



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA  
DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES  
CUAUTITLÁN

ELABORACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN CON BASE AL DNC EN LA  
INDUSTRIA DE TRANSFORMACIÓN.

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

DANIELA TORÍZ GÓMEZ

ASESOR:

L.C. ROLANDO SÁNCHEZ PELÁEZ



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>PÁG.</b>
INTRODUCCIÓN	1
1. SEMBLANZA DE LA EMPRESA	2
1.1 Misión, visión y valores	3
1.2 Giro de la empresa y sus principales clientes	4
1.3 Mercado	6
1.4 Procesos productivos	7
1.5 Materia Prima	8
1.6 Descripción de procesos productivos	9
Inyección	9
Termoformado	10
Impresión	11
Etiquetado	12
1.7 Áreas de servicio	13
1.8 Estructura Organizacional	14
2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO	
2.1 Actividad principal	16
2.1.1 Diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC)	17
2.1.2 Plan anual de capacitación	19
2.1.3 Coordinación de cursos de capacitación	22
2.1.4 Trámites ante la STPS	33
2.2 Otras actividades	39
2.2.1 Trámites de planta	39
2.2.2 Recibos de nómina y vales de despensa	40
2.2.3 Elaboración y coordinación del plan de comunicación	40
2.2.4 Elaboración de descripciones de puesto	42
2.2.5 Proyecto de encuesta de clima laboral	45
2.2.6 Atención a quejas, sugerencias y dudas de empleados	45
3. ANALISIS Y DISCUSIÓN	
3.1 ¿Qué son los Recursos Humanos?	50
3.2 Administración de los Recursos Humanos	51
3.3 El proceso administrativo y su relación con la administración de los Recursos humanos	53
3.4 La capacitación como parte de la gestión de los Recursos Humanos	54
3.5 Aspecto legal de la capacitación	55
3.6 El contexto de la capacitación y su importancia	56
3.6.1 Objetivos de la Capacitación	57
3.6.2 Beneficios de la capacitación	58
3.6.3 Obstáculos de la Capacitación	59
3.6.4 La Capacitación en Envases Cuautitlán	60
4. RECOMENDACIONES	63
5. CONCLUSIONES	64
6. BIBLIOGRAFÍA	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIG.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
1	Cuadro de clientes	5
2	Mercado	6
3	Procesos productivos	7
4	Polietileno	8
5	Polipropileno	8
6	Poliestireno	8
7	Envase inyectado	9
8	Máquina inyectora	9
9	Envase termoformado	10
10	Máquina termoformadora	10
11	Proceso de impresión	11
12	Envase impreso	12
13	Máquina etiquetadora	12
14	Envases etiquetados	13
15	Logística	13
16	Taller de moldes	13
17	Mantenimiento	14
18	Organigrama general	14
19	Organigrama Recursos Humanos	15
20	Fotografía 1*	26
21	Fotografía 2*	27
22	Fotografía 3*	27
23	Fotografía 4*	28
24	Fotografía 5*	28
25	Fotografía 6*	28
26	Fotografía 7*	30
27	Fotografía 8*	31
28	Gráfico antes de curso	32
29	Gráfico después de curso	32
30	Fotografía 9*	45

\*La descripción se encuentra en el pie de página

## **Elaboración del plan de capacitación con base al DNC en la industria de transformación.**

### **INTRODUCCIÓN**

En el presente trabajo doy a conocer un informe de mi desempeño profesional hasta la fecha, con la finalidad de que sirva como fuente de consulta en la *Elaboración de un plan de capacitación para la industria de transformación*, ya que aquí describo la metodología que he aplicado en la práctica durante mi desempeño profesional en el departamento de *Recursos Humanos*, concretamente en el área de *Capacitación*, en Envases Cuautitlán una empresa dedicada a la elaboración de envases plásticos para la industria alimenticia. Así mismo es mi intención obtener mi título profesional por este medio concluyendo de manera formal la Licenciatura en Administración.

En la primera parte muestro una **semblanza de la empresa** en la que me he desempeñado profesionalmente hasta la fecha; ENVASES CUAUTITLAN S.A. DE C.V. establecida en el KM. 39.3 de la autopista México-Querétaro, Parque Industrial La Luz, Cuautitlán Izcalli, en el Estado de México. La segunda parte esta conformada por un concentrado de mis actividades, **descripción de puesto**, esto con la finalidad de dar a conocer de una manera más detallada el alcance y las principales funciones que llevo a cabo. En seguida se muestra un **Análisis y discusión** acerca de la importancia de la capacitación, sus objetivos, beneficios y su administración, que preceden a una serie de **recomendaciones** para complementar el plan de estudios en la carrera de Administración, en el área terminal de Recursos Humanos y tener mejores herramientas para el desempeño profesional de los egresados. Por último las **conclusiones**, que a su vez hacen recomendaciones para el área de capacitación en cualquier empresa.

## 1. SEMBLANZA DE LA EMPRESA



# ENVASES CUAUTITLAN S.A. DE C.V.

ENVASES CUAUTITLÁN fue fundada en 1981 por la familia Pérez –Alonso y Altro (SAMSONITE). En 1986 , VITRO adquiere ALTRO-SAMSONITE. En 1994, VITRO vende ALTRO y mantiene a ECSA.

En el año 2003 GUPO PHOENIX, adquirió a ECSA. Este grupo esta conformado por varias empresas en VENEZUELA, COLOMBIA y ESTADOS UNIDOS,

**PHOENIX PACKAGING GROUP** Es uno de los más importantes conglomerados de fabricación de empaques en América Latina, dedicado a la creación, diseño y fabricación de EMPAQUES PLÁSTICOS y PRODUCTOS DESECHABLES PARA LA INDUSTRIA Y PARA EL CONSUMO MASIVO, con presencia en mas de treinta países en América.

El Grupo Phoenix fue constituido en 1999 con la integración de empresas con amplia experiencia y líderes de Colombia (MULTIDIMENSIONALES y PLASDECOL) y Venezuela (INVERSIONES SELVA, VASOS VENEZOLANOS, VENCO y ESTIRENO DEL ZULIA). En el año 2003 se integró al Grupo ENVASES CUAUTITLÁN.

## **1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **Misión**

Diseñar, fabricar y comercializar soluciones integrales de empaques primarios para la industria y productos desechables de consumo masivo para el sector alimenticio, que satisfagan las necesidades de nuestros clientes en América Latina y Estados Unidos, garantizando un retorno justo a los inversionistas y un desarrollo integral para nuestros empleados y el entorno.

### **Visión**

Phoenix es una organización competitiva, de clase mundial y la primera opción de los clientes en nuestro mercado.

### **Valores**

1. Liderazgo
2. Trabajo en Equipo
3. Generación de Valor
4. Compromiso
5. Generación del Cambio
6. Orientación al Logro
7. Honestidad

## **1.2 GIRO DE LA EMPRESA Y SUS PRINCIPALES CLIENTES**

El giro principal de ECSA es la elaboración de envases y tapas de plástico para la industria alimenticia, para productos tales como crema, leche, yoghurt, helado, bebidas.

Algunos de nuestros principales clientes son:



CADBURY BEBIDAS, S.A. DE C.V.  
CERVEZAS CUAUHTÉMOC MOCTEZUMA, S.A.  
CHANTILLY, S.A. DE C.V.  
CHILCHOTA ALIMENTOS S.A. DE C.V.  
CREMERIA AMERICANA, S.A. DE C.V.  
CREMERIA TEXCOCO, S.A.  
DANONE DE MÉXICO, S.A. DE C.V.



DISTRIBUIDORA DE LACTEOS ALGIL, S.A  
EL OSO, S.A. DE C.V.  
GRISI HNOS, S.A. DE C.V.  
HELADOS VENECIA, S.A. DE C.V.  
HELADOS Y MEZCLAS S.A. DE C.V.  
ICEE DE MEXICO, S.A. DE C.V.  
IMPORTADORA MEGACUP, S.A. DE C.V.  
INDUSTRIAS LACTEAS, S.A.  
INDUSTRIAS LACTEL, S.A. C.V.  
INTERDELI, S.A. DE C.V  
JOCOQUES LA VAQUITA DE MÉXICO, S.A. DE C.V.  
KELLOGG COMPANY MÉXICO S. DE R.L. DE C.V.



. LALA DERIVADOS LÁCTEOS S.A. C.V  
LAS CERVEZAS MODELO DEL BAJÍO S.A. DE .C.V  
LECHE BELL, S.A. DE C.V.  
MARDI GRAS IMPORTS  
MERCASID, S.A.



NESTLÉ MÉXICO, S.A. DE C.V.  
NEVERIAS MÓVILES, S.A. DE C.V.  
NUEVA WAL-MART DE MEXICO, S.R  
NUTRISA, S.A. DE C.V.  
PLÁSTICOS BOSCO, S.A. DE C.V.  
PLÁSTICOS BOSTON, S.A. DE C.V.  
PROCTER & GAMBLE INTERNATIONAL OPERATIONS,  
S.A.  
PRODUCTORES DE MONTE VERDE, S.A.



PRODUCTOS GERBER, S.A. DE C.V.  
QUESERIA DOS LAGUNAS, S DE P.R.  
REACTIVOS Y LIMPIEZA DOGO, S.A. DE C.V.  
RICO CHEF PROD FOOD INC.  
SAFLOSA INDUSTRIA REAL, S.A. DE C.V.  
SONOCO, S.A. DE C.V.  
UNIFOODS, S.A. DE C.V.



UNILEVER DE MÉXICO, S.DE R.L. DE C.V. *Unilever*

FIG. 1

### 1.3 MERCADO

ECSA brinda SOLUCIONES INTEGRALES DE EMPAQUES PLÁSTICOS TERMOFORMADOS E INYECTADOS para las industrias de Alimentos, Bebidas, Aguas, Aseo, Cosméticos, Aceites y Margarinas principalmente.

Nuestro mercado se divide en dos:

INDUSTRIAL

EMPAQUES Y ENVASES PARA PRODUCTOS ALIMENTICIOS, TALES COMO CREMA YOGHURT, HELADO, ETC  
CON CLIENTES TALES COMO NESTLE, DANONE Y LALA



VASOS PARA EVENTOS TALES COMO FERIAS, LANZAMIENTOS DE PELÍCULAS, O INCLUSIVE OTROS PRODUCTOS.

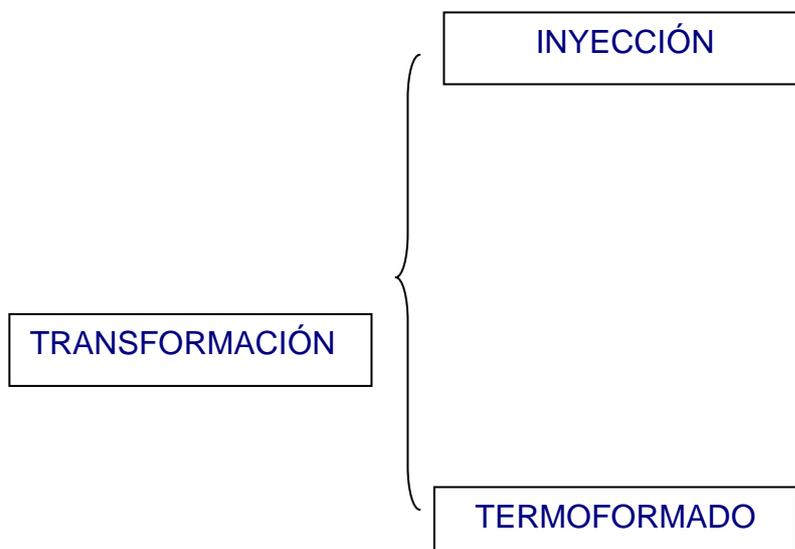
PROMOCIONAL



FIG. 2

#### 1.4 PROCESOS PRODUCTIVOS

Existen dos grandes procesos de manufactura en nuestros envases:



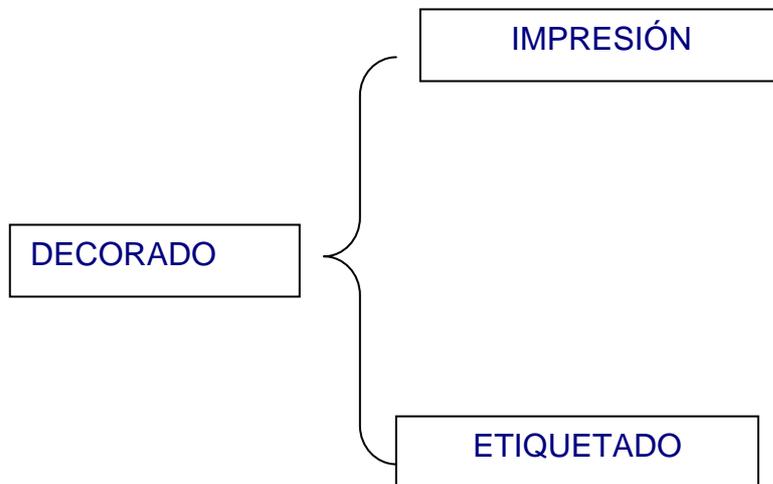


FIG. 3

### 1.5 MATERIA PRIMA

La materia prima que se utiliza en la elaboración de los envases:



FIG. 4

Polietileno - Se denomina **polietileno** a cada uno de los **polímeros del etileno**. El polietileno es probablemente el polímero que más se ve en la vida diaria. Es el **plástico más popular del mundo**.

Polipropileno- El polipropileno, puede categorizarse ampliamente como homopolímero, o como copolímero. El polipropileno tiene una dureza y una resistencia térmica superiores a las del polietileno de alta densidad, pero una resistencia al impacto inferior y se vuelve quebradizo por debajo de 0°C.

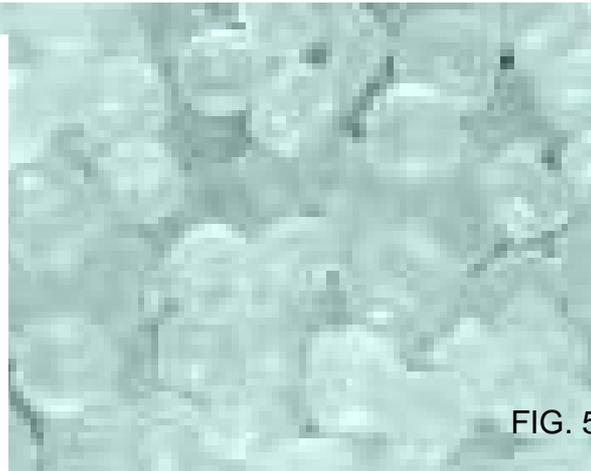


FIG. 5



FIG. 6

Poliestireno - El poliestireno es un polímero **termoplástico**. En estos polímeros las fuerzas intermoleculares son muy débiles y al calentar las cadenas pueden moverse unas con relación a otras y el polímero puede moldearse. Cuando el polímero se enfría vuelven a establecerse las fuerzas intermoleculares pero entre átomos diferentes, con lo que cambia la ordenación de las cadenas.

## 1.6 DESCRIPCIÓN DE PR

### INYECCION

El proceso de inyección consiste en introducir en un molde, bajo elevada presión un material plástico en estado fundido. Dicho molde le dará forma, se enfriará y posteriormente se extraerá la pieza conformada.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> GNAUT, FRUNDT, Bernhard, Meter. En la Iniciación a la química de plásticos. Hanser Editorial. España. 1998. P. 30-68

<sup>2</sup> ARAZO, José Luis. Inyección de Termoplásticos. Plastic Communication. Barcelona 1999, p.24



FIG. 7

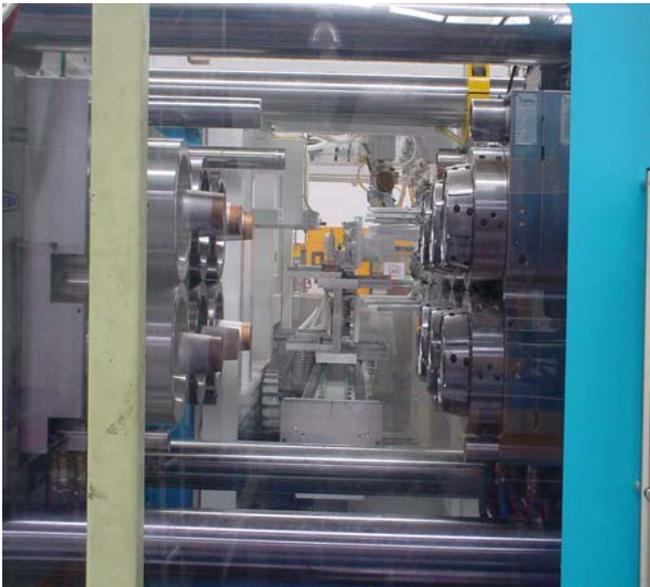


FIG. 8

## TERMOFORMADO

El proceso de termoformado consiste en calentar una lámina de plástico a una cierta temperatura. Se presiona la lámina contra el molde y se aplica un vacío a éste para mover el plástico contra el molde y se forme respecto a su contorno. En la mayoría de las ocasiones se utiliza un molde inferior (macho o hembra).



FIG. 9



FIG. 10

## IMPRESION

La impresión offset es un método de reproducción de imágenes sobre el envase en blanco, consiste en aplicar una tinta, generalmente oleosa, sobre una plancha metálica, compuesta generalmente de una aleación de aluminio. La plancha toma la tinta en las zonas donde hay un compuesto hidrófobo, el resto de la plancha se moja con agua para que repela la tinta; la imagen o el texto se transfiere por presión a una mantilla de caucho, para pasarla, finalmente, al envase por presión.



FIG. 11



FIG. 12

ETIQUETADO

En el proceso de decorado con etiqueta termoencogible, la máquina coloca la etiqueta plástica alrededor del envase en blanco, y por medio de calor lo adhiere al envase.



FIG. 13



FIG. 14

### 1.7 ÁREAS DE SERVICIO

También existen áreas de servicio que trabajan para la planta, estas son:



FIG. 15

Logística.- Comprende el almacén de producto terminado, de materia prima y de refacciones, así como la distribución y recepción por parte del cliente del producto terminado. La mayoría de los transportes son externos, aunque existen clientes que cuentan con sus propias unidades.



FIG. 16

Taller de moldes.- En esta área se reparan y maquinan los moldes utilizados para la elaboración de los envases.



FIG. 17

Mantenimiento y servicios.- Esta área brinda servicio a toda el área productiva y a las instalaciones.

## 1.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**ENVASES CUAUTILÁN** es una empresa que cuenta actualmente con 402 empleados sindicalizados afiliados al CTC y 93 empleados de confianza. Su organigrama general es el siguiente:

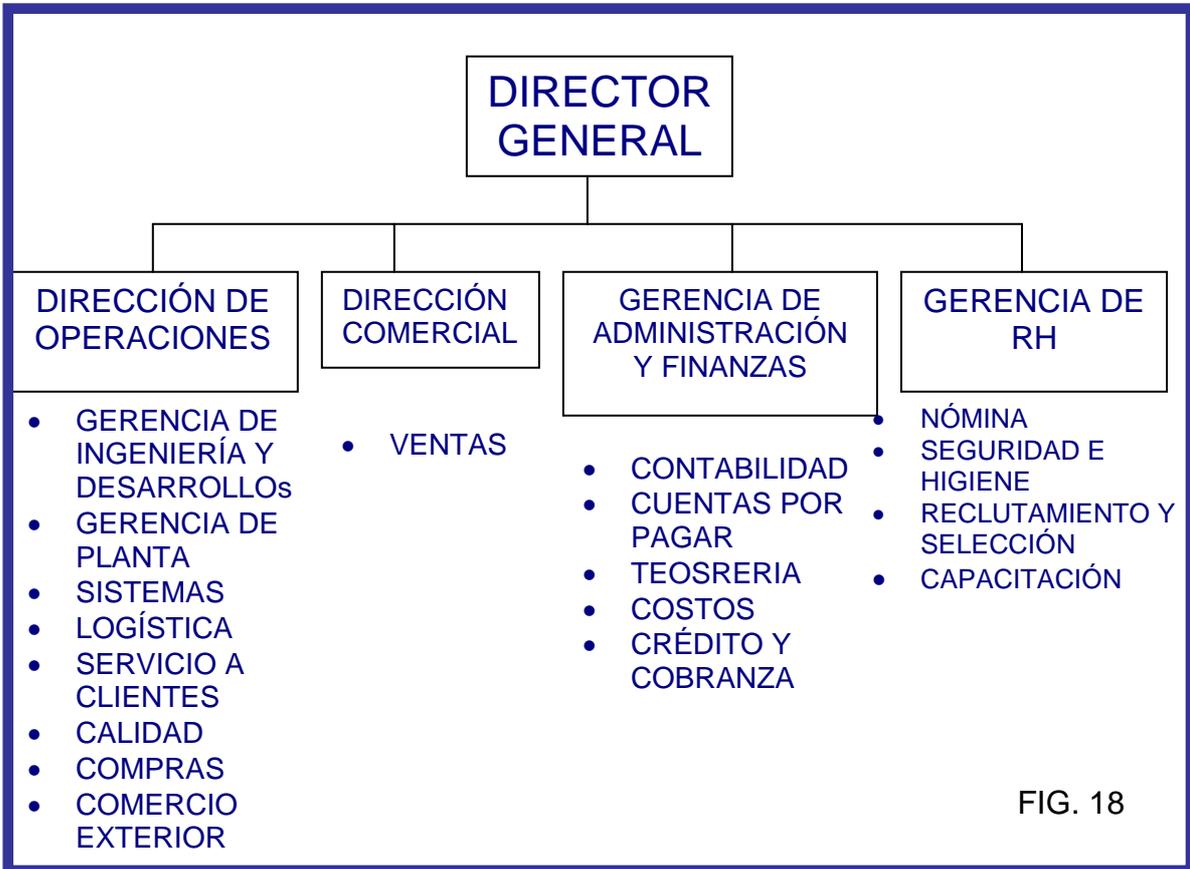


FIG. 18

# ORGANIGRAMA DE RECURSOS HUMANOS

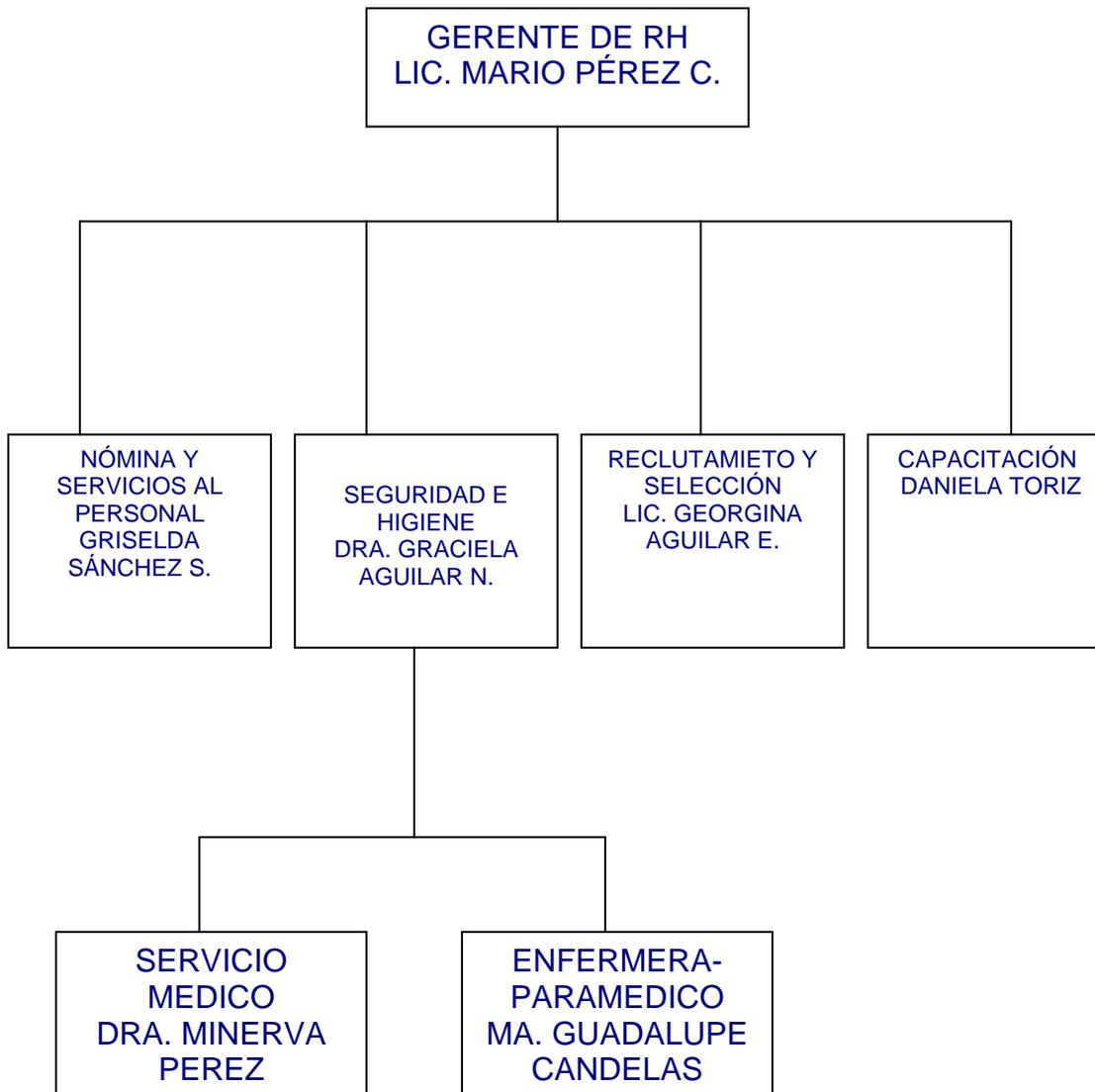


FIG. 19

## 2. DESCRIPCIÓN DE PUESTO

El 13 de Abril del 2005 ingresé a laborar en Envases Cuautitlán, cómo becaria en el departamento de Recursos Humanos.

Yo comencé a trabajar aquí apoyando en las áreas de reclutamiento y selección, capacitación, seguridad e higiene y nómina, en actividades como la entrega de recibos, impartición de inducciones, logística de cursos de capacitación, reclutamiento y selección de ayudantes generales y algunos otros puestos sindicalizados, todas éstas aprendidas en la práctica, por supuesto con la base teórica, que me proporcionó la Facultad.

Un mes después de que ingresé, la titular del cargo de Reclutamiento, Selección y Capacitación renunció, y el Lic. Mario Pérez Cárdenas, Gerente de Recursos Humanos, decidió darme una oportunidad contratándome bajo un sueldo y las prestaciones que ofrece la empresa, desempeñándome en el área de Capacitación.

Mi cargo actual es de Coordinadora de Capacitación en el departamento de Recursos humanos, mi jefe directo es el Gerente de Recursos Humanos.

### 2.1 ACTIVIDAD PRINCIPAL

Mi actividad principal es la de elaborar el plan anual de capacitación, este se integra con el **diagnóstico de necesidades de capacitación** de cada uno de los empleados, tanto sindicalizados como de confianza.

Una vez teniendo este concentrado, se procede a realizar la matriz de los cursos y los instructores, ya sea externos o internos. Una vez teniendo esta matriz se lleva a cabo la calendarización de los cursos y su ejecución.

Todo esto se hace al iniciar el año, con la finalidad de cotizar a los proveedores externos de capacitación y poder así hacer el presupuesto para el año en curso.

#### 2.1.1 DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC)

El diagnóstico de necesidades de capacitación es el primer documento del procedimiento del procedimiento para elaborar el plan de capacitación, se

maneja mediante un formato en el cual se llenan los cursos requeridos por el personal, este formato es llenado por el jefe directo de cada empleado. Este diagnóstico se hace en base a:

- **Observación:** Verificar dónde hay evidencia de trabajo ineficiente, como daño de equipo, atraso en el cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número elevado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, rotación elevada, etc.
- **Evaluación del desempeño:** Mediante ésta, no sólo es posible descubrir a los empleados que vienen ejecutando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino averiguar también qué sectores de la empresa reclaman una atención inmediata de los responsables de la capacitación.
- **Modificación del trabajo:** Cuando se introduzcan modificaciones parciales o totales en las rutinas de trabajo, es necesario capacitar previamente a los empleados en los nuevos métodos y procesos de trabajo.
  - **Reuniones interdepartamentales:** Discusiones acerca de asuntos concernientes a objetivos organizacionales, problemas operativos, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.
- **Entrevistas con supervisores y gerentes:** Contactos directos con supervisores y gerentes respecto de problemas solucionables mediante capacitación, que se descubren en las entrevistas con los responsables de los diversos sectores.
  - **Solicitudes de supervisores y gerentes:** Cuando la necesidad de capacitación apunta a un nivel más alto, los propios gerentes y supervisores son propensos a solicitar la capacitación para su personal.

Anualmente se realiza una evaluación del desempeño al personal, que contiene el formato de **DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**, a continuación se presenta un ejemplo:

REVISION Y EVALUACION AL DESEMPEÑO LABORAL  
(Para personal operativo en Planta)

PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL CARGO Y/O OBJETIVOS GENERALES (30%)	CALIFICACIÓN					DATOS DEL EVALUADO		
	5 < 20% Meta	4 < 10% Meta	3 Meta 5 10%	2 > 10% Meta	1 > 20% Meta	NOMBRE COMPLETO NORBERTO RAMOS RAMOS PUESTO: OPERADOR 1ERA	COMENTARIOS DEL JEFE INMEDIATO SOBRE LA EFICIENCIA Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO DEL EMPLEADO	COMENTARIOS DEL EVALUADO
1. Cumplimiento al programa de producción	*						Muy buen desempeño	
2. Merma por máquina			*				disminuir la merma	
3. Control de desperdicios		*					en su máquina	
4. No. de reclamaciones de clientes		*						
5. Limpieza de máquina		*						
<b>TOTAL</b>	<b>24%</b>							
<b>HABILIDAD PARA REALIZAR EL TRABAJO (20%)</b>	*							
<b>TOTAL</b>	<b>20%</b>							
COMPETENCIAS Y FACTORES DE DESEMPEÑO (50%)	10	9	8	7	6	DESEMPEÑO TOTAL		FIRMAS
1. CALIDAD EN EL TRABAJO		*				SOBRESALIENTE 96 - 100 %	<input type="radio"/>	APROBACION _____
2. PRODUCTIVIDAD		*				ALTAMENTE EFICAZ 90 - 95 %	<input checked="" type="radio"/>	JEFE INMEDIATO _____
3. BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	*					BUENO Y COMPETENTE 80 - 89 %	<input type="radio"/>	EMPLEADO _____
4. SEGURIDAD E HIGIENE	*					NECESITA LIGERO MEJORAMIENTO 70 - 79%	<input type="radio"/>	FECHA DE REVISION _____
5. ORIENTACIÓN AL LOGRO	*					NECESITA MUCHO MEJORAMIENTO 70 ó menos	<input type="radio"/>	
6. CAPACIDAD DE APRENDIZAJE	*							
7. CONCIENCIA DE COSTOS			*					
8. TRABAJO EN EQUIPO		*						
9. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		*						
10. NIVEL DE COMPROMISO	*							
<b>TOTAL</b>	<b>47%</b>					<b>GRAN TOTAL</b>	<b>91%</b>	

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	
CURSO DE MOLDEO POR INYECCIÓN PARA DISMINUIR MERMA	
CURSO DE TRABAJO EN EQUIPO	

APTITUD PARA OTRAS POSICIONES			
TITULO DE PUESTO	PREPARADO EN		
	6 MESES	1 AÑO	2 O MAS
1			
2			
3			
4			

1

## 2.1.2 PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Una vez que los jefes de área de cada departamento evalúan y diagnostican a cada empleado de manera individual, hago un concentrado en el que se enlistan todos los cursos que se solicitan para el año así como los empleados que participarán en él.

<sup>1</sup> Formato de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

**5 S'S**  
**BPM'S**

**PIGMENTACIÓN LIQUIDA**  
**CURSO BÁSICO DE PROCESO TIG**  
**ETIQUETA TERMOENCOGIBLE**  
**EXTRUSIÓN, PLASTICOS Y TERMOFORMADO**  
**FACTURACIÓN Y CAPTURA**  
**FUNCIONAMIENTO KTR-3 KTR-5**  
**GESTION DE LA CALIDAD**  
**INTERPRETACION DE PLANOS**  
**INTRODUCCION BASICA AL CNC**  
**INVENTARIOS CÍCLICOS.....**

<b>NUMERO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>AREA</b>
2689	ORTEGA F. MA GUADLUPE	TERMO
3333	HERNANDEZ REYES JOSE	TERMO
3448	PEREZ MERCEDES	INY
3471	ESPINOSA OSORIO PATRICIA	TERMO
3790	RUIZ GONZALEZ JUANA	INY
3814	RESENDIZ A MA ARACELI	TERMO
4754	ALFARO GARCIA HORTENCIA	INY
4802	PEREZ LOZADA ALICIA	INY
4808	HUERTAS GARCIA TERESA	INY
4844	AGUIRRE FEDERICO	INY
4887	CHAVEZ FLORES PEDRO	INY
4928	MARTINEZ BERNAL YOLANDA	INY
5036	VILLA MONTAÑO SATURNINO	TERMO
5057	CISNEROS M ALFREDO	TERMO
5067	COLIN U. JUAN MARIO	TERMO
5156	RAMOS RAMOS NORBERTO	INY
5180	GONZALEZ PIÑON ANGELA	INY.....

En la elaboración de éste concentrado también se asignarán los instructores, determinando con esto si los cursos serán internos o externos.

Los cursos serán internos en caso de que sea posible impartirlos con el material, recursos e instructores con los que cuenta la empresa. Los instructores son generalmente jefes ó coordinadores de área, al igual que gerentes de departamento que dominan el tema y poseen habilidades para difundir la información, logrando que los participantes adquieran el conocimiento y lo apliquen en el área de trabajo.

Los cursos externos de capacitación son solicitados por los jefes de área en el DNC, cuando no se cuenta con los recursos para impartirlos internamente.

Una vez teniendo éste concentrado o matriz se determina en conjunto con los jefes de área el número de horas que durará el curso de acuerdo con los objetivos a cubrir, por ejemplo:

CURSO	DIRIGIDO	DURACIÓN
BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	INYECCION 22 PERSONAS	6 HRS 3 DÍAS/ 2 HRS...

En este cuadro se muestra la distribución de los días, las horas y las personas que deberán tomar este curso según el concentrado anterior.

Con esta información se calendarizan los cursos, a continuación se muestra un ejemplo, que contiene el plan de capacitación para el año 2006 que incluye fechas, horarios e instructores.

**PLAN DE CAPACITACIÓN 2006**

ENERO					MAYO				
FECHA	NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	INSTRUCTOR	HORARIO	FECHA	NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	INSTRUCTOR	HORARIO
11	BPM'S	2T TERMO	HUGO	12-2.	2 AL 4	5 S'S	INY Y MITT	JGBR	2 A 4
12	BPM'S	2T TERMO	HUGO	12-2.	16 AL 18	5 S'S	INYECCION	JGBR	2 A 4
11	BPM'S	1T TERMO	DRA	2-4	3 AL 5	MOLDEO POR INYECCION	PERS. PROG	CAPATEC	8 A 5
12	BPM'S	1T TERMO	DRA	2-4	8	INVENTARIOS CICLICOS E IDENTIFICACION DE PRODUCTOS	LOGISTICA	JOSUE MEJIA	2 A 4
11 Y 12	EXTRUSION, PLASTICOS Y TERMOFORMADO	OP. TERMO	HELIODORO	2-4	24	INVENTARIOS CICLICOS E IDENTIFICACION DE PRODUCTOS	LOGISTICA	JOSUE MEJIA	3 A 4
16 - 20	NETSTAL	INY	EXTERNO		8 al 10	OPERACIÓN DE MAQUINAS HUSKY	PERS. PROG	EXTERNO	8 A 4
18	BPM'S	2T TERMO	DRA	12-2.	15 AL 17	MANTENIMIENTO DE MAQUINAS HUSKY	PERS. PROG	EXTERNO	8 A 4
19	BPM'S	2T TERMO	DRA	12-2.	25	COLOR-MATRIX PIGMENTACION LIQUIDA	OP. DE INY	EXTERNO	2 A 4
23 - 27	ILLIG	TERMO	EXTERNO		23 al 25	OPERACIÓN DE MAQUINAS TERMOFORMADORAS	OP. DE TERMO	JGBR Y HELIODORO	12 A 2
13 Y 20	GESTION DE LA CALIDAD	CALIDAD	EDILBERTO	2-4.	<b>JUNIO</b>				
10 Y 17	GESTION DE LA CALIDAD	CALIDAD	EDILBERTO	2-4.	5 AL 7	CURSO BÁSICO DE PROCESO TIG	MOLDES Y MITT	EXTERNO	8 A 4
16 Y 17	MANEJO DE DOCUMENTOS	APT	JUAN LUIS	2-4.	2	DIFUSIÓN: VIDEO EL VIRUS DE LA ACTITUD	CALIDAD	E. CANO	1:30 A 3
30 Y 31	MANEJO DE DOCUMENTOS	APT	JUAN LUIS	2-4.	9	INVENTARIOS CICLICOS	APT	JOSUE M	2 A 4
<b>FEBRERO</b>					19	SOLDADURA TIG	MOLDES Y MITT	LUIS A. LOPEZ	8 A 5:30
2	MANEJO DE MATERIALES Y PURGA	INY	HORACIO	2-4	28	RELACIONES HUMANAS	P. PROG.	EXTERNO	9 A 1
9	RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE MAT	INY	HORACIO	2-4	07 08H - 02 08H	PRUEBAS PROYECTIVAS	RH	EXTERNO	9 A 3
13 Y 14	MANEJO DE DOCUMENTOS	APT	JUAN LUIS	2-4.	<b>JULIO</b>				
14	TEORIA DEL COLOR	CAL. IMP	SUNCHEMICAL	11-2.	11 AL 13	INTERPRETACIÓN DE PLANOS	MEC MOLDES	JGBR	2 A 4
15	MANEJO DE MATERIALES Y PURGA	INY	HORACIO	2-4.	17	CURSO DE ENTRENAMIENTO MATERIALES	PERSONAL PRO	EXTERNO	8 A 4
16	MANEJO DE MATERIALES Y PURGA	INY	HORACIO	12-2	18 AL 20	INTERPRETACIÓN DE PLANOS	MEC MOLDES	JGBR	2 A 4
22	RECEPCIÓN E IDENTIFICACIÓN DE MAT	INY	HORACIO	2-4.	17 AL 28	EXTRUSION Y TERMOFORMADO	TERMOFORMADO	RICARDO C.	10 A 2
23	RECEPCIÓN E IDENTIFICACION DE MAT	INY	HORACIO	12-2	31	MOLDEO POR INYECCION	PERSONAL PRO	R. REISINGER	9 A 5
21-23	5 S	TERMO	JGBR	2-4.	28	INVENTARIOS CICLICOS	APT	JOSUE	2 A 4
23-24	FACTURACIÓN Y CAPTURA	APT	VIRI	8-10.	<b>AGOSTO</b>				
27-28	FACTURACIÓN Y CAPTURA	APT	VIRI	8-10.	1,2 Y 3	MOLDEO POR INYECCION	PERS. PROG.	EXTERNO	9 A 17
<b>MARZO</b>					1,2 Y 3	INTERPRETACION DE PLANOS	PERS. PROG.	JGBR	14 A 16
7, 8 Y 9	5 S S	TERMO	JGBR	2 A 4	1 AL 11	TERMOFORMADO Y EXTRUSION	TERMO	FA U. RICARDO CORTI	10 A 14
14	ETIQUETA TERMOENCIGIBLE	P PROG	EXIMPRO	12 A 2	15 AL 25	TERMOFORMADO Y EXTRUSION	TERMO	FA U. RICARDO CORTI	10 A 14
14	FUNCIONAMIENTO KTR-3 KTR-5	TERMO	JURGEN	3 A 5	30	TRABAJO EN EQUIPO	ENCARGADOS DE T.	EXTERNO	9 A 13
14 Y 15	BPM'S	INY Y TERMO	HUGO	2 A 4	<b>SEPTIEMBRE</b>				
16	INTRODUCCION A LA METROLOGIA	P PROG	METEC	11 A 1	8	EXIMPRO			
16	OPERACIÓN DE MAQUINA TERMOFORMADORA	OP. TERMO	JURGEN	12 A 2	19-21	INTERPRETACION DE PLANOS	PERS. PROG.	JGBR	
17	USO Y CUIDADO DE MONTACARGAS	ALMACENES	JUAN LUIS	1 A 3 P.M.	27	TRABAJO EN EQUIPO	PERS. PROG.	EXTERNO	
22-24	5 S S	TERMO	JGBR	2 A 4	6 y 7	SEMINARIO DE INYECCION DE PLASTICOS	HORACIO PEREZ	CENTRO EXP. PLASTICO	
31	PRIMEROS AUXILIOS	CONVOC. AB	GUADALUPE C	2 A 4	<b>OCTUBRE</b>				
<b>ABRIL</b>					3 AL 5	REFRIGERACION MODULO 1	SERVICIOS Y MT	JGBR	2 A 4
10 AL 12	OPERACIÓN DE MAQUINA INYECTORA	TERMO	JGBR	2 A 4	12, 13 Y 17	PROCEDIMIENTOS DE ALMACEN	APT	JUAN GARCIA	2 A 4
18 AL 20	5 S S	INYECCION	JGBR	2 A 4	17 AL 19	REFRIGERACIÓN MODULO 2	SERVICIOS Y MT	JGBR	2 A 4
14, 21 y 24	PRIMEROS AUXILIOS	PERS PROG	GUADALUPE	2 A 4	<b>NOVIEMBRE</b>				
26 AL 28	5 S S	MOLDES	JGBR	2 A 4	9 y 13	ACTUALIZACIÓN	TERMO	RICARDO C.	8 A 14
					15 Y 16	MANEJO DE ESTIBAS Y MATERIALES	APT	JOSUE	14 A 16
					<b>DICIEMBRE</b>				
					4 al 8	INTRODUCCION BASICA AL CNC	MOLDES	JGBR	2 A 4

2

**2.1.3 COORDINACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN**

Una vez teniendo la planeación de todo el año, mes con mes hago los arreglos necesarios para que los cursos sean impartidos, estas actividades

<sup>2</sup> Plan de anual de capacitación 2006

entre otras son; avisar a los instructores, invitar a los asistentes, preparar el material y la sala.

En caso de que el curso sea externo, deberé cotizar al menos tres proveedores, que en muchos casos son los mismos que nos venden servicios de mantenimiento o abastecimiento de los insumos requeridos por la empresa, en otros casos me son recomendados por otras empresas del mismo giro, publicidad vía correo electrónico, o mediante visitas que realizan a la empresa ofreciendo sus servicios.

Con las tres cotizaciones realizadas, obtengo el visto bueno por parte del jefe de área que solicito el curso, eligiendo una de las tres opciones, posteriormente enviaré la información vía correo electrónico al Gerente de Recursos Humanos y al Director de Operaciones, quien autoriza al proveedor que nos brindará el servicio.

Después deberé solicitar al proveedor los datos de su cuenta electrónica para poder realizar una transferencia que gestionaré en conjunto con el departamento de cuentas por cobrar utilizando una solicitud de cheque.

A continuación muestro el formato de la invitación, el cual esta dividido en dos partes, una de ellas es la parte que contiene la información del lugar, fecha, hora e instructor que impartirá el curso que ahí se especifica, esa es la parte que el asistente conserva (1), y la parte de abajo es el talón (2) que el asistente firma y poder así tener un control de que le fue entregada su invitación.

Se solicita tu presencia en el curso

**INTERPRETACIÓN DE PLANOS**

**IMPARTIDO POR: Ing. Juan Briseño**

**14 A 16 HORAS**

**FECHA: 19 AL 21 DE SEPTIEMBRE**

**LUGAR: SALA DE RECEPCIÓN**

RECIBÍ MI INVITACIÓN Y CONFIRMO MI INVITACIÓN

NOMBRE

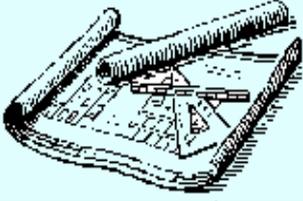
NUMERO

FIRMA

(1)

(2)

3



Para llevar un control la los asistentes al curso se llena el formato “LISTA DE ASISTENCIA”:

<sup>3</sup> Invitación a curso



**LISTA DE ASISTENCIA**

CURSO ( )      EVENTO ( )      DIFUSION ( )

NOMBRE :

FECHA DE INICIO:

TOTAL H.H.C.:

FECHA DE TERMINACION:

DURACION:

HORARIO		NOMBRE Y FIRMA DEL INSTRUCTOR		
				FIRMA ASISTENCIA
N.	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	No TARJ.	DEPTO	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				

El control de la asistencia es necesario por dos razones principales.

- La primera de ellas es que de este modo se efectuará el pago de las horas correspondientes, en caso de que la capacitación se efectúe fuera de su horario de trabajo, en ECSA el pago del tiempo de capacitación, lo

hará 50% la empresa y 50% el trabajador, esto quiere decir que si el trabajador toma 8 horas de capacitación, la empresa paga cuatro, esto se verá reflejado en su recibo de nómina en el rubro de percepciones bajo el concepto de "CAPACITACIÓN".

- La segunda es para llevar un control individual de los cursos que toma cada persona y de esta manera cubrir cronológicamente las necesidades de capacitación establecidas en el diagnóstico hecho con anterioridad, y poder tener un historial del empleado. Las necesidades que no se cubran en el año en curso tendrán que cubrirse el año siguiente.

Si por alguna razón el empleado que haya recibido su invitación, no asiste al curso, recibirá una llamada de atención por parte de su jefe directo y se reprogramará para la próxima sesión del mismo. La asistencia y la participación dentro del curso son tomadas en cuenta para promociones y compensaciones posteriores.

Para la realización del curso es necesario proveer tanto a los asistentes todos los recursos posibles para el mejor aprovechamiento del mismo; tales como son medios audiovisuales (CAÑON RETROPROYECTIVO, PROYECTOR DE ACETATOS, DOCUMENTALES), material escrito, material didáctico, así como un refrigerio y todo el material que soliciten los asistentes para que tomen nota.



FIG. 20

Los cursos que se llevan a cabo en ECSA tienen diferente duración, y se contabilizan por horas, pero trato de que la mayoría de ellos duren dos horas diarias, cómo máximo, esto para que exista un mayor aprovechamiento del mismo, y se minimicen las distracciones y exista mayor participación, creando con esto una retroalimentación que enriquezca la sesión.

Algunos cursos se llevan a cabo en el aula la mitad del tiempo, y el resto de éste, los conocimientos adquiridos se trasladan a piso, realizando prácticas a pie de máquina y/o en planta.

---

<sup>4</sup> Fotografía tomada en Octubre del 2005 curso “Variables del proceso de Termoformado”



<sup>5</sup> FIG. 21



FIG. 22

En algunas ocasiones los cursos son llevados a cabo en lugares fuera de la empresa, y en estos casos me encargo de hacer los arreglos necesarios para cubrir los gastos de los asistentes como su estancia, transportación y alimentos, esto corre por cuenta de la empresa y se gestionará de igual forma que el pago del curso.

---

<sup>5</sup> Foto tomada en la sesión práctica del curso de “Control de plagas en el Almacén de Producto Terminado”, llevado a cabo en el mes de Noviembre del 2005.

<sup>6</sup> Foto tomada en la sesión práctica del curso “Uso y cuidado de mantillas, impartido por el proveedor de estos insumos en Agosto del 2005, para el personal operativo del departamento de Impresión.



FIG. 23



<sup>8</sup> FIG. 24



FIG. 25

Al finalizar cada curso se entregan al azar a tres participantes la siguiente evaluación:

<sup>7</sup> Fotografías tomadas en el curso de “Moldeo por Inyección” impartido el 3, 4 y 5 de Mayo del 2006 en el hotel Holiday Inn, en Querétaro.

<sup>8</sup> Diploma recibido por uno de los participantes dicho curso.



**EVALUACIÓN Y EFECTIVIDAD DEL CURSO POR EL PARTICIPANTE**

FECHA: \_\_\_\_\_

CURSO: \_\_\_\_\_ INSTRUCTOR: \_\_\_\_\_

ENVASES CUAUTITLÁN, AGRADECE TU VALIOSA PARTICIPACIÓN EN ESTE CURSO Y CON LA INTENCIÓN DE MEJORAR LA CALIDAD DE SUS SERVICIOS, TE SOLICITA EVALUAR CADA UNO DE LOS SIGUIENTES FACTORES. INDICA CON UNA "x" LA CALIFICACIÓN QUE CONSIDERES MAS ADECUADA

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:**

2. El contenido de los temas está en relación al objetivo del programa?
3. Los temas tienen un orden lógico que me permite entenderlos con claridad?
4. El programa cumplió con mis expectativas?
5. El programa me ayudará en mi superación personal?
6. Participaría en otro programa con el mismo instructor?

SI	NO

**EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DEL CURSO:**

1. ¿El Contenido me es útil y aplicable a mi trabajo?

Porque? \_\_\_\_\_

--	--

2. ¿Considero que lo aprendido en el curso me es suficiente para mejorar mi trabajo?

Porque? \_\_\_\_\_

--	--

3. ¿Se considera capacitado para enseñar a otro compañero lo aprendido en el curso?

Porque? \_\_\_\_\_

--	--

4. ¿Se aclararon las dudas que tenía de este tema en el curso?

Porque? \_\_\_\_\_

--	--

**EVALUACIÓN DEL INSTRUCTOR:**

1. Expuso el objetivo al inicio del programa?
2. Cumplió con el objetivo del programa?
3. Presentó conclusiones y se aseguró de la comprensión del tema?
4. Mostró conocimiento amplio del tema?
5. Respetó el horario establecido del programa?
6. Mantuvo la atención y participación del grupo?
7. Demostró habilidad para transmitir ideas y conceptos?
8. Utilizó material didáctico?
9. Trató con respeto al grupo?
10. Si pudiera ser evaluado globalmente sería?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

**EVALUACIÓN DE LA COORDINACIÓN Y SERVICIOS:**

1. En general las condiciones del lugar fueron:

- Mobiliario
- Equipo de soporte (infocus, proyector, T.V.)
- Iluminación
- Acomodo de la Sala
- Limpieza

2. La calidad de las atenciones y servicios prestados fueron:

3. La forma en que los materiales (Lápices, papelería) fueron proporcionados:

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

**INFORMACIÓN GENERAL:**

1. ¿Cómo fue invitado al Curso?
  - Formalmente
  - Oportunamente
2. ¿Le informaron del tema e importancia del Curso?
3. Le dieron facilidades para asistir al Curso?

SI	NO

Dicha evaluación se entrega con la finalidad de llevar un registro de la calidad y la efectividad de cada curso y poder mejorar aspectos que se calificaron negativamente.

La evaluación de la efectividad de los cursos se mide de distintas maneras en cada área según sea el caso.

Cuando se imparte un curso técnico se espera que disminuyan tiempos muertos o fallas, esto es medible con gráficos y controles propios de cada área. Cuando se imparte un curso de carácter institucional o humano, la efectividad del curso no se puede medir cuantitativamente, por ejemplo, en este año se impartió el curso llamado el “VIRUS DE LA ACTITUD”, este se impartió con la finalidad de lograr un cambio de actitud en el departamento de CALIDAD, con el objetivo de mejorar el desempeño de este equipo de trabajo.



FIG. 26

Para ilustrar esto muestro a continuación gráficos de antes y después de la toma del curso de **BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA**, este curso se refiere a todas aquellas medidas que se toman para evitar la contaminación del producto final. Los envases pueden contaminarse antes de llegar al cliente con cabello, polvo, partículas, etc. Es por eso que todas las personas que ingresan a la planta deben utilizar cofia, lavarse y desinfectarse las manos, no ingresar con alimentos ni bebidas al área productiva, esto entre otras medidas.

---

<sup>9</sup> Fotografía tomada durante el curso de Buenas Prácticas de Manufactura en Marzo del 2006

Este curso es impartido por un instructor interno, que puede ser el Jefe de Gestión de Calidad o bien la Jefa de Seguridad e Higiene.



FIG. 27

## ANTES

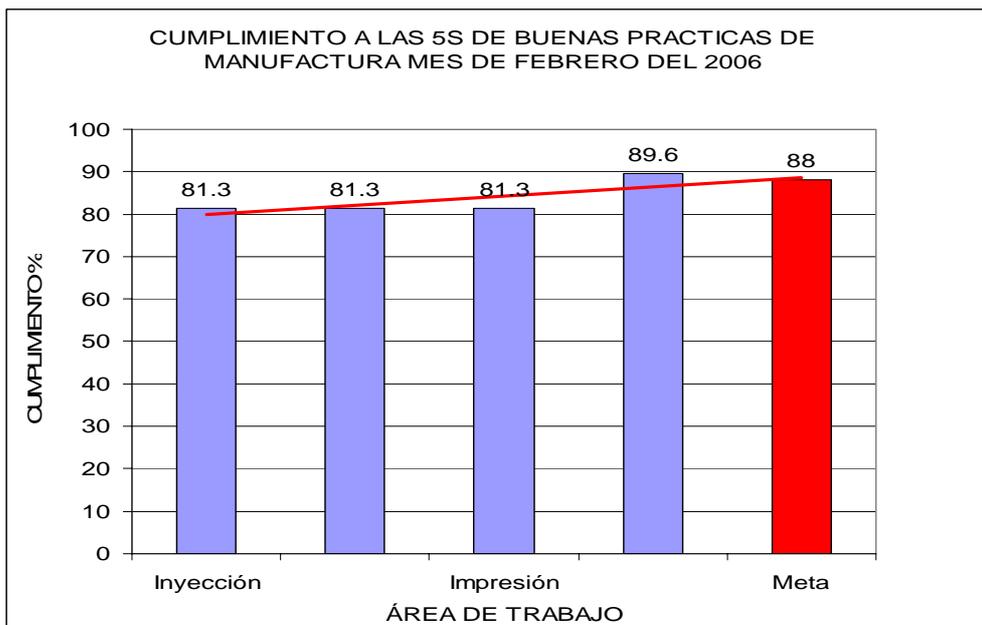
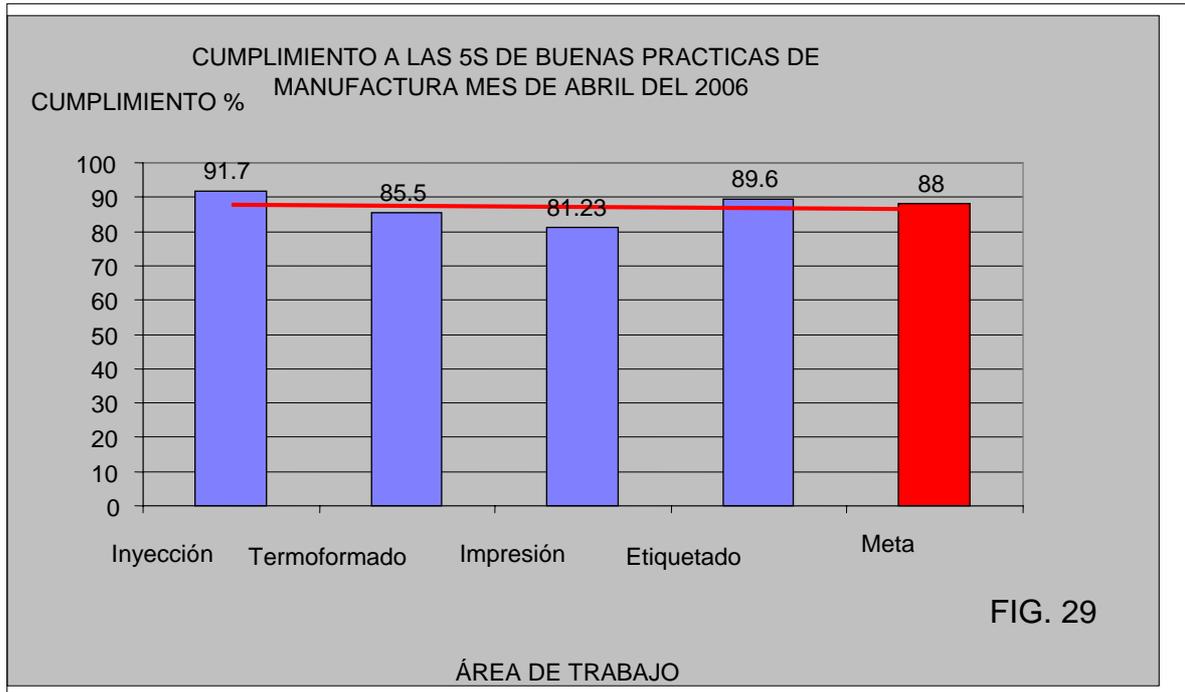


FIG. 28

11

## DESPUÉS

<sup>10</sup> Fotografía tomada en el curso “Uso y cuidado de Mantillas”, para el personal de impresión, 2005



12

#### 2.1.4 TRÁMITES ANTE LA STPS

Para efectos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, se deberán entregar anualmente 4 formatos que amparan la obligación de la empresa de capacitar a su personal.

El primero de ellos es el formato DC-1, formato que ampara la constitución de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento que tiene como finalidad vigilar la impartición de la Capacitación y el Adiestramiento a los trabajadores de la empresa. Ésta se integra por personal tanto de la parte patronal, como de la parte trabajadora, de manera equitativa. La Ley Federal del Trabajo, establece como obligación patronal la impartición de esta capacitación, y en caso de negativa, se impondrán multas como una medida de coerción y aún a pesar de tener que pagar dichas multas, no le exime al patrón de las consecuencias y repercusiones que esto lleva implícito.

<sup>11</sup> Gráfico tomado de Revisiones diarias durante el mes de Febrero del 2006

<sup>12</sup> Gráfico tomado después del curso de Buenas Prácticas de Manufactura en el mes de Marzo

La comisión mixta de este año se reúne mes a mes para verificar al cumplimiento del plan de capacitación, así como la asistencia y aprovechamiento de los participantes.



### ACTA DE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Siendo las doce horas del día 4 de Enero del 2006, estando reunidos los convocados para la actualización de la integración de la Comisión de Capacitación y Adiestramiento, se da inicio a la sesión

Esta comisión se constituye en las instalaciones de la empresa Envases Cuautitlán S.A. de C. V. cuyos datos generales son los siguientes.

**REGISTRO PATRONAL DEL IMSS:** M491164710-1

**DOMICILIO:** K.M. 39.3 Autopista México – Querétaro, Parque Industrial La Luz, Cuautitlán Izcalli, Estado de México

**INICIO DE ACTIVIDADES:** 1981

**TELEFONO:** 50-63-98-30

**FAX:** 50-63-98-45

**ACTIVIDAD ECONÓMICA:** Fabricación de envases y tapas de plástico para la industria alimenticia.

**NUMERO DE TRABAJADORES:** 457

NOMBRE	DEPARTAMENTO	FIRMA
<b>REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES:</b>		
MARIO HERNANDEZ	MANTEMIENTO	
VICTOR ROMERO	INYECCIÓN	
FRANCISCO RIVAS	INYECCIÓN	
LILIA VILLA	SERVICIO A CLIENTE	
<b>REPRESENTANTES DE LA EMPRESA:</b>		
GRISelda SANCHEZ	RECURSOS HUMANOS	
GRACIELA AGUILAR	SEGURIDAD	
MARIO PEREZ	RECURSOS HUMANOS	
DANELA TORIZ	RECURSOS HUMANOS	
	RECURSOS HUMANOS	

13

<sup>13</sup> Acta de la constitución de la comisión de capacitación y adiestramiento 2006.





**SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO HUMANO PARA EL TRABAJO PRODUCTIVO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN**  
 Aprobación de Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento  
**PRESENTACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**  
**Formato DC-2**

**DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

Nombre o razón social (En caso de persona física, indicar apellido paterno, apellido materno y nombre(s)) ENVAES CLAUTITLAN S.A. DE C.V.					
Registro Federal de Contribuyentes (SHCP) E   C   U   -   §   6   0   7   2   4   -   R   D   §			Registro nacional del I.M.S.S. M   4   §   1   1   §   4   7   1   C   -   1		
Calle C.M. 343 AUTOPISTA MEXICO-CUERETARO		No. Ext.		No. Int. Colonia PARQUE INDUSTRIAL LA LUZ	
Localidad Código postal 6   4   7   §   0		Municipio o delegación política CUAUTITLAN IZCALLI			
Entidad federativa ESTADO DE MEXICO		Teléfono (s) 50-63-98-00		Fax (Opcional) 50-63-88-45	
Correo electrónico (opcional)		Clave Única de Registro de Población C.U.R.P. - En caso de persona física (opcional)			
Actividad u giro principal ELABORACIÓN DE ENVASES Y TAPAS PLÁSTICAS PARA LA INDUSTRIA ALIMENTICIA					
Número de trabajadores de la empresa (Opcionales excepto e total)		Total 1   5   7		Menores 	
Hombres (Opcionales)				Discapacitados 	
Mujeres (Opcionales)				Adultos mayores 	
				Indígenas 	
Tipo de contrato (Marcar con una X) Individual <input type="checkbox"/> Colectivo <input checked="" type="checkbox"/> Ley <input type="checkbox"/>			Fecha de celebración o revisión del Contrato Colectivo o Contrato Ley Año Mes Día 0   6   0   1   1   6		

**INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN Y LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

<b>Objetivos del plan de capacitación</b> Señalar del 1 al 5 en orden descendente de importancia Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades <input type="checkbox"/> 1 Proporcionar información de nuevas tecnologías <input type="checkbox"/> 4 Preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación <input type="checkbox"/> 5 Prevenir riesgos de trabajo <input type="checkbox"/> 2 Incrementar la productividad <input type="checkbox"/> 3 Número de establecimientos en los que rige el plan <input type="checkbox"/>		<b>Modalidad de la capacitación</b> Marcar con una X la modalidat correspondiente Plan y programas específicos de la empresa <input checked="" type="checkbox"/> X Planes y programas comunes de un grupo de empresas <input type="checkbox"/> Sistema general de una rama de actividad económica <input type="checkbox"/>	
Número de etapas del plan <input type="checkbox"/> 4		<b>Periodo de vigencia del plan (No deberá exceder de cuatro años)</b> Año Mes Día De 0   6   0   1   C   1   al 1   0   1   2   3   1	

**LA EMPRESA DECLARA QUE TIENE EN REGISTROS INTERNOS, A DISPOSICIÓN DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, LA INFORMACIÓN SOBRE EL NUMERO, OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y LOS PUESTOS A LOS QUE ESTÁN DIRIGIDOS.**  
**Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.**

\_\_\_\_\_  
 Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa

\_\_\_\_\_  
 Lugar y fecha de elaboración de este informe  
 CUAUTITLAN IZCALLI      0 | 6 | 0 | 2 | 1 | 3  
 Año      Mes      Día

\*/ Asentar en el reverso de esta forma el domicilio completo, R.F.C. y registro del I.M.S.S. de los establecimientos adicionales en los que rigen el plan y los programas.

**NOTAS**

- Llenar a máquina con letra de molde
- Escribir con letra de molde, arriba de la homoclave del Registro Federal de Contribuyentes, el nombre de los números o letras que la conforman.
- Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original. En su caso, puede presentar una copia si requiere que se le acuse de recibo.

DC-2 ANVERSO  
15

El formato DC-3 es la Constancia de Habilidades, la cual se otorga a cada trabajador cuando concluye un curso, y se le da una copia a él y otra se queda su expediente.

<sup>15</sup> Formato DC-2 Presentación del Plan y Programas de Capacitación y Adiestramiento



**DATOS GENERALES DE LA EMPRESA**

Nombre o razón social (En caso de persona física, anotar apellido paterno, apellido materno y nombre)  
 ENVASES CLAUT TLAN S.A. DE C.V.

Registro Federal de Contribuyentes (RFC) | Registro patronal del IMSS  
 E C J - 8 6 C 7 2 4 - R D 8 | M 4 S 1 1 6 4 7 1 C - 1

El domicilio se puede especificar sólo cuando la empresa cuenta con más de un establecimiento (Opcional)

Calle | No. Ext. | No. Int. | Colonia  
 K.M. 29.3 AUTOGIESTA MEXICO QUERETARO | | | PARQUE INDUSTRIAL LA LUZ

Localidad | Código postal | Municipio o delegación política  
 | 6 4 7 3 C | CUAUTITLAN IZCALL

Entidad federativa | Teléfono (E) | Fax (Opcional)  
 ESTADO DE MEXICO | 50-63-98-00 | 50-63-98-45

Correo electrónico (Opcional) | Clave Única de Registro de Población (CURP) - En caso de persona física (Opcional)

Actividad o giro principal  
 ELABORACIÓN DE ENVASES Y TAPAS PLÁSTICAS PARA LA INDUSTRIA ALIMENTICIA

Constancias expedidas a los trabajadores	Total	Menores	Discapacitados	Adultos mayores de	Indígenas
(Opcionales)	1				
Hombres (Opcionales)					
Mujeres (Opcionales)					

Hoja 1 de 2

**RELACIÓN DE TRABAJADORES**

Nombre del trabajador (Anotar apellido paterno, apellido materno y nombre)	Número de constancias expedidas al trabajador
VICENTE MARTINEZ MARTINEZ	2
VICTOR HUGO FERRER PADILLA	1
DAMIAN RIVERA SANTANA	1
ELEAZAR SOLIS TOBON	1
JOSE MANUEL TREJO AGUILAR	1
LUIS RENE NICOLAS PEREZ	1
ADRIAN VILLANUEVA LEZAMA	1
MARIO HERNANDEZ CARRANZA	1
PACIANO VILLA MONTAÑO	1
LUIS ANGEL SAVIA ORDOÑEZ	1
CAROLINA BLAS MORALES	1
BAUL SERRANO CONTRERAS	1

**NOTAS**

- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Escribir con letra de molde, arriba de la homoclave del Registro Federal de Contribuyentes, el nombre de los números de áreas que la conforman.
- Anexar el número de Hojas que sea necesario. Solamente deberá asentarse la firma en la última Hoja que se presente.
- Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original. En su caso, puede presentar una copia si requiere que se le acusa de recibo.

DC-4 ANVERSO  
17

**2.2 OTRAS ACTIVIDADES**

Simultáneamente con las actividades de capacitación, doy apoyo al departamento de Recursos Humanos con las siguientes actividades:

**2.2.1 TRÁMITES DE PLANTA**

- Llevar a cabo el trámite de planta para empleados, tanto sindicalizados, como de confianza.

Al ingresar, todos empleados pasan por un periodo de prueba de 3 meses en el caso del personal de confianza y cuatro meses para el sindicalizado. De este

<sup>17</sup> Formato DC-4. Lista de constancias de Habilidades.

modo mes con mes firman un contrato por un periodo determinado, previa evaluación de desempeño, firmada por el empleado, su jefe directo, y el visto bueno de Recursos Humanos.

Cuando el plazo llega a término es mi función llamar a cada empleado para informarle que su periodo de prueba ha finalizado y que debe comenzar sus trámites para poder otorgarle su planta o estadía por tiempo indefinido en la empresa.

Los trámites son los siguientes:

Empleados sindicalizados:

**Examen médico de planta.-** En este examen se llevan acabo estudios de laboratorio los cuales corroboran que el ocupante del puesto es apto para ese trabajo, y no tiene ningún impedimento físico, ni corre riesgo de adquirir alguna enfermedad por desempeñar su labor en el área de trabajo. De tal suerte que en coordinación con el servicio médico se le programa al empleado su examen, al cual deberá acudir con puntualidad a su cita, de lo contrario se le reprogramará.

Los resultados de éste trámite pueden ser de dos tipos: *Apto*, el empleado continua en su puesto de trabajo y se le otorga su contrato por tiempo indefinido; *No apto*, el servicio médico lo evalúa y de ser posible se le reubica, si no es posible su reubicación se le da de baja.

Empleados sindicalizados y empleados de confianza.-

**Investigación laboral y estudio socioeconómico.** Este se lleva a cabo a través de la contratación de los servicios de una empresa externa, en este caso, SOLUCIONES EMPRESARIALES. Este trámite es con la principal finalidad de corroborar los datos personales del investigado, como son domicilio, personas que dependen de él o de quienes depende, bienes muebles e inmuebles, así como conocer los antecedentes laborales y referencias. Esta investigación se realiza individualmente y en el domicilio del empleado.

Los resultados de este trámite pueden ser de tres tipos: *Recomendable*, se le otorga inmediatamente su contrato por tiempo indefinido, *Bajo su*

*consideración*, se somete a consideración del jefe directo para otorgarle su estadía indefinida o no; y *No recomendable*, este resultado será causa de baja definitiva del empleado.

### **2.2.2 RECIBOS DE NÓMINA Y VALES DE DESPENSA**

- Entrega de recibos de nómina quincenales y vales de despensa a empleados de confianza.

En coordinación con la titular del área de nómina y servicios al personal, es mi función entregar recibos de nómina, estos quincenalmente, y mensualmente vales de despensa. Esta labor la llevo a cabo con absoluta confidencialidad, ya que la información de sueldos y salarios debe ser manejada de esta forma, para evitar conflictos y alterar el clima laboral en la organización.

### **2.2.3 ELABORACIÓN Y COORDINACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN**

- Coordinación y elaboración del plan de comunicación.

El plan de comunicación es elaborado anualmente para Comunicar a nuestro personal las estrategias, factores críticos de los clientes, factores clave de éxito del negocio, amenazas, planes, avances y resultados, para fomentar el involucramiento y el compromiso entre todo el personal.

Mi función es elaborarlo en conjunto con las personas involucradas y darle seguimiento durante todo el año de vigencia.

El plan de comunicación para el año 2006, se muestra a continuación:



MENSAJE	Frecuencia ESTIMADA	FECHA DE PUBLICACION	ESTRA-TEGIA	RESPONSABLE	CALENDARIZACION											
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov	Dic
					1a. Semana	2a. Semana	3a. Semana	4a. Semana	1a. Semana	2a. Semana	3a. Semana	4a. Semana	1a. Semana	2a. Semana	3a. Semana	4a. Semana
<b>Planta</b>																
Bono Excelencia de productividad	mensual	MENSUAL	3	Direccion de operaciones												
PTU	anual	Mayo	1	Gte. RH y Direccion												
PubliPhoenix	mensual	Continuo	3	Daniela Toriz												
Buenas Practicas de Manufactura.	Bimestral	2as semanas	1 y 2	Hugo Estevez												
Seguridad e Higiene	Anual	Septiembre	3	Dra. Graciela												
Prevencion de accidentes.	Anual	Junio-Julio	1,3	Dra. Graciela												
Semana de la Salud	Anual	Octubre-Noviembre	3	Minerva Pérez												
Estadistica de reclamaciones y rechazos de clientes.	Mensual	1a semana de cada mes	2	Edilberto Cano												
<b>Institucionales</b>																
Mision, Vision y Valores	Anual	Junio	1,2 y 3	Gte. R.H.												
Iso 9001:2000	Anual	Junio	1,2 y 3	Hugo Estevez												
Politica de Calidad	Anual	Junio	1,2 y 3	Hugo Estevez												
<b>Dias festivos.</b>																
Calendario Dias Festivos.	Anual	Diciembre	3	Gte. R.H.												
Publicaciones varios	Continuo	Continuo	1,2,3	Recursos Humanos												

**ESTRATEGIAS DEL NEGOCIO.**

- 1 INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DEL NEGOCIO
- SATISFACER A NUESTROS CLIENTES CON LA CALIDAD,
- 2 CANTIDAD Y TIEMPO DE ENTREGA REQUERIDOS.
- INCREMENTAR EL CONOCIMIENTO Y BIENESTAR DEL
- 3 RECURSO HUMANO

**2.2.4 ELABORACIÓN DE DESCRIPCIONES DE PUESTO**

- **Elaboración de descripciones de puesto**

A continuación se muestra un ejemplo de descripción de puesto que elaboro de todos los puestos existentes en la empresa con la finalidad de tener documentadas las funciones y el perfil del titular del puesto.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO**

EMPLEADO

<b>TÍTULO DEL PUESTO:</b> JEFE DE INYECCIÓN	<b>FECHA REVISIÓN:</b> ABRIL 2006
<b>REPORTA AL PUESTO:</b> GERENTE DE INYECCIÓN	<b>REVISADO POR:</b> HORACIO PEREZ ROMERO

**PROPÓSITO DEL PUESTO:**

ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES DE PRODUCCIÓN DEL AREA DE INYECCIÓN, A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN DE MATERIALES Y MATERIA PRIMA, VERIFICANDO FUNCIONAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA MAQUINARIA, PARA DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE PRODUCCIÓN Y SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

**PRINCIPALES RESPONSABILIDADES**

- \* DAR CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE PRODUCCIÓN DEL ÁREA.
- \* OPTIMIZAR EL USO DE MATERIALES Y ADMINISTRAR EL PRESUPUESTO DEL ÁREA.
- \* VERIFICAR EL ÓPTIMO Y SEGURO FUNCIONAMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO.
- \* COORDINAR EL TRABAJO DE MANTENIMIENTO A LA MAQUINARIA Y EQUIPO CON EL ÁREA DE MOLDES Y MANTENIMIENTO.
- \* MINIMIZAR LOS TIEMPOS MUERTOS MEDIANTE LA AGILIZACIÓN DE LOS MONTAJES DE MOLDES, ARRANQUE DE MAQUINARIA Y AJUSTES EN LA OPERACIÓN.
- \* ELABORAR E IMPARTIR CURSOS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO AL PERSONAL A SU CARGO.
- \* DAR CUMPLIMIENTO AL PROCESO DE PRODUCCIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA.

**EQUIPO QUE UTILIZA EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO**

- \* P.C.
- \* EQUIPO DE MEDICIÓN

<b>NIVEL DE AUTORIDAD</b>	<b>PERSONAL / ÁREAS CON QUE SE RELACIONA</b>	<b>E.P.P.</b>
JEFATURA	* IMPRESIÓN * MANTENIMIENTO *ALMACENES * MOLDES	COFIA, CUBREBOCAS, TAPONES AUDITIVOS, ZAPATOS SEGURIDAD

PERSONAL SUPERVISADO							
<b>PUESTO / No. DE PERSONAS</b>							
COORDINADORES PRODUCCIÓN	3						
PERSONAL OPERATIVO	120	aprox.					
RESPONSABLE POR MANEJO DE RECURSOS / INFORMACION CONFIDENCIAL							
MATERIALES Y HERRAMIENTAS	<input checked="" type="checkbox"/>		PROCESOS	<input checked="" type="checkbox"/>			
VEHICULOS	<input type="checkbox"/>		DINERO	<input type="checkbox"/>			
EQUIPOS	<input checked="" type="checkbox"/>		VALORES	<input type="checkbox"/>			
MAQUINARIA	<input checked="" type="checkbox"/>		TRABAJO DE OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>			
INFORMACION CONFIDENCIAL: (TIPO / TRASCENDENTE)	<input type="checkbox"/>	PROCESOS PRODUCTIVOS, PROYECTOS, TECNOLOGÍA	PRODUCTOS	<input checked="" type="checkbox"/>			
OBSERVACIONES:							
CONDICIONES DE TRABAJO							
ACTIVIDAD FISICA		TIPO DE TRABAJO		SITIO DE TRABAJO		HORARIO	
De pie	<input checked="" type="checkbox"/>	Liviano	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina	<input checked="" type="checkbox"/>	Rol turnos	<input type="checkbox"/>
Sentado	<input checked="" type="checkbox"/>						
Caminando	<input type="checkbox"/>	+/- Pesado	<input type="checkbox"/>	Aire Libre	<input type="checkbox"/>		
Subiendo y Bajando	<input type="checkbox"/>					Mixto	<input checked="" type="checkbox"/>
Levantando Objetos	<input type="checkbox"/>	Pesado	<input type="checkbox"/>	Bajo Techo	<input type="checkbox"/>		
Empujando	<input type="checkbox"/>						
Jalando	<input type="checkbox"/>	Muy Pesado	<input type="checkbox"/>	Máquina	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
						(especificar)	
ESFUERZO REQUERIDO							
Tipo de Indicadores					Frecuencia		
Tipo	Alto	Medio	Bajo	Ninguno	Ocasional	Periódica	Constante
Mental		X			X		
Visual		X			X		
Stress		X			X		
Físico			X		X		
POSIBLES RIESGOS							
RIESGO	POSIBILIDAD						
	Ninguno	Bajo	Medio	Alto			
Agentes Físicos		X					
Agentes Químicos		X					
Agentes Psicologicos	X						
Condiciones Ergonómicas	X						

 <b>ENVASES CUAUTITLAN S.A. DE C.V.</b>			
<b>PERFIL DE PUESTO</b>			
<b>CONDICIONES FÍSICAS (DESEABLES MÁS NO EXCLUYENTES)</b>			
RANGO EDAD: 28 - 40 AÑOS	SEXO INDISTINTO	ESTADO CIVIL INDISTINTO	OTRO (ESPECIFICAR)
CARACTERÍSTICAS DEL OCUPANTE (ASPECTOS FÍSICOS)			
N/A			
<b>CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES</b>			
<b>REQUISITOS DEL CARGO</b>		<b>PREPARACIÓN / FORMACIÓN</b>	
PRIMARIA	<input type="checkbox"/>	* INGENIERÍA MECÁNICA/ INDUSTRIAL/QUÍMICO	
SECUNDARIA	<input type="checkbox"/>	* ADMON. Y MANEJO DE PERSONAL	
PREPARATORIA	<input type="checkbox"/>	* PROCESOS DE MANUFACTURA	
PROFESIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	* BPM'S	
		* CAPACIDAD DE INSTRUCCIÓN	
<b>COMPETENCIAS</b>		<b>CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJADOR</b>	
ORIENTACIÓN AL LOGRO		AMPLIO CRITERIO, RELACIONES	
CAPACIDAD DE APRENDIZAJE		INTERPERSONALES, CAPACIDAD PARA TRABAJAR	
FLEXIBILIDAD		BAJO PRESIÓN, HABILIDAD PARA PLANIFICAR,	
TOMA DE DECISIONES Y SOLUCIÓN DE PROB.		METÓDICO Y PRÁCTICO, ENFOQUE A	
LIDERAZGO		RESULTADOS, CARÁCTER FIRME,	
CALIDAD DEL TRABAJO		RESPONSABILIDAD, INICIATIVA, ANÁLISIS Y	
CONCIENCIA DE COSTOS		SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.	
TRABAJO EN EQUIPO			
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO			
PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN			
<b>IDIOMAS:</b>		<b>EXPERIENCIA:</b>	
	%		
INGLÉS	<input type="checkbox"/>	50	NO INDISPENSABLE <input type="checkbox"/>
FRANCÉS	<input type="checkbox"/>		1 - 2 AÑOS <input type="checkbox"/>
OTRO	<input type="checkbox"/>		2 - 4 AÑOS <input checked="" type="checkbox"/>
(ESPECIFICAR)			4 - 5 AÑOS <input type="checkbox"/>
			MÁS DE 5 AÑOS <input type="checkbox"/>
NOMBRE Y FIRMA DEL OCUPANTE		NOMBRE Y FIRMA DEL JEFE INMEDIATO	
<hr/>		<hr/>	
HORACIO PEREZ ROMERO		JUAN GUILLERMO BRISEÑO RODRÍGUEZ	
RECURSOS HUMANOS			
<hr/>			
MARIO PÉREZ CÁRDENAS			

18

## 2.2.5 PROYECTO DE ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

- Proyecto de Encuesta de clima laboral

<sup>18</sup> Ejemplo de descripción de puesto.



En este año participé en la elaboración, aplicación y recopilación de los resultados de la encuesta de clima laboral. Esta encuesta debe aplicarse a todos y cada uno de los empleados de ECSA. Una vez aplicadas se califican y se concentran los resultados, para formar un cuadro comparativo con los resultados del año anterior.

En los rubros que se haya obtenido un resultado más bajo que el año anterior se lleva a cabo un plan de acción hecho por el jefe de área para poder así subir la puntuación el año siguiente. El Gerente de Recursos Humanos debe dar seguimiento a estos planes de acción, para de esta forma mejorar el clima laboral en la organización.

Anexos se encuentran los resultados del año 2005 y su comparativo con 2004.

- **Atención a quejas, sugerencias y dudas de empleados**

Como parte en mi función de apoyo al departamento de Recursos Humanos, es mi labor atender, canalizar y resolver las quejas, sugerencias y dudas de todos los empleados durante su estadía en ECSA.

1	Mal
2	Regular
3	Bien
4	Muy bien

RESULTADO DE ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA

	IVY	TERMO	MOLDES	T. MOLDES	IMPRESION	ETIQUETADO	GRAFICAS	APT	AMP	RH	SEG E HIG	VENTAS	OPERAC	MTTO	CALIDAD	FINANZAS	DIRECCION	BECARIOS	PROM EMPRESA	
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>																				
1.- ME GUSTA TRABAJAR CON MIS COMPAÑEROS.....	3.48	3.61	3.88	3.44	3.78	3.60	4.00	3.60	3.67	3.80	4.00	4.00	3.33	3.80	3.67	3.75	3.60	3.60	3.70	
2.- SE VIVE UN AMBIENTE DE COMPAÑERISMO EN MI ÁREA DE TABAJO.....	2.85	3.32	3.63	3.11	3.30	2.60	3.67	3.60	2.67	3.80	4.00	3.67	3.00	3.10	3.17	3.75	3.60	3.60	3.35	
3.- LA GENTE RESPETA LA OPINION DE LOS DEMÁS.....	2.72	2.93	3.13	3.11	3.00	2.60	2.33	3.10	2.33	3.60	4.00	3.33	2.67	3.00	3.17	3.75	3.60	3.60	3.10	
<b>CAPACITACION</b>																				
4.- ME SIENTO SATISFECHO CON LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES QUE HE APRENDIDO EN LA EMPRESA.....	3.20	3.25	2.75	3.44	3.39	3.60	3.00	3.20	2.67	3.80	4.00	2.67	3.00	3.10	3.50	3.50	3.00	4.00	3.28	
5.- MI EMPRESA ME CAPACITA PARA DESARROLLAR DE LA MEJOR FORMA MI TRABAJO.....	2.89	2.81	2.13	2.78	2.91	3.20	1.67	3.10	3.00	3.20	4.00	3.00	2.00	2.90	2.83	2.50	2.50	3.40	2.82	
<b>CARGA DE TRABAJO</b>																				
6.- EN MI ÁREA LA CARGA DE TRABAJO ES PAREJA PARA TODOS.....	2.91	3.25	3.50	3.22	3.17	2.80	3.33	3.40	2.67	3.00	4.00	2.67	2.33	3.10	2.50	3.25	3.50	3.40	3.11	
7.- LA CANTIDAD DE ACTIVIDADES EN MI FUNCIÓN ME IMPIDE CUMPLIR CON MIS RESPONSABILIDADES LABORALES DENTRO DEL HORARIO NORMAL.....	2.41	2.64	2.88	3.00	2.52	3.40	3.33	2.80	3.33	2.00	3.50	3.67	2.00	3.00	3.17	2.50	3.50	2.20	2.88	
<b>COMUNICACIÓN</b>																				
8.- NO SE NOS MANTIENE INFORMADOS SOBRE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS DE LA EMPRESA.....	2.93	3.11	3.25	2.89	2.70	3.20	2.33	3.10	2.33	3.80	4.00	3.67	2.67	2.70	2.83	3.25	3.50	2.80	3.06	
9.- LA EMPRESA SE PREOCUPA POR MANTENERLOS INFORMADOS SOBRE CAMBIOS RELEVANTES QUE SUCEDEN EN LA ORGANIZACION.....	2.96	2.96	3.13	2.44	2.96	2.60	2.67	3.00	2.33	3.60	4.00	3.33	3.33	3.40	2.00	3.25	3.50	3.60	3.06	
10.- SE ENTERA DE LAS COSAS IMPORTANTES A TRAVÉS DE RUMORES.....	2.35	2.64	2.25	2.00	2.30	3.00	3.00	3.00	2.67	3.60	3.50	3.00	2.00	2.40	2.17	3.25	3.00	2.40	2.70	
<b>CREDIBILIDAD</b>																				
11.- TIENE LISTED UN ALTO NIVEL DE CONFIANZA Y CREDIBILIDAD SOBRE LA EMPRESA.....	3.20	3.36	3.00	3.00	3.26	3.40	3.67	3.30	3.00	3.80	4.00	4.00	3.67	3.50	3.00	3.25	3.50	3.60	3.42	
12.- HAY CONGRUENCIA ENTRE LOS PLANES Y LAS ACCIONES DE LA EMPRESA.....	2.65	3.18	2.88	2.78	3.26	3.40	2.67	3.00	2.33	3.40	4.00	3.67	3.33	3.20	2.90	3.50	3.50	3.60	3.16	
<b>EMPLEO/COMIENZO</b>																				
13.- EN SU TRABAJO PONE EN PRACTICA SUS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.....	3.67	3.43	3.75	3.44	3.39	3.80	3.33	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	3.67	3.80	2.83	3.75	4.00	3.80	3.67	
14.- CONSIDERA QUE CON SU TRABAJO CONTRIBUYO A LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA.....	3.41	3.71	3.50	3.56	3.78	3.80	4.00	3.30	3.67	4.00	4.00	4.00	3.67	3.70	3.17	3.75	3.50	3.40	3.66	
<b>FACILITAMIENTO</b>																				
15.- SE CONSIDERA PREPARADO PARA PODER TOMAR DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO.....	3.41	3.43	3.63	3.33	3.52	4.00	3.67	3.40	3.67	3.80	4.00	3.67	3.67	3.60	4.00	3.75	3.50	3.20	3.62	
16.- SU JEFE INMEDIATO LE BRINDA LA OPORTUNIDAD DE TOMAR SUS PROPIAS DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO.....	3.11	4.00	3.50	2.89	3.00	2.60	3.67	3.20	3.67	4.00	4.00	3.67	3.67	3.70	3.67	3.25	4.00	3.00	3.48	
<b>HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>																				
17.- CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS QUE REQUIERE PARA DESARROLLAR SU TRABAJO.....	2.74	2.88	2.88	2.56	3.39	3.40	2.67	3.30	3.00	3.40	4.00	4.00	3.67	2.90	3.50	4.00	4.00	3.40	3.30	
<b>IMAGEN EMPRESARIAL</b>																				
18.- SIENDE CONFIANZA EN EL FUTURO PARA TRABAJAR EN ESTA EMPRESA.....	3.33	3.43	3.13	3.33	3.57	3.80	3.33	3.40	3.67	3.80	4.00	4.00	3.67	3.30	3.50	3.75	4.00	3.40	3.57	
19.- SU FAMILIA SE SIENDE ORGULLOSA DE QUE TRABAJE EN ESTA EMPRESA.....	3.37	3.21	3.25	3.33	3.52	3.40	3.67	3.40	3.00	3.40	4.00	4.00	4.00	3.60	3.50	3.75	3.50	3.80	3.54	
<b>LIDERAZGO</b>																				
20.- SU JEFE HACE QUE LOS DEMÁS SIENDE COMO SIUVOS LOS PROYECTOS EN LOS QUE ESTAN TRABAJANDO.....	2.74	2.96	3.25	2.89	2.70	2.40	3.00	3.60	2.67	3.80	4.00	3.67	4.00	3.10	3.50	3.75	4.00	3.40	3.30	

	INY	TERMO	MOLDES	T- MOLDES	IMPRESIÓN	ETIQUETADO	A. GRAFICAS	APT	AMP	RH	SEG E HIG	VENTAS	OPERAC	MTTO	CALIDAD	FINANZAS	DIRECCION	BECARIOS	PROM EMPRESA
22.- SU JEFE INMEDIATO LO APOYA CUANDO LO SOLICITA.....	3.02	3.25	3.50	3.00	3.39	3.40	3.67	3.80	3.67	4.00	4.00	4.00	4.00	3.40	3.83	4.00	4.00	3.80	3.63
<b>MOVILIDAD</b>																			
23.- LOS CAMBIOS DE PUESTO APOYAN Y ESTIMULAN EL DERARROLLO DE LA GENTE	3.07	3.18	3.63	3.11	3.35	3.40	3.00	3.20	3.67	3.40	4.00	3.67	4.00	3.50	2.67	3.75	4.00	3.80	3.47
24.- EN LAS PROMOCIONES PRIMERO SE TOMA EN CUENTA AL PERSONAL INTERNO.....	2.63	2.86	2.50	2.89	2.74	2.80	3.00	3.40	3.33	3.80	4.00	3.00	2.33	2.40	1.33	4.00	4.00	3.40	3.02
<b>PARTICIPACION</b>																			
25.- SU JEFE INMEDIATO LO INVOLUCRA EN TOMAR DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO.....	2.59	2.86	3.63	2.89	3.00	2.60	3.67	3.50	3.00	4.00	4.00	3.67	4.00	3.30	3.83	3.75	4.00	3.60	3.44
26.- A SU JEFE INMEDIATO LE INTERESA SU OPINIÓN Y LA TOMA EN CUENTA.....	2.67	3.11	3.25	2.89	2.74	3.20	3.33	3.50	3.00	4.00	4.00	3.67	4.00	3.50	3.67	3.50	4.00	3.60	3.43
27.- LA EMPRESA ESTIMULA Y PROPICIA LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL.....	2.78	2.96	3.00	3.00	3.00	3.20	2.67	3.10	3.00	3.80	4.00	4.00	2.67	2.90	2.17	3.50	4.00	3.60	3.19
28.- LA EMPRESA DA RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS DE LOS TRABAJADORES.....	2.67	2.89	3.00	2.78	2.78	2.80	3.00	3.10	3.33	3.40	4.00	3.33	2.33	2.80	2.67	3.25	4.00	3.40	3.09
<b>RECONOCIMIENTO</b>																			
29.- SU JEFE INMEDIATO LO FELICITA CUANDO HACE UN BUEN TRABAJO.....	2.13	2.75	2.63	2.33	2.78	3.00	3.33	3.50	2.67	3.60	4.00	3.67	3.33	2.60	3.33	3.25	4.00	3.20	3.12
30.- LA EMPRESA RECONOCE SUS ACIERTOS Y/O SUS LOGROS.....	2.35	2.46	2.38	2.22	2.61	2.80	2.33	3.10	2.33	3.60	4.00	3.67	2.33	2.40	2.50	3.25	4.00	3.40	2.87
<b>RESPECTO</b>																			
31.- SU JEFE INMEDIATO ES RESPETUOSO.....	3.63	3.39	3.50	3.67	3.61	4.00	3.67	3.90	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.60	4.00	3.75	4.00	3.40	3.73
32.- EN ESTA COMPAÑÍA SE NOS TRATA A TODOS IGUAL.....	2.85	3.00	2.88	2.67	3.04	3.40	2.67	3.10	2.67	3.20	4.00	3.67	2.67	2.90	3.33	3.50	4.00	3.60	3.17
<b>RETROALIMENTACION</b>																			
33.- CUANDO SU EQUIPO GENERA UN RESULTADO, SE LES INFORMA SOBRE EL MISMO.....	2.80	3.07	3.38	2.56	2.83	3.60	3.00	3.60	2.67	3.40	4.00	3.67	3.67	2.90	2.83	3.75	4.00	3.20	3.27
34.- LE DICEN SI ESTA HACIENDO LO QUE SE ESPERA DE SU TRABAJO.....	2.57	3.04	2.75	2.22	2.48	3.40	2.67	3.20	2.67	4.00	4.00	3.67	2.67	2.90	2.83	3.50	3.50	2.60	3.04
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>																			
35.- LAS TAREAS QUE DESARROLLA LE HAN OCASIONADO MOLESTIAS FISICAS.....	2.98	3.29	3.38	3.22	3.00	2.20	3.67	3.20	4.00	3.60	4.00	3.67	2.33	3.30	2.83	3.50	4.00	3.60	3.32
36.- SU LUGAR DE TRABAJO TIENE ADECUADAS CONDICIONES FISICAS PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES.....	3.00	3.04	2.63	3.00	3.17	3.60	3.67	2.90	2.33	3.80	3.50	4.00	2.67	2.60	3.50	3.50	3.50	3.80	3.23
<b>SEGURIDAD E HIGIENE</b>																			
37.- SU ÁREA DE TRABAJO ESTA LIMPIA Y ORDENADA.....	3.07	3.18	3.00	3.33	3.35	4.00	3.00	3.10	2.67	3.80	4.00	3.67	3.33	3.10	3.33	3.50	3.50	3.20	3.34
38.- CONSIDERA QUE LA EMPRESA TOMA PRECAUCIONES PARA DISMINUIR EL RIESGO DE ACCIDENTES.....	3.13	3.43	3.00	3.22	3.30	3.60	3.33	3.10	3.67	3.80	4.00	4.00	2.67	3.30	3.33	3.50	3.50	3.60	3.42
39.- ESTA SATISFECHO CON LAS INSTALACIONES DE LOS BAÑOS ( EN SU CASO LOCKERS Y VESTIDORES).....	2.33	2.96	2.25	2.67	2.52	2.80	2.33	3.00	3.67	3.80	4.00	2.67	2.00	2.50	2.17	3.50	2.50	2.40	2.78
<b>SEGURIDAD EN EL EMPLEO</b>																			
40.- LA PERSONA QUE SE PREPARA Y CUMPLE CON SU TRABAJO TIENE MAYORES POSIBILIDADES DE CONSERVAR SU EMPLEO.....	3.70	3.57	3.75	3.44	3.78	4.00	3.67	3.70	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.50	3.67	3.75	4.00	3.60	3.73
41.- LE PREOCUPA QUE EN CUALQUIER MOMENTO PUEDA PERDER SU EMPLEO.....	1.70	2.14	2.50	2.44	2.04	1.80	2.33	1.50	2.67	3.60	3.00	3.00	3.00	2.20	2.00	2.50	2.50	3.20	2.45
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>																			
42.- FALTA COOPERACIÓN ENTRE SUS COMPAÑEROS PARA HACER BIEN EL TRABAJO.....	2.07	2.36	2.88	2.11	2.61	1.80	3.33	2.30	2.33	3.60	3.50	3.33	2.33	2.60	3.17	3.00	3.00	3.20	2.75
	2.90	3.11	3.09	2.95	3.07	3.20	3.13	3.25	3.06	3.66	3.94	3.61	3.13	3.11	3.07	3.51	3.65	3.39	3.25

1	Muy
2	Bastante
3	Regular
4	Muy poco

COMPARATIVO DE ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA 2005-2006

	ENV			TERMO			BODES			TOLDES			IMPRESION			A GRAFICAS			SILMA-TENES					
	2005	2006	COMPARATIVO PPT (%)	2005	2006	COMPARATIVO PPT (%)	2005	2006	COMPARATIVO PPT (%)	2005	2006	COMPARATIVO PPT (%)	2005	2006	COMPARATIVO PPT (%)	2005	2006	COMPARATIVO PPT (%)	2005	2006	COMPARATIVO PPT (%)			
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>																								
1.- ME GUSTA TRABAJAR CON MIS COMPAÑEROS	3.48	3.56	-2.25	3.61	4	-9.75	3.89	3.36	15.46	3.44	3.36	2.30	3.78	3.74	1.07	4.00	3.8	5.25	3.80	3.67	-1.91	3.67	4	-9.25
2.- SE VE UN AMBIENTE DE COMPAÑERISMO EN MI AREA DE TRABAJO	2.95	2.78	2.44	3.32	3	10.71	3.63	2.73	32.70	3.11	2.73	13.96	3.30	3.15	4.90	3.67	3.6	1.85	3.60	2.67	35.00	2.67	4	-33.33
3.- LA GENTE RESPETA LA OPINION DE LOS DEMAS	2.72	2.89	-5.97	2.93	3	-2.30	3.13	2.73	14.47	3.11	2.73	13.96	3.00	2.89	3.81	2.33	3.4	-31.37	3.10	2.33	32.86	2.33	3.5	-33.33
<b>CAPACITACION</b>																								
4.- ME SIENTO SATISFECHO CON LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES QUE HE APRENDIDO EN LA EMPRESA	3.20	3.39	-5.73	3.25	3	8.33	2.75	3.36	-18.15	3.44	3.36	2.51	3.39	3.56	-4.74	3.00	2.6	15.38	3.20	2.67	20.00	2.67	3.5	-23.81
5.- MI EMPRESA ME CAPACITA PARA DESARROLLAR LA NUEVA FORMA DE TRABAJO	2.89	3.22	-10.21	2.81	2.5	12.59	2.13	2.55	-18.67	2.78	2.55	8.93	2.91	3.19	-8.88	1.67	1.6	4.17	3.10	3.00	3.33	3.00	3	0.00
6.- EN MI AREA LA CARGA DE TRABAJO ES PAREJA PARA TODOS	2.91	2.67	9.10	3.25	3.5	-7.14	3.60	3	16.67	3.22	3	7.41	3.17	2.93	8.32	3.33	3.8	-12.28	3.40	2.67	27.50	2.67	3.5	-23.81
7.- LA CANTIDAD DE ACTIVIDADES EN MI TRABAJO ME PERMITE CUMPLIR CON MIS RESPONSABILIDADES LABORALES DENTRO DEL HORARIO NORMAL	2.41	3.11	-22.41	2.64	3	-11.90	2.88	2.91	-1.20	3.00	2.91	3.08	2.52	2.78	-8.29	3.33	2.6	28.21	2.80	3.33	-16.00	3.33	3	11.11
<b>COMUNICACION</b>																								
8.- NO SIEMPRE MANTIENE INFORMADOS SOBRE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS DE LA EMPRESA	2.93	1.78	64.88	3.11	2	56.36	3.25	2.55	27.45	2.89	2.55	13.29	2.70	2.58	5.30	2.33	2.2	6.06	3.10	2.33	32.86	2.33	2.5	6.67
9.- LA EMPRESA SE PREOCUPA POR MANTENERLOS INFORMADOS SOBRE CAMBIOS RELEVANTES QUE SUCEDEN EN LA ORGANIZACION	2.96	3.06	-3.36	2.96	1.5	97.62	3.13	2.73	14.47	2.44	2.73	-10.46	2.96	3.19	-7.32	2.67	2.6	2.56	3.00	2.33	28.57	2.33	3.5	-33.33
10.- SE ENTERA DE LAS COSAS IMPORTANTES A TRAVES DE REUNIONES	2.35	2.44	-3.78	2.64	2	25.14	2.25	2.36	-4.68	2.00	2.36	-15.25	2.30	2.48	-7.08	3.00	2	50.00	3.00	2.67	12.50	2.67	3.5	-23.81
<b>CREIBILIDAD</b>																								
11.- TIENE LISTO UN ALTO NIVEL DE CONFIANZA Y CREDIBILIDAD SOBRE LA EMPRESA	3.20	3.22	-0.76	3.36	4	-18.07	3.00	3.27	-8.26	3.00	3.27	-8.26	3.26	3.52	-7.36	3.67	3.2	14.58	3.30	3.00	10.00	3.00	4	-25.00
12.- HAY COORDINACION ENTRE LOS PLANES Y LAS ACCIONES DE LA EMPRESA	2.65	3.11	-14.72	3.18	3.5	-9.18	2.88	2.73	5.31	2.78	2.73	1.75	3.26	3.15	3.52	2.67	3	-11.11	3.00	2.33	28.57	2.33	3.5	-33.33
<b>EMPQUEMIENTO</b>																								
13.- EN SU TRABAJO PONE EN PRACTICA SUS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	3.67	3.56	3.20	3.43	4	-14.29	3.75	3.82	-1.83	3.44	3.82	-9.83	3.39	3.78	-10.29	3.33	3.6	-7.41	3.50	4.00	-12.50	4.00	4	0.00
14.- CONSIDERA QUE CON SU TRABAJO CONTRIBUYE A LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA	3.41	3.61	-5.48	3.71	4	-7.14	3.60	3.64	-3.85	3.56	3.64	-2.32	3.78	3.89	-2.76	4.00	3.4	17.65	3.30	3.67	-10.00	3.67	4	-8.33
<b>FACILITAMIENTO</b>																								
15.- SE CONSIDERA PREPARADO PARA PODER TOMAR DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO	3.41	3.28	4.05	3.43	4	-14.29	3.63	3.64	-0.41	3.33	3.64	-8.42	3.52	3.41	3.28	3.67	4	-8.33	3.40	3.67	-7.27	3.67	4	-8.33
16.- SU JEFE INMEDIATO LE BRINDA LA OPORTUNIDAD DE TOMAR SUS PROPIAS DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO	3.11	3.11	-0.04	4.00	3.5	14.29	3.50	3.55	-1.41	2.89	3.55	-18.62	3.00	2.89	3.81	3.67	3.8	-3.51	3.20	3.67	-12.73	3.67	4	-8.33
<b>HERRAMIENTAS DE TRABAJO</b>																								
17.- CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS QUE REQUIERE PARA DESARROLLAR SU TRABAJO	2.74	3.39	-19.20	2.68	3.5	-23.47	2.88	3	-4.17	2.56	3	-14.81	3.39	3.19	6.31	2.67	2.4	11.11	3.30	3.00	10.00	3.00	3	0.00
<b>BAJOS EMPRESARIAL</b>																								
18.- SIENTO CONFIANZA EN EL FUTURO PARA TRABAJAR EN ESTA EMPRESA	3.33	3.5	-4.97	3.43	3	14.29	3.13	3.36	-6.99	3.33	3.36	-0.79	3.57	3.78	-5.68	3.33	3.8	-12.28	3.40	3.67	-7.27	3.67	4	-8.33
19.- SU FAMILIA SE SIENTE ORGULLOSA DE QUE TRABAJE EN ESTA EMPRESA	3.37	3.56	-6.35	3.21	4	-19.64	3.25	3.36	-3.27	3.33	3.36	-0.79	3.52	3.7	-4.82	3.67	3.8	-3.51	3.40	3.00	13.33	3.00	4	-25.00
<b>LIBERAZGO</b>																								
20.- SU JEFE INMEDIATO LE DA OPORTUNIDAD DE QUE SUYOS PROYECTOS EN LOS QUE ESTAN TRABAJANDO	2.74	2.5	9.57	2.96	2	48.21	3.25	2.91	11.68	2.88	2.91	0.73	2.70	2.96	-6.42	3.00	3	0.00	3.60	2.67	35.00	2.67	3.5	-23.81
21.- SU JEFE INMEDIATO INVOLUCRA A LOS DEMAS EN LA PLANIFICACION DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR	2.83	2.56	10.39	2.96	3	-1.19	3.13	2.73	14.47	2.78	2.73	1.75	2.87	3.26	-11.98	3.33	2.8	19.05	3.40	3.00	13.33	3.00	4	-25.00
22.- SU JEFE INMEDIATO LO APOYA CUANDO LO SOLICITA	3.02	3.5	-13.66	3.25	3.5	-7.14	3.50	3.45	1.45	3.00	3.45	-13.04	3.39	3.37	0.63	3.67	3.2	14.58	3.80	3.67	3.64	3.67	4	-8.33
<b>MUJLIDAD</b>																								
23.- LOS CAMBIOS DE PUESTO APOYAN Y ESTIMULAN EL DESARROLLO DE LA GENTE	3.07	3.17	-3.31	3.18	2.5	27.14	3.63	3	20.83	3.11	3	3.70	3.36	3.48	-3.80	3.00	3.4	-11.76	3.20	3.67	-12.73	3.67	4	-8.33
24.- EN LAS PROMOCIONES PRIMERO SE TOMA EN CUENTA AL PERSONAL INTERNO	3.63	2.78	6.36	2.96	3	42.86	2.60	2.82	-11.36	2.88	2.82	2.44	2.74	3.22	-14.93	3.00	1.8	66.67	3.40	3.33	2.00	3.33	3.5	-4.76
<b>PARTICIPACION</b>																								
25.- SU JEFE INMEDIATO LE INVOLUCRA EN TOMAR DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO	2.59	3.17	-18.38	2.96	4	-26.57	3.63	3.36	7.89	2.89	3.36	-14.02	3.00	2.89	3.81	3.67	3.2	14.58	3.50	3.00	15.67	3.00	3.5	-14.29
26.- A SU JEFE INMEDIATO LE INTERESA SU OPINION Y LA TOMA EN CUENTA	2.87	2.94	-2.40	3.11	3	3.57	3.25	3.55	-8.45	2.89	3.55	-18.62	2.74	2.86	-3.89	3.33	3.4	-1.96	3.50	3.00	16.67	3.00	3.5	-14.29
27.- LA EMPRESA ESTIMULA Y PROMUEVE LA PARTICIPACION DEL PERSONAL	2.78	3.28	-15.15	2.96	2	48.21	3.00	3.09	-2.91	3.00	3.09	-2.91	3.00	3.07	-2.28	2.67	2.4	11.11	3.10	3.00	3.33	3.00	3	0.00
28.- LA EMPRESA DA RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS DE LOS TRABAJADORES	2.67	2.94	-9.05	2.89	2	44.64	3.00	2.73	9.89	2.78	2.73	1.75	2.78	2.78	0.09	3.00	2.4	25.00	3.10	3.33	-7.00	3.33	3	11.11
<b>RECONOCIMIENTO</b>																								
29.- SU JEFE INMEDIATO LO FELICITA CUANDO HACE UN BUEN TRABAJO	2.13	2.61	-18.37	2.75	2	37.50	2.63	2.64	-0.57	2.33	2.64	-11.62	2.78	2.44	14.04	3.33	3.4	-1.96	3.50	2.67	31.25	2.67	3	-11.11
30.- LA EMPRESA RECONOCE SUS ACERTOS Y/O SUS LOGROS	2.35	2.67	-12.07	2.46	2	23.21	2.38	2.18	8.94	2.22	2.18	1.94	2.61	2.63	-0.81	2.33	2	16.67	3.10	2.33	32.86	2.33	3	-22.22
<b>RESPECTO</b>																								
31.- SU JEFE INMEDIATO ES RESPETUOSO	3.63	3.22	12.75	3.39	3	13.10	3.60	3.73	-6.17	3.67	3.73	-1.70	3.81	3.81	-5.28	3.67	3.2	14.58	3.90	3.00	30.00	3.00	4	-25.00
32.- EN ESTA COMPAÑIA SE NOS TRATA A TODOS IGUAL	2.85	3.11	-8.43	3.00	2.5	20.00	2.88	2.91	-1.20	2.67	2.91	-8.36	3.04	2.52	20.77	2.67	2.8	-4.76	3.10	2.67	15.25	2.67	3.5	-23.81
<b>RETORNO DE INVERSION</b>																								
33.- CUANDO SU EQUIPO GENERA UN RESULTADO, SE LES INFORMA SOBRE EL MISMO	2.80	2.94	-4.61	3.07	3	2.38	3.38	2.73	23.63	2.56	2.73	-6.39	2.83	2.93	-3.95	3.00	1.8	66.67	3.80	2.67	35.00	2.67	3.5	-23.81
34.- LE DIGNO SI ESTA HACIENDO LO QUE SE ESPERA DE SU TRABAJO	2.57	2.39	7.33	3.04	2	51.79	2.75	2.91	-5.50	2.22	2.91	-23.63	2.48	2.65	-13.04	2.67	2.2	21.21	3.20	2.67	20.00	2.67	3	-11.11
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>																								
35.- LAS TAREAS QUE DESARROLLA LE HAN OCASIONADO MOLESTIAS FISICAS	2.98	2.56	18.34	3.29	1	228.57	3.38	2.64	27.94	3.22	2.64	22.05	3.00	2.7	11.11	3.67	2	83.33	3.20	4.00	-20.00	4.00	3.5	14.29
36.- SU LUGAR DE TRABAJO TIENE ADECUADAS CONDICIONES FISICAS PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES	3.00	2.72	10.29	3.04	2	51.79	2.63	2.64	-0.57	3.00	2.64	13.64	3.17	2.81	12.95	3.67	2.8	30.95	2.90	2.33	24.29	2.33	3	-22.22
<b>SEGURIDAD E HIGIENE</b>																								
37.- SU AREA DE TRABAJO ESTA LIMPIA Y ORGANIZADA	3.07	2.94	4.25	3.18	3.5	-8.18	3.00	2.73	9.89	3.33	2.73	22.10	3.36	3.07	9.05	3.00	3.2	-6.25	3.10	2.67	15.25	2.67	3.5	-23.81
38.- CONSIDERA QUE LA EMPRESA TOMA PRECAUCIONES PARA DISMINUIR EL RIESGO DE ACCIDENTES	3.13	3.56	-12.07	3.43	4	-14.29	3.00	3.09	-2.91	3.22	3.09	4.28	3.30	3.48	-5.05	3.33	3.2	4.17	3.10	3.67	-15.45	3.67	3.5	4.76
39.- ESTA SATISFECHO CON LAS INSTALACIONES DE LOS BAÑOS (EN SU CASO LOCKERS Y VESTIDORES)	2.33	2.83	-17.81	2.96	2																			

COMPARATIVO DE ENCUESTA DE CALIDAD DE VIDA 2005-2008

	BH		VENTAS			MANTENIMIENTO			CALIDAD			FINANZAS			DE CARBOS			PROM EMPRESA			
	2005	2008	COMPART	2005	2008	COMPART	2005	2008	COMPART	2005	2008	COMPART	2005	2008	COMPART	2005	2008	COMPART	2008		
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>																					
1.- ME GUSTA TRABAJAR CON MIS COMPAÑEROS	3.00	4	-5.00	4.00	3.33	-20.12	3.00	3.83	-0.78	3.67	3.5	4.86	3.75	3.78	-0.79	3.60	3.33	8.11	2.70	3.00	0.27
2.- SE VIVE UN AMBIENTE DE COMPAÑERISMO EN MI AREA DE TRABAJO	3.00	3.5	8.57	3.67	3.67	-0.09	3.10	3.67	-15.53	3.17	3	5.56	3.75	3.69	-3.60	3.60	3	20.00	3.30	3.30	0.64
3.- LA GENTE RESPETA LA OPINION DE LOS DEMAS	3.00	3.5	2.06	3.33	3.67	-9.17	3.00	3.17	-5.36	3.17	3.5	-9.52	3.75	3.67	-2.18	3.60	3	20.00	3.30	3.24	-4.21
<b>CAPACITACION</b>																					
4.- ME SIENTO SATISFECHO CON LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES QUE HE APRENDIDO EN LA EMPRESA	3.00	4	-5.00	2.67	3.33	-19.92	3.10	3.42	-9.36	3.50	4	-12.50	3.50	3.22	8.70	4.00	3	33.33	3.20	3.37	-2.63
5.- MI EMPRESA ME CAPACITA PARA DESARROLLAR DE LA MEJOR FORMA MI TRABAJO	3.20	2.5	28.00	3.00	3.33	-9.91	2.90	2.68	12.40	2.83	3	-5.56	2.50	2.89	-13.48	3.40	2.67	27.34	2.82	2.75	2.67
6.- EN MI AREA LA CARGA DE TRABAJO ES PAREJA PARA TODOS	3.00	3.5	-14.29	2.67	3.67	-27.34	3.10	3.08	0.65	2.50	3.5	-28.57	3.25	3.11	4.50	3.40	2.67	27.34	3.11	3.24	-3.96
7.- LA CANTIDAD DE ACTIVIDADES EN MI FUNCION ME BRINDE CUMPLIR CON MIS RESPONSABILIDADES LABORALES DENTRO DEL HORARIO NORMAL	2.00	3.5	42.86	3.67	2.33	57.37	3.00	2.17	38.25	3.17	3.5	-9.52	2.50	2	25.00	2.20	2.33	-5.58	2.88	2.77	4.00
<b>COMUNICACION</b>																					
8.- NO SE NOS MANTIENE INFORMADOS SOBRE LOS OBJETIVOS Y RESULTADOS DE LA EMPRESA	3.00	4	-5.00	3.67	2	83.33	2.70	2.42	11.57	2.83	4	-29.17	3.25	2.78	18.91	2.80	3	6.67	3.06	2.65	15.43
9.- LA EMPRESA SE PREOCUPA POR MANTENERLOS INFORMADOS SOBRE CAMBIOS RELEVANTES QUE SUCEDEN EN LA ORGANIZACION	3.60	3.5	2.86	3.33	3.67	-9.17	3.40	3.08	10.39	2.00	3.5	-42.86	3.25	2.56	26.96	3.60	1.67	115.57	3.06	2.88	6.22
10.- SE ENTERA DE LAS COSAS IMPORTANTES A TRAVES DE FUMORES	3.60	2.5	44.00	3.00	3	0.00	2.40	2.67	-10.11	2.17	2.5	-13.33	3.25	2.33	39.48	2.40	2	20.00	2.70	2.48	8.71
<b>CREDIBILIDAD</b>																					
11.- TENE ESTE UN ALTO NIVEL DE CONFIANZA Y CREDIBILIDAD SOBRE LA EMPRESA	3.00	2.5	52.00	4.00	4	0.00	3.50	3.5	0.00	3.00	2.5	20.00	3.25	3.11	4.50	3.60	3	20.00	3.42	3.32	2.91
12.- HAY CONCORDANCIA ENTRE LOS PLANES Y LAS ACCIONES DE LA EMPRESA	3.40	3	13.33	3.67	3.67	-0.09	3.20	3.17	0.95	2.50	3	-16.67	3.50	2.67	31.09	3.60	2	80.00	3.36	3.04	3.88
<b>EFICACIA</b>																					
13.- EN SU TRABAJO PONE EN PRACTICA SUS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES	4.00	3.5	14.29	4.00	4	0.00	3.60	3.92	-8.16	2.83	3.5	-19.06	3.75	3.78	-0.79	3.80	3.33	14.11	3.67	3.72	-1.74
14.- CONSIDERA QUE CON SU TRABAJO CONTRIBUYO A LOS RESULTADOS DE LA EMPRESA	4.00	3.5	14.29	4.00	4	0.00	3.70	3.92	-5.61	3.17	3.5	-9.52	3.75	3.56	5.34	3.40	3	13.33	3.66	3.61	-0.22
<b>FACILITAMIENTO</b>																					
15.- SE CONSIDERA PREPARADO PARA PODER TOMAR DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO	3.00	3.5	8.57	3.67	4	-8.33	3.60	4	-10.00	4.00	3.5	14.29	3.75	3.67	-2.18	3.20	3.33	-3.90	3.62	3.68	-1.78
16.- SU JEFE INMEDIATO LE BRINDA LA OPORTUNIDAD DE TOMAR SUS PROPIAS DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO	4.00	3.5	14.29	3.67	3.67	-0.09	3.70	3.17	16.72	3.67	3.5	4.76	3.25	3.33	-2.40	3.00	2.67	12.36	3.48	3.36	2.56
<b>herramientas de trabajo</b>																					
17.- CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS QUE REQUIERE PARA DESARROLLAR SU TRABAJO	3.40	3.5	-2.86	4.00	3.67	8.99	2.90	2.83	2.47	3.50	3.5	0.00	4.00	3.78	5.82	3.40	3.67	-7.36	3.36	3.20	0.43
<b>RAZON EMPRESARIAL</b>																					
18.- SIENTO CONFIANZA EN EL FUTURO PARA TRABAJAR EN ESTA EMPRESA	3.60	3	20.00	4.00	4	0.00	3.30	3.83	-13.84	3.50	3	16.67	3.75	3.44	9.01	3.40	3	13.33	3.37	3.46	2.48
19.- SU FAMILIA SE SIENTE ORGULLOSA DE QUE TRABAJE EN ESTA EMPRESA	3.40	4	-15.00	4.00	3.67	8.99	3.60	4	-10.00	3.50	3.5	0.00	3.75	3.44	9.01	3.80	3	26.67	3.34	3.10	-3.56
<b>EFICAZ</b>																					
20.- SU JEFE HACE QUE LOS DEMAS SIENTAN COMO SUYOS LOS PROYECTOS EN LOS QUE ESTAN TRABAJANDO	3.00	4	-5.00	3.67	4	-8.33	3.10	2.75	12.73	3.50	4	-12.50	3.75	3.33	12.61	3.40	3.33	2.10	3.36	3.18	3.81
21.- SU JEFE INMEDIATO INVOLUCRA A LOS DEMAS EN LA PLANEACION DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR	4.00	3	33.33	3.67	3.67	-0.09	3.20	2.83	13.07	3.83	3	27.78	4.00	3	33.33	3.60	3.33	8.11	3.43	3.1	10.03
22.- SU JEFE INMEDIATO LO APOYA CUANDO LO SOLICITA	4.00	3.5	14.29	4.00	4	0.00	3.40	3.08	10.39	3.83	3.5	9.52	4.00	3.33	20.12	3.60	4	-5.00	3.85	3.54	3.15
<b>MOVILIDAD</b>																					
23.- LOS CAMBIOS DE PUESTO APOYAN Y ESTIMULAN EL DESARROLLO DE LA GENTE	3.40	3.5	-2.86	3.67	3.33	10.11	3.50	3.5	0.00	2.67	3.5	-23.81	3.75	3.11	20.58	3.80	3	26.67	3.47	3.20	5.33
24.- EN LAS PROMOCIONES PRIMERO SE TOMA EN CUENTA AL PERSONAL INTERNO	3.80	2.5	52.00	3.00	2	50.00	2.40	3.17	-24.29	1.33	2.5	-46.67	4.00	2.56	56.25	3.40	2.33	45.92	3.80	2.6	16.27
<b>PARTICIPACION</b>																					
25.- SU JEFE INMEDIATO LO INVOLUCRA EN TOMAR DECISIONES RELACIONADAS CON SU TRABAJO	4.00	3.5	14.29	3.67	2.33	57.37	3.30	3	10.00	3.83	3.5	9.52	3.75	3.33	12.61	3.60	3	20.00	3.44	3.20	6.42
26.- A SU JEFE INMEDIATO LE INTERESA SU OPINION Y LA TOMA EN CUENTA	4.00	3	33.33	3.67	4	-8.33	3.50	3.08	13.64	3.67	3	22.22	3.50	3.11	12.54	3.60	3	20.00	3.40	3.1	7.33
27.- LA EMPRESA ESTIMULA Y PROPICIA LA PARTICIPACION DEL PERSONAL	3.80	3	26.67	4.00	3.67	8.99	2.90	3.08	-5.84	2.17	3	-27.78	3.50	2.78	25.90	3.60	2.33	54.51	3.38	2.89	10.24
28.- LA EMPRESA DA RESPUESTA A LAS SUGERENCIAS DE LOS TRABAJADORES	3.40	3	13.33	3.33	3.67	-9.17	2.80	2.92	-4.11	2.67	3	-11.11	3.25	2.67	21.72	3.40	2.33	45.92	3.88	2.78	10.60
<b>RECONOCIMIENTO</b>																					
29.- SU JEFE INMEDIATO LO FELICITA CUANDO HACE UN BUEN TRABAJO	3.60	3	20.00	3.67	3.67	-0.09	2.60	2.25	15.56	3.33	3	11.11	3.25	2.78	16.91	3.20	3.33	-3.90	3.46	2.84	9.75
30.- LA EMPRESA RECONOCE SUS ACERTOS Y SUS LOGROS	3.60	2	80.00	3.67	3	22.22	2.40	2.5	-4.00	2.50	2	25.00	3.25	2.56	26.96	3.40	2.33	45.92	2.87	2.41	19.26
<b>RESPECTO</b>																					
31.- SU JEFE INMEDIATO ES RESPETUOSO	4.00	3.5	14.29	4.00	4	0.00	3.60	3.5	2.86	4.00	3.5	14.29	3.75	3.33	12.61	3.40	4	-15.00	3.71	3.50	4.44
32.- EN ESTA COMPAÑIA SE NOS TRATA A TODOS IGUAL	3.20	3	6.67	3.67	3	22.22	2.90	3.08	-5.84	3.33	3	11.11	3.50	2.56	36.72	3.60	3.33	8.11	3.74	2.94	7.96
<b>RETROALIMENTACION</b>																					
33.- CUANDO SU EQUIPO GENERA UN RESULTADO, SE LES INFORMA SOBRE EL MISMO	3.40	3.5	-2.86	3.67	3	22.22	2.90	2.68	12.40	2.83	3.5	-100.00	3.75	2.33	60.94	3.20	2.67	19.85	3.22	2.87	14.05
34.- LE DIGN EN ESTA HACIENDO LO QUE SE ESPERA DE SU TRABAJO	4.00	3.5	14.29	3.67	3.33	10.11	2.90	2.67	8.61	2.83	3.5	-100.00	3.50	2.89	21.11	2.60	2.33	11.69	3.86	2.8	8.44
<b>SALUD OCUPACIONAL</b>																					
35.- LAS TAREAS QUE DESARROLLA LE HAN OCASIONADO MOLESTIAS FISICAS	3.60	4	-10.00	3.67	3.33	10.11	3.30	3.25	1.54	2.83	4	-29.17	3.50	2.89	21.11	3.60	3.33	8.11	3.32	2.93	13.31
36.- SU LUGAR DE TRABAJO TIENE ADECUADAS CONDICIONES FISICAS PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES	3.80	3.5	8.57	4.00	3.67	8.99	2.60	3.08	-15.50	3.50	3.5	0.00	3.50	3.33	5.11	3.80	3.33	14.11	3.20	3.00	6.71
<b>SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>																					
37.- SU AREA DE TRABAJO ESTÁ LIMPIA Y ORDENADA	3.80	3	26.67	3.67	3.33	10.11	3.10	3.25	-4.62	3.33	3	11.11	3.50	3.11	12.54	3.20	3.33	-3.90	3.36	3.16	5.70
38.- CONSIDERA QUE LA EMPRESA TOMA PRECAUCIONES PARA DORMIR EL RIESGO DE ACCIDENTES	3.80	4	-5.00	4.00	4	0.00	3.30	3.58	-7.82	3.33	4	-16.67	3.50	3.22	8.70	3.60	3.33	8.11	3.42	3.36	-4.58
39.- ESTA SATISFECHO CON LAS INSTALACIONES DE LOS BAÑOS (EN SU CASO LOCKERS Y VESTIDORES)	3.80	4	-5.00	2.67	3	-11.11	2.50	2.92	-14.38	2.17	4	-45.83	3.50	2.44	43.44	2.40	2.33	3.00	2.78	2.70	0.04
<b>SEGURIDAD EN EL EMPLEO</b>																					
40.- LA PERSONA QUE SE PREPARA Y CUMPLE CON SU TRABAJO TIENE MAYORES POSIBILIDADES DE CONSERVAR SU EMPLEO	4.00	3.5	14.29	4.00	3.67	8.99	3.50	3.67	-4.63	3.67	3.5	4.76	3.75	3	25.00	3.60	4	-10.00	3.22	3.36	-4.17
41.- LE PREOCUPA QUE EN CUALQUIER MOMENTO PUEDA PERDER SU EMPLEO	3.60	3	20.00	3.00	2.67	12.36	2.20	2.08	5.77	2.00	3	-33.33	2.50	2.78	-10.07	3.20	1.67	91.62	2.45	2.47	-0.75
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>																					
42.- FALTA COOPERACION ENTRE SUS COMPAÑEROS PARA HACER BIEN EL TRABAJO	3.60	3	20.00	3.33	4	-16.67	2.60	2.5	4.00	3.17	3	5.56	3.00	3.44	-12.78	3.20	3	8.67	2.75	2.87	-2.38
	3.96	3.33	3.75	3.63	3.65	4.54	3.11	3.11	-0.11	3.97	3.33	-7.25	3.51	3.38	14.25	3.38	2.92	15.95	3.25	3.13	3.99

### 3. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En ésta parte de mi informe presentaré un análisis del papel que juega la capacitación en el área de Recursos Humanos y a su vez en la empresa. A continuación la discusión que versará sobre la importancia de la capacitación en las organizaciones de la actualidad, esto tomando en cuenta las fuentes bibliográficas y comparándolas con su aplicación en la vida real; esto basado en la experiencia profesional que tengo y que he descrito con anterioridad. Para dicho propósito comenzaré por describir algunos conceptos básicos.

#### 3.1 ¿QUÉ SON LOS RECURSOS HUMANOS?

Enseguida presentaré algunos conceptos de Recursos Humanos que considero los describen y señalan su importancia dentro de la organización.

“Aquellos recursos que dan movimiento, dinámica, desarrollo, evolución, personalidad, rumbo permanencia y trascendencia a la organización, y que independientemente de su nivel jerárquico constituyen todo esfuerzo, trabajo y actividad humana dentro de la empresa. Es el recurso más rico por la diversidad que lo caracteriza, versatilidad que se refleja en habilidades, personalidad, capacidades y conocimientos”.<sup>1</sup>

“No sólo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, si no también otros factores como: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.”.<sup>2</sup>

“Son los únicos recursos vivientes capaces de procesar los otros recursos inertes, constituyen los recursos más complejos que se dispone en

---

<sup>1</sup> LLANOS Rete, Javier. Integración de los Recursos Humanos, Editorial Trillas, México, 2005, p. 26.

<sup>2</sup> ARIAS Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos, 4 edición Editorial Trillas, México, 1989, p. 24.

una organización. Los recursos humanos son los únicos recursos que se encuentran en todas las áreas y niveles de la organización.”<sup>3</sup>

Con estos conceptos puedo concluir que el talento humano es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, de lo contrario se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención sus recursos humanos.

### **3.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**

Una vez descrito el concepto y la importancia del recurso humano, es importante definir la administración del que se describe con anterioridad, como el elemento más importante de la organización.

La primera definición dicta lo siguiente: “La administración del personal es el conjunto de conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos de los Recursos Humanos de un puesto administrativo, que incluyen: reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación”.<sup>4</sup>

“Los expertos han observado que todas las empresas que verdaderamente consideran al factor humano como un recurso estratégico comparten una serie de pautas muy genéricas en lo que respecta a actitudes y políticas diversas. Evidentemente la manera más correcta en cómo cada empresa lleva a la práctica las inversiones en el factor humano cambia en función de las necesidades a las que ésta ha de hacer frente”.<sup>5</sup>

De lo anterior puedo concluir que la administración de los recursos humanos debe ser un área de vital importancia para todas las organizaciones en la actualidad, ya que éstas crecen y se desarrollan cuando verdaderamente

---

<sup>3</sup> RODRIGUEZ Valencia Joaquín. Administración moderna del personal 1, Editorial Ecasa, México 1993., p. 6.

<sup>4</sup> DRESSLER, Gary. Administración del personal, , Prentice Hall Hispanoamericana, México 6ª edición, 1994, p. 2

<sup>5</sup> LLANOS Rete, Javier. Integración de los Recursos Humanos, Editorial Trillas, México, 2005, p. 26.

se preocupan por su gente, teniendo esto como una estrategia, tomando en cuenta que cada empresa lleva a cabo su gestión de los recursos humanos direccionada directamente con la misión, visión y valores por los cuales rigen su administración entera; así como por sus necesidades particulares y las situaciones que día a día se presentan en la operación.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. En el caso de una organización, productividad es el problema al que se enfrenta y el personal es una parte decisiva de la solución. Las técnicas de la administración de personal, aplicadas tanto por los departamentos de administración de personal como por los gerentes de línea, tienen un gran impacto en productividad y el desempeño.

Aun cuando los activos financieros, del equipamiento y de planta son recursos necesarios para la organización, los empleados - el recurso humano - tienen una importancia sumamente considerable. El talento humano proporciona la chispa creativa en cualquier organización. La gente se encarga de diseñar y producir los bienes y servicios, de controlar la calidad, de distribuir los productos, de asignar los recursos financieros, y de establecer los objetivos y estrategias para la organización. Sin gente eficiente es imposible que una organización logre sus objetivos. El trabajo del departamento de Recursos Humanos es influir en esta relación entre una organización y sus empleados.

### **3.3 EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

La administración de recursos humanos también se define como “La puesta en marcha del proceso administrativo que busca la maximización de los recursos humanos dentro de las organizaciones, incluyendo la adecuada detección, ubicación, conservación y desarrollo del factor humano, así como la

optimización de la interacción persona-organización en beneficio de ambos para la consecución de objetivos organizacionales”.<sup>6</sup>

De acuerdo con el autor Agustín Reyes Ponce, el proceso administrativo consiste en PREVISIÓN, PLANEACIÓN, ORGANIZACIÓN, INTEGRACIÓN DIRECCIÓN y CONTROL; para José Antonio Fernández Arenas es la PLANEACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL; por último la PLANEACIÓN, PREPARACIÓN, CONTROL y EJECUCIÓN conforman para Frederick Taylor el proceso que rige a la administración. De tal suerte que para los Recursos Humanos y su administración es imperante su aplicación.

“ La PLANIFICACIÓN establece los objetivos y criterios; el desarrollo de las reglas y procedimientos; la predicción o proyección de algunos eventos futuros. La ORGANIZACIÓN da a cada miembro una tarea específica; establece los departamentos; delega la autoridad en los subordinados; establece canales de autoridad y comunicación; coordina el trabajo de los subordinados. La INTEGRACIÓN ó FORMACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO decide que tipo de gente debe ser contratada; recluta a los posibles empleados; hace la evaluación del desempeño; determina la compensación a los empleados; los asesora; y brinda capacitación y desarrollo. El CONTROL establece criterios como las cuotas de ventas o normas de calidad o los niveles de producción; verifica el desempeño real y lo compara con estos criterios; toma la acción correctiva cuando es necesario”.<sup>7</sup>

De acuerdo con esta adaptación del proceso administrativo a la administración de recursos humanos la capacitación aparece en la fase de INTEGRACIÓN.

### **3.4 LA CAPACITACIÓN COMO PARTE DE LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

---

<sup>6</sup> LLANOS Rete, Javier. Integración de los Recursos Humanos. Editorial Trillas, México, 2005, p. 27.

<sup>7</sup> DRESSLER, Gary. Administración del personal, , Prentice Hall Hispanoamericana, México 6ª edición, 1994, p. 2

A continuación expongo algunas definiciones sobre el concepto de capacitación:

“La acción tendiente a proporcionar, desarrollar y perfeccionar las aptitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo”.<sup>8</sup>

“Conjunto de procedimientos formales que una empresa utiliza para facilitar el aprendizaje de sus empleados, de forma que su conducta resultante contribuya a la consecución de los objetivos y fines de la empresa”.<sup>9</sup>

“La capacitación supone dar al candidato elegido, la preparación teórica requerida para llenar su puesto futuro con toda eficacia”.<sup>10</sup>

“La capacitación es la permanente retroalimentación de conocimiento, técnicas, investigación y normas que, abarcando todos los campos del saber y presentada en forma libre, dinámica y sin limitaciones, aplicada siempre a la práctica de la vida, permite al final el desarrollo y la evolución permanente del individuo y de la sociedad.”<sup>11</sup>

A continuación expondré una conclusión de la capacitación:

La capacitación es proporcionarle al empleado los conocimientos (teóricos y/o prácticos) necesarios para desempeñar una tarea o una función específica de un puesto dentro de una empresa, y debe considerarse como una inversión y no como un gasto. La capacitación resuelve problemas de desempeño relacionadas con la falta de conocimientos y habilidades del trabajador.

---

<sup>8</sup> REZA Trosino Carlos. El ABC del Administrador de la Capacitación. Ed. Panorama México, 1995, p. 26 y 27.

<sup>9</sup> Mc GEHEER, William y Paul Trayer W.. Capacitación, Adiestramiento y formulación profesional, Limusa, México, 1997, p. 13 y 14.

<sup>10</sup> REYES Ponce, Agustín. Administración teórica y práctica. Segunda parte. Editorial Noriega Limusa, México, 1983, p. 271.

<sup>11</sup> RAMIREZ Cavaza. Vicio y virtudes de la capacitación. Ed. Pac S.A. de C.V., p. 71.

### **3.5 ASPECTO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN**

Dentro del marco jurídico encontramos respaldada la capacitación en el artículo 123 en el apartado XIII, donde se menciona la obligación de las empresas (sin importar su actividad) a proporcionar capacitación a sus trabajadores. Mientras que en la Ley Federal del Trabajo se maneja con mayor precisión el tema de la capacitación (Capítulo III BIS Art. 153-A HASTA EL 153-X). En resumen mencionaré del artículo 153 los apartados más importantes que permitan complementar este informe:

153-A Menciona el derecho de todo trabajador de recibir capacitación para elevar su nivel de vida y productividad conforme a los planes del patrón, el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

153-B Trata acerca del objeto de la capacitación.

- Actualización de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad.
- Proporcionar información sobre la aplicación de nuevas tecnologías.
- Preparar al trabajador para un puesto de nueva creación o una vacante.
- Prevenir riesgos de trabajo.
- Incrementar la productividad.
- La mejora en sus aptitudes

153-H Describe las obligaciones de los trabajadores al recibir capacitación.

Asistir puntualmente a los cursos o actividades que formen parte del proceso.

Atender las indicaciones de los instructores y cumplir con los programas.

Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y actitudes que sean requeridos.

### **3.6 EL CONTEXTO DE LA CAPACITACIÓN Y SU IMPORTANCIA**

La administración de Recursos Humanos tiene como una de sus tareas proporcionar la capacitación humana, requerida por las necesidades de los puestos o de la organización.

Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

No se debe olvidar que las empresas dependen para su funcionamiento, evolución y logros de objetivos, primordialmente del elemento humano con que cuenta.

En la actualidad la capacitación de los recursos humanos es la respuesta a la necesidad que tienen las empresas de contar con un personal calificado y productivo.

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

“En la actualidad las organizaciones requieren un servicio interno de capacitación excelente, efectivo e integral, capaz de alinearse a los cambios originados en el sector externo a la empresa y más aún, en el ámbito internacional”.<sup>12</sup>

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

### **3.6.1 Objetivos de la Capacitación.**

Establecer objetivos de la capacitación concretos y medibles es la base que debe resultar de la determinación de las necesidades de capacitación.

---

<sup>12</sup> LLANOS Rete, Javier, Integración de los Recursos Humanos, Editorial Trillas, México, 2005, p. 197.

Los objetivos especifican que el empleado sea capaz de lograr algún cambio después de terminar con éxito el programa de capacitación. Por tanto ofrecer un centro de atención para los esfuerzos tanto del empleado como del instructor o así como un punto de referencia para evaluar los logros del programa de capacitación.

Los principales objetivos son:

- Prepara al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas del cargo.
- Proporcionar oportunidades para el desarrollo continuo, no sólo en un cargo actual, sino también en otras funciones en las cuales puede ser considerada la persona.
- Cambiar la actitud de las personas, bien sea para crear un clima más satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación o hacerlos más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

### **3.6.2 Beneficios de la Capacitación.**

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

Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:

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

Cómo beneficia la capacitación al personal:

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

### **3.6.3 OBSTÁCULOS DE LA CAPACITACIÓN**

Los obstáculos a los que se enfrenta el responsable de la capacitación, de acuerdo con French<sup>13</sup>, son:

- Percepción por parte de los empleados y trabajadores, de recibir un castigo aplicado a salario o su reputación si no participan en programas de capacitación.
- Fuertes cargas de trabajo que imposibilitan la participación y el compromiso en los programas de capacitación.
- Rechazo o indiferencia, por parte de los superiores o jefes, acerca de lo aprendido y aplicado en el trabajo de los conocimientos, habilidades o actitudes adquiridas durante los cursos de capacitación.
- Desinterés por parte de los superiores en no participar en dichos programas.
- Percepción negativa o poca credibilidad, de los superiores y directivos en torno a la capacitación.
- Nula o escasa recompensa hacia el trabajador o empleado por su crecimiento y desarrollo del personal por vía de la capacitación.

---

<sup>13</sup> FRENCH, Wendell L., Administración de desarrollo del personal, Limusa, México, 1995, pag 38

Todos estos obstáculos entorpecen la adecuada gestión de la capacitación dentro de la organización, es por eso que se debe concientizar al personal sobre la importancia que tiene el participar activamente en el programa de capacitación de la organización.

#### **3.6.4 La capacitación en Envases Cuautitlán**

En mi experiencia personal en el área de Recursos Humanos concretamente en el área de capacitación he pasado por distintas situaciones como parte de las funciones que se han descrito con anterioridad, algunas positivas y otras no, en el sentido que no todas las personas dentro de la organización están concientes verdaderamente de la importancia de los Recursos Humanos dentro de la empresa y por tanto de la Capacitación, sin embargo también ha sido mi labor convencer día con día a estas personas de lo contrario, para esto se deben dar a conocer los beneficios de la efectividad de la capacitación, y los resultados que he dado con la productividad dentro y fuera del área de trabajo.

También he tenido que redoblar esfuerzos contra los obstáculos que representan los mitos y prejuicios que trae consigo el brindar un esfuerzo extra, por parte de los capacitadores y los capacitados.

Esto se ha logrado con reuniones de todas las áreas para definir objetivos, llevarlos a cabo y medir resultados, que nos benefician a todos en la empresa obteniendo como resultado una mejor actitud de los mandos altos y medios hacia la capacitación en general, brindándonos el apoyo necesario para llevar a cabo los cursos, que en conjunto se planearon para el presente año.

La medición se realiza mensualmente mediante un porcentaje de cumplimiento, posterior a ello elaboro un informe de las causas de la no impartición o reprogramación de los cursos de dicho mes, y convoco a una reunión con los jefes y demás involucrados, para informarles, analizar las causas y llegar a acuerdos para aumentar el porcentaje el mes entrante.

A continuación presento un ejemplo de la medición mensual de la capacitación.

PLAN DE CAPACITACIÓN DE AGOSTO					
FECHA	NOMBRE DEL CURSO	DIRIGIDO	INSTRUCTOR	HORARIO	LUGAR
1,2 Y 3	MOLDEO POR INYECCIÓN	PERS. PROG.	EXTERNO	9 A 17	SR
1,2 Y 3	INTERPRETACION DE PLANOS	PERS. PROG.	JGBR	14 A 16	S1
1 AL 11	TERMOFORMADO Y EXTRUSION	TERMO	RAFA U. RICARDO CORTES	10 A 14	S1
15 AL 25	TERMOFORMADO Y EXTRUSION	TERMO	RAFA U. RICARDO CORTES	10 A 14	S1
30	TRABAJO EN EQUIPO	ENCARGADOS DE T	EXTERNO	9 A 13	STPS
					CANCELADO
					IMPARTIDO
					REPROGRAMAR
CURSOS PROGRAMADOS		5			
CURSOS IMPARTIDOS		4			
CURSOS NO IMPARTIDOS		1			
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO		80			

14

También fue necesario que yo me involucrara de lleno con el proceso productivo y con las áreas de servicio para poder así conocer a fondo las necesidades de capacitación por parte de cada uno de mis compañeros, y poder cubrirlas satisfactoriamente.

Esté proceso no es sencillo pero lleva consigo una satisfacción implícita de poder contribuir con una parte importante en el crecimiento de la organización y de cada uno de los que la integran.

Es por eso que me gusta mi trabajo, y es mi intención desarrollarme en las distintas áreas que comprende Recursos Humanos, y más tarde lograr ocupar una gerencia.

<sup>14</sup> Cuadro de índice de capacitación mensual.

#### **4. RECOMENDACIONES**

En base a mi experiencia profesional y evaluando los conocimientos y habilidades adquiridas en mi formación profesional obtenida en la facultad, considero conveniente hacer algunas recomendaciones para mejorar el plan de estudios vigente para promover que la preparación se adecue en mayor grado al ejercicio profesional del licenciado en administración que elija el área terminal en Recursos Humanos.

- Dado que la especialización profesional cada vez es más requerida en el campo laboral considero conveniente que las áreas terminales de la licenciatura de administración se impartan desde séptimo semestre.
- Dentro del área terminal de recursos humanos se requiere profundizar en la materia de Derecho del Trabajo, debido a que en el ejercicio profesional es indispensable el conocimiento de la legislación laboral.
- Contemplar una asignatura específica sobre capacitación que contemple el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, elaboración del plan de capacitación, trámites ante la STPS relacionados con este requerimiento en las empresas.
- También considero conveniente estructurar una materia de reclutamiento y selección, que incluyan fuentes de reclutamiento, pruebas psicométricas y técnicas de entrevista.
- Dar un enfoque administrativo a la contabilidad y su aplicación en el área específica de Recursos Humanos, para la elaboración de presupuestos, análisis de información, etc.
- Incluir Taller de Nómina como asignatura.

## 5. CONCLUSIONES

Después de que los empleados han sido seleccionados y orientados, es posible que aún deban adquirir las habilidades, el conocimiento y las actitudes necesarias para desempeñarse en forma adecuada. Si la organización desea promover a esos empleados a puestos con mayores responsabilidades en el futuro, las actividades de desarrollo resultan imprescindibles.

La capacitación no debe verse como un gasto más de las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral en general.

Por otro lado la misión y la visión también ayudan a fijar objetivos de capacitación ya que en estos dos binomios se encuentran algunas preguntas que debemos hacernos antes de capacitar como lo son por ejemplo: ¿a que se dedica nuestra empresa?, ¿qué clase de empresa somos?, con estas dos preguntas se puede iniciar un programa de capacitación para fortalecer la base de la empresa.

Al concluir este tema de vital importancia para las empresas u organizaciones se recomienda:

- Establecer una excelente relación y comunicación entre jefes y empleados de la empresa, ofrecer una buena calidad de vida laboral, definir los objetivos y políticas a los empleados, y más a los que necesiten capacitarse para que tengan una mayor claridad de sus deberes dentro de la empresa.
- Crear una conciencia a todos los trabajadores de la empresa, como también a supervisores y jefes de departamentos para hacerles ver que tan importantes son ellos para la empresa, no como productores sino como Recurso Humano, y por ende la importancia de capacitarlos para elevar su nivel de optimismo, confianza, logros de metas dentro de la empresa y fuera de ella.
- Los colaboradores después de ser capacitados deben dar síntomas de mejoramiento, de superación lo cual les permitirán alcanzar el éxito deseado.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

- ARAZO, José Luis  
Inyección de Termoplásticos  
Editorial Plastic Communication  
Barcelona  
1999
- ARIAS Galicia, Fernando  
Administración de Recursos Humanos  
Editorial Trillas  
México, 4ta edición  
1989
- DRESSLER, Gary  
Administración del personal  
Prentice Hall Hispanoamericana  
México 6ª edición  
1994
- LLANOS Rete, Javier  
Integración de los Recursos Humanos,  
Editorial Trillas  
México  
2005.
- RAMIREZ Cavaza, Cesar  
Vicio y virtudes de la capacitación  
Editorial Pac  
México  
1999
- REYES Ponce Agustín  
Administración teórica y práctica. Segunda parte.  
Editorial Noriega-Limusa  
Mexico  
1983

- REZA Trosino, Jesús Carlos  
El ABC del Administrador de la Capacitación.  
Editorial Panorama  
México  
1995