a turno	LEONORA GUTIERREZ	YRGINA MARTINEZ	
23 Oct 00	MV	SENERCALIA	OPERATIVOS	15	8 HRS a turno	EDUARDO MONTOYA		
27 Oct 00	MV	SENERCALIA AL CAMBIO	OPERATIVOS	15	7 HRS a turno	GAZ CARLA	ANGEL GARCIA	
27 Oct 00	MV	SENERCALIA	OPERATIVOS	15	8 HRS a turno	EDUARDO MONTOYA		
28 Oct 00	MV	SENERCALIA AL CAMBIO	OPERATIVOS	15	7 HRS a turno	LEONORA GUTIERREZ	YRGINA MARTINEZ	
28 Oct 00	MV	SENERCALIA	OPERATIVOS	15	8 HRS a turno	EDUARDO MONTOYA		
30 Oct 00	MV	SENERCALIA AL CAMBIO	OPERATIVOS	18	7 HRS a turno	LEONORA GUTIERREZ	YRGINA MARTINEZ	
30 Oct 00	MV	SENERCALIA	OPERATIVOS	18	8 HRS a turno	EDUARDO MONTOYA		
31 Oct 00	MV	SENERCALIA AL CAMBIO	OPERATIVOS	18	7 HRS a turno	LEONORA GUTIERREZ	ANGEL GARCIA	
31 Oct 00	MV	SENERCALIA	OPERATIVOS	18	8 HRS a turno	EDUARDO MONTOYA		

MEXICO SUR								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

PACHUCA								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21 FEB 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 1	OPERACION	33	8 HRS a turno	LUIS FERNANDO	JAI SE ROSA	
13 MAR 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 2	OPERACION	33	8 HRS a turno	LUIS FERNANDO	NORMA AMARO	
21 FEB 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 1	OPERACION	33	8 HRS a turno	PATRICIA GARCIA	MICA GARCIA	
13 MAR 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 2	OPERACION	33	8 HRS a turno	SALVADOR VELAZCO	LEONORA GUTIERREZ	
31 JUL AGO 00	MV	Inyección Mielosomona	OPERACION	25	8 HRS a turno	ANTONIA MARRIN		
28 OCT 00	M	Inyección Mielosomona	OPERACION	25	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO		
28 OCT 00	MV	Tercera de Verano Seguimiento	OPERACION	25	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO		
12 OCT 00	28-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operarios	Supervisores y Operarios	28	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO	ANTONIA MARRIN	
14 NOV 00	28-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operarios	Operarios	18	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO	EDNA MEJIA	ANGEL GARCIA

TULAHUAMONGO								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21 FEB 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 1	OPERACION	33	8 HRS a turno	LUIS FERNANDO	JAI SE ROSA	
13 MAR 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 2	OPERACION	33	8 HRS a turno	LUIS FERNANDO	NORMA AMARO	
21 FEB 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 1	OPERACION	33	8 HRS a turno	PATRICIA GARCIA	MICA GARCIA	
13 MAR 00	MV	Seminario Caca-Cos Miel 2	OPERACION	33	8 HRS a turno	SALVADOR VELAZCO	LEONORA GUTIERREZ	
03 AGO AGOS 00	MV	Inyección Mielosomona	OPERACION	27	8 HRS a turno	ANTONIA MARRIN		
28 OCT 00	M	Inyección Mielosomona	OPERACION	27	8 HRS a turno	EDNA MEJIA		
28 OCT 00	MV	Tercera de Verano Seguimiento	OPERACION	27	8 HRS a turno	EDNA MEJIA		
12 OCT 00	28-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operarios	Supervisores y Operarios	28	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO	ANTONIA MARRIN	
14 NOV 00	28-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operarios	Operarios	18	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO	EDNA MEJIA	ANGEL GARCIA

Estado de Capacitación al 2000

ZONA 2

ALTAMIRANO								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
28 OCT 00	28-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operarios	Supervisores y Operarios	28	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO	LEONORA GUTIERREZ	
14 NOV 00	28-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operarios	Operarios	18	8 HRS a turno	MIGUEL ANGEL GUERRERO	EDNA MEJIA	ANGEL GARCIA

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

PETATLAN								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

OWITEPEC								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Estado de Capacitación al 2000
ZONA 1

HERNANDELLA								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
31 JUN 00		Inducción Municipal	Operación			ANGEL ANGELO GUERRERO		
13 OCT 00	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Supervisores y Operarios	18 HRS	1 turno	SAULADOR VELAZCO	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ
14-18 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Operarios	18 HRS	1 turno	JANE ROSAZA	VERONICA MARTINEZ	VERONICA MARTINEZ

SANTA ANA								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
6-11 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Supervisores y Operarios	24 HRS	3 turnos	SAULADOR VELAZCO	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ
14-18 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Operarios	18 HRS	1 turno	JANE ROSAZA	VERONICA MARTINEZ	VERONICA MARTINEZ
04-08 DIC	NO	Inducción Municipal	Operación			ANGEL ANGELO GUERRERO		
04-11 DIC	NO	Técnica de ventas	Operación			ANGEL ANGELO GUERRERO		

QUAYAN								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
6-11 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Supervisores y Operarios	24 HRS	3 turnos	SAULADOR VELAZCO	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ
14-18 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Operarios	18 HRS	1 turno	JANE ROSAZA	VERONICA MARTINEZ	VERONICA MARTINEZ
08-10 DIC	NO	Inducción Municipal	Operación			ANGEL ANGELO GUERRERO		
10-11 DIC	NO	Técnica de ventas	Operación			ANGEL ANGELO GUERRERO		

QUAYAN								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21-25 FEB	NO	Selección Coca-Cola Med 1	Operación y personal administrativo	32 HRS	4 turnos	JANA JULIA RODRIGUEZ		
13-17 MARZ	NO	Selección Coca-Cola Med 2	Operación y personal administrativo	32 HRS	4 turnos	FELIX CARMONA		
05-07 ABR	NO	Selección Coca-Cola Med 3	Operación y personal administrativo	32 HRS	4 turnos	ANGEL ANGELO GUERRERO		
15-18 MAYO	NO	Selección Coca-Cola Med 4	Operación y personal administrativo	32 HRS	4 turnos	ANTONIA MARTIN		
07-08 ABR	NO	Inducción Municipal	Operación			EDNA MESA		
05-11 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Supervisores y Operarios	24 HRS	3 turnos	SAULADOR VELAZCO	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ
14-18 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Operarios	18 HRS	1 turno	JANE ROSAZA	VERONICA MARTINEZ	VERONICA MARTINEZ

LOS MOCHES								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21-25 FEB	NO	Selección Coca-Cola Med 1	Operación	32 HRS	4 turnos	JANA JULIA RODRIGUEZ		
13-17 MARZ	NO	Selección Coca-Cola Med 2	Operación	32 HRS	4 turnos	FELIX CARMONA		
05-07 ABR	NO	Selección Coca-Cola Med 3	Operación	32 HRS	4 turnos	ANGEL ANGELO GUERRERO		
15-18 MAYO	NO	Selección Coca-Cola Med 4	Operación	32 HRS	4 turnos	ANTONIA MARTIN		
07-08 ABR	NO	Inducción Municipal	Operación			EDNA MESA		NORMA AMARO
25-29 SEP	NO	Inducción Municipal	Operación			ANGEL ANGELO GUERRERO		NORMA AMARO
05-07 ABR	NO	Técnica de ventas	Operación			ANGEL ANGELO GUERRERO		NORMA AMARO
05-11 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Supervisores y Operarios	24 HRS	3 turnos	SAULADOR VELAZCO	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ
14-18 OCT	08-18 HRS	Capacitación Manuales Maquina Costuras	Operarios	18 HRS	1 turno	JANE ROSAZA	VERONICA MARTINEZ	VERONICA MARTINEZ

REGIS. COAM
FALLA DE ORIGEN

QUASAVE							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21-23 FEB	MV	Seminario Caca-Caca Med 1	Operación y personal apoyo		31 HRS	NORMA AMARO, ANA JULIA RODRIGUEZ	
15-17 MARZO	MV	Seminario Caca-Caca Med 2	Operación y personal apoyo		31 HRS	NORMA AMARO, FELIX CARPENA	
03-07 ABR	MV	Seminario Caca-Caca Med 3	Operación y personal apoyo		31 HRS	NORMA AMARO, MIGUEL ANGELO G. FERREO	
15-18 MAYO	MV	Seminario Caca-Caca Med 4	Operación y personal apoyo		31 HRS	NORMA AMARO, ANTONIA MARIN	
27-29 AGOS	MV	Inducción Manos Limpias	Operación		8 HRS	NORMA AMARO, EDNA MARIN	NORMA AMARO
25-27 SEP	MV	Inducción Manos Limpias	Operación		8 HRS	NORMA AMARO, EDNA MARIN, GARCIA	NORMA AMARO
28-30 SEP	MV	Formas de Virus	Operación		11 HRS	NORMA AMARO, EDNA MARIN, GARCIA	NORMA AMARO
20-21 OCT	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Supervisión y Operación		24 HRS	NORMA AMARO, SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ
14-18 NOV	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Operación		48 HRS	NORMA AMARO, EDNA MARIN	VERONICA GUTIERREZ

MOGALES							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21 FEB 03 MAR	MV	Seminario Caca-Caca Med 1	Operación		31 HRS	NORMA AMARO, LUIS TORRES	
02-06 MAR	MV	Seminario Caca-Caca Med 2	Operación		31 HRS	NORMA AMARO, LUIS TORRES	
19-14 ABR	MV	Seminario Caca-Caca Med 3	Operación		31 HRS	NORMA AMARO, BETSABE GONZALEZ	
27-28 MAY	MV	Seminario Caca-Caca Med 4	Operación		31 HRS	NORMA AMARO, ANTONIA MARIN	

STATUS DE CAPACITACION EL 2000
ZONA 4

TEMPO Y VICTORIA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
14-18 FEB	MV	Seminario Caca-Caca Med 1	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, GUTIERREZ	MIGUEL ANGELO GUERRERO
09-10 MAR	MV	Seminario Caca-Caca Med 2	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, FELIX CARPENA	VERONICA GUTIERREZ
23-27 ABR	MV	Seminario Caca-Caca Med 3	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, ANTONIA MARIN	
15-18 MAYO	MV	Seminario Caca-Caca Med 4	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, MIGUEL ANGELO GUERRERO	
02-04 AGOS	MV	Inducción Manos Limpias	OPERACION	23	8 HRS	NORMA AMARO, VERONICA MARTINEZ	
21-23 OCT	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Supervisión y Operación		24 HRS	NORMA AMARO, SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ
14-18 NOV	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Operación		48 HRS	NORMA AMARO, ANTONIA MARIN	NORMA AMARO

MAZATLAN							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21-23 FEB	MV	Seminario Caca-Caca Med 1	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, BETSABE GONZALEZ	NORMA AMARO
15-17 MAR	MV	Seminario Caca-Caca Med 2	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, ANA JULIA RODRIGUEZ	VERONICA GUTIERREZ
28 MAR-01 ABR	MV	Seminario Caca-Caca Med 3	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, SALVADOR VELASCO	ANTONIA MARIN
15-17 MAY	MV	Seminario Caca-Caca Med 4	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, LUIS FERDINAND	NORMA AMARO
02-04 AGOS	MV	Inducción Manos Limpias	OPERACION		8 HRS	NORMA AMARO, EDNA MARIN, GARCIA	
22-24 OCT	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Supervisión y Operación		24 HRS	NORMA AMARO, SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ
14-18 NOV	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Operación		48 HRS	NORMA AMARO, ANTONIA MARIN	NORMA AMARO

MILLARITA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21-23 FEB	MV	Seminario Caca-Caca Med 1	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, ANTONIA MARIN	
15-17 MAR	MV	Seminario Caca-Caca Med 2	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, LUIS TORRES	
03-07 ABR	MV	Seminario Caca-Caca Med 3	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, BETSABE GONZALEZ	
15-18 MAYO	MV	Seminario Caca-Caca Med 4	OPERACION		31 HRS	NORMA AMARO, FELIX CARPENA	
27-29 AGOS	MV	Inducción Manos Limpias	OPERACION		8 HRS	NORMA AMARO, VERONICA MARTINEZ	
23-24 OCT	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Supervisión y Operación		24 HRS	NORMA AMARO, SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ
14-18 NOV	OB-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Operación	Operación		48 HRS	NORMA AMARO, ANTONIA MARIN	NORMA AMARO

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

0174

STATUS DE CAPACITACION al 2000
ZONA 1

DURANGO							
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANIZADO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21-25 FEB	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE CARBON	VERONICA MARTINEZ
13-17 MAR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	4 HRS	BETIZARE GONZALEZ	ALEJANDRA GUTIERREZ
03-07 ABR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	4 HRS	ALBA ALBA RODRIGUEZ	VERONICA MARTINEZ
17-19 MAY	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE CARBON	VERONICA MARTINEZ
28-31 AGOSTO	NOV	Induccion Modulo Control	OPERACION	4	4 HRS	LUIS FELIPE CARBON	NORMA AMARO
18-18 SEP	NOV	Induccion Modulo Control	OPERACION	4	4 HRS	INGEL ANGEL GUERRERO	JAIRO PINZOLA
19-21 SEP	NOV	Forma de Veritas	OPERACION	13	4 HRS	INGEL ANGEL GUERRERO	JAIRO PINZOLA
12-14 OCT	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Sub-temas 1 y 2 Control	4	4 HRS	DAVID VIDOR VELAZCO	VERONICA MARTINEZ
14-18 NOV	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Control	13	4 HRS	INGEL ANGEL GUERRERO	ANTONIA MARTIN

SANTO DOMINGO							
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANIZADO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

TORREON							
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANIZADO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
10-12 FEB	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE TORRES	MELBA GARCIA
28-18 MAR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	4 HRS	BETIZARE GONZALEZ	ALEJANDRA GUTIERREZ
21 MAR 07 ABR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE CARBON	MELBA GARCIA
28-31 MAYO	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE TORRES	VERONICA MARTINEZ
28-31 AGOSTO	NOV	Induccion Modulo Control	OPERACION	4	4 HRS	JAIRO PINZOLA	INGEL ANGEL GUERRERO
03-02 OCT	NOV	Induccion Modulo Control	OPERACION	4	4 HRS	LUIS FELIPE TORRES	ALEJANDRA GUTIERREZ
28-31 OCT	NOV	Forma de Veritas	OPERACION	13	4 HRS	NORMA AMARO	ALEJANDRA GUTIERREZ
28-11 OCT	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Sub-temas 1 y 2 Control	4	4 HRS	ANTONIA MARTIN	INGEL ANGEL GUERRERO
14-18 NOV	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Control	13	4 HRS	MELBA GARCIA	

SAN PEDRO							
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANIZADO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
14-17 FEB	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	4 HRS	LUIS TORRES	MELBA GARCIA
28-17 MAR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	4 HRS	BETIZARE GONZALEZ	ALEJANDRA GUTIERREZ
28 MAR 07 ABR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE CARBON	MELBA GARCIA
28-17 MAYO	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE TORRES	VERONICA MARTINEZ
28-31 AGOSTO	NOV	Induccion Modulo Control	OPERACION	4	4 HRS	JAIRO PINZOLA	INGEL ANGEL GUERRERO
28-31 OCT	NOV	Induccion Modulo Control	OPERACION	4	4 HRS	LUIS FELIPE TORRES	VERONICA MARTINEZ
28-31 OCT	NOV	Forma de Veritas	OPERACION	13	4 HRS	JAIRO PINZOLA	VERONICA MARTINEZ
28-11 OCT	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Sub-temas 1 y 2 Control	4	4 HRS	INGEL ANGEL GUERRERO	ANTONIA MARTIN
14-18 NOV	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Control	13	4 HRS	MELBA GARCIA	

SAN JUAN							
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANIZADO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
28-11 OCT	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Sub-temas 1 y 2 Control	4	4 HRS	ANTONIA MARTIN	INGEL ANGEL GUERRERO
14-18 NOV	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Control	13	4 HRS	MELBA GARCIA	

SANTO DOMINGO							
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANIZADO	NO PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
10-12 FEB	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	4 HRS	DAVID VIDOR VELAZCO	MELBA GARCIA
28-18 MAR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	4 HRS	LUIS FELIPE CARBON	MELBA GARCIA
21 MAR 07 ABR	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	4 HRS	BETIZARE GONZALEZ	JAIRO PINZOLA
28-31 MAYO	NOV	Seguridad Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	4 HRS	MELBA ALBA RODRIGUEZ	VERONICA MARTINEZ
28-31 OCT	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Sub-temas 1 y 2 Control	4	4 HRS	ANTONIA MARTIN	INGEL ANGEL GUERRERO
14-18 NOV	28-18 HRS	Capacitacion Manuales Metodos Control	Control	13	4 HRS	MELBA GARCIA	

FALLA DE ORIGEN
 0 2175

Estado de Capacitación al 2000
ZONA B

CD. VICTORIA								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17-23 FEB	MV	Servicios Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	11 hrs	NORMA GUTIERREZ	MIGUEL ANGEL GUERRERO	
15-17 MAR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	11 hrs	EMILIO TURPINE	MIGUEL ANGEL GUERRERO	
15-17 ABR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	11 hrs	LUIS FERNANDO VERONICA GUTIERREZ		
15-18 MAY	MV	Servicios Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	11 hrs	GERARDO SANCHEZ	JANIS MISLAJA	
20-26 AGO	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	11 hrs	ALEJANDRA GUTIERREZ	YRGINA MARTINEZ	
15-18 SEP	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	11 hrs	ANTONIA MARRIN	YRGINA MARTINEZ	
15-22 SEP	MV	Ferias de Ventas	OPERACION	13	11 hrs	ANTONIA MARRIN	YRGINA MARTINEZ	
25-27 OCT	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Genéreas	Supervisors y Genéreas	24	11 hrs	SALVADOR VELASCO	ANTONIA MARRIN	
14-18 NOV	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Contadores	Contadores	16	11 hrs	VERONICA GUTIERREZ	ALEJANDRA GUTIERREZ	

MATAMOROS								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
18-19-23 MAR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	11 hrs	ANTONIA MARRIN	NORMA AMARO	
22-26 MAR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	11 hrs	BETZABE GONZALEZ	JANIS MISLAJA	
15-14 ABR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	11 hrs	LUPITA ELIZABETH CARPANA	ALEJANDRA GUTIERREZ	
22-26 MAY	MV	Servicios Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	11 hrs	LUCAS TORRES	YRGINA MARTINEZ	
21-24-27 AGO	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	11 hrs	YRGINA MARTINEZ	YRGINA MARTINEZ	
20-26 OCT	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	11 hrs	ALEJANDRA GUTIERREZ	YRGINA MARTINEZ	
15-17 OCT	MV	Ferias de Ventas	OPERACION	13	11 hrs	ALEJANDRA GUTIERREZ	YRGINA MARTINEZ	
25-27 OCT	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Genéreas	Supervisors y Genéreas	24	11 hrs	SALVADOR VELASCO	ANTONIA MARRIN	
14-18 NOV	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Contadores	Contadores	16	11 hrs	VERONICA GUTIERREZ	ALEJANDRA GUTIERREZ	

TAMPICO								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
27-28-30 MAR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	11 hrs	EMILIO TURPINE	ALEJANDRA GUTIERREZ	
27-28 MAR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	11 hrs	GERARDO SANCHEZ	MIGUEL GUERRERO	
15-14 ABR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	11 hrs	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	
22-26 MAY	MV	Servicios Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	11 hrs	PA TRICIA GARCIA	YRGINA MARTINEZ	
21-24-27 AGO	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	11 hrs	NORMA AMARO	JANIS MISLAJA	
25-27 OCT	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Genéreas	Supervisors y Genéreas	24	11 hrs	SALVADOR VELASCO	ANTONIA MARRIN	
14-18 NOV	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Contadores	Contadores	16	11 hrs	VERONICA GUTIERREZ	ALEJANDRA GUTIERREZ	

POZA RICA/TUPAN								
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21-23 FEB	MV	Servicios Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	11 hrs	PA TRICIA GARCIA	ALEJANDRA GUTIERREZ	
15-17 MAR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	11 hrs	CARMEL GOMEZ	JANIS MISLAJA	
22-26 ABR	MV	Servicios Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	11 hrs	SALVADOR VELASCO	JANIS MISLAJA	
15-18 MAY	MV	Servicios Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	11 hrs	EMILIO TURPINE	YRGINA MARTINEZ	
20-24 AGO	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	11 hrs	NORMA AMARO	MIGUEL ANGEL GUERRERO	
15-18 SEP	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	11 hrs	YRGINA MARTINEZ	MIGUEL ANGEL GUERRERO	
20-26 SEP	MV	Ferias de Ventas	OPERACION	13	11 hrs	YRGINA MARTINEZ	MIGUEL ANGEL GUERRERO	
25-27 OCT	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Genéreas	Supervisors y Genéreas	24	11 hrs	SALVADOR VELASCO	ANTONIA MARRIN	
14-18 NOV	26-18 HRS	Capacitación Manos Limpias Contadores	Contadores	16	11 hrs	VERONICA GUTIERREZ	ALEJANDRA GUTIERREZ	

FALTA DE ORIGEN
 PREPARE CON

FECHA	TURNO	EVENTO	IMPEDIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21 FEB 03 MAI	MAV	Señales Coca Cola Mod 1	OPERACION	32 HRS a 1 turno	ANA JUA RODRIGUEZ	EDNA MORA		
22 26 MAR	MAV	Señales Coca Cola Mod 2	OPERACION	32 HRS a 1 turno	GABRIEL GOMEZ	VERONICA MARTINEZ		
10 14 ABR	MAV	Señales Coca Cola Mod 1	OPERACION	32 HRS a 1 turno	GERARDO SANCHEZ	NORMA AMARO		
22 26 MAY	MAV	Señales Coca Cola Mod 3	OPERACION	32 HRS a 1 turno	FELIPE CARRANO			
01 AA-02 AGO	MAV	Inducción Multimedios	OPERACION	6 HRS a 1 turno	VERONICA GUTIERREZ	JAME ROSALVA		
25 27 SEP	MAV	Inducción Multimedios	OPERACION	6 HRS a 1 turno	VERONICA GUTIERREZ	JAME ROSALVA		
26 29 SEP	MAV	Tercera de Ventas	OPERACION	13 HRS a 1 turno	VERONICA GUTIERREZ	JAME ROSALVA		
05 07 OCT	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Gerentes	Suplementos y Gerentes	24 HRS a 1 turno	SALVADOR SANCHEZ	ANTONIA MALIN		
14 18 NOV	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Contadores	Contadores	18 HRS a 1 turno	VERONICA GUTIERREZ	ALEJANDRA GUTIERREZ		

FECHA	TURNO	EVENTO	IMPEDIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
25 29 OCT	MAV	Inducción Multimedios	OPERACION	6 HRS a 1 turno	JAME ROSALVA			
26 30 OCT	MAV	Tercera de Ventas	OPERACION	13 HRS a 1 turno	JAME ROSALVA			
05 07 OCT	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Gerentes	Suplementos y Gerentes	24 HRS a 1 turno	SALVADOR SANCHEZ	ANTONIA MALIN		
14 18 NOV	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Contadores	Contadores	18 HRS a 1 turno	ALEJANDRA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ		

Estado de Capacitación al 2000

ZONA 7

FECHA	TURNO	EVENTO	IMPEDIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
01 FEB 03 MAI	MAV	Señales Coca Cola Mod 1	OPERACION	32 HRS a 1 turno	SALVADOR SANCHEZ	VERONICA MARTINEZ		
22 26 MAR	MAV	Señales Coca Cola Mod 2	OPERACION	32 HRS a 1 turno	EDNA TORRES	NORMA AMARO		
10 14 ABR	MAV	Señales Coca Cola Mod 3	OPERACION	32 HRS a 1 turno	PATRICIA GARCIA	VERONICA MARTINEZ		
22 26 MAY	MAV	Señales Coca Cola Mod 4	OPERACION	32 HRS a 1 turno	GERARDO SANCHEZ	EDNA MORA		
01 AA-02 AGO	MAV	Inducción Multimedios	OPERACION	6 HRS a 1 turno	HEIDA GARCIA			
18 18 SEP	MAV	Inducción Multimedios	OPERACION	6 HRS a 1 turno	NORMA AMARO	VERONICA GUTIERREZ		
02 02 SEP	MAV	Tercera de Ventas	OPERACION	13 HRS a 1 turno	NORMA AMARO	VERONICA GUTIERREZ		
05 07 OCT	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Gerentes	Suplementos y Gerentes	24 HRS a 1 turno	SALVADOR SANCHEZ	VERONICA GUTIERREZ		
14 18 NOV	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Contadores	Contadores	18 HRS a 1 turno	ANTONIA MALIN	NORMA AMARO		

FECHA	TURNO	EVENTO	IMPEDIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
20 FEB 03 MAI	MAV	Señales Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32 HRS a 1 turno	LUIS TORRES	JAME ROSALVA		
22 26 MAR	MAV	Señales Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32 HRS a 1 turno	FELIPE CARRANO			
10 14 ABR	MAV	Señales Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32 HRS a 1 turno	ANA JUA RODRIGUEZ			
22 26 MAY	MAV	Señales Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32 HRS a 1 turno	ANTONIA MALIN			
18 18 SEP	MAV	Inducción Multimedios	OPERACION	6 HRS a 1 turno	ALEJANDRA GUTIERREZ			
02 02 SEP	MAV	Tercera de Ventas	OPERACION	13 HRS a 1 turno	ALEJANDRA GUTIERREZ			
05 07 OCT	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Gerentes	Suplementos y Gerentes	24 HRS a 1 turno	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ		
14 18 NOV	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Contadores	Contadores	18 HRS a 1 turno	ANTONIA MALIN	NORMA AMARO		

FECHA	TURNO	EVENTO	IMPEDIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
20 FEB 03 MAI	MAV	Señales Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32 HRS a 1 turno	BETZABE DONAZALE			
22 26 MAR	MAV	Señales Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32 HRS a 1 turno	FELIPE CARRANO	ALEJANDRA GUTIERREZ		
10 14 ABR	MAV	Señales Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32 HRS a 1 turno	LUIS TORRES	MISA GARCIA		
22 26 MAY	MAV	Señales Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32 HRS a 1 turno	ANA JUA RODRIGUEZ	ALEJANDRA GUTIERREZ		
18 18 SEP	MAV	Inducción Multimedios	OPERACION	6 HRS a 1 turno	VERONICA GUTIERREZ			
02 02 SEP	MAV	Tercera de Ventas	OPERACION	13 HRS a 1 turno	VERONICA GUTIERREZ			
05 07 OCT	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Gerentes	Suplementos y Gerentes	24 HRS a 1 turno	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ		
14 18 NOV	08 10 HRS	Capacitación Manuales Manuales Contadores	Contadores	18 HRS a 1 turno	ANTONIA MALIN	NORMA AMARO		

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

0077

FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17 FEB 04	MA	Seminario Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	ETABE GONZALEZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
27 28 MAR	MA	Seminario Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	FELPE CAMARON	ALEJANDRA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
10 14 ABR	MA	Seminario Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	LUIS TORRES	WILDA GARCIA	INSTRUCTOR
22 26 MAY	MA	Seminario Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	ANA XALA RODRIGUEZ	ALEJANDRA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
05 09 AGOS	M	Inducción Motivacional	OPERACION	8	8 hrs + 1/2 hr	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
08 28 OCT	MV	Inducción Motivacional	OPERACION	8	8 hrs + 1/2 hr	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
20 30 OCT	MV	Reunión de Varas	OPERACION	13	8 hrs + 1/2 hr	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
13 14 OCT	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Gerentes	Supervision y Gerencia	24	16 hrs + 1/2 hr	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	ANTONIA MARRIN
14 18 NOV	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Contadores	Contabilidad	18	16 hrs + 1/2 hr	ANTONIA MARRIN	NORMA ARAUJO	INSTRUCTOR

FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17 FEB	MA	Seminario Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	ANA XALA RODRIGUEZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
26 12 MARZ	MA	Seminario Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	LUIS FERNANDO	ANTONIA MARRIN	WENDY MARTINEZ
28 MAR 21 ABR	MA	Seminario Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	LUIS TURQUE	NORMA ARAUJO	WENDY MARTINEZ
28 12 MAYO	MV	Seminario Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	SALVADOR VELASCO	WILDA GARCIA	ALEJANDRA GUTIERREZ
15 19 MAYO	M	Inducción Motivacional	OPERACION	8	8 hrs + 1/2 hr	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
13 14 OCT	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Gerentes	Supervision y Gerencia	24	16 hrs + 1/2 hr	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	ANTONIA MARRIN
14 18 NOV	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Contadores	Contabilidad	18	16 hrs + 1/2 hr	ANTONIA MARRIN	NORMA ARAUJO	INSTRUCTOR

Signos de Capacitación al 2000
ZONA B

FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
20 24 OCT	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Gerentes	Supervision y Gerencia	24	16 hrs + 1/2 hr	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	ANTONIA MARRIN

FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
18 FEB	MA	Seminario Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	SALVADOR VELASCO	ANTONIA MARRIN	ALEJANDRA GUTIERREZ
08 12 MARZ	MV	Seminario Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	GERARDO SANCHEZ	EDNA MEZA	ALEJANDRA GUTIERREZ
28 MAR 21 ABR	MV	Seminario Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	ANA XALA RODRIGUEZ	JAME ROSAÑA	ALEJANDRA GUTIERREZ
08 12 MAYO	MV	Seminario Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	WILDA GARCIA	ANTONIA MARRIN	JAME ROSAÑA
05 09 AGOS	M	Inducción Motivacional	OPERACION	8	8 hrs + 1/2 hr	VERONICA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
08 28 OCT	M	Inducción Motivacional	OPERACION	8	8 hrs + 1/2 hr	WILDA GARCIA	EDNA MEZA	INSTRUCTOR
20 30 OCT	MV	Reunión de Varas	OPERACION	13	8 hrs + 1/2 hr	WILDA GARCIA	EDNA MEZA	INSTRUCTOR
13 14 OCT	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Gerentes	Supervision y Gerencia	24	16 hrs + 1/2 hr	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	ANTONIA MARRIN
14 18 NOV	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Contadores	Contabilidad	18	16 hrs + 1/2 hr	ALEJANDRA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR

FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17 FEB 02 MA	MV	Seminario Coca-Cola Mod 1	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	FELPE CAMARON	WAGEL ANGEL GUERRERO	INSTRUCTOR
27 28 MAR	MV	Seminario Coca-Cola Mod 2	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	ANTONIA MARRIN	WILDA GARCIA	INSTRUCTOR
10 14 ABR	MV	Seminario Coca-Cola Mod 3	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	ANA XALA RODRIGUEZ	EDNA MEZA	INSTRUCTOR
27 28 MAY	MV	Seminario Coca-Cola Mod 4	OPERACION	32	8 hrs + 1/2 hr	BETABE GONZALEZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
22 08 AGOS	M	Inducción Motivacional	OPERACION	8	8 hrs + 1/2 hr	EDNA MEZA	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR
08 28 OCT	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Gerentes	Supervision y Gerencia	24	16 hrs + 1/2 hr	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	ANTONIA MARRIN
14 18 NOV	08 18 HRS	Capacitación Mandos Medios Contadores	Contabilidad	18	16 hrs + 1/2 hr	ALEJANDRA GUTIERREZ	VERONICA GUTIERREZ	INSTRUCTOR

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

0178

FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
21 FEB 83	MV	Seminario Coca Cola Mod 1	OPERACION		32 HRS + 1/2	FELIPE CARMONA	MIGUEL ANGEL GUTIERREZ	
27 28 MAR	MV	Seminario Coca Cola Mod 2	OPERACION		32 HRS + 1/2	ANTONIA MARRIN	MELBA GARCIA	
13 14 ABR	MV	Seminario Coca Cola Mod 3	OPERACION		32 HRS + 1/2	ANA JULIA RODRIGUEZ	EDNA MORA	
27 28 MAY	MV	Seminario Coca Cola Mod 4	OPERACION		32 HRS + 1/2	WALTER GONZALEZ	VERONICA GUTIERREZ	
25 26 AGOS	M	Inducción Mov-Industrial	OPERACION		8 HRS + 1/2	EDNA MORA		
02 04 OCT	08-18 HRS	Capacitacion Manos Medias Generales	Superventil y Control		24 HRS + 1/2	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	ANTONIA MARRIN
14 16 NOV	08-18 HRS	Capacitacion Manos Medias Controlables	Controlables		18 HRS + 1/2	VERONICA GUTIERREZ	ALEJANDRA GUTIERREZ	

FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
23 25 OCT	MV	Inducción Mov-Industrial	OPERACION		8 HRS + 1/2	HORMA BLANCO		
29 30 OCT	MV	Inducción de Manos	OPERACION		2 HRS + 1/2	HORMA BLANCO		
02 04 OCT	08-18 HRS	Capacitacion Manos Medias Generales	Superventil y Control		24 HRS + 1/2	SALVADOR VELASCO	VERONICA GUTIERREZ	ANTONIA MARRIN
14 16 NOV	08-18 HRS	Capacitacion Manos Medias Controlables	Controlables		18 HRS + 1/2	VERONICA GUTIERREZ	ALEJANDRA GUTIERREZ	

TESIS CON
 FALTA DE ORIGEN

Status de Capacitación al 2001

ZONA 1

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
25 Feb 01	NOV	Algebra de matrices de los polinomios	Operacion	1	2 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
13 Feb 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	20	36 hrs	LUIS ALBERTO ROSALES	ALEJANDRA QUIJEREZ
27 Mar 01	NOV	Clase sobre "Vacaciones matemáticas"	Operacion	100	3 hrs	Grupo de Capacitación	ALEJANDRA QUIJEREZ
27 Feb 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	30	36 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
13 Jun 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	10	1 hora	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
27 Jun 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	30	3 horas y 1 hora	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
26 Jun 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	20	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
23 Jun 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	20	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
05 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	18	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
05 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	20	3 hrs	ANTHONY MARRIN	ALEJANDRA QUIJEREZ
06 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	13	3 hrs	JANE ROSAZA	WISLA ANGEL QUEREZ
07 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	13	3 hrs	ANGEL ROSAZA	WISLA ANGEL QUEREZ
08 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	13	3 hrs	ANGEL ROSAZA	WISLA ANGEL QUEREZ
27 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	30	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
27 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	30	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
27 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	30	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
27 Jul 01	NOV	Programa de entrenamiento Matemáticas (I y II)	Operacion	30	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
11 Jun 01	NOV	Comunicación Matemática Nivel Act. Varios	Operacion y Administracion	60	2 hrs y 1 hora	Nancy Norma Lopez	Yolga Patricia Ariza

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Status de Capacitación al 2001

ZONA 2

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
15 Feb 01	NOV	Administración	Operacion	20	24 hrs	YERONICA QUIJEREZ	WISLA ANGEL QUEREZ
15 Feb 01	NOV	Administración	Operacion	13	1 hora	YERONICA QUIJEREZ	WISLA ANGEL QUEREZ

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
11 Feb 01	NOV	Administración	Operacion	8	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ
24 Feb 01	NOV	Administración	Operacion	8	3 hrs	Yolga Patricia Ariza	ALEJANDRA QUIJEREZ

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
26 Feb 01	NOV	Comunicación Matemática Nivel Act. Varios	Operacion y Administracion	60	2 hrs y 1 hora	YERONICA QUIJEREZ	ALEJANDRA QUIJEREZ

FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
05 Jul 01	NOV	Comunicación Matemática Nivel Act. Varios	Operacion y Administracion	60	2 hrs y 1 hora	YERONICA QUIJEREZ	ALEJANDRA QUIJEREZ

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

0180

SINACTIVO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
13 FEBRERO	ST 11:45	Administración (Challenge)	Operación	11	24 HR 3 Lpms	ANGELES GARZA	
13 FEBRERO	M	6. Mercaderes / Flores de los 7 Saneos	Operación	11	18 HR 3 Lpms	MICHEL ANGELO QUERREDO	PCFMA AMARILLO

INSTANTANEO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
15 FEBRERO	ST 11:45	Administración (Challenge)	Operación	22	24 HR 3 Lpms	ANGELES GARZA	
15 FEBRERO	M	6. Mercaderes / Flores de los 7 Saneos	Operación	22	18 HR 3 Lpms	MICHEL ANGELO QUERREDO	PCFMA AMARILLO

MIXTILIN							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
15 FEBRERO	ST 11:45	Administración (Challenge)	Operación	22	24 HR 3 Lpms	ANGELES GARZA	
15 FEBRERO	M	6. Mercaderes / Flores de los 7 Saneos	Operación	22	18 HR 3 Lpms	MICHEL ANGELO QUERREDO	PCFMA AMARILLO

CONTINUA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Tabla de Capacitación al 2001
ZONA 1

COMPLETA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

MIXTILIN							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17 FEBRERO	MV	Administración	Operación	11	24 HR 3 Lpms	JANE HORACE	
17 FEBRERO	MV	6. Mercaderes / Flores de los 7 Saneos	Operación	11	18 HR 3 Lpms	ANGELES GARZA	PCFMA AMARILLO

COMPLETA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17 FEBRERO	ST 11:45	Administración	Operación	11	24 HR 3 Lpms	MICHEL ANGELO QUERREDO	

COMPLETA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17 FEBRERO	ST 11:45	Administración	Operación	11	24 HR 3 Lpms	EDNA MEJIA	
17 FEBRERO	MV	6. Mercaderes / Flores de los 7 Saneos	Operación	11	18 HR 3 Lpms	JANE HORACE	

COMPLETA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

COMPLETA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
17 FEBRERO	ST 11:45	Administración	Operación	11	24 HR 3 Lpms	MICHEL ANGELO QUERREDO	
17 FEBRERO	MV	6. Mercaderes / Flores de los 7 Saneos	Operación	11	18 HR 3 Lpms	MICHEL ANGELO QUERREDO	

COMPLETA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

**TESIS CON
FALTA DE ORIGEN**

Status de Capacitación al 2001
ZONA 4

FORMAS DE VIGILANCIA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

REAJUSTES							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

CUMPLETO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Status de Capacitación al 2001
ZONA 5

CUMPLETO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
11/11/00	NOY	Administración, Mantenimiento y Seguridad Patrimonial	Completado	Agendados	01	24 hrs. a la semana / Miguel A. Guzmán	Angel J. García

CUMPLETO PARCIALMENTE							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

CUMPLETO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
02/02/2001	NOY	Comunicación, Mantenimiento, Plan. Fin. y Mercad.	Completado	Agendados	04	24 hrs. a la semana / ANTONIO MARTIN	ANGELES GARCIA

CUMPLETO PARCIAL							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

CUMPLETO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
04/11/2000	NOY	1. Administración	Completado	Agendados	13	24 hrs. a la semana / ANTONIO MARTIN	JAMES INZACUA
11/11/00	NOY	2. Mantenimiento y Seguridad Patrimonial	Completado	Agendados	19	12 hrs. a la semana / NICOLAS VARGAS	ANGELES GARCIA

CUMPLETO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Status de Capacitación al 2001
ZONA 6

CUMPLETO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
22 mayo-21 Junio	NOY	Comunicación, Mantenimiento, Plan. Fin. y Mercad.	Completado	Agendados	01	24 hrs. a la semana / LUIS BELLA	ANGEL J. GARCIA

CUMPLETO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DEBIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
18/12/2000	NOY	Comunicación, Mantenimiento, Plan. Fin. y Mercad.	Completado	Agendados	06	24 hrs. a la semana / Nicolás Vargas	J. P. de la Cruz

FOLIA DE ORIGEN

21
88

TAMPICO								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
11-13 June	NOV	Comunicación de Emergencia (Part. / Act. Manuales)	Operación / Administrativa	63	20 hrs x turno	Angela Magaña	Teresa Magaña	
17-18 June	NOV	Impugnación de Resultados	Operativa	33	20 hrs x turno	Angela Magaña	Teresa Magaña	

PUEBLO VIEJO								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
15-18 June	NOV	Comunicación de Emergencia (Part. / Act. Manuales)	Operación / Administrativa	63	20 hrs x turno	Angela Magaña	Teresa Magaña	

SAN VICENTE								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
14-15 June	NOV	Inducción / Comunicación / Act. Manuales	Operación / Administrativa	33	20 hrs x turno	ANGEL D. ESTEBAN	ANGEL D. ESTEBAN	

SAN VICENTE								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
14-15 JUNIO	NOV	Actos Inaugurativos	Operativa	33	20 hrs x turno	ANGEL D. ESTEBAN	ANGEL D. ESTEBAN	
14-15 JUNIO	NOV	Actos Inaugurativos / Actos de Inauguración	Operativa	33	20 hrs x turno	ANGEL D. ESTEBAN	ANGEL D. ESTEBAN	

STATUS DE CAPACITACION al 2001
ZONA 7

ZONA 7								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
11-12-13 June 2001	NOV	Actos Inaugurativos / Comunicación / Act. Manuales	Operación / Administrativa	43	20 hrs x turno	ANGEL D. ESTEBAN	ANGEL D. ESTEBAN	

PUEBLO VIEJO								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
13-14 June	NOV	Inducción / Comunicación / Act. Manuales	Operación / Administrativa	33	20 hrs x turno	Angela Magaña y Guadalupe	Angela Magaña y Guadalupe	

SAN VICENTE (ACT. MANUALES)								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	

SAN VICENTE (ACT. MANUALES)								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	

SAN VICENTE (ACT. MANUALES)								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	

STATUS DE CAPACITACION al 2001
ZONA 8

ZONA 8								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
11-12-13 June 2001	NOV	Actos Inaugurativos / Comunicación / Act. Manuales	Operación / Administrativa	43	20 hrs x turno	ANGEL D. ESTEBAN	ANGEL D. ESTEBAN	
13-14 June	NOV	Impugnación de Resultados	Operativa	33	20 hrs x turno	Angela Magaña	Angela Magaña	

PUEBLO VIEJO								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
17-18-19 June 2001	NOV	Inducción / Comunicación / Act. Manuales	Operación / Administrativa	43	20 hrs x turno	Angela Magaña	Angela Magaña	

SAN VICENTE								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
13-14 June	NOV	Inducción / Comunicación / Act. Manuales	Operación / Administrativa	33	20 hrs x turno	Angela Magaña	Angela Magaña	

SAN VICENTE (ACT. MANUALES)								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	

SAN VICENTE								
FECHA	TURNO	EVENTO	ORGANO	NO. PP'S	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR	
15-17 JUNIO	NOV	Actos Inaugurativos	OPERACION	21	20 hrs x turno	ANGEL D. ESTEBAN	ANGEL D. ESTEBAN	
17-18 JUNIO	NOV	Actos Inaugurativos	OPERACION	21	18 hrs x turno	ANGEL D. ESTEBAN	ANGEL D. ESTEBAN	

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

21-03

Status de Capacitación al 2002

ZONA 1

MEXICO NORTE		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
10 Ene 01	3turno	Asesorio de cumplimiento de los procedimientos	Operación / B. Ayala	3	21 hrs	Alfonso Martínez	ALFONSO MARTINEZ

MEXICO SUR		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
02 Mayo 01	MV	Programa de entrenamiento básico (Inducción)	Operación	21	3 Meses 1turno	RODOLFO MARTIN	

PACHUCA		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

TULAHUAC		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Status de Capacitación al 2002

ZONA 2

ALTAMIRANO		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

CHILPANCIANGO		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

OQUILA		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

TAXCO		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

ACAPULCO EXIDO		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
03 DE JUNIO	MV	Comunicación y Rescate por Radio y Señal	Operación y Mantenimiento	40	23 hrs 1turno	VERONICA SUAREZ	ALEJANDRO SUAREZ

ACAPULCO PAFAGAYO		EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
03 DE JUNIO	MV	Comunicación y Rescate por Radio y Señal	Operación y Mantenimiento	80	23 hrs 1turno	VERONICA SUAREZ	ALEJANDRO SUAREZ

TERCER CON
 FALTA DE ORIGEN

0184

DHUATANEJO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

LAZARO CARDENAS							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Status de Capacitación al 2002
ZONA 3

MÉRMOBILLO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

SANTA ANA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

QUATIMA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

QUARUCHE							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

LOS MICHES							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

QUIMAVE							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR

Status de Capacitación al 2002
ZONA 4

QUILARCO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
11-13 Junio	MTW	Alcance de Capacitación y Admisión de Personal	Ortiz y Hernández	25	21 hrs + 1 hora (Algar y Quere)		Magda García

TORREÓN							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIRIGIDO	NO. PPS	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCTOR
14-18 Junio	MTWTF	Comunicación y Responsabilidad	Ortiz y Hernández	24	21 hrs + 1 hora (ANTONIA MARR)		ANSELMO GARCIA

VALLA DE ORIGEN

0185

GÓMEZ PALACIO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA

CHIHUAMUA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA

Cd. Juárez							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA

Status de Capacitación al 2002
ZONA 5

CD. VICTORIA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA
27 febrero 02	NOY	Comunicación de acciones para TADG - Winograd	Operación y Administrativas	01	28 hrs x 1 hora	EDHA MEXIA	MIGUEL A. QUERREAO

MATAMOROS							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA
12 de junio	NOY	Comunicación de acciones para TADG - Winograd	Operación y Administrativas	01	28 hrs x 1 hora	Norma Angulo	EPA MEXIA

TAMPICO							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA

POZA RICA/TUXPAN							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA

MEXICOBA							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA

CD. VALLES							
FECHA	TURNO	EVENTO	DIAS/DO	NO. PP3	DURACION	INSTRUCTOR	INSTRUCIA

MATAMOROS
 FALLA DE ORIGEN

4026

