

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Contaduría y Administración

23 No 10

“LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN EL
COMERCIO FERRETERO. MODELO DE CAPACITACION
PROPUESTO”.

Seminario de Investigación Administrativa

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A N

Micaela Ma. del Carmen Alvarado Meza

y

Micaela Margarita Alvarado Meza

Director del Seminario: LIC. JORGE DE LA ROSA



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN EL COMERCIO FERRETERO.

MODELO DE CAPACITACION PROPUESTO

I N D I C E

	Pág.
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.- "Importancia de la Capacitación en la Ad ministración del Personal".....	3
1. Administración del Personal.....	4
2. Función de Capacitación.....	13
3. Proceso de Capacitación.....	18
4. Técnicas de Aprendizaje.....	22
5. Reformas a la Ley Federal del Trabajo en Mate ria de Capacitación.....	30
CAPITULO II. "La Industria Ferretera a Nivel Nacional".	39
1. Origen del Comercio Ferretero.....	40
2. Importancia de los Productos Ferreteros.....	43
3. Comercio Ferretero.....	57
4. La Capacitación Problema General.....	61
CAPITULO III. "Estudio Práctico de Necesidades de Capa citación en el Comercio Ferretero".....	67
1. Justificación del Estudio.....	68
2. Elaboración de Cuestionarios y su Aplicación ..	71
3. Detección de Necesidades de Capacitación en - el Nivel Ejecutivo.....	79
4. Detección de Necesidades de Capacitación en - el Nivel Administrativo.....	85
5. Detección de Necesidades de Capacitación en - el Nivel Operativo.....	93

CAPITULO IV. "Proposición de un Plan de Capacitación, y Adiestramiento para el Comercio Ferre- tero.....	101
1. Reflexiones.....	102
2. Resumen General del Plan de Capacitación y - - Adiestramiento para el Comercio Ferretero.....	105
3. Programas Específicos de Capacitación Por Nive- les.....	108
4. Procedimiento para la Elaboración de los Cur-- sos de Capacitación y Adiestramiento.....	111
5. Control y Evaluación.....	115
CAPITULO V. "El Licenciado en Administración y la Ca- pacitación".....	126
1. El Perfil del Licenciado en Administración....	127
2. La Capacitación. Función del Licenciado en Ad- ministración.....	131
CONCLUSIONES	136
BIBLIOGRAFIA	138

I N T R O D U C C I O N

El contenido del presente Seminario de Investigación de Tesis, trata sobre la capacitación para el desarrollo del hombre en cualquier organización.

La capacitación es una función que siempre se ha dado en forma empírica, (cuando no se planea, no se diagnostican las necesidades y no existe fijación de objetivos) en la actualidad se trata de que esta capacitación sea programada para cubrir las necesidades del personal y la organización. Los cambios realizados en la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación, complementan lo que en la práctica se había llevado, teniendo como mira beneficiar a la clase trabajadora.

En relación a lo anterior, hemos elaborado un programa de capacitación para el comercio ferretero, al que consideramos tiene necesidades específicas que cualquier otra rama comercial, por ejemplo: el personal con que cuentan debe realizar actividades más complejas como lo es el conocimiento y manejo de herramientas eléctricas, neumáticas y manuales, inclusive deben estar al tanto de las innovaciones que se tengan en estos productos.

Para elaborar programas de capacitación, es indispensable detectar las necesidades de todos los niveles y puestos que existan en una organización, teniendo como finalidad subsanar estas deficiencias y que a su vez el trabajador y el patrón logren sus metas.

En el capítulo IV proponemos un programa de capacitación para el comercio ferretero, este programa no es limitativo ya que día a día van cambiando las necesidades de las organizaciones y las técnicas para su elaboración se perfeccionan proporcionando varios caminos a seguir.

El Licenciado en Administración, por su preparación, encuentra en la función de capacitación la oportunidad para realizarse profesionalmente y hacer posible que nuestro País avance con la cooperación de personas capacitadas.

Esperamos que la presente sea de utilidad a las personas que deseen consultar o conocer la capacitación y sus problemas en el comercio ferretero.

CAPITULO I.

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN LA ADMISTRACION DEL PERSONAL.

1. Administración del Personal.
 - 1.1 Origen de la Administración del Personal.
 - 1.2 Características del Ser Humano.
 - 1.3 Definiciones de Administración del Personal.
 - 1.4 Funciones en la Administración del Personal.
2. Función de Capacitación.
3. Proceso de Capacitación.
 - 3.1 Etapas del Proceso de Capacitación.
4. Técnicas de Aprendizaje.
 - 4.1 Funcionamiento de las Técnicas de Aprendizaje.
 - 4.2 Material Didáctico.
5. Reformas a la Ley Federal del Trabajo en materia - de Capacitación.
 - 5.1 El Artículo 123 y la Capacitación.

I

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN LA ADMINISTRACION DEL
PERSONAL.

1. ADMINISTRACION DEL PERSONAL.

1.1 Origen de la Administración del Personal.

La administración del personal se desarrolló por una serie de factores, entre ellos tenemos como antecedente - el desenvolvimiento industrial puesto en marcha hace dos siglos, requiriendo este avance de una mayor preparación en la especialización de conocimientos.

Una muestra de esta situación, la encontramos durante la década de 1920 a 1930, donde varias compañías establecieron plazas para personas especializadas en la administración del personal, con conocimientos en contratación de nuevos elementos y en la solución de problemas - que surgían en las relaciones entre la empresa y sus empleados. Estos problemas de alguna manera influyeron en la sociedad, pues la clase trabajadora en esa época, presionó por conseguir mejores condiciones de trabajo y mediante una organización entre trabajadores surgieron los sindicatos para defender los intereses del trabajador - como ser humano.

Los movimientos sociales provocados por los sindicatos, buscaban una serie de mejoras para el trabajador, como son: un sistema de salarios justo, reducción en las horas de trabajo, libertad sindical y en general, un trato más humano.

Esta situación originó una serie de cambios legales y - para el cumplimiento de éstos, se hace necesaria la utilización de modernas técnicas de administración, que -- contribuyera a la organización, especialización de las - relaciones humanas y eficiencia del trabajo, eliminando la improvisación.

Sin embargo, el adelanto en la administración de personal no se compara con los obtenidos en el campo mecánico de la industria, lo cual, se puede atribuir a la complejidad del ser humano en comparación con el campo mecánico. Es mucho más difícil comprender los instintos - y los impulsos humanos, las capacidades y las actitudes, los gustos y las contrariedades, que las máquinas, los - inventos o los procedimientos; es por eso que el personal requiere de estudio, entendimiento y elaboración de una serie de principios para la buena administración de los mismos.

1.2 Características del Ser Humano.

El Ser Humano posee ciertas características que lo hace diferente a los recursos con que cuenta una institución, siendo el hombre el que crea, desarrolla y culmina la - vida de cualquier organismo social.

Estas características son:

a) El hombre no puede ser propiedad de la Institución.

El hombre se contrata voluntariamente, las habilidades, conocimientos y aptitudes son patrimonio del - empleado o trabajador, no existe la esclavitud y na

die podrá ser obligada a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento, salvo lo señalado por los Artículos 2o.-4o. y 5o. Constitucionales que dicen: "Se obligará a prestar trabajos personales, por pena impuesta por autoridad judicial, las funciones censales y electorales, el servicio de las armas y el jurado, y los puestos de elección popular de acuerdo a las leyes respectivas".

Las personas tienen completa libertad para dedicarse a la profesión, industria, comercio o trabajo - siendo lícitos.

- b) Las actividades de las personas son voluntarias.

La institución no siempre contará con el máximo esfuerzo de su personal, para lograr su colaboración se requiere que los objetivos organizacionales, se identifiquen con los objetivos personales.

- c) Las experiencias, habilidades y conocimientos, son intangibles.

El personal se contrata ante una institución, demostrando con el tiempo sus conocimientos, experiencias, habilidades a través de su comportamiento, - la intensidad de esta demostración, depende de su situación económica, de la efectiva motivación que tenga el entorno que le rodea.

- d) El total de personas aptas para desarrollar un trabajo, puede verse incrementado en una institución - o en un País.

- A través del descubrimiento de habilidades e intereses desconocidos por las personas, para ello nos presta valiosa ayuda los test psicológicos.
- Mejoramiento de Recursos Humanos a través de proporcionarles conocimientos, habilidades y aptitudes con la educación, la capacitación y el desarrollo.

e) El personal capacitado es escaso.

El hombre es un ser individual que posee características propias y habilidades que puedan desarrollarse por una continua capacitación. Las personas no instruidas están incapacitadas para desempeñar trabajos especializados, es por eso que de 18'249.6 millones de población activa con que cuenta México,⁽¹⁾ solamente 16'843.0 se encuentran empleados; de esos, el 61% están dedicados a la agricultura y menos del 15% a la industria.⁽²⁾

1.3 Definiciones de Administración de Personal.

Autor: Fernández Arena.

"La Administración de Recursos Humanos es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, contando para ello con una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

Autor: Fernando Arias Galicia.

"La Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las -

(1) V. Informe de Gobierno. 1981.

(2) Economía, Sociología y Educación. (Víctor Gallo Martínez). P.21.

experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc.; de los miembros de la organización y del País en general".

Autor: Thomas G. Spates.

"La Administración de Personal es un código sobre las formas de organizar y tratar de los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos puede llegar a la mejor -- realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima para ellos mismos y para su grupo, dando así a la empresa de la que forma parte, -- una ventaja competitiva determinante y por ende, resultados óptimos".

Autor: Karl E. Ettinger.

"Administración de Personal: Parte de la dirección del negocio que se ocupa del aprovechamiento eficaz del potencial humano, reclutando y contratando personal, estableciendo y manteniendo condiciones adecuadas de trabajo y llevando historiales o expedientes de los empleados. Actividades, relaciones y tratos entre la dirección, los empleados y el gobierno que intentan resolver de la manera más mutuamente armónica, los problemas humanos y de negocios de los interesados provechosos para toda la estructura y destinados a alcanzar metas preestablecidas".

Autor: Andrew F. Sikula.

"La Administración de Personal es el empleo de los Recursos Humanos por una empresa y dentro de ella.

El hombre es un elemento totalmente diferente a los re cursos con que cuenta una organización, en la actualidad, el hombre deja de ser un medio para lograr los objetivos organizacionales, ya que en sí él es quien inicia y establece las metas y objetivos a realizar, valiéndose del proceso administrativo. Este proceso es utilizado por el hombre para que aumente su esfuerzo, mejore sus capacidades, sus habilidades, aumente su experiencia, etc.; ayudándole a desarrollarse como miembro de la organización y del País en general.

Lo anterior, trata de borrar ese concepto negativo donde el proceso administrativo era utilizado para la explotación del hombre.

En nuestro concepto, consideramos que la Administración de Personal no es un código porque no está formado por leyes, es un proceso porque se dá a través de pasos lôgicos y concatenados aplicable en cualquiera de las funciones de Administración que se presenten dentro de una organización.

Como se puede apreciar, el elemento humano es vital para el funcionamiento de cualquier institución, por ello es importante que se preste primordial atención a su --personal.

1.4 Funciones en la Administración del Personal.

No existe un tipo de estructura o grupo de funciones capaces de cubrir las necesidades de toda institución, ya que la estructura efectiva en una organización, muy fá-

cilmente puede ser un fracaso para otra de diferente actividad, en cada caso existen exigencias específicas que determinan las funciones de los Recursos Humanos.

Los investigadores de la materia han realizado diferentes estudios con el fin de determinar las actividades básicas que debe realizar el área de personal.

Así tenemos que el autor Andrew F. Sikula propone siete funciones básicas:

1. Planeación de los Recursos Humanos.
2. Integración y Evaluación de Personal.
3. Capacitación y Desarrollo.
4. Administración de Sueldos y Salarios.
5. Administración de Prestaciones y Servicios.
6. Política de Higiene y Seguridad.
7. Relaciones Laborales.

El motivo por el cual exponemos las funciones de personal, es para ubicarnos en donde se encuentra la capacitación, tema central de este estudio y por tal motivo, trataremos de definir las siete funciones brevemente, para mostrar los puntos básicos del área de personal.

1. Planeación de los Recursos Humanos:

Es un proceso por el cual se satisfacen las necesidades de personal, asegurándose de que exista el número y gente adecuada, que se ubique en lu--

gar correcto y tiempo oportuno. La planeación - dará como resultado un máximo de beneficio individual e institucional.

2. Integración y Evaluación del Personal.

Es un proceso por cinco pasos a seguir.

- 2.1 Reclutamiento. Es la captación de personal para la institución, el objetivo de reclutamiento es reunir un grupo de empleados potenciales.
- 2.2 Selección. Selecciona al personal que pasará a formar parte de la institución, esta selección está basada en ciertos requisitos que debe contener el personal para el puesto que va a ocupar.
- 2.3 Colocación. De acuerdo a los requisitos que posee el personal, será asignado al puesto - apropiado.
- 2.4 Instrucción. Son las instrucciones iniciales y a la capacitación que recibe un nuevo empleado para lograr la integración a la institución.
- 2.5 Evaluación. Las evaluaciones son de manera - continúa, pues son una base para determinar - promociones, aumentos de salarios y otras funciones.

3. Capacitación y Desarrollo.

Son procesos de aprendizaje que permite al personal un desarrollo máximo de sus aptitudes y habilidades.

La capacitación es un proceso de instrucción sistemático dirigido a empleados comunes, donde la enseñanza es de tipo manual y operativo.

El desarrollo es un proceso a largo plazo, dirigido al personal, donde la enseñanza es de tipo teórico y de conceptos abstractos.

NOTA: Consideramos que la definición de Andrew F. Sikula sobre la capacitación, no es de tipo manual y operativo, una de sus cualidades es desarrollar conocimientos técnicos, científicos y administrativos; este tipo de instrucción se da en todos los niveles, pudiendo presentarse en cualquier momento con el objeto de que los empleados estén preparados para resolver problemas referentes al puesto que ocupan.

4. Administración de Sueldos y Salarios.

Se encarga de vigilar el pago oportuno y correcto de los empleados, que su pago sea el merecido a su trabajo. Se realizan diferentes estudios con el fin de equilibrar trabajo-sueldo y para resolver diferentes problemas como: niveles de sueldo y salario, método de pago, compensación indirecta, exenciones y control de sueldos y salarios.

5. Administración y Prestaciones y Servicios.

La institución proporciona a los empleados, las compensaciones que merecen, motivándolos, creando una mayor lealtad a la compañía, reducir el ausentismo y mejorar la fuerza de trabajo.

6. Políticas de Higiene y Seguridad.

Tratan de proporcionar y mantener un medio ambiente de trabajo que beneficie la salud, la moral y propicie una elevada producción.

7. Relaciones Laborales.

Son las relaciones entre trabajador y patrón de una institución, éstas deben ser desarrolladas permanentemente para lograr contratos, acuerdos viables y conciliar los intereses de ambas partes.

2. FUNCION DE CAPACITACION.

Para ubicarnos en la función de capacitación es necesario mencionar algunos antecedentes históricos.

Así tenemos que el fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo, en los pueblos primitivos la educación se da al tratar de enseñar e intercambiar habilidades.

Como antecedente de la educación, encontramos a los aprendices desde hace 2000 años A.C. y a la estructura de los gremios.

Originalmente el método de instrucción consistía en -- que una persona experimentada en determinado oficio o actividad, instruía a un aprendiz con el objeto de impartirle conocimientos y desarrollarle habilidades. - Este método de instrucción elemental, es una base para integrar a los individuos a su actividad productiva.

La Capacitación y el Adiestramiento como proceso de enseñanza-aprendizaje, han evolucionado al ir surgiendo nuevas técnicas pedagógicas y fenómenos sociales, así tenemos:

El surgimiento de la era industrial que marca un cambio en la estructura educacional, las escuelas industriales se fijan como meta lograr mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo en el menor tiempo posible.

Para lograr los conocimientos y procedimientos de trabajo, es necesario capacitar y adiestrar la mano de obra, para satisfacer las necesidades que origina la nueva tecnología y el crecimiento de las empresas.

Existen varias definiciones de lo que es la capacitación el adiestramiento y desarrollo.

a) "Adiestramiento. Se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista, el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipo".⁽³⁾

"Adiestramiento. Es el conjunto de procesos sistematizados, por medio de los cuales se intentará modificar conocimientos, destrezas y habilidades de los hombres para hacerlos más eficientes y efectivos en el desempeño de su oficio".⁽⁴⁾

"Adiestramiento. Es proporcionar destreza en una --

(3) Isaac Guzmán Valdivia. Problemas de la Administración. P. 69.

(4) J. Marroquín Quintana. Capacitación de Recursos Humanos. P. 51.

habilidad adquirida casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajo de carácter muscular o motriz".⁽⁵⁾

Comúnmente los autores concluyen que el adiestramiento va dirigido a empleados de menor categoría: obreros, empleados de limpieza, etc., y que su trabajo es de tipo manual.

b) "Capacitación. Tiene un significado más amplio. - Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos, funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante".⁽³⁾

"Capacitación. Es el conjunto de procedimientos -- sistematizados por medio de los cuales se trata de modificar conocimientos, habilidades mentales y actitudes de los individuos con el objeto de que estén mejor preparados para resolver problemas referentes a su ocupación".⁽⁴⁾

"Capacitación. Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo".⁽⁵⁾

"Capacitación. Es un proceso universal que sucede todo el tiempo y en todos los lugares. Su propósito estriba en ayudar a cada individuo para que desarrolle su potencial al máximo a través de la experiencia acumulada dentro de la organización".⁽⁶⁾

(3) Isaac Guzmán Valdivia. Problemas de la Administración. P.69.

(4) J.Marroquín Quintana. Capacitación de Recursos Humanos. P.51.

(5) Fernando Arias G. Administración de Recursos Humanos. P.310.

(6) Tesis. El Proceso de Enseñanza-Aprendizaje, Aplicados a la Capacitación en la Empresa. U.N.A.M. P.53.

La Capacitación como se ve, es más amplia que el adiestramiento; se enfoca en aspectos técnicos e intelectuales y va dirigido a empleados, ejecutivos y funcionarios.

Es claro que el objetivo de la capacitación es el trabajador, como Ser Humano, como ser productivo a través del desarrollo máximo de sus capacidades y sus habilidades.

- c) "Desarrollo del Personal. Su objetivo es brindar oportunidades para el desarrollo integral de los trabajadores a fin de que logren satisfacer sus diferentes tipos de necesidades y para que en lo referente al trabajo, puedan ocupar puestos superiores. Su política es identificar aquellas áreas en las que las personas puedan aspirar a su promoción, determinando -- los puestos sujetos a ella a fin de definir los planes de desarrollo".⁽⁵⁾

"Desarrollo de Personal. El objeto de las asignaciones de desarrollo, es el de proveer experiencia operativa, ampliar la confianza y en general prepara a a quien las recibe, para responsabilidades más altas. Sirven para dar balance a las inyecciones de conocimientos teóricos primarios, que provienen del entrenamiento formal".⁽⁷⁾

Debemos tener en cuenta que el Ser Humano es algo más que un productor o un consumidor, ya que tiene los instrumentos indispensables para conocerse, para conocer la realidad de que forma parte y para actuar consciente y creadoramente en relación a su actividad y su ambiente, cuando el Ser Humano ingresa a los centros de producción pasa por las siguientes etapas:

- a) El Como Hacer.
- b) El Saber Hacer.
- c) El Querer Hacer.

(5) Fernando Arias G. Administración de Recursos Humanos. P. 310.

(7) Gordon Mc.Beath. Organización y Planeación de Recursos Humanos. P.136

- a) El Como Hacer. El hombre al ingresar a un trabajo recibe una serie de instrucciones y aprende a efectuar la operación a medida que transcurre el tiempo adquiere la experiencia, este tipo de instrucción es conocida como "El Como Hacer", su producción es baja y aún en la presión de castigos y amonestaciones no se logra un mejoramiento en el ritmo de trabajo, el trabajador no tiene interés personal en realizar su trabajo".
- b) El Saber Hacer. En las empresas pequeñas generalmente la capacitación consiste en enseñar - "El Saber Hacer" este tipo de capacitación se realiza sin planeación, sin diagnóstico, no se establecen objetivos, ni las metas que se deban alcanzar trayendo como resultado: rotación de personal, inseguridad, conflictos, baja producción, mala calidad y desperdicios.
- c) El Querer Hacer. El hombre solicalmente útil, económica y laboralmente, se encuentra ádecuado a su trabajo, ésta es la etapa del "Querer Hacer" y se logra sólo cuando hay integración - entre trabajador y empresa, ésto quiere decir, cuando el trabajador se siente parte de la empresa y conoce el por qué, el cuándo, el cómo, sintiéndose plenamente identificado en su mundo laboral. Esta identificación le permite -- que disfrute al realizar sus tareas y sentirse realizado como ser productivo y como ser socialmente útil.

3. PROCESO DE CAPACITACION.

Todo proceso está compuesto por una serie de etapas y - pasos lógicos que se deben seguir para tener éxito. Exis- ten pasos generalmente aceptados como: Prever, planear, organizar, dirigir y controlar (proceso administrativo). Así pues, el proceso de la capacitación no es la excep- ción y también requiere de estos pasos y etapas.

Isaac Guzmán Valdivia considera al proceso de capacita- ción, formado por seis etapas:

1. Investigación para determinar las necesidades rea- les que existan o que deban satisfacerse a corto, - mediano y largo plazo. (Previsión).
2. Una vez señaladas las necesidades, es necesario fi- jar objetivos que se deban lograr. (Planeación).
3. Definir el contenido de educación, ¿Qué tenemos? - ¿Qué materias y áreas deben ser cubiertas en los - cursos?. (Planeación).
4. Señalar la forma y el método de instrucción para - el curso. (Organización y Dirección).
5. Realizado el curso, se tendrá que evaluar. (Control).
6. El seguimiento o continuación de la capacitación.- (Control).

Robert L. Craig establece cinco etapas del proceso de - capacitación:

1. La determinación de necesidades de capacitación. (Prever).
2. Determinación del contenido y objetivos. (Planeación).
3. Selección del método y medios de capacitación. (Organizar-dirigir).
4. Evaluación. (Control).
5. Uso de los resultados de evaluación. (Control).

Observando estos dos procesos, nos daremos cuenta que las etapas a seguir en esencia, son las mismas, pues para ambos autores la determinación de necesidades es el punto de partida del proceso, la segunda etapa lógica es la elaboración de los objetivos a lograr, mediante el proceso; la organización y la dirección se pueden dar conjuntamente, entendiendo la organización como función que consiste en allegarse de los medios disponibles para el logro de los objetivos, y la dirección como función de señalar la forma en que se va a instruir y el método a seguir.

Finalmente ambos autores terminan el proceso de capacitación con la evaluación que es el control y la retroalimentación de todo el proceso.

3.1 Etapas del Proceso de Capacitación.

1. Prever. Es la determinación de necesidades reales a corto, mediano y largo plazo.

En esta etapa trataremos de identificar el problema de la institución determinando si la deficiencia operacional que se trata de corregir es en realidad un problema de capacitación y - determinar soluciones para subsanar esa deficiencia, ya que el objetivo de la capacitación es diseñar un sistema de personas, ambiente y accesorios que produzcan el nivel de desempeño deseado.

2. Planear. Determinación de objetivos y contenido de capacitación.

Se empieza a determinar el contenido en el momento en que encontramos la diferencia entre - lo que los sujetos son capaces de hacer, antes de la capacitación y lo que se desea que hagan después de la misma. Esta diferencia es conocida como "diferencial del desempeño del trabajo" y se encuentra midiendo la relación entre lo que los capacitados deben hacer y lo que -- pueden hacer.

3. Organizar y Dirigir. Selección del método y - material didáctico para capacitar.

El material didáctico debe ser elegido en base a los siguientes factores:

- Psicológicos. Los que nos permitirán su -- eficiente trabajo de capacitación.
- Económicos-Administrativos. Los que costarán menos y se considerarán a las circuns-- tancias.

- Costo-Beneficio. Los que cumplirán con su objetivo de aprendizaje no importando su bajo costo si se obtiene el beneficio deseado, ya que el material didáctico de elevado costo, puede ser un fracaso si no es el adecuado o viceversa.

4. Control. Evaluación.

El problema de medir la efectividad de la capacitación no es sencillo, implica cuestiones como la validez de los criterios y su confiabilidad. Se podría recurrir a una prueba de conocimientos, pero no hay que olvidar que la capacitación no solo ha pretendido agregar conocimientos, sino también actitudes y conductas más difíciles de evaluar.

Si el programa de capacitación contempla objetivos realizables, la batalla está casi ganada, ya que nos permite saber qué vamos a evaluar y sobre qué bases.

La evaluación nos permite medir el nivel de eficiencia, respecto al comportamiento que debería haber logrado el capacitado y debemos decirnos que también ha llegado a las metas establecidas.

Los resultados de la evaluación es una parte del control, pues sirve para retroalimentar el proceso de capacitación y determinar el seguimiento del mismo, además:

- a. Es una base para transformar o perfeccionar el programa de capacitación.
- b. Planear el entrenamiento futuro.
- c. Asignar puestos a los capacitados, etc.

4. TECNICAS DE APRENDIZAJE.

Las técnicas de aprendizaje son los medios de instrucción para lograr los objetivos que pretenda un programa de capacitación. Por lo tanto, se requiere primero elaborar un diagnóstico de la empresa para determinar sus necesidades de capacitación y utilizar las técnicas más acordes.

Estas técnicas nos auxilian en el aprendizaje del individuo, haciendo más objetivo el conocimiento que se imparte así como habilidades que se desarrollen.

Antiguamente la imagen del educador era como un ser superdotado de conocimientos que sólo él poseía y en sus sesiones de enseñanza, solamente él participaba y decía la última palabra.

La educación ha ido evolucionando, de tal manera que las técnicas motivan al educador haciendo más participativas las sesiones de aprendizaje.

La participación de los educandos logra que éstos lleguen a sus propias conclusiones del conocimiento impartido.

Las técnicas a utilizar son determinadas por las siguientes áreas de aprendizaje.

- a. Cognoscitiva.
- b. Psicomotriz.
- c. Afectiva.

El elegir las técnicas más adecuadas para las sesiones o clases, se deja a criterio del educador, pues en un momento dado, esa sesión puede abarcar las tres áreas de aprendizaje.

Sin embargo, el educador debe estar consciente que sea cual fuere la técnica, esta debe llenar las siguientes condiciones:

1. Que tenga un objetivo de aprendizaje claro y preciso.
2. Que esté acorde al tipo de materia que se pretenda impartir.
3. Que las condiciones ambientales estén controladas para que no disminuya su efectividad.

Dentro de las condiciones ambientales controlables, podemos citar:

- a. El ruido.
- b. El calor.
- c. La luz.
- d. El smog.

A continuación se propone una clasificación de las técnicas de instrucción. La clasificación no limita el número de éstas, pero da a conocer las más habituales.

(8)

TECNICAS DE INSTRUCCION POR AREAS DE APRENDIZAJE.

AREAS DE APRENDIZAJE

T E C N I C A S

COGNOSCITIVA.

- Expositiva (clase formal).
- Lectura comentada o estudio supervisado.
- Instrucción programada.
- Discusión dirigida.
- Panel de discusión.
- Corrillos.
- Diálogos simultáneos.
- Tormenta de ideas.
- Estudio de casos.

PSICO-MOTRIZ

- Demostrativa o taller de - aprendizaje.
- Estudio de casos.

AFECTIVA

- Estudio de casos.
- Juegos vivenciales.
- Dramatización.
- Tormenta de ideas.

4.1 Funcionamiento de las Técnicas de Aprendizaje.

4.1.1. Expositiva (clase formal).

El instructor expone un tema o actividad oralmente ante un grupo de personas para proporcionar conocimientos por medio de la información. El habla, -- pregunta, ejemplifica e ilustra acerca del tema, - se apoya en material didáctico como: pizarrón, rotafolio, retroproyector, etc.; los participantes - escuchan, reflexionan y contestan las preguntas.

4.1.2. Lectura Comentada o Estudio Supervisado.

El educando progresa a su propio ritmo siguiendo - una serie de instrucciones que presentan toda la - información del tema a tratar, conteniendo una par - te teórica y una práctica (preguntas y/o ejercicios) los ejercicios se presentan y los resultados correc - tos se comentan permitiendo que el participante se autoevalúe.

El instructor. Supervisa y estimula el estudio de los participantes al término del material didáctico, hace comentarios y resuelve las dudas que se - hayan presentado.

4.1.3. Instrucción Programada.

El participante. Resuelve cuestiones que contie-- nen los materiales impresos y obtiene información inmediata sobre sus respuestas en el mismo mate-- rial. Si la respuesta es correcta, sigue adelante en caso contrario, se señala el error. Esta técnii

ca requiere que el material sea preparado por una persona que conozca la instrucción programada, ya que el documento impreso debe contener en forma ordenada y sistemática, las cuestiones a resolver desde niveles simples a otros más complejos.

El Instructor. Supervisa las respuestas e indica cuando existen errores, resuelve sus dudas y estimula el estudio.

4.1.4 Discusión dirigida.

La función del instructor es estimular la participación, jerarquizar y estructurar las respuestas para obtener los conceptos del tema tratado. Plantea preguntas a cada uno de los integrantes del grupo, las respuestas se anotan en el pizarrón y en unión del grupo obtienen una conclusión.

4.1.5. Panel de Discusión.

Formado por un grupo de expositores expertos en un tema que comentan, discuten y opinan sobre el mismo, hacen comentarios ante un grupo de participantes durante determinado tiempo. Los participantes realizan preguntas a los expositores, para aclarar, ampliar, ejemplificar o comentar aspectos importantes. Además, se requiere de un moderador que asigne la palabra a expositores como a participantes, aclarando conceptos y sintetizando.

4.1.6. Corrillos.

Formado por pequeños grupos que analizan y discuten un tema. En cada grupo se nombra un modera-

dor y un secretario. Al secretario se le entrega una tarjeta que contiene las actividades a realizar; un cuestionario guía del análisis y la discusión; y un documento informativo sobre el tema, - este material lo distribuye a cada integrante del corrillo. La función del moderador es controlar la participación en el corrillo.

Cuando el tiempo fijado se ha terminado, el instructor suspende el trabajo de los corrillos y cada secretario expone sus conclusiones del grupo, - éstas se anotan en un pizarrón en forma ordenada y resumida, aclarando dudas y obteniendo conclusiones finales.

4.1.7. Diálogos Simultáneos.

El instructor. Es un moderador que expone conceptos o ideas de un tema para obtener opiniones del mismo. Los participantes se dividen en parejas y dialogan durante dos o tres minutos, el diálogo - es en voz baja evitando interferir en los comentarios de los demás participantes.

4.1.8. Tormenta de Ideas.

Se utilizará en la solución de un problema, desarrollo de un proyecto o actividad. Se forman grupos para que cada integrante manifieste sus ideas que den la solución al problema, existiendo un - - coordinador que anote las ideas en el orden que - van surgiendo (todas las ideas son tomadas en cuenta y no juzgadas). Estas ideas posteriormente se analizan para seleccionar la mejor respuesta. Es

ta técnica estimula la participación y creatividad, desarrolla la toma de decisiones y acciones que mejoren la productividad en cualquier campo.

4.1.9. Demostrativa o Taller de Aprendizaje.

El instructor realiza las actividades de un puesto de trabajo para que el grupo lo observe, explicando y dando relevancia a los puntos claves más importantes. La demostración se repite tantas veces como sea necesario hasta que el participante haya comprendido y aclarado sus dudas.

Una vez lograda la comprensión, cada participante explica y ejecuta la operación, el instructor ayuda, señala los aciertos y corrige los errores.

4.1.10. Estudio de Casos.

Uno o dos grupos estudian y analizan un caso para proponer soluciones, desarrollando las siguientes fases:

- 1a. Se elabora un documento que contenga el caso a estudiar y se distribuye entre los participantes.
- 2a. El grupo o los grupos estudian el caso identificando el problema, reuniendo datos y dando soluciones posibles.
- 3a. Se inicia una discusión dirigida por el instructor para seleccionar y aplicar la mejor solución. Si se realiza con dos grupos, cada grupo da soluciones por separado.

NOTA: El caso debe ser real y acorde a situaciones o problemas que el grupo haya experimentado.

4.1.11 Juegos Vivenciales.

Es una dinámica de grupo que tiene como base la competencia entre los participantes. Su objetivo es -- crear conciencia, sensibilizar y cambiar actitudes.

4.1.12 Dramatización.

Es la representación por algunos de los participan-tes de personajes convencionales que, actúan en te-ma o situación hipotética o real.

Los demás participantes observan y anotan lo que -- ocurre, al finalizar la representación se analiza - ésta y se dan soluciones. Concluyendo con una dis-cusión controlada por el instructor, la técnica tie-ne dos variaciones: la dramatización estructurada y la espontánea.

4.2 Material Didáctico.

Son aquellos que permiten dar conocimiento a los -- educandos, despertándoles los sentidos, imprimiendo realismo y objetividad a las actividades del proce-so de enseñanza-aprendizaje. Es por ello necesario hacer una selección adecuada y junto con las técni-cas de instrucción, lograr los objetivos.

El Material Didáctico debe cumplir con las siguien-tes condiciones:

- a. Proporcionar a los participantes información que conocer, manejar o palicar.
- b. Ser empleados en el momento de la enseñanza.
- c. Utilizarse en presencia de los participantes a quienes en ocasiones se les permirá su manejo.

4.2.1 Material Didáctico más utilizado:

- Pizarrón.
- Rotafolios.

- Franelógrafo.
- Magnetógrafo.
- Pantalla.
- Proyector.
- Grabadoras.
- Máquinas - Herramientas.
- Simuladores.
- Gráficas.
- Manuales.

5. REFORMAS A LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO EN MATERIA DE -
CAPACITACION.

En el Artículo 123 de la Constitución se enmarcan los -
derechos y obligaciones de los trabajadores, éste se en
cuentra dividido por dos apartados: "A" y "B".

Anteriormente la Ley Federal del Trabajo estaba integra
da solamente por XXXI Fracciones, éstas contenían los -
órganos políticos del Estado, su Reglamento de Trabajo -
y sus funciones. En esa época, los servidores del Po--
der Público no quedaron incluidos en la Legislación; la
Ley Federal del Trabajo sólo protegía a los empleados -
de la iniciativa privada.

La protección de los empleados públicos se encontraba -
dentro de las Leyes del Servicio Civil, expedidas por -
el Legislador Pascual Ortíz Rubio en 1931, señalando: -
"Las relaciones entre el Estado y sus servidores se re-
girán por las leyes del Servicio Civil que se expidan".

La Ley del Servicio Civil es el primer indicio del apar-
tado "B". En 1938 los presidentes tenían la facultad -

de nombrar y remover a todos los funcionarios y empleados administrativos. Es hasta el sexenio del Presidente A.L. Rodríguez, quien abdica a esta facultad instruyendo a todos los jefes de las dependencias del Ejecutivo para que los empleados de la administración no fueran removidos sino con una causa a todas luces justificada, así aparecen las primeras disposiciones que favorecen a los empleados públicos y se consagra en el acuerdo sobre organización y funcionamiento de la Ley del Servicio Civil expedida el 12 de Abril de 1934, ésta contiene normas para la admisión y nombramiento de los servidores del gobierno, señala sus derechos, obligaciones recompensas y establece en su favor la garantía en que a partir de la fecha del presente acuerdo, ningún funcionario o empleado podrá ser removido de puesto sin causa justa y debidamente comprobada ante comisiones del Servicio Civil.

Posteriormente con sentido revolucionario fué promulgado por el Presidente Cárdenas el Estatuto de los Trabajadores al Servicio de los Poderes de la Unión, con fecha 5 de Noviembre de 1938, reformado el 4 de Abril de 1941, durante el régimen del Presidente General Manuel Avila Camacho.

Las normas principales del Estatuto Cardenista pasaron a ocupar sitio de honor en el Artículo 123 de la Constitución, al ser adicionado éste durante el régimen del Lic. Adolfo López Mateos, como aparece en el Diario Oficial de la Federación el 5 de Diciembre de 1960.

El Presidente de la República, Lic. Adolfo López Mateos en el Decreto del 5 de Diciembre de 1960, declara refor

mado y adicionado el Artículo 123 de la propia Constitución quedando así:

"Se creó el Apartado "B" con XIV Fracciones, ésta rige - entre los Poderes de la Unión, los Gobiernos del Distrito y de los Territorios Federales y sus trabajadores, y las XXXI Fracciones anteriores pasaron a formar parte - del Apartado "A" que rige entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo".

5.1 El Artículo 123 y la Capacitación.

Durante el inicio del presente régimen, se había manifestado la necesidad de lograr mejores índices de productividad y mejorar los niveles de vida de los trabajadores, para lograrlo es indispensable plantear el establecimiento de un Sistema Nacional de Capacitación y -- Adiestramiento para satisfacer dichas necesidades.

El Gobierno Mexicano constitucionaliza el derecho obrero a la capacitación y al adiestramiento. Esta reforma fué decretada el 27 de diciembre de 1977 y fué publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 28 de Abril de 1978, entrando en vigor el 1o. de Mayo del mismo año. Esta reforma estableció el Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento que está a cargo de la -- Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento (U.C.E.C.A.), organismo desconcentrado dependiente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Las funciones de la U.C.E.C.A. tiene los siguientes objetivos:

- I. Estudiar y promover la generación de empleos.
- II. Promover y supervisar la colocación de los trabajadores.
- III. Organizar, Promover y Supervisar la capacitación - y el Adiestramiento de los Trabajadores.
- IV. Registrar las constancias de habilidades laborales.

La Ley Federal del Trabajo marca que: "Toda persona -- tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil". Este precepto surge de la necesidad de proporcionar seguridad y protección a los trabajadores.

Las reformas al Derecho del Trabajo en materia de capacitación, mantienen el deseo de seguir proporcionando - seguridad y protección a través de trabajadores, cada vez más preparados y aptos para las labores, por tal motivo, es necesario promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, ya que ésta tiene como objeto lograr "EL DESEO DE QUERER HACER EL TRABAJO" por medio de una mayor integración al centro del mismo y permitir que se eleve el nivel de vida económico y cultural.

La preparación busca el mejor desarrollo del mismo en su puesto, en uno de nueva creación, etc.

La protección al trabajador queda por escrito mediante un contrato de trabajo, documento que contiene las condiciones, la indicación que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y progra-

mas establecidos o que se establezcan en la institución conforme a lo dispuesto por la Ley.

Existen contratos individuales de trabajo y contratos colectivos. Si la empresa tiene a sus trabajadores por contrato colectivo, éstos deben contener el proceso de capacitación y presentar los programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su aprobación cada dos años. Esto tiene como objeto que los programas estén acordes a las nuevas técnicas e innovaciones del área que trate.

Cuando en la empresa no rige el contrato colectivo, se otorgan sesenta días de los años impares para la aprobación de planes y programas de capacitación y adiestramiento ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Es conveniente que los programas de capacitación se elaboren en cada institución con el fin de que cubran las necesidades de la misma. Para lograr la aprobación de los planes y programas de capacitación ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Referirse a períodos no mayores de 4 años.
- b) Comprender todos los puestos y niveles existentes en la institución.
- c) Precisar etapas durante las cuales se impartirá la capacitación.
- d) Señalar el procedimiento de selección en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y nivel.

- e) Especificar nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras.

Cuando el patrón no presenta los planes ante la Secretaría del Trabajo, o cuando dichos planes no los lleva a la práctica, será sancionado de 15 a 315 veces el salario mínimo por primera ocasión; el doble en caso de no subsanar la irregularidad en el plazo fijado y la advertencia de que la Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA), designe una institución que se haga cargo de impartir la capacitación (efectuándose el cobro de los honorarios por vía fiscal).

Existe libertad para los patrones de llegar a un acuerdo con sus trabajadores y determinar el sistema de capacitación que convenga a ambas partes.

Esta capacitación se podrá dar dentro o fuera de la institución, con personal propio o instructores especialmente contratados o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se encuentren registrados ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, las medidas y requisitos para otorgar el registro no tiene otro fin que el de evitar en una gran medida, que las personas o instituciones traten de sorprender a los empresarios y éstos son:

1. Comprobación de los estudios profesionales en la rama industrial o actividad que desee impartir sus conocimientos.
2. Acreditar satisfactoriamente ante UCECA, de poseer los conocimientos sobre los procedimientos tecnoló

gicos propios de la actividad en la que pretende - impartir capacitación.

3. No estar ligados con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso.

Documentos que se requieren para instituciones:

- Registro Federal de Causantes; Copia del Acta -- Constitutiva Certificada; Poder Notarial; Título de Propiedad o Contrato del Inmueble; Regis-- tro de S.E.P.; Croquis de las instalaciones; Re lación de maquinaria, equipo y material didáctico; Relación de cursos que se impartan; número de Re gistro y autorización de los instructores.

Documentos que se requieren para personas:

- Copia del Acta de nacimiento; F.M.-2; Cédula Pro fessional; Registro Federal de Causantes; Ultimo - Certificado de Estudios; Títulos y Certificados - de Especialización; Constancia de Estudios Impar- tidos.

Los cursos que contiene el programa de capacitación, de ben impartirse durante las horas de trabajo, salvo que el patrón y el trabajador convengan que podrá impartir- se de otra manera. A los trabajadores que se les impar- tan los cursos deben cumplir con:

- Asistir puntualmente a los cursos de proceso de ca pacitación.
- Atender las indicaciones de los capacitadores.

- Presentar exámenes de conocimientos y aptitudes que se requieran con el fin de determinar el grado de desarrollo del trabajador y hacer conciencia al mismo de la capacidad que posee, mejorar sus fallas y plantearse nuevos objetivos para su realización.

Cuando el trabajador se niega a recibir los cursos de capacitación, por considerar que tiene conocimientos necesarios para desempeñar su puesto y el inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar exámenes y aprobar satisfactoriamente ante la entidad instructora, a dicho trabajador se le extenderá la constancia de habilidades laborales.

Es importante mencionar que, existen comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento, formadas por igual número de representantes del patrón y el trabajador, su importancia radica en su objetivo, consistiendo en vigilar que el proceso de capacitación se cumpla dentro de las normas legales, y sólo podrá sugerir en la elaboración mecánica del proceso y será valiosa pues están en relación directa a las necesidades de la institución.

Así mismo, los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento se crearon para ayuda mutua entre las pequeñas y medianas instituciones que se encuentran al mismo nivel económico difícil de crear sus propios centros de capacitación, cuyas facultades son:

1. Intervenir en la determinación de los requerimientos de capacitación en las ramas o actividades respectivas.

2. Colaborar en el Catálogo Nacional de Ocupaciones y Estudios sobre Características de Maquinaria y Equipos en uso de las ramas o actividades correspondientes.
3. Proponer Sistemas de Capacitación y Adiestramiento, en relación a las ramas industriales o actividades correspondientes.
4. Elaborar recomendaciones a los planes y programas - de capacitación y adiestramiento.
5. Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento.
6. Gestionar ante la autoridad laboral, el registro - de las constancias de conocimientos o habilidades, de los trabajadores que hayan satisfecho los requerimientos legales exigidos.

II

LA INDUSTRIA FERRETERA A NIVEL NACIONAL.

1. Origen del Comercio Ferretero.
2. Importancia de los Productos Ferreteros.
 - 2.1 Máquinas - Herramientas.
 - 2.2 Bombas, Compresores y Turbinas.
 - 2.3 Perspectivas de la Industria Ferretera.
3. Comercio Ferretero.
4. La Capacitación Problema General.
 - 4.1 Falta Capacitación.
 - 4.2 Problemas de la Capacitación.
 - 4.3 No es lo Mismo Capacitar Por Capacitar, que Capacitar con Diagnóstico de Necesidades.
 - 4.4 Capacitación, Compromiso Bilateral.

II

LA INDUSTRIA FERRETERA A NIVEL NACIONAL.

1. ORIGEN DEL COMERCIO FERRETERO.

A través del tiempo, las actividades productivas cambian, se reforman y modernizan las técnicas, la actividad comercial también se ha desarrollado ayudando al progreso del País en su avance económico y social.

El Comercio Ferretero tiene infinidad de productos como: Maquinaria y Enseres Industriales; Agrícolas y Domésticos que conforman el mundo ferretero.

El origen del Comercio Ferretero, se inicia al final de la primera mitad del Siglo XIX, las primeras ferreterías tenían las características de los comercios antiguos, - pues lo mismo ofrecían alimentos, conservas, bebidas, - ropas, semillas, que herramientas artesanales y agrícolas.

En la época de Porfirio Díaz, el crecimiento de la ciudad generó el desarrollo comercial especializando los giros de éstos. Así es como aparecen las colonias Judía y Española, que crearon entonces las primeras casas ferreteras de la capital, ya como negocios especializados, éstos fueron: "El Expeditor" de la calle de Correidora fundada por el señor Pagovich y "Casa Herman" -- del señor Sommer Herman.

La Casa "Sommer Herman y Cía.", fué fundada en el año de 1845 por un grupo de alemanes que al ver posibilidades de comerciar en el País, se dedicaron a distribuir mercancía de la rama ferretera y de manufactura alemana.

El Puerto de Veracruz, es el lugar donde llegaba y salía mercancía para todas las partes del mundo. Su domicilio comercial en la Ciudad de México fué en la Calle de Alcaecería hoy Palma No. 37.

Las máquinas y las técnicas se desarrollaron creando nuevos productos, la próspera compañía extendió sus servicios en sucursales de Tampico y Puebla, y en sus vitrinas puso a disposición del cliente, en aquél tiempo alrededor de once mil artículos diferentes.

Para el año de 1910, la empresa se convierte en la organización comercial más importante y poderosa de la Ciudad de México.

Sommer Herman y Cía., fué la segunda organización de importancia que se estableció en la Ciudad de México con capital extranjero, sin embargo, la Casa Herman fué de capital alemán hasta 1936, a partir de esa fecha es totalmente de capital mexicano.

Debido a las remodelaciones y modificaciones que ha tenido la ciudad, el comercio en la calle de Palma se vuelve difícil, por eso en 1970 las bodegas y vitrinas de "Sommer Herman y Cía.", fueron cambiadas de domicilio a la Calle de Luis Moya No. 69, donde actualmente se localizan con su nombre original.

La Casa Boker.

El primero de Noviembre de 1861, el Presidente de la República, General Porfirio Díaz, inaugura una neva ferretería "Holder Boker y Cía.", fundada por el señor Holder y por Roberto Boker, quienes venían de Alemania. La Ferretería estuvo originalmente ubicada en la esquina del Espíritu Santo y Cadena, hoy Venustiano Carranza.

En 1893 la ferretería se trasladó a un sitio más amplio en la esquina de Coliseo Viejo y Espíritu Santo, hoy 16 de Septiembre e Isabel La Católica.

En 1869, Roberto Boker compra todas las acciones a Holder y desde entonces el negocio cambia su razón social por la de "Casa Boker".

Las Ferreterías de Corregidora.

Ya en el Siglo XX se crearon nuevas ferreterías, estableciéndose en el primer cuadro de la Ciudad, principalmente en la Calle de Corregidora donde se presenta la mayor concentración nacional ferretera de la República, y donde existen los principales canales de distribución.

Existen diversos comercios ferreteros, pero los más importantes se encuentran en la Ciudad de México y son:

- Ferretería "El Aguila".
- Ferretería "Gimbel".
- Ferretería "Los Gallos".
- Ferretería "Nonoalco".
- "Ferremex".

- "Los Dos Leones".
- "Coto y Cía."
- "La Barata de Corregidora", etc.

2. IMPORTANCIA DE LOS PRODUCTOS FERRETEROS.

La importancia de los productos ferreteros, radica en tres factores: Su especialización, su distribución y su rendimiento del 100%. En estos productos no existe desperdicio, siendo indispensables para quienes las adquieren y por las características que poseen, éstos se han convertido en artículos básicos para el desarrollo.

Los negocios se encuentran clasificados de acuerdo a los productos ferreteros que venden. como:

- a) Ferretería de la Construcción. En donde se manejan artículos como varilla, vigueta o alambrón.
- b) Ferreterías que distribuyen metales no ferrosos como: Cobre, Perfiles, Aluminio y Latón.
- c) Ferreterías que venden maquinaria de uso industrial como: Tornos, Taladros, Cepillos, Lijadoras, Fresadoras, etc.
- d) Ferreterías de Herramienta Ligera como: Martillos, desarmadores, tijeras, etc.
- e) Grandes Ferreterías que son los principales canales de distribución en el País, surten a las tlapalerías, industrias, comercios pequeños, tiendas de autoservicio y demás dependencias gubernamentales.

- "Los Dos Leones".
- "Coto y Cía."
- "La Barata de Corregidora", etc.

2. IMPORTANCIA DE LOS PRODUCTOS FERRETEROS.

La importancia de los productos ferreteros, radica en tres factores: Su especialización, su distribución y su rendimiento del 100%. En estos productos no existe desperdicios, siendo indispensables para quienes las adquieren y por las características que poseen, éstos se han convertido en artículos básicos para el desarrollo.

Los negocios se encuentran clasificados de acuerdo a los productos ferreteros que venden. como:

- a) Ferretería de la Construcción. En donde se manejan artículos como varilla, vigueta o alambrón.
- b) Ferreterías que distribuyen metales no ferrosos como: Cobre, Perfiles, Aluminio y Latón.
- c) Ferreterías que venden maquinaria de uso industrial como: Tornos, Taladros, Cepillos, Lijadoras, Fresa doras, etc.
- d) Ferreterías de Herramienta Ligera como: Martillos, desarmadores, tijeras, etc.
- e) Grandes Ferreterías que son los principales canales de distribución en el País, surten a las tlapalerías, industrias, comercios pequeños, tiendas de autoservicio y demás dependencias gubernamentales.

Mencionaremos a continuación una clasificación de los principales productos ferreteros de uso industrial (Máquinas - Herramientas, Bombas, Compresores y Turbinas) que apoyan al desarrollo de la economía nacional y que son los principales productos que venden los comercios ferreteros, a quienes está enfocado el Seminario de Investigación de Tesis.

2.1 Máquinas - Herramientas.

2.1.1. Características Generales.

Esta industria agrupa a empresas dedicadas a la manufactura de bienes de inversión, sus productos -- efectúan operaciones de corte y deformaciones sobre materiales sólidos, encontrándose entre ellos -- principalmente, los ferrosos y realizando modifcaciones en su forma o dimensiones.

2.1.2. Clasificación.

Las máquinas - Herramientas se clasifican en dos - grandes grupos:

- a) Los destinados al corte o arranque de viruta.
- b) Las llamadas de deformación.

Las primeras operan eliminando el material innecesario de la pieza original, mientras que las segundas modifican la forma del material.

CLASIFICACION DE LAS PRINCIPALES
MAQUINAS - HERRAMIENTAS 1979.

MAQUINA DE CORTEMAQUINA DE DEFORMACION

<u>PRODUCTO</u>	<u>T I P O</u>	<u>No. De EMPRESAS</u>	<u>PRODUCTO</u>	<u>T I P O</u>	<u>No. De EMPRESAS</u>
<u>Taladros</u>	Banco	2	<u>Guillotinas</u>	Manual.	1
	Columna	4		Mecánica	2
<u>Tornos</u>	Banco	1		Hidráulica	1
	Paralelos	4	<u>Dobladoras</u>	Manual	1
	Revólver	2		Mecánica	2
	Automáticos	1		Hidráulica	1
<u>Fresadoras</u>	Vertical	1	<u>Prensa</u>	Mecánica	2
	Universal	1		Hidráulica	1
	Horizontal				
<u>Afiladores</u>	Universal	1			

FUENTE: Monografía de Bienes de Capital NAFINSA.

2.1.3. Empresas que integran la producción.

Las empresas que producen máquinas-herramientas en México, son 27 de las cuales 8 se dedican exclusivamente a esta actividad. Es importante mencionar que cuatro de estas empresas cuentan con inversión del Estado y que tres de ellas participaron en 1980 en la producción nacional representando el 74%.

EMPRESAS DE PRODUCCION NACIONAL QUE
EN 1980 PARTICIPARON CON EL 74%

MAQUINAS - HERRAMIENTAS

EMPRESA	% DEL VALOR DE LA PRODUCCION.
FANAMHER	53.0
MECAMEX	8.1
OERLIKON	12.2
OTROS	26.7
T O T A L :	100.0

FUENTE: DGARE, con datos de las empresas.

La mayoría de las piezas que forman los tornos paralelos, son de fabricación nacional equivalentes al 70-73% de su valor.

Las fresadoras están formadas en un 65% de piezas producidas en el País.

2.1.4. Producción Nacional.

PRODUCCION NACIONAL MAQUINAS - HERRAMIENTAS POR TIPOS
1975 - 1979.

	A Ñ O S				
<u>GRUPO MAQS.- HERRAMIENTAS</u>	1975 Vol. U. (Ton)	1976 Vol. U. (Ton)	1977 Vol. U. (Ton)	1978 Vol. U. (Ton)	1979 Vol. U. (Ton)
<u>DE VIRUTA</u>					
Tornos	239	93	229	176	501
Fresadoras	-	15	71	57	172
Taladros	420	490	592	647	711
Sierras	180	296	490	565	734
Máq. Esp.	-	6	11	10	12
Cepillos	-	-	-	-	22
Afiladoras	-	-	-	3	3
Rectificadoras.	-	-	-	-	1
Guillotinas	18	30	40	52	88
Prensas DO.	18	68	97	108	81
Prensas en Estampado	23	230	208	285	360
Inyectoras	-	33	37	43	75
T O T A L :	896 (1,370)	1261(1,167)	1,775 (984)	1,946(1,358)	2,760(3,637)

FUENTA: NAFINSA. Dirección de Programación Industria, Censo de Productores de Máquinas-Herramientas 1980.

2.1.5. Consumo Nacional.

En los últimos años se ha desarrollado en nuestro País, un marcado crecimiento en la producción de máquinas-herramientas en un 27.7% anual en el pe-

río de 1975 - 1979. Este crecimiento no ha sido suficiente para satisfacer la demanda nacional, ya que en el período de 1970 - 1974, existía el consumo de 32.5% en promedio anual.

EVOLUCION DE LA DEMANDA DE MAQUINAS-HERRAMIENTAS
TONELADAS.

1970	1975	1976	1977	1978	1979
9,059	27,989	27,451	18,033	21,028	36,266

FUENTE: Anuario Estadístico de Comercio Exterior.
IMCE 1970 - 1979.

El consumo de estos productos en 1979 se orientó - en un 60% a máquinas de corte de los cuales el 40% fueron tornos, la maquinaria de deformación tuvo - el 40% restante.

Para abastecer la demanda del mercado interno fué - necesario realizar importaciones que durante 1970, se incrementaron a una tasa media del 16.9% anual, cubriendo el 95% del consumo, la mitad de las importaciones son de maquinaria usada y reconstruída.

EVOLUCION DE LAS IMPORTACIONES DE MAQUINAS-HERRAMIENTAS
TONELADAS.

	1970	1975	1976	1977	1978	1979
Volumen	8,570	26,800	26,430	17,404	19,527	34,902
% Del Consumo	94.6	95.7	96.2	96.5	92.8	96.2

FUENTE: Anuarios Estadísticos de Comercio Exterior.
IMCE 1970 - 1979.

2.2 Bombas, Compresoras y Turbinas.

2.2.1. Características Generales.

La industria de Bombas, Compresoras y Turbinas la forman empresas que a partir del hierro y otras aleaciones, producen equipo para transformar energía con el objeto de poner en movimiento: líquidos, comprimir gases, generar energía eléctrica y fuerza motriz.

La importancia de esta industria consiste en ser in sustituable en el abastecimiento de agua, ya sea pa ra fines urbanos, domésticos o agrícolas, además, éstos son equipos fundamentales para el desarrollo de la industria petrolera y petroquímica, tienen -- aplicación en los procesos químicos, en la del pa pel, de la construcción y en el sector eléctrico, -- entro otros.

2.2.2. Clasificación.

BOMBAS. Se clasifican en alternativas, rotativas, centrífugas y especiales con una potencia máxima de 6,000 H.P.

TIPOS DE BOMBAS

<u>T I P O S</u>	<u>PRINCIPALES INDUSTRIAS USUARIAS</u>
Alternativas	Petroquímica, Refinación y Procesos
Rotativas.	Química y Minería.
Centrífugas	S.R.H. PEMEX.
Especiales	Construcción.

FUENTE: Asociación Nacional de Industrias de Bombeo e Ingeniería A.C.

COMPRESORES. Pueden ser de desplazamiento y turbo compresores, los compresores de desplazamiento alcanzaron una capacidad máxima de 50,000 pies cúbicos por minuto, mientras que los turbocompresores, pueden manejar hasta un millón de pies cúbicos.

PRINCIPALES TIPOS DE COMPRESORES

<u>T I P O</u>	<u>PRINCIPALES INDUSTRIAS USUARIAS.</u>
<u>Desplazamiento</u>	
Pistón.	Petroquímica, Aire de Proceso y - Refinación.
Rotativas.	Química, Minería y Alimenticia.
Tornillo	Polietileno, Gas Natural y Acero.
<u>Turbocompresores.</u>	
Radiales.	Minería, Fertilizantes, Petroquímica, Básica, Papel, Vidrio, Transporte de Gas.
Axiales.	Transporte de Gas, Petroquímica, - Fertilizantes, Farmacéuticas y Acero.

FUENTE: Elaborado con datos del Proyecto Conjunto - de Bienes de Capital, NAFINSA, 1979.

TURBINAS. Pueden ser de gas, vapor o hidráulicas, - siendo las turbinas de gas las que tienen más demanda por su amplia aplicación. Las turbinas hidráulicas se utilizan básicamente acopladas a un generador para producción de electricidad.

PRINCIPALES TIPOS DE TURBINAS

T I P O	PRINCIPALES INDUSTRIAS USUARIAS
VAPOR	Refinación de petróleo, Petro-- química, Fertilizantes, Química, Eléctrica.
GAS	Producción de Petróleo, Transpor- te de Gas.
HIDRAULICA.	Producción de Energía Eléctrica.

FUENTE: DGARE Investigación Directa.

2.2.3. Empresas que Integran la Producción.

La Industria de las Bombas, Compresores y Turbinas - está formada por 78 empresas de las cuales 60 se dedican a la producción de Bombas y 18 a la producción de Compresores. No se fabrican Turbinas en el País, existiendo una empresa que efectúa operaciones de en samble y venta. La Industria de Turbinas en el País inició su desarrollo en 1980, de aquí que haya sido - necesario importar la totalidad de los equipos que - requirió el sector industrial, especialmente PEMEX y la Compañía de Luz y Fuerza del Centro.

2.2.4. Producción Nacional.

La Industria de las Bombas está representada por cin co principales empresas y generan el 52% de la pro- ducción.

El 28% de las empresas que producen compresoras, con tribuyen con el 58% de la producción.

PRODUCCION DE BOMBAS Y COMPRESORES.
Millones de Pesos a Precio de 1979.

	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979
Bombas	1,298	1,345	1,449	1,531	1,558	1,672	1,721	1,634	1,693	1,803
Compresor	637	660	711	756	767	825	849	804	899	888
T o t a l :	1,935	2,005	2,160	2,287	2,325	2,497	2,570	2,438	2,592	2,691

FUENTE: Con datos de la Industria de Bienes de Capital NAFINSA-ONUUDI, 1977, 1978 y 1979.

2.2.5. Consumo Nacional.

La demanda de Turbinas mostró un crecimiento de una tasa media anual del 15.7%, con lo cual su participación pasó del 10.2% anual en 1970, a 21.5% en 1979. Este crecimiento obedeció a la gran demanda por parte de sus dos principales clientes PEMEX y la Comisión Federal de Electricidad.

PEMEX en 1979 absorbió el 80% del mercado de Turbinas de Vapor, el 88% de Gas y el 10% de Turbinas -- Eléctricas. La C.F.E. consumió en los últimos años casi la totalidad del mercado de Turbinas Hidráulicas para la instalación de plantas hidroeléctricas.

La demanda de Compresoras creció a un ritmo del 6.4% en promedio anual y su participación en el mercado total, fué del 38%, siendo los Compresores de Aire los de mayor demanda.

CONSUMO DE BOMBAS, COMPRESORES Y TURBINAS
Millones de Pesos a Precios de 1979.

	1970	1971	1972	1973	1974	1975	1976	1977	1978	1979
Bombas	2,174	2,183	2,392	2,652	2,654	2,351	2,796	2,631	2,510	3,106
Compresores	1,709	1,687	1,867	2,132	2,114	1,730	1,906	1,821	2,302	2,980
Turbinas										
De Vapor	67	38	363	374	319	286	383	961	609	463
Hidráulica	7	3	-	68	33	109	283	79	454	620
De Gas	367	437	106	944	420	372	451	71	601	582
T O T A L :	4,324	4,348	4,728	6,170	5,540	4,848	5,819	5,563	6,476	7,751

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por:
 NAFINSA-ONUDI. "Industria de Bienes de Capital" 1977, 1978 y 1979.

NAFINSA: "Proyectos de Turbogeneradoras", y
 "La Producción de Compresores en México".

2.3 Perspectivas de la Industria Ferretera.

Máquinas-Herramientas.

Durante los 80's, el mercado de Máquinas-Herramientas se verá influenciado por el crecimiento económico del País y la demanda de estas herramientas - será afectada por el comportamiento de la industria automotriz.

Existe la premisa de que la industria automotriz - crezca a una tasa media entre 8 y 8.7 anual, este crecimiento va aparejado a la demanda de máquinas-herramientas estimándose entre 63 y 66 mil toneladas para 1985.

Se preve que la industria ferretera aumente su inversión bruta fija a una tasa media de 13.5 anual durante el período considerado, lo que implica cumplir con la meta de aumentar la producción prevista en el Plan Global de Desarrollo hasta 1982 y -- sostener dicho ritmo hasta 1985. De realizarse esta expectativa, se estima que la demanda de máquinas-herramientas alcanzaría un volumen de 84,000 toneladas en 1985, lo que significa una tasa de -- crecimiento del 15% en promedio anual.

PRONOSTICO DE LA DEMANDA MAQUINA-HERRAMIENTAS.

Miles de Toneladas.

1980	1981	1982	1983	1984	1985
41.7	48.7	56.5	64.6	73.8	84.1

La importancia de la industria de máquinas-herramientas, consiste en ser un insumo básico para el desarrollo de la industria metalmeccánica, la industrialización de nuestro País ha impulsado en los últimos años, la demanda de máquinas-herramientas. Sin embargo, los requerimientos de esta industria se importan en un 95% y el crecimiento histórico de compras en 1981, tendrá un valor de 11.000 millones de pesos.

El principal proveedor es Estados Unidos debido a su cercanía con el mercado mexicano, aunque se preve que países como Argentina y Brasil, incrementen su participación en el abastecimiento de la demanda debido a que no existe un control dinámico de las importaciones.

Otro problema que enfrenta esta industria, es la escasez de mano de obra calificada. Por otra parte, el grado de capacitación de personal lo hace codiciado por otras industrias que ocasionan continuas diserciones.

Es necesario que el Estado atienda la situación de esta industria, ya que no es capaz de resolver por sí sola estos problemas, se requiere que las dependencias que atienden permisos de importación, estén regidas por lineamientos que contribuyan al desarrollo de la industria nacional y que además el Sistema de Capacitación ayude ampliamente en el desarrollo de los Recursos Humanos necesarios para esta industria y que la principal demandante elabore programas de adquisición en coordinación con la industria nacional de máquinas-herramientas.

Bombas, Compresores y Turbinas.

La industria nacional de Bombas, Compresores y Turbinas, las piezas que integran estos productos se caracterizan por ser la mayor parte de importación. En el caso de las Bombas existe producción de sus elementos, pero de baja capacidad siendo necesario importar productos de mayor tamaño y equipo especializado, en la misma situación se encuentra la fabricación de Compresores.

Cabe mencionar que la industria nacional de Bombas y Compresores, tiene gran diversidad de modelos y marcas, lo cual dificulta alcanzar la escala económica adecuada y aprovechar el potencial del mercado

nacional que se estima es mayor al de algunos paí ses desarrollados.

Las perspectivas de la industria en Bombas, Com-- presores y Turbinas contará con un mercado impor-- tante en el sector agrícola industrial, ésto se - deberá a un crecimiento mayor debido a los efectos del Plan Global de Desarrollo Industrial y del -- S.A.M., por eso este sector debe incrementar su - participación para satisfacer la demanda nacional y para lograr este objetivo, es recomendable que la producción tienda hacia la estandarización.

Las expectativas expuestas, por su importancia, - nos invitan a reflexionar en el futuro de esta in dustria, éstas presentan el auge que tendrá y la necesidad de invertir en ella.

Su influencia es positiva para el desarrollo eco-- nómico y social del País, en la industria ferrete ra aumentará su demanda que por consiguiente se - verá obligada a aumentar la producción, ocasionan do la disminución de importaciones y propiciando - así, el desarrollo de nuestra propia tecnología.

Con el crecimiento de la industria ferretera, se crearán nuevas fuentes de trabajo que requerirán - personas capacitadas con deseos de progresar y ha cer progresar al País.

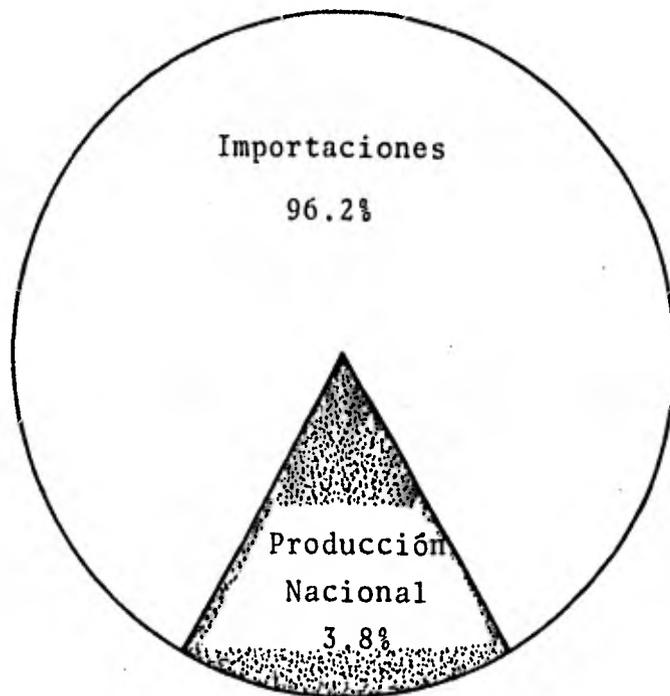
3. COMERCIO FERRETERO.

En nuestro País el Comercio Ferretero se ha visto con dificultades para abastecer el mercado nacional, debido a la poca producción que se desarrolla, y teniendo que recurrir a las importaciones, ya que en máquinas-herramientas su producción total en el año de 1979, fué de 3,637 toneladas, mientras que la demanda nacional fué de 36,266 toneladas.

Como podemos observar en las cifras anteriores, existe una mayor demanda, siendo la producción nacional insuficiente para satisfacer el consumo del País.

Por otro lado, tenemos que los productos importados representan un 96.2% de los cuales se desconoce su funcionamiento por ser de tecnología extranjera. El comerciante en estos casos, se enfrenta a un grave problema para capacitar a su personal, que en un momento dado, deba conocer las piezas que forman los productos, su funcionamiento, las aplicaciones que tienen y lo que es peor, cuando llega a fallar una pieza no saben cómo repararlas o bien si llegan a saberlo, la reparación no es posible hasta que se importen esas piezas.

ABASTECIMIENTO NACIONAL DE PRODUCTOS FERRETEROS.



FUENTE: Anuario Estadístico de Comercio Exterior, IMCE. Año 1979.

Una alternativa para capacitar a los empleados ferreteros, sería contratar personal con conocimientos en los productos importados, pero resultaría muy costosa, y la posible solución que se nos ocurre, sería formar capacitadores que sepan de la tecnología extranjera para que de esta forma se de tiempo a nuestra industria a desarrollar su propia tecnología.

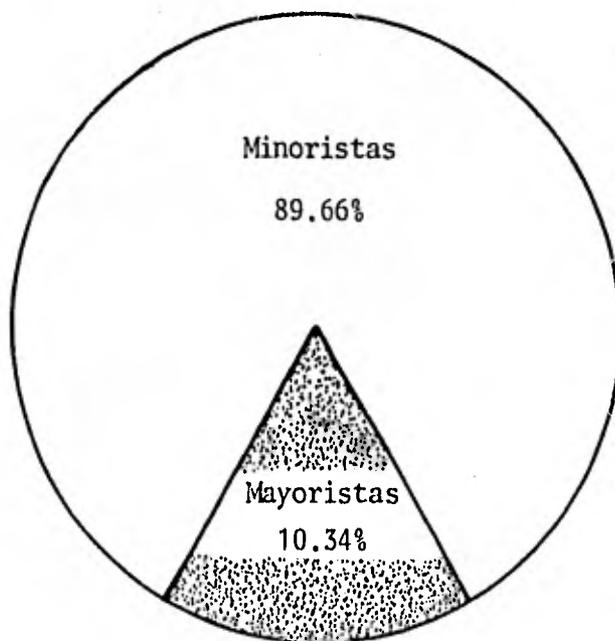
En el año de 1975 en el comercio ferretero, el personal con que se contaba era el siguiente:

Mayoristas	Minoristas	Total de Personal
8,037	20,191	28,228
28.47%	71.53%	100.0%

S.P.P. VII Censo Comercial de 1975.

Con ésto podemos reafirmar una vez más que la importancia de este sector no consiste en el número de personal ocupado, sino en la proporción y conocimientos que éstos tengan para desarrollar sus funciones.

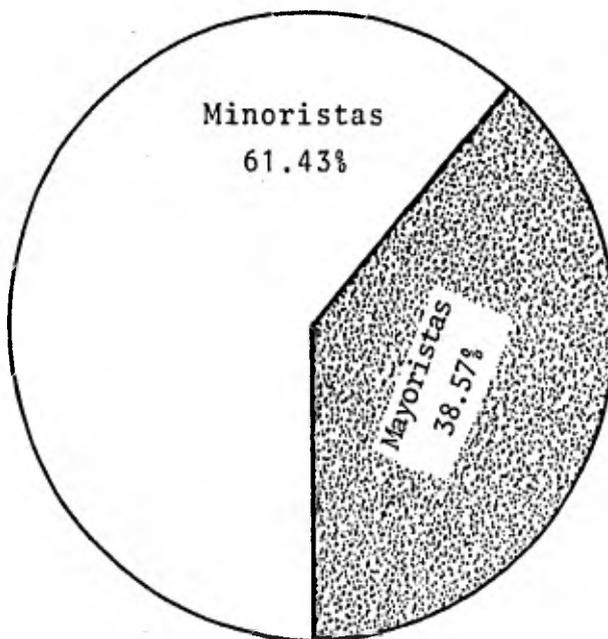
Negocios Ferreteros a Nivel Nacional.



S.P.P. VII Censo Comercial de 1975.

El personal de los mayoristas se encuentra agrupado a nivel nacional por 478 negocios y los minoristas por 4,233. En cuanto a sus ventas, los que tienen mayor volumen son los minoristas, por ello es necesario también capacitar a su personal de acuerdo a los productos que venden.

VENTAS DEL SECTOR FERRETERO



S.P.P. VII Censo Comercial de 1975.

4. LA CAPACITACION PROBLEMA GENERAL.

4.1 Falta Capacitación.

México tiene graves problemas como el alto porcentaje de desempleo existente que limita en forma importante, el desarrollo a todos los niveles.

El desempleo surge de diversas causas en las que se incluye la falta de capacitación al trabajador, ya que a medida que se va desarrollando la tecnología, se requiere de una capacitación a nivel técnico profesional.

Y si a ésto le agregamos que el País cuenta con una población económicamente activa de 18'249.6 millones de personas (publicado en el V INFORME DE GOBIERNO 1981), de los cuales sólo 16'843.0 se encuentran empleados, entonces hay 1'406.6 más de un millón de personas desocupadas. Sin embargo, observamos que diariamente aparecen anuncios solicitando empleados (Excélsior, Universal, Novedades, etc.), en los cuales se solicitan hasta 30 ó 40 gentes para cubrir plazas de vendedores de diversos artículos.

¿Por qué entonces este elevado número de desempleados? Pues porque en las planas de los periódicos encontramos que solicitan: Contadores Públicos Titulados, Licenciados en Administración, Licenciados en Relaciones Industriales para cubrir vacantes en Contralorías, Gerencias, Auditorías, etc. Además de los estudios, piden "X" tiempo de experiencia. En la mano de obra femenina generalmente solicitan: Secretarias Ejecutivas, Bilingues, Taquimecanógrafas con conocimientos de Contaduría y ade--

más documentos certificados que acrediten los estudios, comprobación efectiva de trabajo y experiencia.

Por lo tanto, existe la mano de obra no calificada y -- las vacantes de empleo faltando capacitación a todos los niveles.

La única alternativa es la capacitación, dando énfasis a las escuelas que imparten especializaciones intermedias como tornero, fresador, etc.

4.2 Problemas de la Capacitación.

Ahora hablaremos de la gente del campo y así tenemos que millones de campesinos han emigrado del campo a las ciudades, personas que no tienen capacitación, que no son mano de obra calificada, que se ven obligados a aceptar trabajos rudimentarios y que por lo tanto, su tarea la hacen mal, quedando relegados al desempleo, al subempleo o al empleo injusto e ilegalmente remunerado.

Hablando de la gente del campo, cabe mencionar a aquellos que han emigrado al Agro-Estadounidense. Son eficaces ahí, porque van a lo mismo que dejaron, el campo, pero terriblemente explotados y algunos logran quedarse en -- tierra extraña dando sus mejores frutos a un país que no es México, los demás regresan a sentirse cada vez más -- frustrados e inconformes.

Y el problema es el mismo, falta de capacitación adecuada a su puesto.

Dentro de los problemas de capacitación están:

- a) El primer gran problema ha sido para la pequeña y mediana empresa.

¿Cómo voy a preparar a 10 ó 20 trabajadores en las tareas especiales?. La respuesta ha sido formar - grupos de varias empresas, pero aparte de lo difícil que ello es, los resultados no son los óptimos porque las clases no están estructuradas para un fin concreto, sino para un fin vago e impreciso.

- b) El otro problema radica en la falta de voluntad de algunos trabajadores.

Por pereza natural o influenciados por quienes dicen que los explotan, no asisten a clases o faltan y no ponen empeño haciendo necesaria una campaña educativa.

- c) El tercer gran problema ha sido la carencia de "preparadores" o maestros, pues faltan técnicos que -- además de saber, sepan enseñar.

México es un País grande territorialmente y en su población, entonces por qué seguir limitando su crecimiento, por qué no crear conciencia a estos problemas y capacitar para un beneficio mutuo trabajador-patrón.

Las modificaciones a la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación, han traído inquietudes a los estudiosos de la productividad, capacitación y manejo de -- personal.

Los estudiosos han elaborado estrategias funcionales -- que logren la integración de los recursos humanos, considerando que será en base a ello como se logre el equilibrio que debe existir entre las necesidades del personal y la empresa.

4.3 No es lo mismo capacitar por capacitar, que capacitar con diagnóstico de necesidades.

El instituto que capacite, debe tener ciertas características como son el dominio de habilidades, de conocimientos y actitudes en cualquiera que sea el área o el nivel; ésto es desde un nivel operativo más bajo de -- una industria hasta el directivo, del instructor se exige que sea una labor más minuciosa, pues no es lo mismo capacitar a adultos que enseñar a niños.

Cuando el adulto logra integrarse al proceso de capacitación, su entrega es tal, que si no se plantea dentro de una ética muy severa por parte del instructor, se puede prestar a la manipulación que viene a crear sentimientos negativos.

La meta de los cursos que impartan los instructores, es básicamente la necesidad de incorporar rápida y eficientemente al proceso productivo a las personas que antes no tenían acceso.

Es por eso que en nuestro País necesitamos plantear la capacitación más de acuerdo a los intereses y a la sensibilidad del mexicano.

Por otro lado, sabemos que los procesos académicos no son del todo eficientes, pero podemos a través de la capacitación (que es una educación no formal) dar soluciones de continuidad al proceso de enseñanza, ya que muchísimas circunstancias hacen que las personas no puedan tener acceso a la escuela, pero en el mismo trabajo podemos incorporarlos desde una perspectiva un poco más operativa al proceso educativo.

4.4 Capacitación: Compromiso Bilateral.

Para algunas empresas las reformas a la Ley Federal del Trabajo vienen a ser un simple trámite burocrático, puesto que por necesidades propias de su producción, es un aspecto que han venido desarrollando desde muchísimo tiempo atrás. Aquí la capacitación es una necesidad, ya que representa un ahorro en los costos de producción -- brindando la posibilidad de mejorar y lograr una mejor armonía en el grupo para que realmente se sientan que es una empresa, cuál es su importancia como trabajador y tome responsabilidades sobre su área.

Pero este tipo de empresas son pocas en relación a la totalidad de las que hay en el País. La mayoría de los industriales ha estado pagando la capacitación en términos de pérdidas o de inconstancia y que, incluso se está afectando la producción que se ve minimizada por una serie de vicios que se adquieren en el transcurso del trabajo.

El industrial siempre paga la capacitación, hágase o no se haga, en términos de pérdidas o ganancias. Pero este pago se trata de hacerlo una actividad rentable para que mejore los índices de productividad, seguridad y desarrollo humano.

Es por eso que los programas de capacitación deben intentar unir los intereses del industrial y del trabajador en una meta común.

CAPITULO III.

ESTUDIO PRACTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION EN EL COMERCIO FERRETERO.

1. Justificación del Estudio.
 - 1.1 Situación actual de la Capacitación en las Empresas Ferreteras.
 - 1.2 Formación de Monitores.
 - 1.3 Fascículos por Auto-Aprendizaje.

2. Elaboración de Cuestionarios y su Aplicación.

3. Detección de Necesidades de Capacitación en el - Nivel Ejecutivo.
 - 3.1 Depuración de la Información.
 - 3.2 Necesidades de Capacitación.

4. Detección de Necesidades de Capacitación en el - Nivel Administrativo.
 - 4.1 Depuración de la Información.
 - 4.2 Necesidades de Capacitación.

5. Detección de Necesidades de Capacitación en el - Nivel Operativo.
 - 5.1 Depuración de la Información.
 - 5.2 Necesidades de Capacitación.

III

ESTUDIO PRACTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION
EN EL COMERCIO FERRETERO.

1. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.

Dada la importancia de la Industria Ferretera mencionada en el Capítulo II, donde hacemos hincapié de su influencia para el desarrollo de otras industrias y de la gran demanda que se espera en los próximos años, nos ha hecho tomar conciencia de capacitar a su personal para el mejor cumplimiento de sus labores. Es por eso que nuestro estudio práctico está enfocado a la proposición de un modelo de capacitación para el Comercio Ferretero.

El estudio se realizó en ferreterías clasificadas como distribuidoras a nivel nacional, buscando en ellas características afines, es decir, sus ventas al menudeo y mayoreo con crédito, siendo sus principales clientes las tlapalerías, industrias, talleres y gobierno.

Sus productos básicos es otra característica. Maquinaria de uso industrial (tornos, taladros, cepillos, lijadoras, fresadoras, afiladoras), herramienta ligera (tijeras, desarmadores, martillos), además bombas, compresores y turbinas.

1.1 Situación actual de la capacitación en las Empresas Ferreteras.

La Cámara Nacional de Comercio ha elaborado sistemas de capacitación para los empleados del comercio, éstos los ha puesto a su disposición desde 1980.

Las ferreterías de nuestro estudio se encuentran actualmente inscritas a estos sistemas de capacitación, que tienen como objetivo principal, lograr que el patrón - como el trabajador tengan clara conciencia de los beneficios de la capacitación y tratar de formar en cada empresa, un elemento motivador al que se le designa como "Monitor", quien después de haberlo capacitado, puede motivar y auxiliar a sus compañeros de trabajo.

Cada empleado recibe del Monitor su fascículo para autoaprendizaje el cual puede estudiar en forma individual o en grupo, en sus horas libres o en su casa. Se realizan periódicamente exámenes para evaluar el rendimiento de cada alumno, teniendo la asesoría del Monitor.

Es importante mencionar que al tomar la capacitación a través de la Cámara Nacional de Comercio, éste se responsabiliza por los trámites legales a realizar mediante la entrega de un cuestionario por parte de cada empresa, las formas firmadas y la documentación necesaria, para su registro ante U.C.E.C.A.

1.2 Formación de Monitores.

Cada empresa puede enviar a uno de sus trabajadores, - asiste el mismo dueño o gerente a un curso de seis semanas con una sesión semanal de dos horas. En este -- curso se analizan los elementos básicos que deberán tomarse en cuenta en el proceso de capacitación como:

Motivación.

Organización.

Sistemas Administrativos.

1.3 Fascículos por Auto-Aprendizaje.

Existen cuatro troncos básicos propedéuticos a saber:

- . Trato al Público.
- . Control de Recursos Económicos.
- . Manejo y Control de Mercancías.
- . Procedimientos de Oficina.

Se formularon unos fascículos para cada uno de estos cursos, en los cuales se instruye al alumno con una serie de información escrita y gráfica de fácil aprendizaje, para que quien lo estudia, pueda hacerlo sólo. - Estos sistemas como lo mencionamos anteriormente, se enfocan a empleados del comercio en general y no especifican su rama comercial, resultando demasiado amplios, pues tanto se pueden aplicar a comerciantes ferreteros, como a boneterías, papelerías, vinaterías, carnicerías, etc.

Nosotros consideramos que las necesidades de las diferentes áreas comerciales no son las mismas y por ende, el resultado que puedan tener no es el óptimo para cada empresa.

Cuando los empleados a capacitar encuentran que el contenido de la enseñanza no está llenando sus necesidades de desarrollo, observamos apatía hacia la capacitación, indiferencia y desmotivación, pues desde ese mo-

mento la función del monitor fracasa, porque no responde a la realidad de la institución.

El sistema es de auto-aprendizaje, pero también es importante tomar en cuenta el estado emocional del trabajador, para que asimile conocimientos, sin embargo, en la situación actual no se considera este aspecto, ya que la capacitación se da fuera de las horas de trabajo y las platicas motivacionales no se han llevado en forma ordenada, son escasas y sin contenido. Si a esto agregamos que las evaluaciones una vez conocidas, no se les da la mayor importancia, concluimos en que en las empresas lo importante es cumplir con la Ley.

Nuestra investigación tratará de solventar estos problemas mediante una detección de necesidades reales y una planeación de la capacitación.

2. ELABORACION DE CUESTIONARIOS Y SU APLICACION.

Cuando no se llevan a cabo detecciones de necesidades de capacitación por la causa que fuera, se capacita por capacitar, lo que propicia el desperdicio de recursos y esfuerzos.

Para detectar las necesidades de capacitación en nuestro estudio, hemos optado por la aplicación de cuestionarios. Estos cuestionarios se han elaborado considerando los tres niveles organizacionales básicos en el comercio ferretero y son:

Nivel Operativo.

- . Empleados de Mostrador.
- . Encargados de Tienda.
- . Choferes.
- . Cajeras.
- . Empleados de Almacén.
- . Empleados de Limpieza.

Nivel Administrativo.

- . Secretarias.
- . Auxiliares Contables.
- . Recepcionistas.
- . Telefonistas.

Nivel Ejecutivo.

- . Todos los Gerentes.

La aplicación de estos cuestionarios cubre todos los - puestos que comprende un comercio ferretero, es por -- eso que hemos tratado de elaborarlos sencillos y de fá cil aplicación.

Para elaborar el contenido de los cuestionarios, prime ro fue necesario tener un objetivo general de nuestro - estudio, es decir, ¿Qué queremos obtener con la aplica ción de los cuestionarios?, de ahí se dedujeron los ob jetivos particulares que nos sirvieron de base para la formulación de las preguntas.

OBJETIVO GENERAL:

Descubrir las necesidades de capacitación en el ramo ferretero, la que por su importancia como giro comercial, radica en tres factores: Su especialización; su distribución y su rendimiento del 100% de sus artículos, lo que implica el desarrollo de programas de capacitación, que mediante su adecuada aplicación, se logre aumentar la eficiencia laboral y empresarial.

OBJETIVOS PARTICULARES:

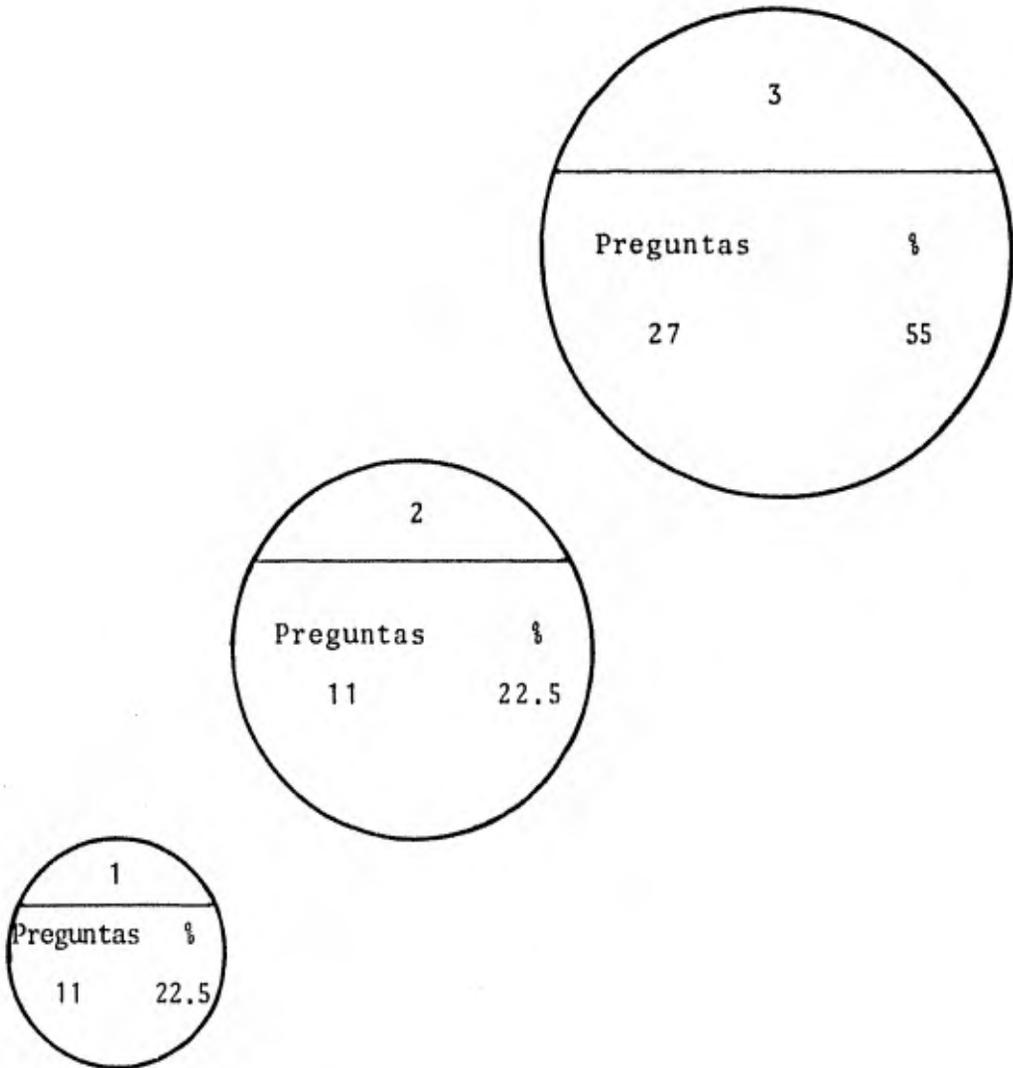
1. Promover en el personal, el conocimiento de la empresa para la cual trabaja.
2. Fomentar en el personal su preparación para un mayor provecho de sus capacidades, contribuyendo a aumentar su productividad y eficiencia, en beneficio del individuo y de la empresa.
3. Satisfacer las necesidades de capacitación del personal de planta y de nuevo ingreso, de acuerdo a los requerimientos y prioridades de la empresa para:
 - . Fomentar la motivación.
 - . Desarrollar el desempeño personal en el puesto ocupado.
 - . Apoyar el desarrollo de la integración grupal.

Posteriormente evaluamos dichos preguntas mediante una matriz conteniendo los tres objetivos particulares y las preguntas de los tres niveles organizacionales con el objeto de conocer cuál de los tres objetivos iba a tener mayor importancia en el estudio.

MATRIZ DE CUESTIONARIOS.

O B J E T I V O S

	Preguntas	1	2	3
	NIVEL OPERATIVO	1	X	
2		X		
3		X		X
4		X		
5		X		
6			X	
7				X
8				X
9			X	
10			X	X
11			X	
12			X	X
13			X	
14				X
15				X
16				X
17				X
18				X
NIVEL ADMINISTRATIVO	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5		X	X
	6			X
	7		X	X
	8			X
	9			X
	10			X
	11			X
	12			X
	13			X
	14			X
NIVEL EJECUTIVO	1		X	X
	2		X	X
	3			X
	4		X	
	5	X		
	6	X		
	7			X
	8			X
	9			X
	10			X
TOTAL		11	11	27

IMPORTANCIA DE LOS OBJETIVOS.

OBJETIVOS PARTICULARES.

N I V E L E S D E L A M U E S T R A

NIVEL EJECUTIVO	NIVEL ADMINISTRATIVO	NIVEL OPERATIVO
-----------------	----------------------	-----------------

P U E S T O S

- Todos los Gerentes.

- Secretarias.
- Aux. Contables.
- Recepcionistas.
- Telefonistas.

- Empleado de Mostrador
- Encargado de Tienda.
- Choferes.
- Cajeras.
- Empleado de Almacén.

Encuestados

16

4%

120

28%

300

68%

Aplicación de los Cuestionarios.

Conversación con los Gerentes Ferreteros.

Realizamos visitas a los Gerentes Ferreteros para conversar sobre la aplicación de los cuestionarios y la información que deseábamos tener. Una vez que los gerentes leyeron el contenido de los cuestionarios, nos dieron su autorización y apoyo para poder aplicarlos mediante la ayuda de los departamentos de personal.

Con el objeto de informar a todos los empleados que se aplicaría dichos cuestionarios, elaboramos un memorándum que a través de los departamentos de personal se dieron a conocer.

Una vez conocido el memorándum por todo el personal, nos presentamos a aplicar los cuestionarios, cuando los empleados iban checando para salir a comer, nosotros les entregábamos los cuestionarios, dando una breve explicación para contestarlos e indicándoles que si se tenía alguna duda, por favor preguntaran durante el resto del día.

Al finalizar las labores e ir checando la salida los trabajadores, recogíamos los cuestionarios.

México, D.F., 2 de Febrero de 1982.

PARA TODOS LOS EMPLEADOS
DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL.

Por medio de este escrito, queremos comunicarles a ustedes que se les aplicará un cuestionario. Es importante para todos nosotros que contestemos honestamente a las preguntas que contenga dicho cuestionario, ya que con ésto nosotros estaremos colaborando a detectar las necesidades de capacitación y a lograr el Seminario de Investigación de Tesis por los Pasantes de la Facultad de Contaduría y Administración.

Agradeciéndoles de antemano la colaboración que se sirvan prestar a la presente, quedamos de ustedes,

Atentamente.

DEPARTAMENTO DE PERSONAL.

3. DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION EN
EL NIVEL EJECUTIVO.

3.1 Depuración de la Información.

3.2 Necesidades de Capacitación.

3. DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION EN
EL NIVEL EJECUTIVO.

INVENTARIO DE NECESIDADES DE CAPACITACION.

COMERCIO FERRETERO

Para ser llenado por
Pasantes de la U.N.A.M.

NIVEL EJECUTIVO.

Denominación del Puesto

Para ser llenado por todos los Gerentes.

Datos de Identificación:

Nombre _____

Puesto _____

Oficina _____

Fecha de Ingreso a la Empresa _____

Antigüedad en el Puesto Actual _____

Nivel Máximo de Estudios _____

INSTRUCCIONES:

Por favor lea usted cuidadosamente las siguientes aseveraciones y marque con una cruz el cuadro que, de acuerdo a sus necesidades de capacitación, deban cubrirse. Serán de utilidad para mejorar su trabajo.

1. En la Planeación, Organización, Distri
bución y Control del Trabajo. _____
2. En la Formación y Manejo de equipo de
Trabajo. _____
3. En la Dirección y Toma de Decisiones -
de Conflictos. _____
4. Incremento de la Productividad. _____
5. Motivación al Personal. _____
6. En la Inducción del Personal. _____
7. En la Elaboración, Funcionamiento y --
Aplicación de Manuales de Objetivos, -
Políticas y Procedimientos. _____
8. Marco Jurídico de las Relaciones Labor
ales. _____
9. Sistemas de Selección de Personal. _____
10. Le rogamos señalar los conocimientos -
que deben adherirse a su puesto para -
su mejor desempeño.

(Fecha).

3.1 Depuración de la Información.

Revisión y Tabulación de la Información.

Nivel Ejecutivo.

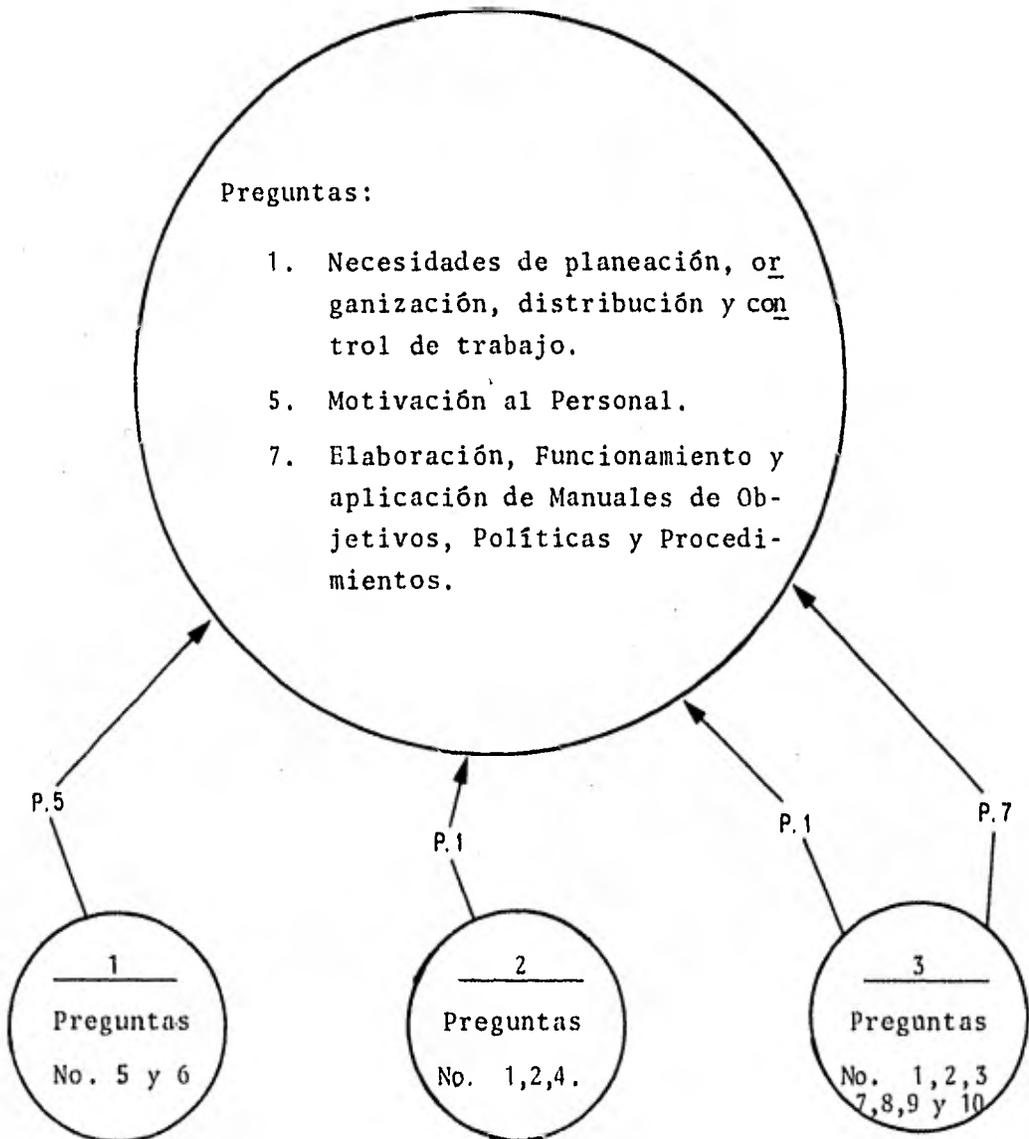
Todas las preguntas fueron contestadas de acuerdo a sus necesidades de capacitación. En la pregunta No. 10, dieron a conocer los conocimientos que necesitan para desempeñar mejor su puesto, éstos son variables pero dan una orientación sobre lo que se les puede capacitar: -- Mercadotecnia, Organización y Planeación de los Sistemas de Trabajo.

TABULACION GLOBAL DEL NIVEL EJECUTIVO.

<u>Preguntas</u>	<u>Preguntas Marcadas</u>	<u>Preguntas No Marcadas</u>	<u>Total de Encuestados</u>
1	14	2	16
2	6	10	16
3	6	10	16
4	4	12	16
5	10	6	16
6	4	12	16
7	10	6	16
8	6	10	16
9	4	12	16

CIRCULO DE NECESIDADES

NIVEL EJECUTIVO.



NOTA: Estas preguntas son las que por su mayor frecuencia, determinan las necesidades de capacitación y cubren los tres objetivos particulares.

3.2 Necesidades de Capacitación Nivel Ejecutivo.

Del análisis de los cuestionarios, encontramos que las necesidades de capacitación se dan por las preguntas que tuvieron mayor frecuencia. Como observamos en la Gráfica No. 1 del Nivel Ejecutivo, las preguntas de mayor frecuencia son: 1, 5 y 7.

Del contenido de las preguntas mencionadas anteriormente, nos señalan los conocimientos que deben cubrirse en el Nivel Ejecutivo y éstos son:

- a) En la necesidad de planeación, organización, -- distribución y control del trabajo.
- b) Motivación al Personal.
- c) Elaboración, funcionamiento y aplicación de manuales.

4. DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION
EN EL NIVEL ADMINISTRATIVO.

4.1 Depuración de la Información.

4.2 Necesidades de Capacitación.

4. DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION EN
EL NIVEL ADMINISTRATIVO.

INVENTARIO DE NECESIDADES DE CAPACITACION

COMERCIO FERRETERO

Para ser llenado por
Pasantés de la U.N.A.M.

NIVEL ADMINISTRATIVO

Denominación del Puesto.

PARA SER LLENADO POR: SECRETARIAS, AUXILIARES CONTABLES, --
TELEFONISTAS, ETC.

DATOS DE IDENTIFICACION:

Nombre _____

Puesto _____

Oficina _____

Fecha de Ingreso a la Empresa _____

Antigüedad en el Puesto Actual _____

Nivel Máximo de Estudios _____

INSTRUCCIONES:

Le suplicamos leer cuidadosamente las preguntas y responder a ellas marcando una X ó contestando en las líneas, las respuestas adecuadas a su situación personal. De las aseveraciones, marque usted una X en el cuadro que, de acuerdo a sus necesidades, deberán cubrirse. Serán de utilidad para mejorar su trabajo y el de los integrantes de su sección.

1. ¿Conoce usted el origen y desarrollo de la Empresa? SI NO
2. ¿Sabe usted la actividad que realiza la Empresa? SI NO
3. ¿Conoce usted sus derechos y obligaciones que ad
quirió al ingresar a esta Empresa? SI NO
4. ¿Conoce usted las normas y lineamientos que regu
lan sus actividades? SI NO

5. Enumere cinco actividades principales que reali
za usted en su trabajo, en orden de importancia

6. En base a las actividades descritas en el punto anterior, diga usted en cuáles considera necesi
tar capacitación.

7. ¿Ha asistido a algún curso otorgado por la Empre
sa? En caso afirmativo ¿Cuándo fué la última
vez que asistió y cuál fué el curso que tomó?.

De las siguientes aseveraciones, marque usted una cruz en la que considere se necesita capacitación:

- 8. Manejo de Archivo _____
- 9. Comunicación _____
- 10. Trato al Público _____
- 11. Manejo y Control de Almacén. _____
- 12. Procedimientos de - Oficina. _____
- 13. Contabilidad Básica. _____
- 14. Mencione usted por favor, los conocimientos que a su juicio, se hayan omitido y sean de importancia para su trabajo.

Fecha.

4.1 Depuración de la Información.

Revisión y Tabulación de la Información.

Nivel Administrativo.

Por las respuestas obtenidas, nos dimos cuenta que las preguntas fueron entendidas, ya que todas tuvieron contestación, excepto la pregunta número 14 que no obtuvo respuesta, y ésto nos hace pensar que no están definidas las funciones de sus puestos, o bien, que desconocen qué otros conocimientos deben tener para el desempeño de su puesto.

TABULACION GLOBAL DEL NIVEL ADMINISTRATIVO.

Preguntas	Respuestas		Trab.En- cuestados	Preguntas	Marcadas	NO Mar- cadas	Trab.En- cuestados
	SI	NO					
1	20	100	120	8	40	80	120
2	120	-	120	9	30	90	120
3	70	50	120	10	10	110	120
4	60	60	120	11	30	90	120
7	50	70	120	12	70	50	120
				13	90	30	120

GRAFICA No. 2.

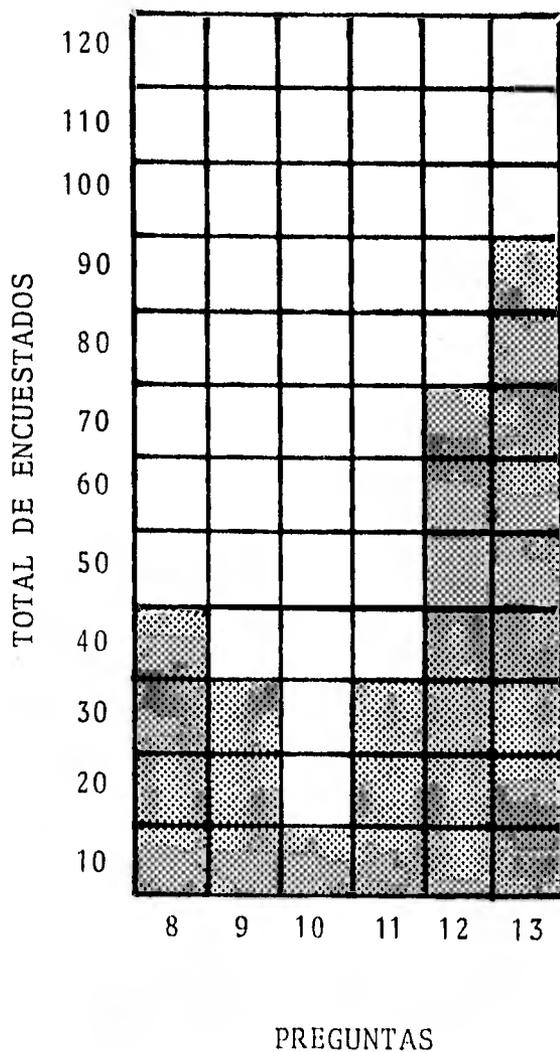
NIVEL ADMINISTRATIVO.

TOTAL DE ENCUESTADOS

Pre- gun- tas	10	20	30	40	50	60	70	80	90	100	110	120	Res- pues- ta
1													Si
													No
2													Si
													No
3													Si
													No
4													Si
													No
7													Si
													No

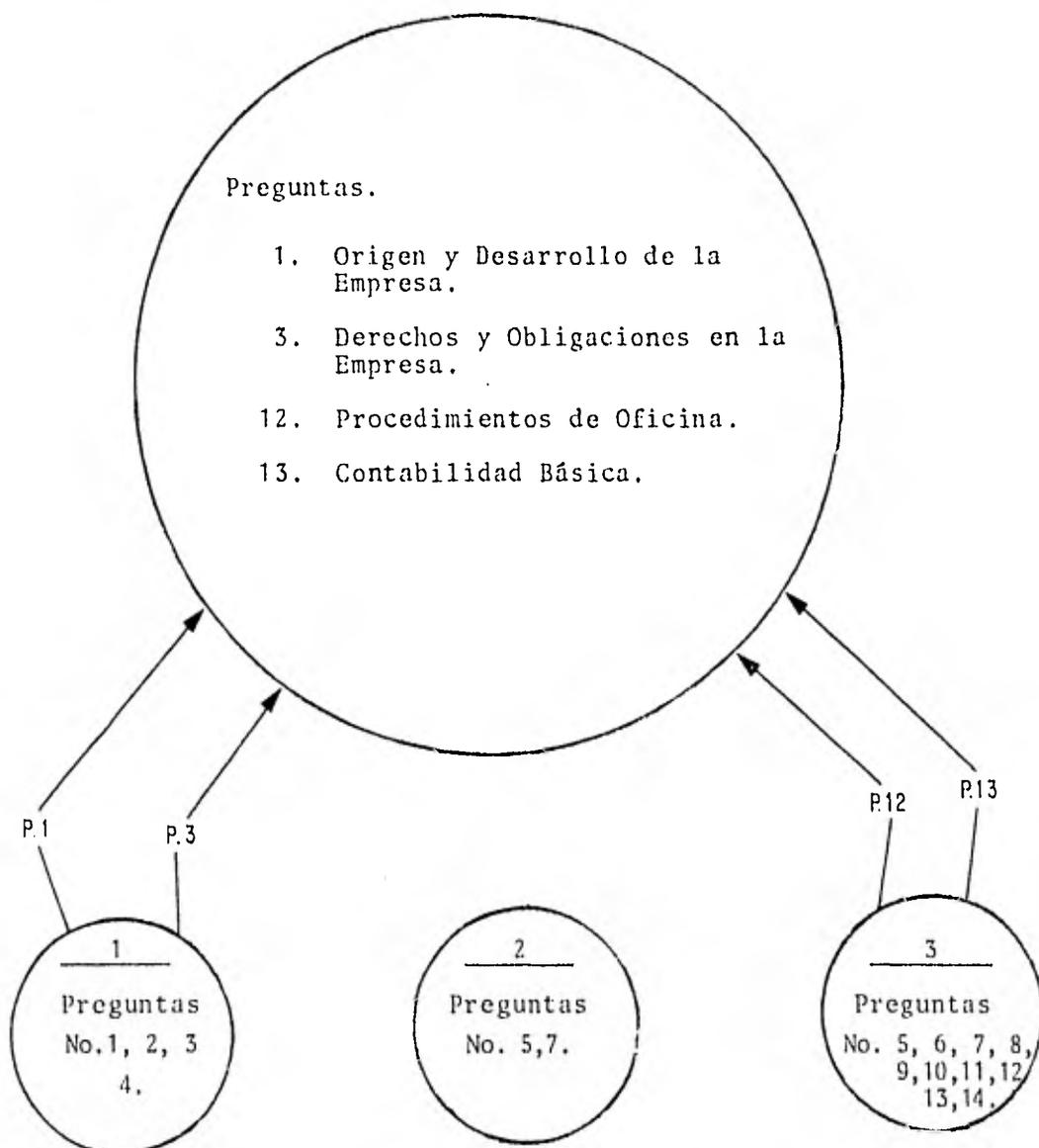
GRAFICA No. 3

NIVEL ADMINISTRATIVO



CIRCULO DE NECESIDADES

NIVEL ADMINISTRATIVO



OBJETIVOS PARTICULARES.

NOTA: Estas preguntas son las que por su mayor frecuencia, - determinan las necesidades de capacitación y cubren dos objetivos particulares.

4.2 Necesidades de Capacitación Nivel Administrativo.

Del análisis de los Cuestionarios del Nivel Administrativo, encontramos que las preguntas que tuvieron mayor frecuencia de respuestas negativas, son 1 y 3.

Las preguntas 12 y 13 fueron las de mayor frecuencia y nos señalan los cursos que se deben impartir.

- a. Origen y Desarrollo de la Empresa.
- b. Conocimientos sobre Derechos y Obligaciones de la Empresa.
- c. Procedimientos de Oficina.
- d. Contabilidad Básica.

5. DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION EN
EL NIVEL OPERATIVO.

5.1 Depuración de la Información.

5.2 Necesidades de Capacitación.

5. DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION -
EN EL NIVEL OPERATIVO.

INVENTARIO DE NECESIDADES DE CAPACITACION.

COMERCIO FERRETERO.

Para ser llenado por
Pasantes de U.N.A.M.

NIVEL OPERATIVO.

DENOMINACION DEL PUESTO

PARA SER LLENADO POR EMPLEADOS DE MOSTRADOR, ENCARGADOS DE --
TIENDAS, CAJERAS, EMPLEADOS DE ALMACEN, EMPLEADOS DE LIMPIEZA.

DATOS DE IDENTIFICACION:

Nombre _____

Puesto _____

Sección _____

Fecha de Ingreso a la Empresa _____

Antigüedad en el Puesto Actual _____

Nivel Máximo de Estudios _____

INSTRUCCIONES:

Con objeto de identificar las necesidades de capacitación en -
la Empresa Ferretera, rogamos a usted responder el siguiente -
Cuestionario, marcando con una X, ó contestando en las líneas,
las respuestas adecuadas a su situación personal.

1. ¿Conoce usted el origen y desarrollo de la Empresa? SI NO
2. En caso afirmativo, ¿Cómo se enteró?
- _____
- _____
- _____
3. ¿Sabe usted la actividad que realiza la Empresa? SI NO
4. ¿Conoce usted sus derechos y obligaciones que adquirió al ingresar a esta Empresa? SI NO
5. ¿Conoce usted las normas y lineamientos que regulan sus actividades? SI NO
6. ¿Sabe usted la importancia que tienen las actividades que realiza en la sección donde labora? SI NO
7. ¿Sabe usted las actividades que realizan sus compañeros de sección? SI NO
8. ¿Trabaja usted conjuntamente con los compañeros de su sección? SI NO
9. Enumere cinco actividades principales que realiza usted en su trabajo, en orden de importancia.
- _____
- _____
- _____
10. En base a las actividades descritas en el punto anterior, diga usted en cuáles considera necesitar capacitación.
- _____

11. ¿Considera usted tener los conocimientos necesarios para el mejor desempeño de su trabajo? SI NO
12. ¿Considera estar preparado y tener los conocimientos necesarios para ocupar un puesto más importante? SI NO
13. ¿Ha asistido a algún curso otorgado por la Empresa? SI NO
14. En caso afirmativo, ¿Cuándo fué la última vez que asistió?

15. ¿Cuál fué el curso que tomó?

16. ¿Dónde lo tomó?

17. ¿Le ha sido útil el curso que tomó para el desempeño de su puesto? SI NO
18. En caso negativo, mencione por favor cuáles fueron las razones.

Fecha.

5.1 Depuración de la Información.

Revisión y Tabulación de la Información.

Nivel Operativo.

Las respuestas de las preguntas número 1 y 2, nos muestran que del Nivel Operativo la mayoría desconoce el origen y desarrollo de la Empresa. Las preguntas 9 y 10 nos señalan que las actividades más importantes que realiza el Nivel Operativo, y en las que desearían capacitarse son: Atender a clientes, surtir de mercancía el almacén, hacer algunas reparaciones de herramientas y máquinas.

Las preguntas 11 y 12 nos indican que menos del 50% del personal encuestado, no tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su trabajo y más del 50% no consideran estar preparados para ocupar un puesto más importante, haciéndonos notar que hace falta capacitación para su mejor desempeño.

De las preguntas 13 a la 18 que se formularon con el objeto de conocer la situación de capacitación, nos señala que muy pocos han recibido cursos de capacitación y explican que éstos no han sido lo suficientemente prácticos para su desarrollo, sin embargo, han sido útiles en conocimientos generales.

TABULACION GLOBAL NIVEL OPERATIVO

Pregun tas.	R E S P U E S T A S		Trabajadores Encuestados.
	SI	NO	
1	20	280	300
3	300	-	300
4	240	60	300
5	180	120	300
6	300	-	300
7	300	-	300
8	300	-	300
11	160	140	300
12	140	160	300
13	140	160	300
17	120	180	300

GRAFICA No. 4

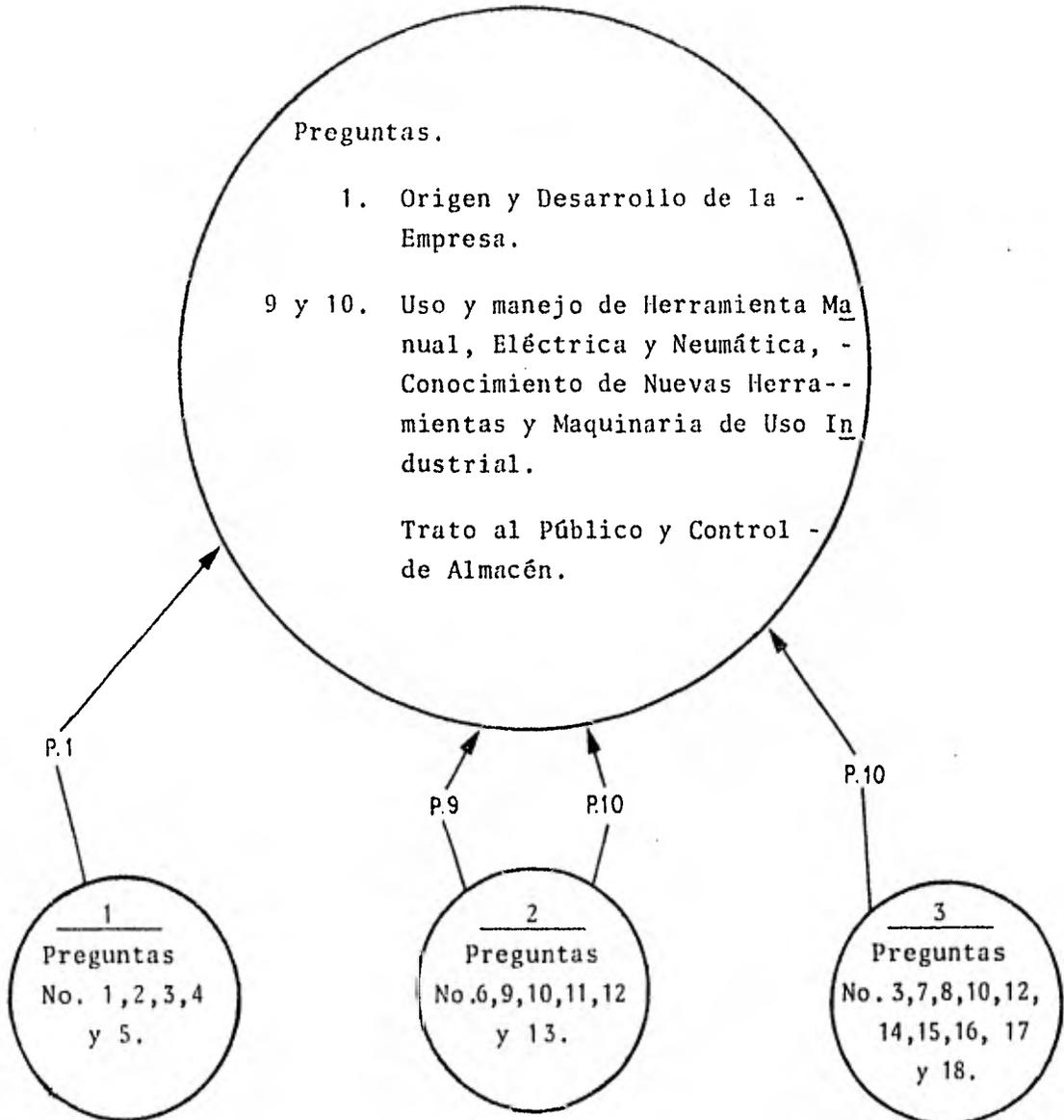
NIVEL OPERATIVO

TOTAL DE ENCUESTADOS

Preg	20	40	60	80	100	120	140	160	180	200	220	240	260	280	300	Resp
1																Si
																No
3																Si
																No
4																Si
																No
5																Si
																No
6																Si
																No
7																Si
																No
8																Si
																No
11																Si
																No
12																Si
																No
13																Si
																No
17																Si
																No

CIRCULO DE NECESIDADES

NIVEL OPERATIVO



NOTA: Estas preguntas son las que por su mayor frecuencia, determinan las necesidades de capacitación y cubren los tres objetivos particulares.

5.2 Necesidades de Capacitación Nivel Operativo.

De la Gráfica No. 4 del Nivel Operativo, observamos que las preguntas de mayor frecuencia negativa, son 1, 11 y 12.

De las preguntas 9 y 10, nos indican en qué aspectos desearían capacitarse.

- a. Origen y desarrollo de la Empresa.
- b. Uso y manejo de herramientas manuales, eléctricas y neumáticas, conocimiento de nuevas herramientas y maquinaria de uso industrial.
- c. Trato al Público.
- d. Control de Almacén.

CAPITULO IV.

PROPOSICION DE UN PLAN DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO PARA EL COMERCIO FERRETERO.

1. Reflexiones.
 - 1.1 Objetivo.
 - 1.2 Políticas.
 - 1.3 Programas.

2. Resumen General del Plan de Capacitación y -
Adiestramiento para el Comercio Ferretero.

3. Programas Específicos de Capacitación Por Ni
veles.

4. Procedimiento para la Elaboración de los Cur
sos de Capacitación y Adiestramiento.
 - 4.1 Estructuración de Objetivos.
 - 4.2 Objetivos a Utilizar para la Elaboración
de los Cursos.

5. Control y Evaluación.
 - 5.1 Control.
 - 5.2 Evaluación.
 - 5.3 Formas para Evaluación.
 - 5.3.1 Evaluación Previa.
 - 5.3.2 Evaluación del Curso.
 - 5.3.3 Evaluación Final.
 - 5.3.4 Evaluación del Instructor.

IV.

PROPOSICION DE UN PLAN DE CAPACITACION
Y ADIESTRAMIENTO PARA EL COMERCIO FERRETERO.

1. REFLEXIONES.

Por medio de las reflexiones trataremos de examinar atentamente el objetivo, las políticas y los programas del Plan de Capacitación y Adiestramiento, a fin de justificar la importancia del mismo.

1.1 Objetivo.

El Plan de Capacitación y Adiestramiento tiene como fin, proporcionar conocimientos y habilidades al personal del Comercio Ferretero. La elaboración del Plan se fundamenta en la detección de necesidades, siendo sus metas: El desarrollo de programas de capacitación, que mediante su adecuada aplicación, se logre aumentar la eficiencia laboral y empresarial.

1.2 Políticas.

Nos marcan los lineamientos generales que se debe cumplir en el desarrollo del Plan de Capacitación y Adiestramiento.

- 1.2.1 La Capacitación y el Adiestramiento debe estar dirigido a todos los niveles y puestos que comprende una Institución.

- 1.2.2 La Capacitación y el Adiestramiento debe - estructurarse por niveles, puestos o áreas bien definidas.
- 1.2.3 Los programas de capacitación deben estar - basados en la detección de necesidades.
- 1.2.4 El contenido de los cursos de capacitación deben contemplar las necesidades más apremiantes de la Institución.
- 1.2.5 El Programa de Capacitación y Adiestramiento debe contener la duración de los cursos/ eventos, de acuerdo a su contenido.
- 1.2.6 Debe existir un responsable del desarrollo, aplicación y control de los programas de - capacitación y adiestramiento.
- 1.2.7 Las evaluaciones que se hagan en el proceso de capacitación y adiestramiento, deben estar en concordancia a los objetivos del - programa.

1.3 Programas.

Nivel Ejecutivo.

Programa: Manejo de la Administración.

- Cursos:
- A. Administración General.
 - B. Administración de Recursos Humanos.
 - C. Técnicas de Organización.

Nivel Administrativo.

Programa: Administración de Recursos Humanos y -
Técnicas Comerciales.

- Cursos:
- A. Inducción.
 - B. Relaciones Laborales.
 - C. Funciones Básicas de Oficina.
 - D. Contabilidad General.

Nivel Operativo.

Programa: Inducción y Elementos del Comercio --
Ferretero.

- Cursos:
- A. Inducción.
 - B. Principales Herramientas Manuales,
Eléctricas y Neumáticas.
 - C. Trato al Público.
 - D. Manejo de Almacén.

2. RESUMEN GENERAL DEL PLAN DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO PARA EL COMERCIO FERRETERO.

<u>PROGRAMA</u>	<u>CURSOS</u>	<u>T E M A S</u>	<u>DIRIGIDO A:</u>
		1. Historia e Importancia de la Administración.	Gerentes.
	A. <u>Administración General</u>	2. Proceso Administrativo.	
		3. Clasificación de las organizaciones y su funcionamiento.	
		1. Introducción.	
<u>Manejo de la Administración.</u>	B. <u>Administración de Recursos Humanos.</u>	2. Funciones de la Administración de Recursos Humanos.	
		3. Actitudes del Ser Humano.	
		1. Importancia de las Técnicas de Organización.	
	C. <u>Técnicas de Organización</u>	2. Clasificación de las Técnicas.	
		3. Casos de Organización.	

<u>PROGRAMA</u>	<u>C U R S O S</u>	<u>T E M A S</u>	<u>DIRIGIDO A:</u>
<u>Administración de Recursos Humanos y Técnicas Comerciales.</u>	A. <u>Inducción.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de la Industria Ferrera. 2. Importancia de los Registros. 3. Actividades para Introducir al Personal de Nuevo Ingreso. 	
	B. <u>Relaciones Laborales.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas y Normas. 2. Reglamento Interno. 3. Contratos Laborales. 	Secretarias, - Auxiliares Contables, Receptionistas, Telefonistas.
	C. <u>Funciones Básicas de Oficina.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control del Archivo. 2. Redacción. 3. Llenado de Documentos. 4. Comunicación. 	
	D. <u>Contabilidad General.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conceptos Básicos de Contabilidad. 2. Clasificación de las Cuentas. 3. Balance General y Estado de Resultados. 4. Sistemas de Registros Contables. 	

<u>PROGRAMA</u>	<u>CURSOS</u>	<u>TEMAS</u>	<u>DIRIGIDO A:</u>
<u>Inducción y Elementos del Comercio - Ferretero.</u>	A. <u>Inducción.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de - Industria Ferretera. 2. Importancia de -- los Registros. 3. Actividades para Introducir al Personal de Nuevo Ingreso. 	Empleados de Mostrador, En cargados de Tienda, Choferes, Cajeras, Empleados de Almacén, Em pleados de - Limpieza.
	B. <u>Principales Herramientas Manuales, Eléctricas y Neumáticas.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Herramientas Ma-- nuales, sus Par-- tes y su Funciona miento. 2. Herramientas Eléc tricas, sus Par-- tes y su Funciona miento. 3. Herramientas neu máticas, sus Par-- tes y su Funciona miento. 	
	C. <u>Trato al Pú blico.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de Organiza ción. 2. Comunicación. 3. Sistemas de Venta. 	
	D. <u>Manejo de Al macén.</u>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción. 2. Sistemas de Regis tro. 	

3. PROGRAMAS ESPECIFICOS DE CAPACITACION POR NIVELES.

NIVELES	<u>NECESIDADES DETECTADAS</u>	<u>PROGRAMA QUE CUBRE LAS NE CESIDADES.</u>	<u>CURSOS DEL PROGRAMA</u>	<u>DIRIGIDO A:</u>
NIVEL EJECUTIVO.	A. En la Planeación, Organización, Distribución y Control del Trabajo.	Manejo de la Administración.	A. Administración General.	GERENTES.
	B. Motivación al Personal.		B. Administración de Recursos Humanos.	
	C. Elaboración, Funcionamiento y Aplicación de Manuales.		C. Técnicas de Organización.	

<u>NIVELES</u>	<u>NECESIDADES DETECTADAS</u>	<u>PROGRAMA QUE CUBRE LAS NECESIDADES.</u>	<u>CURSOS DEL PROGRAMA</u>	<u>DIRIGIDO A:</u>
----------------	-------------------------------	--	----------------------------	--------------------

NIVEL OPERATIVO.	A. Origen y desarrollo de la Empresa.		A. Inducción.	
	B. Uso y Manejo de Herramienta Ligera, - - Eléctrica, Neumática.	Inducción y Elementos del Comercio Ferretero.	B. Principales Herramientas Manuales, Eléctricas y Neumáticas.	Empleados de Mostrador, Encargados de Tienda, - Cajas, Empleados de Almacén.
	C. Trato al Público.		C. Trato al Público.	
	D. Control de Almacén.		D. Manejo de Almacén.	

4. PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LOS CURSOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

En este estudio se ha recalcado la importancia de la capacitación y la necesidad de planearla. Para ello es necesario detectar las necesidades de capacitación y adiestramiento, siendo este el punto de partida para poder estructurar los cursos que en su conjunto nos darán los programas y éstos a su vez, formarán el Plan de Capacitación y Adiestramiento.

Así tenemos que el Plan está integrado y jerarquizado, por las siguientes acciones:

PLAN - PROGRAMA - CURSO - MODULO - EVENTO.

El curso es el eje central de las acciones, ya que de él se inducirán y deducirán las categorías superiores (Plan - Programa), y los inferiores (Módulo - Evento), por eso consideramos necesario explicar el procedimiento para su elaboración.

Se puede definir al curso como un conjunto de actividades que tienen como finalidad y a través de la enseñanza-aprendizaje, proporcionar conocimientos, desarrollar y perfeccionar aptitudes tendientes a mejorar el desempeño del trabajo.

Una vez definido lo que es un curso, es necesario definir qué es un objetivo y cómo se estructurarán, ya que por medio de éstos, podremos elaborar los cursos.

4.1 Estructuración de los Objetivos.

Un objetivo de enseñanza tiene como función principal, comunicar lo que se espera que realicen los sujetos al término de la capacitación y adiestramiento.

La estructuración de cualquier objetivo, debe con tener cuatro elementos básicos:

1. Debe estar dirigido a alguien, quien o quie-- nes se encargarán de ejecutar dicho objetivo.
2. Los objetivos deben enunciar una actividad pa ra poder ser medidos. Las actividades se enun cian en términos de verbos activos.
3. El objetivo debe indicar la calidad o canti-- dad de actividades a cumplir.

La cantidad es una base para la evaluación cuanti- tativa por medio de:

- a) Número, proporción o porcentaje de respuestas correctas.
 - b) Límite de tiempo.
 - c) Tolerancia de errores.
 - d) Número, porcentaje o porporción de principios, criterios, conceptos, leyes, etc. que se aplica rán.
4. El objetivo debe indicar las condiciones que - permitirán que la actividad se realice.

Las Condiciones pueden ser de tres tipos:

1. Condiciones Inductoras.

Son aquellas que inducen a que la conducta se realice, y la actividad deseada, se lleve a cabo (reglamentos, instrucciones, manuales, etc.).

2. Condiciones de Restricción.

Estas indican dónde y cuándo debe realizarse la actividad (fábrica, taller, laboratorio, etc.).

3. Condiciones de Ayuda.

Definen qué material se necesita para efectuar la actividad.

4.2 Objetivos a Utilizar para la Elaboración de los Cursos.

El contenido de los cursos se determina por medio de objetivos, partiendo de un objetivo genérico, desglosando y detallando dicho objetivo, hasta llegar a un objetivo específico, estos objetivos son:

1. Objetivo Genérico.

Es aquel que enuncia las acciones que debe realizar un trabajador al finalizar un proceso de enseñanza-aprendizaje, determina el curso.

2. Objetivo Terminal.

Define las acciones que los participantes deberán dominar, por medio de estos objetivos

se identifican los temas del curso, la integración de éstos forman el objetivo genérico.

3. **Objetivos Intermedios.**

Describen las actividades necesarias para el logro de cada uno de los objetivos terminales, delimitando la instrucción por medio de los - incisos que deban contener el tema.

4. **Objetivos Específicos.**

Enuncian la acción que el trabajador será capaz de desarrollar al término y como resultado de cada evento de instrucción.

OBJETIVOS

CONTENIDO DEL CURSO

Objetivo Genérico - Curso

Objetivo Terminal - Tema

Objetivo Intermedio - Incisos/Módulo.

Objetivo Específico - Subincisos/Eventos.

El Programa está formado por el conjunto de - cursos a impartir y el Plan de Capacitación y Adiestramiento estará integrado por todos los programas que se desarrollen con la finalidad de cubrir sus necesidades de capacitación.

5. CONTROL Y EVALUACION.

5.1 Control.

Es la medida y corrección del desempeño de las actividades, para asegurar que los objetivos de enseñanza-aprendizaje se cumplieron.

El control debe aplicarse en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en el Plan de Capacitación y Adiestramiento.

Las técnicas administrativas utilizadas para controlar el Plan, pueden ser:

Gráficas de Gantt. Nos permiten en forma gráfica y ordenada, presentar las actividades que se desarrollan en cada curso llevando un orden cronológico.

Instructivos. Nos señalan los lineamientos generales a que deberán ajustarse los diferentes programas del Plan.

Presupuestos. En cada curso se distribuye estimativamente, los gastos que se realicen.

Informes. Permiten al responsable de la ejecución del Programa, hacer los ajustes necesarios y oportunos.

Los objetivos del control para el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro del comercio ferretero, pueden ser:

1. Que el ejecutivo sea capaz de aplicar las técnicas administrativas necesarias para organizar un departamento dentro de la empresa.
2. Que el ejecutivo sea capaz de elaborar y aplicar los manuales necesarios en su empresa.
3. Que el ejecutivo logre la motivación en sus empleados para una mayor armonía en la institución.
4. Que el empleado conozca un 90% del origen y desarrollo de la empresa.
5. Que identifique sus derechos y obligaciones como empleado de la institución donde labora.
6. Que los procedimientos que se desarrollan en una oficina, el empleado conozca un 90% de teoría y práctica.
7. Que el empleado administrativo aumente hasta 90% sus conocimientos teóricos y prácticos de contabilidad general.
8. Que el empleado de mostrador aumente hasta un 90% el conocimiento de las herramientas de la industria ferretera, sus partes y su funcionamiento.
9. Que el empleado de mostrador sea capaz de atender a los clientes que requieran informes sobre "X" herramienta.
10. Que el almacenista sea capaz de llevar un control de un 95%.

5.2 Evaluación.

Procedimiento mediante el cual los participantes e instructores pueden medir el grado de cumplimiento de los objetivos de enseñanza-aprendizaje.

Objetivo de la Evaluación.

1. Definir la eficiencia del curso, módulos y eventos dentro de la capacitación y adiestramiento.
2. Motivar al participante para que mejore su nivel de instrucción.
3. Detectar el nivel de conocimientos de los participantes y ajustarlos al contenido didáctico del curso.
4. Impartirles los conocimientos, destrezas y capacidades necesarias para el dominio de la materia.

Etapas de la Evaluación.

Evaluación Previa. Se encarga al principio del curso, de medir el aspecto cualitativo y cuantitativo de los conocimientos y habilidades que poseen los participantes, respecto al tema a tratarse.

Evaluación de Ajuste. Nos informa constantemente de los logros alcanzados durante el desarrollo del curso, para poder hacer los ajustes necesarios.

Evaluación Final. Nos permite darnos cuenta en qué medida se cumplieron los objetivos del curso.

5. FORMAS PARA EVALUACION.

5.3.1 Evaluación Previa.

EVALUACION PREVIA.

1. Nombre del Curso _____
2. Nombre del Participante _____
3. Puesto _____
4. Fecha de Ingreso a la Empresa _____
5. Antigüedad en el puesto actual _____
6. Nivel Máximo de Estudios _____
7. Descripción de sus Funciones y Responsabilidades _____

8. Nombre de su Jefe inmediato _____
9. Diga usted por qué razón asiste al curso: _____

10. Tiene usted conocimiento del tema a tratar?
 Sí () Poco () Nada ()
11. En caso afirmativo, explíquelos: _____

12. Mencione usted por favor, qué espera del curso.

Obtener Mayores conocimientos	()
Adquirir nuevos métodos y procedimientos de Trabajo.	()
Fomentar las relaciones de Grupo	()
Otras: _____	

13. Describa los conocimientos que piensa adquirir en este curso y de qué manera los podrá aplicar en sus funciones:

5.3.2 Evaluación del Curso.

EVALUACION DEL CURSO.

CURSO _____

INSTRUCTOR _____

PARTICIPANTE _____

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y marque la letra o letras de la respuesta que, a su juicio sea la correcta.

1. La información que se dió para asistir a este curso fué:

- a) Oportuna y suficiente.
- b) Oportuna pero no suficiente.
- c) Suficiente pero no oportuna.
- d) No se recibió información.

2. El lugar para las reuniones del curso, le pareció -- adecuado?

- a) Sí
- b) No

¿Por qué? _____

- c) Hay otros con mejor ubicación.
- e) No es adecuado pero de fácil acceso.
- d) Poca ventilación.
- f) Es adecuado.

3. El horario de trabajo del curso, fué adecuado a las sesiones?

- a) Sí.
- c) Falta de Tiempo.
- b) Algunos inconvenientes.
- d) Adecuado para las actividades de las sesiones.

4. En las sesiones de trabajo, se respetó el horario establecido?

- a) Sí
- c) No.
- b) Algunas veces
- d) Fué innecesario el retraso.

5. Los objetivos del curso, ¿estuvieron acordes a los intereses del Grupo?
- a) Sí.
 - b) Se apegaron al interés del grupo, pero no se alcanzaron.
 - c) Se apegaron pero no en su totalidad.
6. La organización del curso, la consideró usted:
- a) Deficiente.
 - b) Buena.
 - c) Regular.
 - d) Excelente.
7. El contenido de los documentos elaborados para estos cursos, los considera usted:
- a) Adecuados y con información correcta.
 - b) Insuficiente en relación al tema.
 - c) Correctos pero con poca información.
 - d) Incompletos.
8. Mencione usted las materias impartidas en el curso, que considere de mayor importancia y de aplicación práctica, en su trabajo.

5.3.3 Evaluación Final.

EVALUACION FINAL.

CURSO _____

INSTRUCTOR _____

PARTICIPANTE _____

INSTRUCCIONES: Lea con atención las siguientes preguntas y marque la letra o letras de la respuesta que a su juicio sea la correcta.

1. Considera que lo expuesto en este curso, ¿le redituó beneficios?
 - (a) Sí.
 - (b) En algunos aspectos.
 - (c) Lo expuesto me pareció importante y útil.
 - (d) Insuficiente.

2. A su criterio, ¿el programa le pareció claro y de fácil aplicación?
 - (a) Sí.
 - (b) En la mayoría.
 - (c) Se puede aplicar, pero tiene inconvenientes.
 - (d) No se puede aplicar.

3. ¿Considera que lo expuesto en las sesiones le sea de utilidad para mejorar su labor?
 - (a) Sí
 - (b) En algunos casos.
 - (c) Se tratará, pero sin éxito.
 - (d) No.

4. Considera usted que los temas expuestos, fueron:

- (a) Deficientes. (c) Regulares.
- (b) Buenos. (d) Excelentes.

5. ¿Qué aspectos desearía que fueran tratados más ampliamente?

6. ¿Tiene otra opinión?

5.3.4 Evaluación del Instructor.

EVALUACION DEL INSTRUCTOR.

CURSO _____

INSTRUCTOR _____

PARTICIPANTES _____

INSTRUCCIONES: Lea con atención las siguientes preguntas, y marque la letra o letras de la respuesta que a su juicio sea la correcta.

1. ¿Considera usted que el Instructor tiene suficiente - información sobre la materia que imparte?
 - (a) Sí tiene información
 - (b) Posee poca información.
 - (c) No tiene información.

2. La actuación que tiene el Instructor en cada sesión, es:
 - (a) Muy buena.
 - (b) Buena.
 - (c) Suficiente.
 - (d) Mala.

3. El Instructor realiza períodos de práctica y pruebas para promover el desarrollo de las habilidades y actitudes?
 - (a) Sí.
 - (b) Algunas veces.
 - (c) No.

4. ¿El Instructor realiza pruebas y preguntas para comprobar el alcance de los objetivos?
 - (a) Si realiza.
 - (b) Algunas veces las realiza.
 - (c) Nunca las realiza.

CAPITULO V.

EL LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y LA CAPACITACION.

1. El Perfil del Licenciado en Administración.
 - 1.1 El Licenciado en Administración y la Sociedad.
 - 1.2 El Licenciado en Administración y la Productividad.

2. La Capacitación, Función del Licenciado en Administración.
 - 2.1 Desarrollo de los Recursos Humanos.
 - 2.2 Participación del Licenciado en Adminis-
tración en la Capacitación.

V

EL LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y LA CAPACITACION.

1. EL PERFIL DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

En todo grupo organizado existen objetivos, ya sean de tipo social o de tipo económico, siendo éstos la razón de ser de cada institución. Para el logro de los objetivos y por la complejidad que han alcanzado hasta nuestros días las actividades de las instituciones, se hace necesario la aplicación de diversas técnicas administrativas.

En la actualidad la Administración contiene un conjunto sistematizado de teorías, conceptos, principios y procedimientos con los cuales se pueden analizar y modificar las actividades del trabajo colectivo, estas modificaciones se pueden realizar a través de:

- Planeación de la producción y distribución.
- La mejor organización de las actividades productivas.
- El mejoramiento ambiental.
- Nuevos métodos que simplifiquen el trabajo.
- Sistemas que minimicen el desperdicio y ahorren -- costos.

Sin embargo, todos los cambios que se hagan en las instituciones, deben tener como mira al hombre en su mejoramiento social y económico.

La justificación de la Administración como disciplina, se deriva de la necesidad de aplicar un proceso administrativo a las operaciones de las instituciones, por ello se hace necesario que exista un profesional en esta rama.

Un profesional que aplique sus conocimientos en instituciones productoras y de tipo social, de ahí su universalidad y su aplicación en cualquier grupo de individuos organizados, buscando siempre relaciones más justas y equitativas.

El Licenciado en Administración tiene una preparación académica que le permite tener una visión de todo tipo de empresa, puesto que posee conocimientos de administración general, administración financiera, comercialización, producción y administración de recursos humanos.

Se le imparten cursos de contabilidad general, que le permiten tener un panorama de los problemas contables, conocimientos matemáticos importantes para la resolución de problemas e inclusive, se les imparten cursos de Ciencias Sociales que cooperan en el conocimiento de la sociedad en la que desarrollará su profesión.

1.1 El Administrador y la Sociedad.

El Licenciado en Administración no debe limitarse al dominio y aplicación de sus conocimientos, sus instrumentos y sus técnicas en entidades, ya que la administración existe en la cultura, es decir, que es una disciplina de contenido social, es por ello que el profesional tiene un gran compromiso con la sociedad.

Cualquier entidad existe para bien de la sociedad y de la comunidad en la que se encuentra, la importancia -- del Licenciado en Administración radica en que, al lograr que las instituciones cumplan la misión y fines -- para la cual existe, está influyendo directamente en -- la sociedad y debe ser responsable de las repercusio-- nes que provoque.

La responsabilidad del Licenciado en Administración no se limita a la entidad para la cual trabaja, pues sus funciones influyen en el contexto, es por ello que cada actividad que realice, debe ser analizada en cuanto a los valores, convicciones y compromisos con la sociedad.

La disciplina de la Administración se encuentra controlada y sujeta a los cambios culturales, a sus valores, tradiciones y hábitos de determinada sociedad.

Para que un Licenciado en Administración se sienta plenamente realizado como profesional y contribuya en la sociedad, es necesario que ponga en ella como todo profesionista, su inteligencia, su voluntad, el carácter -- y la sensibilidad para proyectarse hacia la vida de los demás con un hondo sentido de responsabilidad.

1.2 El Licenciado en Administración y la Productividad.

En el punto No. 1 de este Capítulo, hemos tratado de -- explicar los elementos que forman al profesional en administración, es decir, los conocimientos que debe poseer, las responsabilidades que debe asumir ante la institución y la sociedad, para obtener su realización co

mo profesionalista de esta Licenciatura. Concluyendo - que el Licenciado en Administración posee los conocimientos necesarios para coordinar cualquier grupo de trabajo en sus recursos materiales y técnicos como al personal.

Ahora trataremos la función que tiene el Licenciado en Administración ante la productividad, considerándola - no como explotación sino como multiplicación eficiente del esfuerzo humano y que de los beneficios que se obtengan deben ser canalizados a las clases más necesitadas, ya que la productividad reclama eficiencia y justicia sobre todo.

Para incrementar la productividad, es necesario organizar el aprovechamiento de los recursos y ésta es una - función del Licenciado en Administración, es por eso - que el compromiso que tienen los altos funcionarios, es apoyar a los administradores para que puedan analizar las metas de productividad que requiere nuestro País a través de su creatividad y sobre todo, de su responsabilidad.

Destacaremos que al hablar del personal, el hombre debe considerarse no como un simple factor de productividad, puesto que está dotado de sensibilidad, inteligencia, dignidad y es creador de su trabajo, ya que la productividad no se da si no es con el hombre.

Cabe mencionar que la productividad es el resultado de experiencias acumuladas por el hombre durante su vida - diaria y que esas experiencias son las relaciones que se dan entre el hombre mismo, el mundo material y la -

cultura. El hombre es quien transforma el mundo material en objetos de cultura y creando sistemas de organización que beneficiarán y mejorarán su forma de vida económica, intelectual y moral, tratando de equilibrar el sistema económico.

Para aumentar la productividad, es necesario desarrollar tecnologías adecuadas, mejorando sistemas de operación, utilizando con mayor eficiencia sus equipos, - proporcionando un adecuado ambiente de trabajo y capacitando a su personal.

Concluyendo, podemos decir que la productividad será - el resultado de lo que haga el hombre y de cómo lo haga.

2. LA CAPACITACION, FUNCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

2.1 Desarrollo de los Recursos Humanos.

Como mencionamos en el punto relacionado con el hombre y la productividad, su importancia radica en ser un factor básico de desarrollo y es necesario capacitarlo.

Este proceso de capacitación debe ser en forma permanente que pueda enseñar al trabajador a hacer lo que no sabe o enseñarle a hacer mejor lo que ya está haciendo, - ésto quiere decir que se les brindarán conocimientos para que el individuo mejore sus condiciones humanas y vivenciales.

La capacitación es también un proceso de superación que

se deriva de un esfuerzo humano y los objetivos que se lograrán a través de la capacitación, involucran al -- hombre para que en su vida se proyecten adecuadamente. Este proceso de capacitación debe ser comprendido por la fuerza laboral y por los niveles de la sociedad menos favorecidos, además debe guiar su visión para que el hombre pueda hacer frente a sus problemas existenciales básicos, sus valores y su moral.

2.2 Participación del Licenciado en Administración, - en la Capacitación.

Durante este Capítulo se ha mencionado la capacitación que requiere el individuo para ser productivo. Pero, - ¿Quién se hará cargo para lograr que el hombre produzca?.

La productividad se origina en la administración eficiente y es por ello que vamos a referirnos a ella y en relación a la profesión del Licenciado en Administración.

La administración logra los objetivos establecidos en una institución a través de la coordinación y dirección de sus elementos que la integran. La Administración -- coordina los recursos materiales, financieros, técnicos y la participación del Ser Humano que es activa y dinámica.

La profesión del Licenciado en Administración por su naturaleza se avoca al problema de dar eficiencia a través de una constante capacitación, que marcará un cambio dinámico para construir un País más evolucionado y justo.

Las actividades que puede realizar el Licenciado en Administración en el proceso de capacitación y adiestramiento son:

- . Planeación de cursos, seminarios, ciclos de conferencias, talleres y otros.
- . Diseño de objetivos y conductas terminales.
- . Preparación de material didáctico atendiendo a necesidades detectadas.
- . Supervisión de mecanismos de integración grupal.
- . Establecimiento de mecanismos para la motivación de los participantes en eventos de capacitación y adiestramiento.
- . Coordinación de apoyo logístico para llevar a cabo el quehacer de capacitación.
- . Detección de necesidades de capacitación.
- . Diagnóstico para la planeación de sistemas o subsistemas. (Capacitación-Motivación-Remuneración).
- . Determinación de los niveles internos y externos para la elaboración de objetivos y políticas de capacitación.
- . Asignación de funciones y actividades a cargo de la unidad de capacitación.
- . Orientación para la determinación de métodos y procedimientos de capacitación y adiestramiento, por áreas funcionales, técnicas y de apoyo administrativo.
- . Asignación de recursos financieros y materiales para apoyar el quehacer de capacitación y adiestramiento.

- . Establecimiento de políticas para operar los mecanismos y procedimientos de capacitación y adiestramiento.
- . Determinación de la metodología para establecer el proceso de aprendizaje.
- . Definición de los objetivos y conductas terminales deseables que se deriven del proceso de enseñanza.
- . Apoyo para la definición de técnicas y métodos audiovisuales.
- . Diagnostico para la aplicación de metodologías específicas en atención a los niveles de escolaridad y condición socio-cultural de usuarios del sistema de Capacitación y Adiestramiento.
- . Supervisión de la preparación de instructores.
- . Evaluación de la funcionalidad de materiales didácticos.
- . Programación de actividades de capacitación y adiestramiento.
- . Empleo de los instrumentos operativos y de coordinación existentes en materia de capacitación y que puedan beneficiar a la empresa.
- . Instrumentación de las formas U.C.E.C.A. para implantar los procedimientos correspondientes.

Como resultado de lo tratado en este Capítulo, podemos concluir que el Licenciado en Administración es un profesional que tiene la suficiente preparación y capacidad para poder coordinar los elementos, los factores que existen dentro de la empresa y obtener un resultado. -

La coordinación requiere en el buen desarrollo empresarial, que el Licenciado en Administración comprenda la relación existente entre los patrones y los trabajadores, saber hacerla sentir a ambas partes, para poder - lograr así una verdadera comunicación y ya existiendo esa unidad, alcanzar juntos un objetivo común. Un objetivo que se podrá obtener en el momento en que se reconozcan las necesidades y habilidades del trabajador, llevando a cabo un proceso de capacitación que hará posible su desarrollo.

C O N C L U S I O N E S .

Basándonos en la investigación que realizamos en el aspecto teórico y práctico de la Capacitación en el Comercio - Ferretero, exponemos las siguientes Conclusiones:

1. El hombre debe considerarse como un elemento con características propias, que juega el papel principal dentro de cualquier institución y la necesidad de capacitarlo en forma permanente, ubicando esta función básica dentro de la Administración del Personal.
2. La importancia de la Industria Ferretera, consiste en que el 95% de los productos que se venden en los comercios, son de importación. Para subsanar este problema, es necesario fomentar la inversión en este sector, dar capacitación al personal de esta industria, desarrollar la tecnología nacional y crear más fuentes de trabajo.
3. Los programas de capacitación no planeados, influyen negativamente en el comportamiento de los trabajadores, propiciando la apatía, la desmotivación y falta de interés hacia la capacitación.

Por lo cual, es necesario detectar las necesidades, planear la capacitación y establecer los objetivos que se pretendan lograr.

4. Es importante que las empresas elaboren sus programas de capacitación, mediante la detección de sus --

propias necesidades, pues aunque existe un programa de capacitación para el sector comercial, las necesidades de cada rama comercial son diferentes. El programa de capacitación que proponemos para el Comercio Ferretero, está basado en las necesidades de tectadas y tiene aplicación en esta rama comercial.

5. El Licenciado en Administración es la persona que por su formación profesional, resulta idónea para coordinar el proceso de capacitación, la oportunidad de actuación que le brinda la Licenciatura en este medio. Se expresa fomentando la capacitación en las instituciones, logrando la participación de todos sus integrantes para la consecución de los objetivos.

- - - -

B I B L I O G R A F I A .

1. ARIAS GALICIA, Fernando.
Administración de Recursos Humanos.
Editorial Trillas, México 1977.
Págs. 23-29, 158-166.
2. ARIAS GALICIA, Fernando.
Lectura para el Curso de Metodología
de la Investigación.
Editorial Trillas, México 1977.
Págs. 89-194.
3. CRAIG, Robert L.
Manual de Entrenamiento y Desarrollo de
Personal.
Editorial Diana, 1973.
Págs. 59-73.
4. GUZMAN VALDIVIA, Isaac.
Capacitación y Desarrollo de Personal.
Editorial Limusa, S.A. México 1980.
Págs. 5-19.
5. GUZMAN VALDIVIA, Isaac.
Problemas de la Administración de Empresas.
Editorial Limusa, México 1978.
Págs. 67-73.
6. MARRQUIN QUINTANA, J.
Capacitación de Recursos Humanos.
Editorial Gernika, 1978.
Págs. 43-65.
7. M.BEAL, George, M. BOHLEN, Joe,
RANDA BAUGH, Nell J.
Conducción y Acción Dinámica del Grupo.
Editorial Kapeluz, 1977.
Págs. 159-255.

8. PARDINAS, Felipe.
Metodología y Técnicas de Investigación
en Ciencias Sociales.
Editorial Siglo XXI. México, 1973.
Págs. 132-141.
9. SIKULA, Andrew F.
Administración de Personal
Colección Limusa, 1979.
Págs. 9-19.
10. CAPACITACION PARA UN MEJOR DESTINO.
Revista Cámara de Comercio
No. 238, Vol. XXII. Sep. 1980.
Pág.11-13.
11. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION.
12 de Abril, 1934.
12. DIRECCION DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.
Guía Técnica para la Formulación de Planes
y Programas de Capacitación y Adiestramien
to en las Empresas.
Serie Tec. No. 2.
Editorial Popular de los Trabajadores.
México 1979.
Págs. 55-72.
13. EL COMERCIO FERRETERO. SU HISTORIA Y
SU IMPORTANCIA.
Revista Comercio. Vol. XXII. No. 244.
Abril 1981.
Págs. 14-18.
14. ESCENARIO ECONOMICO DE MEXICO.
Perspectivas de Desarrollo para
Ramas Seleccionadas.
México 1981-1985.
Pág.461-470; 493-495, 499-501.
15. EL LICENCIADO EN ADMINISTRACION (Perfil)
Boletín Informativo 5/1979.
Ave. Fernando No. 239, México 13, D.F.
Colegio de Licenciados en Administración
de México, A. C.

16. FALTA CAPACITACION.
Revista Comercio.
Vol. XXI No. 232.
Marzo-Abril 1980.
17. GUIA TECNICA PARA LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, EN LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA.
Editorial Popular de los Trabajadores.
México 1979. Págs. 13-36.
18. LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO EN EL TRABAJO.
Boletín Informativo 8/1979.
Ave. Fernando No. 239. México 13, D.F.
Colegio de Licenciados en Administración de México, A.C.
Págs. 2-18.
19. LOS COMERCIOS MAS ANTIGUOS
Revista Comercio
Vol. XXII No. 249.
Agosto 1981. Págs. 8-18.
20. LA PRODUCTIVIDAD, COMPROMISO DE TODOS.
Boletín Informativo 16/1980.
Ave. Fernando No. 239, México 13, D.F.
Colegio de Licenciados en Administración de México, A.C. Págs. 2-22.
21. LEY FEDERAL DEL TRABAJO EN SU TERCERA EDICION.
Editorial Porrúa, S.A. México 1980.
Artículos 3o. 25, 153"A" a la 153"X", 159, 180, 391, 412, 527, 529, 537, 538, 539, 539"A", 539"B", 539"C", 539"E", 596 y 878.
22. PERFIL DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION.
Boletín Informativo 2/1978.
Ave. Fernando No. 239, México 13, D.F.
Colegio de Licenciados en Administración de México, A.C.

23. POR UNA CAPACITACION QUE IMPULSE LAS HABILIDADES CREATIVAS.
Revista Ferretecnic.
Vol. XVIII No. 147.
Marzo 1979. P. 22-26.

24. PROBLEMAS DE LA CAPACITACION.
Revista Empresarial No. 58.
Abril 1980. P. 16.

25. REVISTA CLAM, No. 5/1980.
Organo del Colegio del Licenciado en
Administración de México, A.C.
Ave. Fernando No. 239, México 13, D.F.
P. 16-24.

26. VII. CENSO COMERCIAL. DATOS de 1975.
Impresos del 12 de Junio de 1980.
Secretaría de Programación y Presupuesto.

FE DE ERRATAS .

PAG.	RENGLON.	
2	4	1er. párrafo dice: " y las técnicas" debe decir: " <u>y las técnicas</u> ".
12	1	5o.párrafo dice: "Administración y Prestaciones" debe decir: " <u>Adminis tración de prestaciones</u> ".
29	2	6o.párrafo dice: "manejar ó palicar" debe decir: " <u>manejar ó aplicar</u> ".
29	5	6o.párrafo dice: "se les permitirá su manejo" debe decir: " <u>se les permiti rá su manejo</u> ".
30	2	4o.párrafo dice: "En 1938 los presi dentes" debe decir: " <u>En 1932 los - presidentes</u> ".
65	8	2o.párrafo dice: "aromanía en el - grupo" debe decir: " <u>armonía en el - grupo</u> ".
32	2	3o.párrafo dice: "Este reforma" de- be decir: " <u>Esta reforma</u> ".
69	2	4o.párrafo dice: "éste se responsa- biliza". debe decir: " <u>ésta se respon sabiliza</u> ".
73	1	3o.párrafo dice: "dichos preguntas" debe decir: "dichas preguntas".
86		Del cuestionario faltaron respues- tas " <u>SI NO</u> "
102	4	2o.párrafo dice: "detección de necesi dades" debe decir: " <u>detección de ne cesidades</u> ".
124	2	Pregunta 3 dice: "las hibilidades" debe decir: "las habilidades"