



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Especializaciones en Ciencias de la
Administración

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EFICIENTAR LAS
OPERACIONES Y LA LOGISTA DE UNA EMPRESA FAMILIAR “BROCHAS
Y PINCELES GIOCONDA”**

SAUL MARTINEZ ARCE

México, D.F. 2012.



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.



Universidad Nacional Autónoma de México
Programa de Especializaciones en Ciencias de la
Administración

Caso Práctico

**DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EFICIENTAR LAS
OPERACIONES Y LA LOGISTA DE UNA EMPRESA FAMILIAR “BROCHAS
Y PINCELES GIOCONDA**

Que para obtener el grado de:

Especialista en:

DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

Presenta:

SAUL MARTINEZ ARCE

Tutor:

PATRICIA TORRES HERNANDEZ

México, D.F. 2012.

DISEÑO DE PROGRAMAS DE CAPACITACION PARA EFICIENTAR LAS OPERACIONES Y LA LOGISTA DE UNA EMPRESA FAMILIAR “BROCHAS Y PINCELES GIOCONDA”.

INDICE

Introducción.....	1
CAPITULO I METODOLOGÍA	
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Objetivos del Proyecto	
1.2.1 Objetivos Generales.....	2
1.2.2 Objetivos Específicos.....	2
CAPITULO II MARCO TEORICO CONCEPTUAL	
2.1 Administración, concepto e importancia.....	3
2.2 Proceso Administrativo y áreas funcionales.....	4
CAPITULO III CAPACITACIÓN	
3.3.1 Concepto.....	13
3.3.2 Objetivos.....	14
3.3.3 Clasificación.....	15
3.3.4 Metodología para elaboración de programas de capacitación.....	15
3.3.5. Metodología del modelo puesto-ocupante.....	21
CAPITULO IV MARCO REFERENCIAL	
4.1 Clasificación de las empresas en México.....	24
4.2 Estructura y organización de las empresas en México.....	28
4.3 Perspectiva de la capacitación en México.....	30
CAPITULO V “BROCHAS Y PINCELES GIOCONDA”.	
5.1 Misión y visión.....	32
5.1.1 Estructura y organización.....	33

CAPITULO VI DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION DNC

6.1 Matriz de decisión de DNC (FODA).....	36
6.2. Modelo puesto ocupante.....	38

CAPITULO VII IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS DE CAPACITACION PARA EFICIENTAR LAS OPERACIONES Y LA LOGISTA DE "BROCHAS Y PINCELES GIOGONDA"

7.1 PROPUESTA DE CAPACITACION.....	60
ANEXO I.....	61
ANEXO II.....	65
CONCLUSIONES.....	68
BIBLIOGRAFIA.....	70

DEDICATORIAS

A NUESTRO PADRE DIOS

Quiero agradecerle a ese ser sorprendente que me ha permitido culminar este proyecto brindándome la fortaleza, la sabiduría y perseverancia necesarias para llegar a este momento tan trascendente en mi vida.

A MI PADRE y MADRE

AMANDO MARTÍNEZ CAMPUZANO Y TEODORA ARCE GARCÍA

Gracias por ser los mejores padres, mis grandes amigos, por hacer de mi un buen hombre, por estar a mi lado en todo este tiempo cuidándome y aconsejándome, para poder lograr mis objetivos, recordándome siempre que todo esfuerzo tiene su recompensa. Estoy orgullo de ser su hijo. Los quiero mucho.

A MI NOVIA JAQUELIN DAYANIRA CABELLO CABRERA

Gracias por darme la oportunidad de formar parte de tu vida, sabes el inmenso amor que siento por ti, te admiro con el corazón y el alma. Eres tan maravillosa y especial. Gracias por inspirarme en todo momento, por compartir tu sabiduría, por persuadirme, por enseñarme los grandes valores, y el significado de este trabajo ahora es parte de nuestra vida. Gracias por tu apoyo. Finalmente lo hemos conseguido. !Dios te bendigaj

A MIS HERMANOS DAVID, HECTOR Y LILIA

A cada uno de ustedes les quiero agradecer por formar parte de mi vida, por acompañarme en este camino, por estar juntos aprendiendo, por aconsejarme durante este tiempo.

A LA MAESTRA PATRICIA TORRES HERNANDEZ

Gracias por aceptar amablemente el proyecto dándome la oportunidad de compartir su sabiduría, sencillez, paciencia, gentileza y tiempo, le prometo cumplir con sus expectativas !Bendiciones!

A LA EMPRESA BROCHAS Y PINCELES GIOCONDA

Estoy muy agradecido con el director general Víctor Hugo Cabello Alfaro por abrirme las puertas con hospitalidad y cortesía, me siento orgulloso de entregarles un proyecto que les beneficiara y considero de gran importancia para la organización.

A LA UNAM

Gracias por integrarme a ese grupo selecto que nos hace sentirnos orgullosos en cualquier lugar y momento.

A LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

Finalmente a mi segunda casa aquella en la cual pase grandes momentos, conociendo a la mujer de mi vida, a grandes maestros y ahora culminando con este excelente proyecto.

Dios bendiga a cada una de las personas que forman parte de mi vida y me han enseñado su valor mediante todos los momentos increíbles, muchas gracias a todos.

INTRODUCCION

La globalización, la competitividad, el justo a tiempo y la excelencia de una organización son algunos de los tópicos más sobresalientes de estos últimos tiempos, por lo que las organizaciones tienen que poner en marcha todas las habilidades y herramientas técnicas e intelectuales para poder ser competitivo.

Hoy por hoy no sólo se trata de vender más, si no de ofrecer calidad en los productos y servicios y al hablar de calidad hablamos de “el más preparado”, “el más experimentado”, en pocas palabras en quien “confiar” plenamente. Quienes normalmente son los más expertos o especialistas son los que tienen el hábito de refinar continuamente las técnicas que utilizan, en pro de asegurar la calidad y los buenos resultados de su trabajo.

El éxito de una organización depende primordialmente de la efectividad del conjunto de técnicas empleadas cotidianamente para alcanzar las metas propuestas y donde la experiencia (lo que se sabe hacer) y las técnicas empleadas conforman su tecnología.

Si esta tecnología es actualizada y aplicada adecuadamente, el valor de esta experiencia es invaluable para la propia organización porque técnicamente el personal tendrá una mayor calidad de vida y mayor desarrollo en la empresa.

Así, la finalidad de este trabajo es diseñar un programa de capacitación que optimice la productividad y la logística en la empresa “Brochas y Pinceles “Gioconda” con el propósito de crear expertos en el área.

En el primer capítulo se establece la metodología a seguir para la realización de este documento. En los capítulos dos y tres se desarrollan los marcos teórico y referencial. Para destacar la importancia de la Administración y utilización del proceso administrativo en la realización de acciones que coadyuven a la mejora continua de la empresa Brochas y Pinceles “Gioconda”, su estructura actual y las perspectivas de capacitación en México.

El cuarto capítulo está enfocado al análisis y diagnóstico del funcionamiento de la empresa brochas y pinceles “Gioconda”. Esto es a partir de su origen y evolución así como de la problemática reflejada a través del resultado de la aplicación de la metodología FODA-PEST y del método puesto ocupante para poder así llevar a cabo una detección de necesidades, que dicho reporte nos lleve a crear dos programas de capacitación para resolver dicha problemática.

Por último se incluyen anexos, correspondientes a dos programas de capacitación, el primero enfocado a la capacitación de los trabajadores en cuanto a autoconocimiento, asertividad, motivación, el segundo enfocado a la producción, a la identificación del producto, manejo de materias primas así como manejo de software de procesos y logística, estos dirigidos a la satisfacción de la línea diagnóstico de necesidades que se consideró prioritaria y que responde al planteamiento del problema de esta investigación, es decir, la reorganización administrativa de la empresa Brochas y pinceles “Gioconda”.

CAPITULO I METODOLOGIA

“Brochas, Cepillos y Pinceles Gioconda” es una empresa, que por la falta de herramientas administrativas para acelerar la producción y la logística, tiene fallas en sus canales de distribución, motivo por el cual repercute en demoras en la entrega (esto sucede cuando se solicita el pedido con premura, es decir de un día para otro) y obviamente clientes insatisfechos por la falta de entregas a tiempo. Con el paso del tiempo el incremento en sus ventas hacen indispensable optimizar o bien implementar nuevos sistemas de capacitación al personal para cumplir con las expectativas de la empresa.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿De qué manera se puede optimar la creación de nuevos programas de capacitación para el personal con el objetivo de mejorar la producción del producto y hacer más eficiente la logística?

1.2 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Mantener, conservar y desarrollar al personal, diseñar planes y programas de capacitación, para cumplir los objetivos personales y organizacionales.

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Llevar a cabo los análisis de puestos para mejorar el reclutamiento del personal adecuado a las necesidades de la empresa.
2. Elaborar planes y programas de capacitación enfocados en el desarrollo de las habilidades, conocimiento y aptitudes del personal de producción y logística.
3. Llevar a cabo reuniones periódicas para mejorar la comunicación dentro de un buen clima organizacional.
4. Capacitación permanente al personal para alcanzar una mayor respuesta de satisfacción de los clientes.
5. Implantar un sistema de seguimiento de la capacitación (evaluación de desempeño).

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

ADMINISTRACIÓN, CONCEPTO E IMPORTANCIA

El objeto de estudio de la administración, son las organizaciones, en ellas se busca la optimización de los recursos, para ello debemos conocer la teoría general de la administración y de las organizaciones.

La administración tiene varias perspectivas, unos autores consideran que es ciencia, arte y técnica; con el objeto de no entrar en polémica en el presente trabajo, la consideraremos como ciencia.

Etimológicamente la palabra “Administración”, se forma del prefijo “ad”, hacia, y de “ministratio”. Esta última palabra viene a su vez de “minister”, vocablo compuesto de “minus”, comparativo de inferioridad, y del sufijo “ter”, que sirve como término de comparación.

Así pues la etimología nos da de la administración, la idea de que ésta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; de un servicio que se presta.

Diferentes conceptos de administración:

Para J.D. MOONEY. “Es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás, con base en un profundo y claro conocimiento de la naturaleza humana”.

Koontz and O’Donnell, considera la Administración como: “la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.

No así Henry Fayol (considerado por muchos como el verdadero padre de la moderna administración), dice que “administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar”.

Y para Reyes Ponce: “Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organigrama social”¹

Al analizar las anteriores definiciones y penetrar en la verdadera naturaleza de la administración y a sus propiedades distintivas. Como tales, las definiciones son validas para toda clase de administración (pública, privada, Mixta, Etc.) y para toda especie de organismos (industriales, comerciales y de servicio).

¹ Reyes Ponce, Agustín, Administración Moderna, México, D.F., Editorial LIMUSA, Noriega Editores, 2001

CARACTERÍSTICAS ²

- † Universalidad: Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial, que en el ejercito, en un hospital en un evento deportivo, Etc.
- † Valor instrumental: dado que su finalidad es eminentemente practica la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí misma
- † Unidad temporal: la administración es un proceso dinámico en el que todas sus partes interactúan simultáneamente.
- † Amplitud de ejercicio: Se aplica en todos los niveles jerárquicos o subsistemas de la organización.
- † Especificidad: Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico.
- † Interdisciplinariedad: la administración es a fin a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.
- † Flexibilidad: Los principios de administración se pueden adaptar a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican.

PROCESO ADMINISTRATIVO Y AREAS FUNCIONALES

“Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.”³

CUADRO 1, Proceso Administrativo, Diversos Autores.⁴

PROCESO	ADMINISTRATIVO	SEGÚN	DIVERSOS	AUTORES
FAYOL	KOONTZ Y O'DONELL	NEWMAN	DALE	REYES PONCE
PLANEACION ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN COORDINACIÓN CONTROL	PLANEACION ORGANIZACIÓN DESIGNACIÓN DE PERSONAL DIRECCIÓN CONTROL	PLANEACION ORGANIZACIÓN LIDERAZGO CONTROL	PLANEACION ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN CONTROL	PREVISIÓN PLANEACION ORGANIZACIÓN INTEGRACIÓN DIRECCIÓN CONTROL

² Munch Galindo, Lourdes, Fundamentos de Administración, México, Ed. TRILLAS, , 2001, sexta edición p.26

³ Chiavenato, Idalberto, Introducción a la Teoria administrativa, México, Ed. MC GRAW HILL, 2001 p203

⁴ Elaboración propia.

El desempeño de las funciones del administrador conforma el denominado ciclo administrativo. A medida que se repite este ciclo permite la corrección y ajuste continuo, mediante la retroalimentación.

En el siguiente cuadro vemos como interactúan sus fases del proceso administrativo y sus elementos de cada una de estas:

CUADRO 2. Funciones de las Etapas del proceso Administrativo.⁵

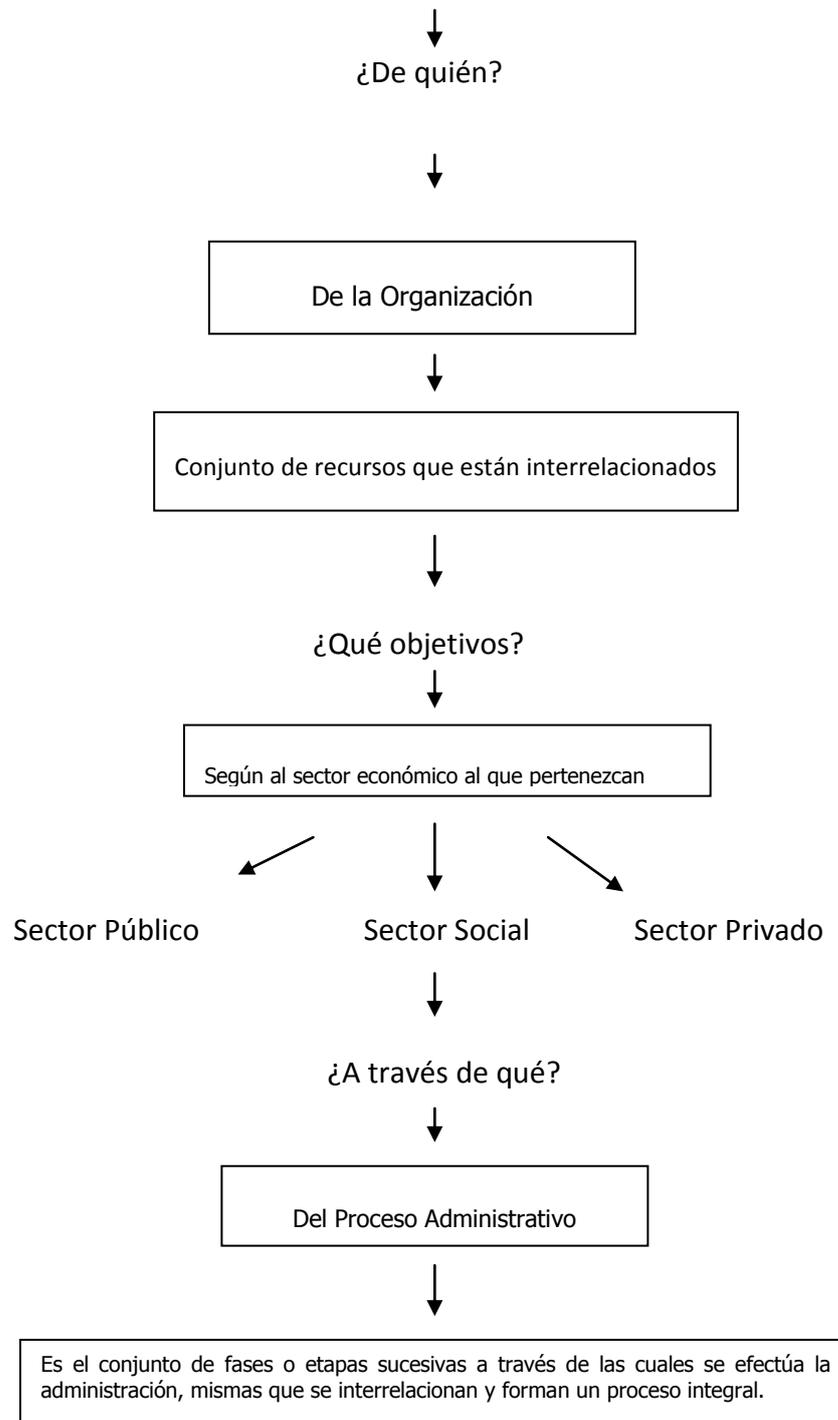


En el siguiente mapa conceptual, a manera general se expone la teoría general de la administración.⁶



⁵ Caso práctico, Diseño de un Sistema, Mtra. Patricia Torres Hernández.

⁶ Caso práctico, Diseño de un Sistema, Mtra. Patricia Torres Hernández.



Como se puede observar la administración, para lograr sus fines utiliza el proceso administrativo. El cual nos va a permitir la efectividad⁷ en la realización de acciones que coadyuven a la mejora continua de las organizaciones.

⁷ Efectividad. La suma de la eficiencia y eficacia

AREAS FUNCIONALES

MERCADOTECNIA

Es el área encargada de manejar el conjunto de actividades que lleva a cabo la empresa para satisfacer a los clientes.

Se basa en la teoría de las 4p's las cuales consisten en:

- 1.- Producto.- Lo que ofrecen las empresas por ejemplo: Bimbo-pan
- 2.- Precio.- En base a las políticas se determina la percepción del valor
- 3.- Plaza.- Donde lo vamos a vender
- 4.- Promoción.- Permite informar a la gente que existe nuestro producto o servicio

Publicidad, ventas personales, propaganda y relaciones públicas.

Nos permite llevar a cabo un análisis de mercado para tener varios mercados meta (segmentos, dividiendo del mercado total en grupos de personas con necesidades similares, tales que sea probable que cada grupo responda favorablemente a una estrategia de marketing específica.

PRODUCCION

Es el área encargada de formular el proceso o métodos para la elaboración del producto al suministrar y coordinar mano de obra, equipo, materiales, herramientas requeridas e instalaciones o para ofrecer determinado servicio.

Se debe basar en las siguientes preguntas:

¿Cómo debemos diseñar?

Calidad

¿Quién es el responsable de la calidad?

¿Qué procesos necesitarán estos productos y en qué orden?

¿Qué equipo y tecnología son necesarios?

¿Quién lo puede elaborar?

¿Cuánta materia prima necesitamos?

¿Quién lleva a cabo el mantenimiento?

- 1.- Proceso.- Físico o instalación para producir el producto o servicio y la distribución de la planta.
- 2.- Capacidad.- Es el Suministro de la cantidad correcta, en el lugar correcto y en el momento exacto. (gente, equipo y las instalaciones)
- 3.- Inventarios.- Lo que se debe pedir y cuando solicitarlo métodos (PEPS y UEPS).
- 4.- Fuerza de trabajo.- La administración de la gente exacta.
- 5.- Calidad.- Son los estándares, diseñar equipo, capacitar gente e inspeccionar el producto o servicio para resultados esperados de calidad.

FINANZAS

Es el área encargada de manejar los registros de contabilidad y respaldos, además de los informes de los estados financieros y estadísticos de la empresa.

La preparación de tales informes, cuentas, registros y comprobantes constituye todo el proceso de la contabilidad, desde que se inicia cada operación hasta que se refleja en los informes y su efecto final en la situación financiera de la empresa.

Entre los cuales encontramos contabilidad general, contabilidad de costos, clasificación y análisis de ventas, nómina, acreedores, deudores, facturación e inventarios.

Funciones:

1. Registro de operaciones contables de la empresa.
2. Digitación en el sistema de todas las operaciones contables.
3. Mantener al día todos los libros contables de ley.
4. Generar información contable para toma de decisiones.
5. Elaborar el cronograma de pagos en coordinación con finanzas.

Actividades:

1. Registro diario de todas las operaciones en libros contables.
2. Registro de bouchers en el sistema informático contable.
3. Recepción de facturas de proveedores.
4. Calculo de impuestos.
5. Verificación de la conciliación diaria de caja.
6. Trámites documentarios y tributarios de la empresa.

RECURSOS HUMANOS

La administración debe poner especial interés en los recursos humanos, pues el hombre es el factor primordial en la marcha de una empresa. De la habilidad de aquél, de su fuerza física, de su inteligencia, de sus conocimientos y experiencia, depende el logro de los objetivos de la empresa y el adecuado manejo de los demás elementos.

Los recursos humanos poseen características tales como: posibilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencia, habilidades, etc., mismas que diferencian de los demás recursos. Según la función que desempeñen y el nivel jerárquico en que se encuentren dentro de la organización, pueden ser: directores, ejecutivos, oficinistas, técnicos y obreros.

Es el área funcional de una organización cuyo conjunto de actividades, tareas, operaciones técnicas y herramientas que se van a permitir atraer, evaluar, mantener, y desarrollar los recursos humanos de la organización.

El objetivo principal de los recursos humanos es colocar a la persona indicada en el puesto indicado. Las actividades que se llevan a cabo son las siguientes:

La planeación de personal, reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, sueldos y salarios, nómina, seguridad e higiene, servicios y prestaciones y relaciones laborales.

La administración de recursos humanos es la administración eficaz de la gente en el trabajo, examina qué puede o debe hacerse para que los trabajadores sean más productivos y estén más satisfechos.

Es la función de las organizaciones que facilita el mejor aprovechamiento de las personas para alcanzar las metas de compañías e individuos.

FUNCIONES:

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Es la anticipación o visualización a futuro de los recursos de la empresa. Se encuentran herramientas como las siguientes: inventario de personal, diagrama de reemplazo, etc.

RECLUTAMIENTO

Es el proceso para atraer a los individuos en el momento oportuno, en cantidades suficientes y con las cualidades apropiadas de manera que presenten su solicitud para ocupar los puestos disponibles de una organización.

SELECCIÓN

Es el proceso mediante el cual una organización elige entre una lista de solicitantes, a la persona o personas que cumplen con el perfil del puesto para ocupar la vacante, considerando las condiciones ambientales del momento.

CONTRATACIÓN

La contratación de personal se lleva a cabo para formalizar la relación laboral con un empleado de recién ingreso a la empresa; y se refiere a la integración de un expediente documental de los datos personales y profesionales que una persona proporcione a la empresa y el acto de formalización mediante la firma de un contrato donde se aceptan las obligaciones y responsabilidades de la empresa y el nuevo empleado, se menciona los días de trabajo, de descanso, el salario que obtendrá, los trabajos que deberá realizar entre otras condiciones.

Los contratos pueden ser:

Contrato colectivo de trabajo.

Contrato por honorarios.

Contrato por comisión.

CAPACITACIÓN

Para fines prácticos esta área se desarrollará en el capítulo III del presente trabajo.

ADMINISTRACIÓN DE REMUNERACIONES

Es el área encargada de llevar el pago de sueldos y salarios al personal de la empresa, es decir mediante una retribución que se otorgan a los empleados a cambio de sus servicios. La sección de Nóminas tiene a su cargo el trabajo detallado a continuación:

La elaboración y cálculo de las nóminas semanales.

La preparación de sobres de pago a los empleados y trabajadores de la empresa, de manera semanal.

La preparación y elaboración de planillas del IESS en forma mensual.

Altas y bajas ante el IMSS

Pago de finiquitos de bajas a trabajadores

Existen diversos métodos para obtener la remuneración:

Método de clasificación.- En el cual se definen las clases o grados para describir un conjunto de puestos de trabajo.

Método de comparación de factores.- Es un método de evaluación de puestos que supone la existencia de cinco factores universales que definen cualquier puesto de trabajo: conocimientos, habilidades, requisitos físicos, responsabilidades y condiciones de trabajo; el evaluador toma decisiones sobre estos factores de manera independiente.

Método de puntos.- Método de evaluación de puestos mediante el cual los evaluadores asignan valores numéricos a factores específicos de los puestos de trabajo, como los conocimientos requeridos; la suma de estos valores da por resultado una evaluación cuantitativa del valor relativo de un puesto de trabajo.

RELACIONES LABORALES

El concepto de relaciones laborales a un sentido más técnico y restringido comprende entre muchas otras dimensiones, temas tan fundamentales para el mundo del trabajo como por ejemplo, los salarios, tipos de contratos, las jornadas de trabajo, la previsión, la retribución a la productividad, la calidad del producto y la capacitación de la fuerza de trabajo, el comportamiento de los mercados laborales, los empleos, la disciplina laboral, las condiciones de higiene, salud y medioambiente laboral, las medidas de bienestar, la información y participación, así como también, los comportamientos del actor sindical y empresarial.

En nuestro país el marco legal está basado en la Constitución Política, La ley Federal del Trabajo, las leyes del Seguro Social, entre otros.

La OIT es la institución mundial responsable de la elaboración y supervisión de las Normas Internacionales del Trabajo. Es la única agencia de las Naciones Unidas de carácter "tripartito" ya que representantes de gobiernos, empleadores y trabajadores participan en conjunto en la elaboración de sus políticas y programas así como la promoción del trabajo decente para todos. Esta forma singular de alcanzar acuerdos da una ventaja a la OIT, al incorporar el conocimiento del mundo real sobre empleo y trabajo.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La administración del desempeño.- Es el proceso orientado hacia metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y en última instancia de la organización.

Es el área encargada de implementar un sistema informal de revisión sobre la manera en que un trabajador puede ejecutar sus reglas, es decir dar seguimiento al trabajo de los empleados para medir sus resultados en su puesto de trabajo, esto puede ser mediante una técnica o herramientas como las siguientes:

Desempeño por competencias por modelo 360º.

Estándares laborales. Es la técnica que compara el desempeño de cada empleado con un estándar predeterminado o con un nivel esperado de producción.

Distribución obligatoria. Es la técnica en la cual se requiere que el evaluador asigne a los individuos de un grupo de trabajo a un número limitado de categorías similares a una distribución normal de frecuencias.

CAPITULO III CAPACITACIÓN

3.3. 1 CONCEPTO

En términos generales, capacitación refiere a la disposición y aptitud que alguien observará en orden a la consecución de un objetivo determinado.

Básicamente la Capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña.

La capacitación del personal de una empresa se obtendrá sobre dos pilares fundamentales, por un lado el adiestramiento y conocimientos del propio oficio y labor y por el otro a través de la satisfacción del trabajador por aquello que hace, esto es muy importante, porque jamás se podrá exigir ni pretender eficacia y eficiencia de parte de alguien que en definitivas cuentas no se encuentra satisfecho con el trato o con la recompensa que obtiene.

La capacitación es el término que utilizamos como sinónimo de entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse toda la vida laboral y pueden mejorar en el desarrollo de la persona para cumplir sus responsabilidades futuras.

Según Reyes Ponce “Consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para llenar su puesto con toda eficiencia”.

Para Carlos Resa Trosino la capacitación “Es el proceso de enseñanza-aprendizaje que propicia la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por el personal para el desempeño de una función productiva, en un ambiente de mejora continua (DGC).

La capacitación comprende el diseño de cursos (presenciales y grupales); el diseño de los instrumentos para la evaluación, tanto del aprendizaje como del curso en sí; el diseño de los manuales del instructor y de los participantes; la impartición de los cursos, que comprende la preparación de las sesiones, la impartición en sí y el seguimiento a lo aprendido (esto último en forma individual o grupal). CONOCER.

La capacitación es la acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar y/o desarrollar las aptitudes de una persona, con el afán de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo, los superiores e inclusive los laterales en términos de la más alta competencia y polivalencia.

Su cobertura abarca entre otros, los aspectos de atención, memoria, análisis, síntesis y evaluación; respondiendo sobre todo al área de aprendizaje cognoscitiva”.

La capacitación es el medio que nos va a permitir desarrollar las habilidades, conocimientos y aptitudes del personal mediante programas y sistemas efectivos.

La capacitación es la acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.

3.3.2 OBJETIVOS

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos dentro de la organización. Los directivos consideran que la capacitación genera costos por lo tanto su visión es a corto plazo, sin embargo la consecuencia se refleja a largo plazo¹

Tanto el sector privado como el público se han dado cuenta de la necesidad de capacitar y desarrollar a su personal.

Ayuda a la organización conduciéndola a una mayor rentabilidad y/o actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales.

Ayuda al individuo mediante la capacitación y el desarrollo se motiva al personal para buscar su realización, crecimiento, desarrollo y progreso.

Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo para fomentar la cohesión en los grupos de trabajo mejorando la comunicación entre grupos e individuos.

Debe de ser considerada como una inversión que la organización hace en su personal generando productividad y ganancias al patrón, la organización y al personal.

Entre los principales objetivos que se buscan lograr a través de la capacitación se cuentan los siguientes: productividad, calidad, planeación de los recursos humanos, prestaciones indirectas, salud y seguridad, desarrollo personal, entre otros.⁸

⁸ Joaquín Rodríguez Valencia, “Administración De Personal 2”, ED. ECASA, México D.F., 76-83pp

3.3.3. CLASIFICACIÓN

La capacitación inmanente se origina propiamente dentro del grupo, es el producto del intercambio de las experiencias o fruto de la creatividad de alguno de los integrantes que luego será transmitida por este al resto de sus compañeros.

La capacitación inducida es la enseñanza que proviene de alguien ajeno al grupo, por ejemplo, los cursos que se dictan en las empresas.

La capacitación expositiva es una de las más utilizadas, en donde existe un emisor que comunica a los receptores el objetivo de aprendizaje siendo teórica como si fuese una clase.

La capacitación virtual es la más actual, debido al cambio constante de la tecnología, los administradores han notado el uso e incremento de herramientas tecnológicas mediante las cuales los candidatos a un puesto entran en contacto con las áreas de personal de las diferentes empresas.⁹

De esta manera se preparan salones especiales adaptados con mejor tecnología mediante conexiones a internet y equipo necesario, además se manejan páginas confidenciales de cursos en línea que se les imparten a los trabajadores a partir de la contratación o cuando forman parte de la misma

La capacitación en el área de trabajo es aquella que se imparte en el puesto para tener una retroalimentación permitiendo observar y controlar los puntos a trabajar.

3.3.4 METODOLOGÍA PARA ELABORACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Los planes y programas de capacitación son el conjunto de acciones específicas que permiten atender las necesidades de formación actualización y desarrollo de los trabajadores en las empresas, con objeto de proporcionarles información sobre la aplicación de nueva tecnología, prepararlos para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad y, en general, mejorar las aptitudes del trabajador.

⁹ Jaime A. Grados Espinosa.; "Capacitación y Desarrollo de personal", Editorial Trillas, México D.F.; 1999, 30 pp

FORMATOS LEGALES PARA LA DETENCIÓN DE NECESIDADES

El llenado de los formatos es uno de los pasos importantes en cuanto al cumplimiento de las obligaciones legales, por esta razón consideramos importante señalar los formatos que solicitan la Secretaría del Trabajo y Previsión Social:

El registro de estos trámites debe ser realizado ante la Dirección General de Capacitación o las Delegaciones Federales del Trabajo¹⁰

TRÁMITE	FORMATO
INFORME SOBRE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN	DC-1
PRESENTACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO	DC-2
SOLICITUD DE REGISTRO DE SISTEMA GENERAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO	DC2-B
CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES	DC-3
LISTA DE CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES	DC-4
SOLICITUD DE REGISTRO DE AGENTE CAPACITADOR EXTERNO	DC-5

Para la finalidad de este manual ofrecemos una breve explicación sobre cada uno de los formatos, deteniéndonos en lo correspondiente a los planes y programas de capacitación y adiestramiento.

¹⁰ Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Desarrollo Humano, Dirección General de Capacitación, <http://www.stps.gob.mx>, noviembre 2006.

APROBACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS		TRAMITE FEDERAL
<i>Trámite mediante el cual se aprueban los Planes y Programas de Capacitación de las empresas en la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS)</i>		
ÁREA DONDE SE GESTIONA Y HORARIO DE ATENCIÓN		TIEMPO APROXIMADO DE RESPUESTA
<i>Dirección General de Capacitación y Productividad / Av. Azcapotzalco la Villa No. 209 Edificio "E" P.B. Col. Barrio de Santo Tomas, México, D.F. Lada (55) Tel. 53 94 51 66 Ext. 3580 (de 9:30 a 14:30 Hrs.)</i>		<i>Inmediata</i>
VIGENCIA	FORMATO	COSTO
<i>Determinada en el programa propuesto y no debe exceder de 4 años</i>	<i>DC2</i>	<i>Gratuito</i>

La Secretaría del trabajo y Previsión Social, busca mantenerse a la vanguardia en lo que respecta a los planes y programas de capacitación y adiestramiento, para ello facilita información respecto a los planes y programas, y esto es lo que dice al respecto:

¿Qué requisitos deben tener los planes y programas de capacitación y adiestramiento?

Los planes y programas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Referirse a periodos no mayores de cuatro años.
- Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa.
- Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa.
- Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría.

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

Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

¿Cuándo deben presentarse?

Los planes y programas deben someterse a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo de trabajo.

Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar.

¿Cómo se presenta la solicitud de aprobación de los planes y programas?

El trámite para solicitar la aprobación y registro de los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento, debe ser presentado por el patrón o representante legal de la empresa en un formato determinado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril de 1997.

En términos generales en este formato se debe proporcionar, además de los datos generales de la empresa, lo siguiente:

- Número de trabajadores.
- Tipo de contrato y, en su caso, fecha de celebración.
- Objetivos del plan de capacitación.
- Modalidad de la capacitación.
- Número de establecimientos en los que rige el plan.
- Número de etapas del plan.
- Periodo de vigencia del plan.

Datos generales de los establecimientos en los que rigen el plan y los programas (domicilio, RFC y registro patronal).

La solicitud de aprobación se puede presentar ante la Dirección General de Capacitación y Productividad o la Delegación Federal del Trabajo que corresponda.

Actualmente el mismo trámite se puede realizar por internet.

¿Cómo se realiza el trámite por Internet?¹¹

Con la finalidad de facilitar y mejorar las condiciones regulatorias y de gestión gubernamental aplicables al establecimiento e inicio de operaciones de las empresas, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social ha establecido un mecanismo simplificado a través de medios electrónicos para la solicitud de aprobación de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de las empresas de nueva creación, que permite que el trámite sea resuelto en un plazo no mayor a un día hábil, al término del cual aplicará la afirmativa ficta.

Para ello el proceso electrónico incorpora la notificación de la respuesta de la Secretaría en un tablero electrónico que pueden consultar los interesados en el plazo señalado. El trámite se realiza mediante la captura directa de la información requerida en los formatos disponibles en la página de Tramitanet. Posteriormente la información se firma electrónicamente y se envía por medio de Tramitanet a la Secretaría.

Además de un acuse inmediato que le genera Tramitanet, la Secretaría pone a disposición del interesado en un plazo de un día hábil el acuse de respuesta donde se señala la aprobación o rechazo de la solicitud.

¿Cuáles son los requisitos para presentar el trámite en forma electrónica?

Además de ser empresa de nueva creación, conforme a las disposiciones normativas aplicables, para poder recibir en forma electrónica la respuesta al trámite, el interesado para hacer uso de los servicios electrónicos debe cumplir con dos requisitos:

1. Obtener la certificación de su medio de identificación electrónica que le permitirá contar con el certificado digital para firmar electrónicamente su trámite.
2. Aceptar expresamente el recibir la notificación de respuesta por medio electrónico. Esta aceptación se realiza por medio de la misma página mediante la firma electrónica de un documento.

Una vez terminado el proceso de los planes y programas, cabe añadir algunos otros documentos que pueden ser de utilidad para el cumplimiento de las obligaciones legales, entre ellas encontramos:

¹¹ www.Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

INSTITUCIONES QUE OFRECEN CAPACITACION

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (UNAM)

La UNAM es una de las principales fuentes de educación en México, no en balde el título de la máxima casa de estudios, en ella podemos encontrar más de 50 carreras profesionales, además de contar con su división de estudios superiores que ofrece especializaciones, maestrías y doctorados, además de brindar asesorías a micro y pequeñas empresas.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (SEP)

La SEP, cuenta con Institutos Regionales, Escuelas técnicas, Industriales y Comerciales así como Centros de capacitación para el trabajo industrial, tanto en el Distrito Federal como en el interior de la Republica mexicana. Las carreras que ofrece a nivel técnico, así como los planes de estudio, están enfocados las necesidades de la sociedad y de las organizaciones.

SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL (STyPS)

La STPS es uno de los intermediarios para conocer las diversas empresas que otorgan capacitación, además de contar con el Programa de Apoyo a la Capacitación (PAC) es un mecanismo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social creado para proporcionar apoyos para capacitación de los trabajadores en activo y empleadores de las micro, pequeñas y medianas empresas. Para conocer más sobre las oficinas promotoras de la capacitación así como de las empresas que ofrecen capacitación puede consultar la siguiente dirección electrónica: www.stps.gob.mx.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA (SE)

La Secretaría de Economía cuenta con varios programas de apoyo al sector empresarial en materia de capacitación. La capacitación es otro servicio que ofrece la Secretaría de Economía a sus usuarios y público en general. Actualmente la Secretaría imparte diversos cursos y seminarios de gran interés para el empresario:

-  Programa de Promoción de la Calidad
-  Programa de Capacitación y Modernización del Comercio Detallista (PROMODE)
-  Sistema Administrador de la Capacitación (SAC)

SISTEMA DE AUTO DIAGNÓSTICO (CAPACITACIÓN)

Estos son sólo algunos de los cursos que ofrece la Secretaría de economía en apoyo a las micro y pequeñas empresas. Para mayor información puede consultar la página de Internet en la siguiente dirección <http://www.economia.gob.mx/>.

CENTROS DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO INDUSTRIAL (CECATI)

Estos centros se dedican a dar capacitación a las personas que se quieren integrar a la población económicamente activa, impartiendo cursos que van desde instalaciones eléctricas hasta la creación de micro empresas.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS)

Con el propósito de incorporar a la industria mayor número de personal capacitado a corto plazo, establece los centros de adiestramiento técnico y capacitación para el trabajo que dependen de la jefatura de servicios y prestaciones sociales de dicho organismo, impartiendo prácticas y conocimientos en alguna especialidad.

3.3.5. METODOLOGIA DEL MODELO PUESTO OCUPANTE

Este modelo permite hacer la comparación entre el puesto de trabajo y la persona o personas que lo ocupan. Por cada situación idónea se tendrá un puesto y por cada situación real se pueden tener dos o más personas que lo ocupan.¹²

El modelo se dificulta en su aplicación, en razón directa al número de puestos distintos que tenga una organización y. no tanto, en cuanto al número de colaboradores(as) que lo integren,

Consta de cuatro etapas:

PRIMERA ETAPA: DEFINICIÓN DE LA SITUACIÓN IDÓNEA

Todo proceso, actividad, empresa, etc., tiene un estándar óptimo de calidad. Por ejemplo si logro alcanzar las ventas planeadas para un período determinado, eso es un estándar de calidad. Entonces estamos en una situación idónea cuando se establecen una serie de estándares que son susceptibles de alcanzarse a través de algún esfuerzo.

Para el caso de la capacitación será necesario establecer los estándares de análisis, en este sentido se dividirán en Recurso materiales, Resultados, Índices de eficiencia, Requerimientos, Ambiente laboral físico y medidas de seguridad.

¹² Jesús Carlos Reza Trosino.- Nuevo Diagnostico de Necesidades de capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones.- 1ª. Reimpresión 2007, Editorial. PANORAMA, 73pp

1.-Recursos materiales: Son los útiles o utensilios de trabajo, empleado, funcionario o ejecutivo, requiere para realizar sus labores de trabajo.

2.- Resultados: Son las evidencias de la producción de un bien y/o servicio expresadas en productos tangibles o concretos. Les llaman funciones, es el quehacer del oficinista, del obrero, del empleado, etc.

3.- Índices de eficiencia: Algunos quehaceres pueden ser cuantificados. Por ejemplo las brochas que produce una persona a la semana.

4.- Requerimientos. Se refieren a la escolaridad, experiencia, edad, sexo, aspectos físicos, que se necesitan para desempeñar el puesto de trabajo o ser competente en alguna capacidad central.

5.- Ambiente laboral físico: Es todo aquello que rodea al trabajador y a su puesto de trabajo, incluye aspectos relacionados con la ergonomía: luz, color, ruido, ambiente de trabajo.

6.- Medidas de seguridad: Son aquellos aspectos a considerar para evitar las enfermedades o accidentes de trabajo.

Para obtener la información requerida para el análisis será necesario indagar distintas fuentes de documentos y de datos. En toda empresa existen manuales de organización de procedimientos, etc. No necesariamente necesitan estar por escrito, es obvio que se para que tengo contratado al personal.

Es importante mencionar que la situación idónea se especifica por puesto.

SEGUNDA ETAPA. DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN REAL

En relación a la etapa anterior en esta nueva etapa se determina el es y se hace.

Para obtener información se utilizan algunas herramientas:

Entrevista: Es un interrogatorio cara a cara que nos permite conocer por medio del diálogo la información de un aspecto específico. Nos facilita la obtención de opiniones y actitudes para determinar los problemas o necesidades de capacitación, tanto manifiestas como las ocultas.

Cuestionario: Es una modalidad de la entrevista permite al entrevistador su aplicación de manera sencilla en su análisis, aplicable a muchas personas aunque limita la capacidad de expresión del entrevistado.

Pruebas de desempeño: Son exámenes que miden el nivel de conocimientos de los empleados en relación al requerimiento de los puestos. Nos permite conocer los conocimientos, habilidades y aptitudes de los trabajadores.

Corrillos: Es una técnica participativa mediante un ejercicio estructurado proporciona información para satisfacer las necesidades de los trabajadores. Ejemplo son las Comisiones Mixtas de Capacitación, los grupos de productividad.

Es importante señalar que el análisis se deberá hacer en base a los mismos seis estándares anteriormente mencionados

La práctica debe ser por persona, ahora la situación real se determinará por cada una de las personas que lo ocupan.

Así por cada puesto de trabajo deberá hacerse un cuadro similar al presentado en la etapa anterior para posteriormente por persona, hacer un cuadro resumen de su desempeño efectivo y poder hacer la comparación.

TERCERA ETAPA. COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES

Es una asimilación entre ambas situaciones con la finalidad de conocer la problemática o detectar las necesidades de capacitación.

Este nos permite visualizar a la organización como una fotografía permitiéndonos validar la información para tomar posteriormente una decisión, es decir es el resultado de nuestro análisis.

CUARTA ETAPA. DETERMINACIÓN DE NECESIDADES Y TOMA DE DECISIONES.

Nos permite identificar cuáles son las necesidades de capacitación de los trabajadores y de la empresa.

Las necesidades serán resultas a través de la capacitación aunque son imputables a la organización reflejado en los niveles de calidad del trabajo de las personas.

Es decir que no significa que el trabajador no desempeñe su trabajo sino que no cuenta con los implementos o herramientas necesarios para hacerlo.

Aunque la aplicación para este modelo necesita tiempo, recursos y capacidad, los resultados que se obtienen son de calidad, facilitando la toma de decisiones y la programación con información precisa y completa.

CAPITULO IV MARCO REFERENCIAL

4.1 CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS EN MEXICO

De acuerdo a la Secretaría de Economía las empresas se dividen en tres giros: ¹³

- a) Industrial
- b) Comercial
- c) Servicios

Algunos autores consideran una cuarta categoría

- d) Agrícola

Las empresas industriales son aquellas que agregan valor a la transformación de insumos o materias primas de tal manera incorporan procesos, se dividen en extractivas (dedicas a la extracción de productos naturales) y manufactureras (transforman la materia prima en productos terminados los cuales pueden ser productos de bienes de consumo final o de producción).

De consumo final. Producen bienes que satisfacen de manera directa las necesidades del consumidor. Por ejemplo: prendas de vestir, muebles, alimentos, aparatos eléctricos, etc.

De producción. Estas satisfacen a las de consumo final. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etc.

Las empresas comerciales son aquellas dedicadas a la compra y venta de bienes o mercancías

Las empresas comerciales pueden ser mayoristas, minoristas o comisionistas:

Las mayoristas se dedican a la compra o venta de productos a gran escala, comúnmente a distribuidores minoristas.

Los minoristas venden productos en una escala mucho menor, ya sea directamente a consumidores, o a otras empresas minoristas o comisionistas.

¹³ www.economía.gob.mx

Las comisionistas se encargan de vender productos, recibiendo una utilidad, la cual puede depender del precio previamente fijado por el proveedor, o por el precio final dado por el comisionista.

Las empresas de servicios son aquellas que comercializan servicios profesionales o de cualquier otro tipo. Se caracterizan por llevar una relación intangible con el cliente, ser heterogéneas (varían porque se llevan a cabo por persona) y caducan (se tienen que usar cuando están disponibles).

Un servicio es una idea, es una información o una asesoría. Estos a su vez se pueden subdividir en sectores, como el Sector Educación, Sector Turismo, Sector Bancario, etc.

Las empresas de Giro Agrícola. Son las dedicadas a cualquiera de las actividades de ganadería, pesca o silvicultura, todas ellas actividades primarias. Algunos autores consideran esta función dentro de la categoría de las empresas industriales. Son las ganaderas, de pesca o silvícolas.

4.1.2 FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS FUNCIONES DE UNA EMPRESA

TAMAÑO Y UBICACION

Ubicación de la empresa.- Permite determinar el medio ambiente cercano a una empresa, para prevenir el posible éxito o fracaso de esta.

Tamaño de la empresa.- En México esta clasificación es establecida por la Secretaría de Economía, con base en las ventas anuales y el número de empleados. Estos tipos son la micro, pequeña, mediana y grande empresa.

4.1.3 CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS DE ACUERDO A SU TAMAÑO EN MEXICO

Actualmente el mercado ha exigido gran diversidad de empresas derivado del avance tecnológico y económico para satisfacer las necesidades de las personas.

De tal forma que la clasificación publicada en el Diario Oficial de la Federación del 30 de junio de 2009. Establece que el tamaño de la empresa se determinará a partir del obtenido del número de trabajadores multiplicado por 10%; más el monto de las ventas anuales por 90%.

A continuación se muestra un cuadro que representa esta clasificación permitiéndonos conocer la forma en que se determinará el tamaño de las organizaciones. Como es el caso de la empresa de nuestro estudio. Brochas y pinceles "Gioconda". Clasificada dentro de la pequeña empresa.

Esta cifra debe ser igual o menor al Tope Máximo Combinado de cada categoría, que va desde 4.6 en el caso de las micro, hasta 250 para las medianas¹⁴

Estratificación				
Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

*Tope Máximo Combinado = (Trabajadores) X 10% + (Ventas Anuales) X 90%

POR SU TAMAÑO¹⁵:

TAMAÑO	VENTAS(SMGA)	INDUSTRIAL	COMERCIO	SERVICIO
Micro	Hasta 110	0-10	0-10	0-10
Pequeña	Entre 110 y 115	11-50	11-30	11-50
Mediana	Entre 1115 y 2010	51-250	31-100	51-100
Grande	Más de 2010	251 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

¹⁴ Fuente: Diario Oficial de la Federación del 30 de junio de 2009.

¹⁵ Elaboración propia

POR VOLUMEN¹⁶

Tamaño	Volumen	Porcentaje
Micro	2'722,365	95.7%
Pequeña	88,102	3.11%
Mediana	25,320	0.9%
Grande	8,474	0.3%
Total	2'844,271	100%

Las empresas más importantes por volumen son las microempresas.

Mientras que las micro, pequeñas y medianas empresas forman el 99.7% por volumen en nuestro país.

POR EL ORIGEN DEL CAPITAL

Público: Su capital proviene del Estado o Gobierno.

Privado: Son aquellas en que el capital proviene de particulares. Ejemplo: Sociedades comerciales.

Economía Mixta: El capital proviene una parte del estado y la otra de particulares.¹⁷

POR SU ESTRUCTURA LEGAL

Persona física. Son todas las personas o individuos que poseen, por el hecho de serlo, obligaciones y derechos de goce y ejercicio. Una persona física cuenta con: Nombre, domicilio, patrimonio, capacidad, nacionalidad y estado Civil

Persona Moral. Es un conjunto de personas físicas que tiene todas las características de una persona física a excepción de estado civil. Se clasifican en:

Mercantiles: tienen fines de lucro y pueden ser: Sociedad Anónima, Sociedad Anónima de Capital Variable, Sociedad de Responsabilidad Limitada, Sociedad de RI y Cooperativa, entre otras.

Civiles sin fines de lucro son las A.C. y S.C.

¹⁶ Elaboración propia

¹⁷ Munch Galindo Lourdes, "Fundamentos de Administración", Editorial Trillas, 14 Reimpresión 2004, México D.F. p.46

POR EMPLEO¹⁸

Tamaño	Empleo
Micro	49%
Pequeña	15%
Mediana	15%
Grande	21%
Total	100%

En conjunto las micro, pequeñas y medianas empresas son las que generan más empleos en nuestro país y por lo tanto son las empresas de nuestro interés respecto a la capacitación que se les otorga, caso es la empresa de nuestro estudio. Brochas y pinceles “Gioconda”. Clasificada dentro de la pequeña empresa.

4.2 ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS EN MEXICO

La estructura es el esquema o fotografía de las organizaciones que permite mostrar los departamentos, funciones, jerarquías y actividades necesarias para lograr los objetivos.

De acuerdo a Agustín Reyes Ponce la organización es la estructuración que debe existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr la máxima eficiencia dentro los planes y objetivos señalados.¹⁹

Tipología de la organización

Se refiere a los distintos sistemas o modelos de estructuras organizacionales que se pueden implantar a una empresa.

¹⁸ Elaboración propia

¹⁹ Munch Galindo Lourdes, “Fundamentos de Administración”, Editorial Trillas, 14 Reimpresión 2004, México D.F. p.107

La determinación de la clase de organización más adecuada, depende de factores como el giro y magnitud de la empresa, recursos, objetivos, volumen de producción, etc. Los tipos de organización más comunes son:

Organización lineal o militar. Se caracteriza porque la actividad decisional se concentra en una sola persona, quien toma todas las decisiones y tiene la responsabilidad básica del mando. El jefe superior asigna y distribuye el trabajo a los subordinados, quienes a su vez reportan a un solo jefe. En otras palabras la actividad y responsabilidad se transmiten por una sola línea.

Organización funcional o de Taylor. Consiste en dividir el trabajo y establecer la especialización de manera que cada hombre, desde el gerente hasta el obrero realice el menor número de funciones.

Organización staff. Esta surge por el avance tecnológico que origina la necesidad contar con ayuda para el manejo de detalles o decisiones mediante especialistas capaces de proporcionar información experta y de asesoría a los departamentos de línea. Este tipo de autoridad no tiene autoridad o poder para tomar decisiones. Se representa por líneas punteadas en un organigrama.

Organización por comités. Consiste en asignar los diversos asuntos administrativos a un grupo de personas que se reúnen y se comprometen para discutir y decidir en común los problemas que se les encomiendan.

Organización matricial. También se conoce como organización de matriz, de parilla, de proyecto o administración de producto.

Consiste en combinar la departamentalización por proyecto con la de funciones.

Técnicas de organización. Son las herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional. Entre las cuales conocemos las siguientes: organigramas (son representaciones gráficas de la estructura formal de la empresa; por ejemplo pueden ser de forma vertical, horizontal, circulares y mixtos) y los manuales (son los documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa).

4.3 PERSPECTIVA DE LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO

Las condiciones actuales del mercado requieren de la formación de personal con capacidad de aprendizaje, adaptación y conocimientos.

La capacitación debe tener una estructura bien definida capaz de conocer las habilidades que el trabajador debe adquirir y desarrollar aumentando la confianza en los empleados quienes consideran seguro su puesto de trabajo-

El capital humano es el principal factor de la organización capaz de determinar la competitividad sobre otras organización, por lo que es necesario mantenerlo actualizado en sus procesos para ser eficientes.

La capacitación en México nos permite observar dentro de su contexto la falta de importancia al conocimiento en la detección de necesidades por parte de las organizaciones cegándose a los grandes problemas del presente los cuales tienden a la quiebra de muchas sobre todo las micro, pequeñas y medianas empresas.

Algunos gerentes o empresarios la consideran un gasto más no una inversión enfocados a considerarla una desventaja deciden permanecer con métodos rudimentarios e incluso procesos discontinuos que afectan en gran medida a su personal y a la propia organización.

Actualmente los grandes empresarios han notado un incremento en su productividad al implementar cursos de capacitación capaces de permitir al personal aplicar las técnicas, habilidades y conocimientos en su puesto de trabajo, generando mejores mayores utilidades.

Los empresarios medianos y pequeños han empezado a considerarla de gran importancia, sin embargo la falta de planeación o de recursos financieros causa dificultad al impartirla en su organización, es decir continúan con los mismos procesos además de la falta de profesionales que ofrezcan alternativas competitivas en el mercado para crear cursos de capacitación.

Sabemos que la tecnología ha avanzado a pasos gigantescos y se ha vuelto una herramienta útil para las actividades diarias debemos de utilizarla para capacitar al personal de manera diferente, es decir más dinámica.

Para empresarios como el Grupo CARSO²⁰ a partir del año de 1991 comenzó el entrenamiento a empleados en proyectos de nueva tecnología, cambios de procesos y sistemas de información.

Desde aquel técnico que usaba pinzas y desarmador hoy maneja computadoras y complejos dispositivos para hacer sus reparaciones. Para Telmex paso de aquella cobradora de recibos telefónicos a vender productos más novedosos (computadoras, televisión de paga, internet, etc).

La capacitación del personal paso de seis a quince años siendo la empresa de Latinoamérica con el mayor nivel de escolaridad, prácticamente los hijos de los telefonistas son universitarios.

El promedio de capacitación en el año de 1992 por empleado fue de 58.9 horas al año lo que facilita actualmente la movilidad y llega a todas las áreas de la compañía. Además permiten el crecimiento del empleado a través del entusiasmo y talento, en donde se decide pasar de ser un analista hasta un gran ejecutivo.

En otras palabras la capacitación busca lograr de manera efectiva la integración del personal a la organización y que esta se refleje en el incremento y mantenimiento de la eficiencia, también contribuye a la moral y la creatividad de las personas.

Para las grandes empresas como Bimbo el personal es fundamental ya que su filosofía radica en el crecimiento y desarrollo de los colaboradores transmitido de generación a generación esto es algo claro por parte de su fundador el señor Lorenzo Servitje.

Todas las organizaciones Coca-Cola, Grupo Salinas, Televisa, PEPSICO, compañías de seguridad privada, etcétera, buscan la mejora continua y para esto necesitan capacitar a su personal para que puedan manejar de una manera óptima las herramientas (tecnología) que la organización requiere en sus procesos mejorando la efectividad y con los menores costos posibles.

²⁰Revista Expansión, "El estilo de Slim", Número 981, México, Diciembre 2007, pp.: 51-57.

CAPITULO V. “BROCHAS, CEPILLOS Y PINCELES GIOCONDA”

5.1 ANTECEDENTES “BROCHAS, CEPILLOS Y PINCELES GIOCONDA”

Durante el año de 1992 el señor Pedro Cabello Reyes fue liquidado de su trabajo, al encontrarse en dicha situación decidió emprender un negocio en equipo con sus hijos Víctor Cabello Alfaro y Alejandro Cabello Alfaro sobre la creación de brochas para pintar casas y exteriores.

Posteriormente en el año de 1999 los hermanos se separaron formando empresas independientes el señor Víctor Hugo fundo su organización siendo una persona física con actividad empresarial llamada “Brochas, Cepillos y Pinceles Gioconda”; iniciando en una pequeña cochera donde comenzaron con la fabricación de brochas para pintar casas y exteriores, la empresa inicio sus actividades con 3 personas y capital reducido ya que cada una se encargaba de diferentes funciones; una encargada de pintar los mangos para las brochas, otra para preparar las cerdas y ensamblarlas, y la última las empacaba y las comercializaba a personas de la misma colonia.

Poco a poco fueron ganando mercado al tener una mayor calidad que la competencia, y es así como surgió la idea de fundar una microempresa, la cual, en base a su poco capital comenzó sólo por el ensamblado de las brochas y distribución a las tlapalerías de la zona.

Así empezaron a obtener un pequeño margen de utilidad, y al aumentar la demanda de los productos lograban abastecer a las tlapalerías, que mes con mes crecía la aceptación de las brochas y los primeros pinceles.

Para el año 2005 hubo una buena ayuda económica por parte del fundador de Gioconda, a “Brochas y pinceles Gioconda” mejorando sus actividades.

En el mes de junio de ese mismo año es catalogada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, como una empresa PYME. Dicha empresa se dedicaba a la venta y distribución de pinceles y brochas en los diferentes tamaños y para distintas aplicaciones, sean para uso rudo o para obras de arte.

5.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA

Gioconda, en el año 2011 se encuentra posicionada dentro del mercado de distribución de brochas y pinceles, su ventaja competitiva que la ha mantenido los cinco últimos años es sostenida por ser una empresa joven, y en crecimiento, por su calidad superior a la de la competencia; lo que se pretende es aumentar oportunidades de crecimiento al ampliar su cartera de clientes en relación a la distribución y abrir sucursales para dar un mayor servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes.

5.3 LA MARCA E IMAGEN CORPORATIVA.

La empresa “BROCHAS, CEPILLOS Y PINCELES GIOCONDA”, y su imagen corporativa se basa en la creación de los materiales de tipo artesanal “hechos a mano”, para un mercado meta que se dedica al ambiente de manufactura.

5.4 CULTURA CORPORATIVA

Existe una buena comunicación interna definiendo los objetivos y metas del negocio, observando las políticas que normalizan la actividad laboral, creando así desarrollo y crecimiento de los empleados y de la empresa. Al ser una organización familiar las personas tienen la habilidad para tomar decisiones al conocer el proceso y continuar con la elaboración de los productos.

Por el contrario las relaciones del directivo con el personal que allí labora son tediosas mostrando superficialidad en el trato a sus empleados, tiene un carácter muy fuerte presentando índices de rotación de personal debido a la forma de relacionarse con su personal.

Algunas personas realizan multifunciones además de ser obreros durante la semana, también se desempeñan como agentes de ventas los fines de semana para obtener ingresos extras, consideran que su salario es bajo en relación a sus actividades.

Actualmente sus mayores clientes son; papelerías, ferreterías, peleterías, tlapalerías, tiendas de pintura, reparadoras de calzado, tiendas de cerámica y manualidades.

Principalmente distribuyen en el Distrito Federal, Estado de México, Tlaxcala, Puebla, Hidalgo, Veracruz, Huatulco (Oaxaca), Colima, Acapulco, Morelos, Pachuca y anteriormente se vendió en León Guanajuato.

5.5 MISION

Gioconda es una empresa dedicada a atender al mercado nacional en la distribución y venta de brochas, cepillos y pinceles elaborados de manera artesanal.

5.6 VISION

Ser la empresa con la mayor tecnología para poder ofrecer un servicio a nivel nacional cumpliendo con las expectativas de acuerdo a las normas estandarizadas de calidad en la fabricación y comercialización de brochas y pinceles, para continuar en la preferencia y satisfacción de nuestros productos.

5.7 FILOSOFIA

La Filosofía de Gioconda refiere como prioridad la atención a clientes, aplicando rudimentarias técnicas administrativas para dar servicio de sus necesidades, deseos y sugerencias que un cliente aporta respecto a cualquiera de sus productos, como parte de las políticas de la empresa.

5.8 VALORES.

Dentro de Brochas, cepillos y pinceles Gioconda se mantiene un estricto apego a sus valores, para moverse en la ruta de la calidad y rentabilidad.

Honestidad. El cliente como prioridad “Satisfacer íntegramente sus necesidades “

Lealtad “Desempeñar su trabajo respetando las condiciones pactadas”

Creatividad “Ofrecer innovación diariamente en la línea de productos que tienen en el mercado, y otorgando las mejores prestaciones de cada uno de estos”

Trabajo en equipo “Consolidarse gracias al talento y esfuerzo de su personal, es algo básico para el desarrollo de la empresa y les ayuda a seguir formando un equipo sólido”

Optima Calidad “Ofrecer productos con un valor agregado cumpliendo las especificaciones de los clientes para el logro de sus metas”.

5.9 POLITICAS

El trabajador deberá conocer la filosofía de la empresa (misión, visión, valores).

La hora de entrada será a las 9 am y la de salida será a las 6 pm.

El trabajador tendrá 1 hora de comida.

El trabajador deberá portar su ropa de trabajo en la jornada laboral.

El trabajador deberá hacer uso adecuado de sus herramientas, cualquier problema será sanción.

El trabajador deberá mantener los lugares de trabajo en orden y limpios para evitar accidentes.

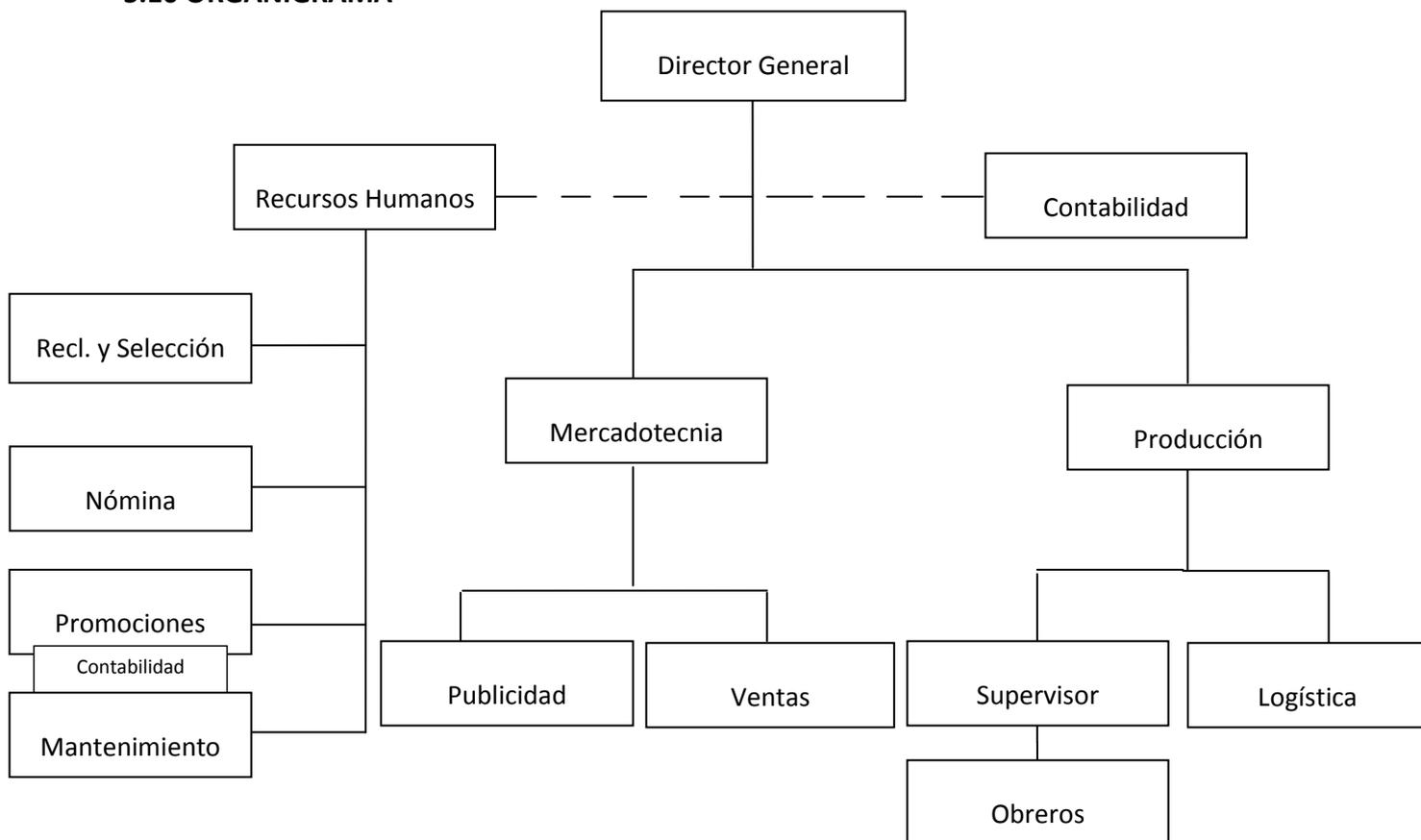
El trabajador podrá acudir al baño en un máximo de 10 minutos.

El trabajador tendrá permiso de abandonar la empresa por causa de fuerza mayor (enfermedad o muerte de un familiar), los permisos los autorizará el director general.

El trabajador debe conocer las áreas de salidas de emergencias en caso de simulacros.

El trabajador en turno revisará las áreas de entrada y salida para seguridad del transporte.

5.10 ORGANIGRAMA



CAPITULO VI. DIAGNOSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACION (DNC)

6.1 MATRIZ DE DECISIÓN DE DNC (FODA) “BROCHAS, CEPILLOS Y PINCELES GIOCONDA”

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>POLITICO</p> <p>Existen convenios con proveedores extranjeros y nacionales para la compra de materia primer como las cerdas (camello, chivo, cerdo)</p> <p>Comercializan sus productos dentro del territorio nacional con fines de expansión distribuyendo en el Distrito Federal, Estado de México, Tlaxcala, Puebla, Hidalgo, Veracruz, Huatulco (Oaxaca), Colima, Acapulco, Morelos, Pachuca.</p>	<p>POLITICO</p> <p>En el mercado sólo existe un proveedor de materia prima de cerdas, mantiene relaciones con la competencia</p>
<p>ECONOMICO</p> <p>Establecen precios competitivos en el mercado de las brochas, cepillos y pinceles</p>	<p>ECONOMICO</p> <p>Incremento de los impuestos Federales</p>
<p>SOCIAL</p> <p>Tienen buena reputación con sus clientes y excelente trato a clientes permitiendo créditos a clientes</p> <p>La organización reutiliza la merma de las brochas para poder utilizar en nuevas brochas</p> <p>Utilizan materia prima 100% de productos renovales permitiendo desarrollo sustentable</p> <p>Empresa socialmente responsable</p>	<p>SOCIAL</p> <p>La utilización de algunos solventes perjudica el medio ambiente</p>
<p>TECNOLÓGICO</p> <p>Utilizan el método artesanal para la producción de las brochas, cepillos y pinceles</p> <p>La satisfacción de sus clientes al ofrecerles productos de calidad e innovación permite la mejora continua mediante la revisión de estándares (ISO 9001/9002/9003- Elementos sistema de calidad)</p> <p>Tienen mano de obra calificada, es decir las mayoría de los empleados tienen experiencia en el mercado de la producción de brochas, cepillos y pinceles</p>	<p>TECNOLÓGICO</p> <p>El proceso de elaboración de la brochas, cepillos y pinceles es de manera artesanal influye en que capacidad de la productividad sea menor a la estandarizada por una máquina</p>

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>POLITICO</p> <p>Hay un segmento del mercado que podemos atender y aun no lo hemos atendido</p> <p>Alianza con otras empresas en el ramo de casas de pintura permite proveer sus productos</p> <p>Apertura de mercados para lograr su expansión en el territorio mexicano</p>	<p>POLITICO</p> <p>Incremento de precio en la adquisición y abastecimiento de la materia prima de cerdas a nivel nacional e internacional</p> <p>Incrementos constantes de impuestos perjudicando a la organización en relación a sus utilidades</p> <p>Cambian las reglas de importación de nuestros competidores</p>
<p>ECONOMICO</p> <p>El análisis constante de los costos permite convenios fijos con proveedores en el mercado de materias primas</p> <p>Constantemente actualizan sus costos en relación a la fluctuación de la moneda nacional</p> <p>Mejorar los precios a satisfacción de los clientes</p>	<p>ECONOMICO</p> <p>Crisis económica constante por futuras elecciones en nuestro país durante el año 2012</p> <p>Competidores de bajo costo extranjeros están entrando al mercado, la competencia más fuerte es la china que maneja productos desechables con pésima calidad y a bajos precios</p>
<p>SOCIAL</p> <p>Posicionar la marca de la organización en un mercado mayor mediante la recomendación de clientes que conocen nuestros productos</p> <p>Permite una fuente de empleo a proveedores de cerdas de camello, chivo y cerdo.</p> <p>Conservación del medio ambiente mediante la reutilización de la merma empleándola en la producción de nuevas brochas</p>	<p>SOCIAL</p> <p>Los medios de comunicación permiten el ingreso de productos desechables de otros países a bajos costos (chinos)</p>
<p>TECNOLÓGICO</p> <p>La utilización de la maquinaria artesanal les permite conservar los estándares deseados y además es el valor agregado manteniendo su reputación ante los clientes</p> <p>La empresa ofrece innovación constante; por ejemplo las brochas llevan el nombre de la casa de la pintura, un fin de año se les distribuyeron obsequios que eran llaveros en forma de brocha</p>	<p>TECNOLÓGICO</p> <p>Implementación de nuevas tecnologías en la fabricación de brochas y pinceles en el mundo</p> <p>Sobrecalentamiento del planeta y daños a la capa de ozono por los productos químicos que utilizan</p>

6.2 MODELO PUESTO OCUPANTE

Algunas organizaciones no muestran importancia por la detección de necesidades o realizan tan sólo un análisis de primera mano y como consecuencia se cometen graves errores desconociendo el problema principal, sin embargo para muchas otras es muy indispensable permitiendo ubicar la problemática para la mejor decisión.

Se ha empezado a concientizar la verdadera esencia de la detección de necesidades en relación a su creación y aplicación permitiendo que a través de una buena inversión sus beneficios sean mejores.

Por eso nos hemos dado a la tarea de asistir a la empresa de “Brochas, Cepillos y Pinceles Gioconda” para analizar la situación en de los diferentes puestos de director, supervisor, logística, obreros, agentes de ventas y publicidad que hemos detectado en la estructura.

Así identificamos mediante una breve entrevista la situación real del ocupante del puesto y de la propuesta que manejaremos para desarrollar un modelo de capacitación capaz de mejorar los resultados de los participantes.

Nos basamos en el modelo puesto-ocupante que permite la comparación de la realidad con una propuesta de mejora la situación idónea midiendo los puestos de trabajo y las personas que lo ocupan.

Después de un exhaustiva entrevista y análisis se llego a la conclusión de que el desarrollo de un modelo puesto- ocupante debe estar bien fundamentado teniendo como base una adecuada descripción del puesto.

Por lo tanto nos permitirá conocer las condiciones mediante las cuales se desempeñan en su clima organizacional.

6.3 MODELO PUESTO OCUPANTE

Para realizar el diagnóstico de detección de necesidades se aplico una entrevista a los trabajadores basada en el siguiente cuestionario:

CUESTIONARIO

1. ¿Conoces tu puesto?
2. Tienes personal a tu cargo
3. ¿Qué actividades desarrollas en tu puesto?
4. ¿Cómo es tu relación con tus compañeros?

5. ¿Tiene buena comunicación con su jefe inmediato?
6. ¿Consideras que cuentas con el equipo adecuado para realizar tu trabajo?
7. ¿Conoces tu material de trabajo?
8. ¿Cuántos años llevas trabajando en el área?
9. Explica cuáles son tus habilidades y conocimientos
10. Te sientes cómodo en tu área de trabajo
11. ¿Qué condiciones físicas cambiarías en tu área de trabajo o en la organización?
12. ¿Has pensado en tomar un curso de capacitación?
13. ¿Qué cursos has tomado?
14. ¿En los últimos 6 meses has recibido algún curso de capacitación?
15. Te gustaría formar parte de otra área en la organización

Después de aplicar el cuestionario a los trabajadores de las diferentes áreas se consiguieron los resultados que se mostrarán más adelante.

Aunado a la herramienta del FODA/PEST podemos identificar las necesidades de capacitación en la organización para poder ofrecer una propuesta el director general que ayudará a optimizar la producción del producto y hacer más eficiente la logística.

DIRECCION GENERAL

PUESTO: DIRECTOR (DUEÑO DE LA ORGANIZACIÓN) PRIMERA ETAPA SITUACION IDONEA DEL PUESTO

RECURSOS MATERIALES.

EL DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN DEBE CONTAR CON UNA OFICINA EQUIPADA CON:

ESCRITORIO, MUEBLE PARA COLOCAR COMPUTADORA DE ESCRITORIO ADAPTADA CON BOCINAS, IMPRESORA, ARCHIVEROS(CARPETAS), SILLA EJECUTIVA, SILLAS O SILLÓN PARA RECEPCIÓN DE CLIENTES, VENTILACIÓN, TELÉFONO, FAX, PLANTA PARA ADORNAR SU OFICINA, MUEBLE PARA COLOCAR LIBROS, FOTOCOPIADORA, ENGRAPADORA, PERFORADORA, PAPELERÍA(FACTURAS, HOJAS, PLUMAS, FOLDERS, GRAPAS, CLIPS, PLUMONES DE MARCA TEXTO), BOTE PARA BASURA, ARCHIVERO O ESTANTE PARA GUARDAR DOCUMENTOS CONFIDENCIALES.

RESULTADOS.

CONOCER LA FILOSOFÍA DE LA ORGANIZACIÓN

ASESORAR Y PARTICIPAR EN EL DISEÑO DEL PROCESO AUNADO DEL REGLAMENTO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

SER NEGOCIADOR TENIENDO LA CAPACIDAD DE CONSERVAR A SU CARTERA Y AUMENTARLA

CAPAZ DE TOMAR DECISIONES PARA MEJORAR RESULTADOS

MANTENER UN BUEN AMBIENTE DE TRABAJO A TRAVÉS DE RECIBIR QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL PERSONAL

SER REPRESENTANTE DE LA EMPRESA ANTE LAS AUTORIDADES DEL TRABAJO.

REALIZAR EL PAGO DE NÓMINA AL PERSONAL DE LA EMPRESA.

MANEJO ADECUADO DE LA PAQUETERÍA PARA EL PROCESO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

INDICES DE EFICIENCIA.

LLEVAR EL CONTROL DEL PERSONAL EN SU ORGANIZACIÓN

REALIZAR EL PAGO DE NÓMINA A SU PERSONAL

CONOCER LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVAS-CONTABLE

ASISTIR A EVENTOS PERSONALES CON CLIENTES Y PROVEEDORES

REQUERIMIENTOS.

ESCOLARIDAD: LICENCIATURA EN CONTADURÍA O EN EL ÁREAS ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

EDAD: 30 EN ADELANTE

SEXO: INDISTINTO

EXPERIENCIA: MÍNIMO 5 AÑOS EN DIRECCIÓN GENERAL

CONOCIMIENTOS: ADMINISTRATIVOS, CONTABLES, MERCADOLÓGICOS, RELACIONES PERSONALES, PRODUCCIÓN, VENTAS

HABILIDADES: NEGOCIADOR, FACILIDAD DE PALABRA, DON DE MANDO, PENSAMIENTO ESTRATÉGICO, COMPROMETIDO, PROACTIVO, RESPONSABLE, INICIATIVA Y ACTITUD POSITIVA

ESTADO CIVIL: CASADO

AMBIENTE LABORAL FISICO.

DEBE CONTAR UNA OFICINA GRANDE CON ESPACIO ADECUADO Y LIMPIA PERMITIENDO EL BUEN USO DE SUS HERRAMIENTAS

MANTENER EN BUEN ESTADO LOS MUEBLES COMO EL ESCRITORIO, SILLAS, SILLÓN, ALFOMBRADO, ESTANTE, ARCHIVERO Y ACCESORIOS QUE DECORAN LA OFICINA

ESTABLECER BUENA COMUNICACIÓN CON SU PERSONAL MANTENIENDO UN AMBIENTE AGRADABLE DE TRABAJO

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

LLEVAR EL CONTROL DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LA EMPRESA

LLEVAR EL CONTROL DE ARCHIVO DEL HISTÓRICO DE LA ORGANIZACIÓN
LLEVAR EL CONTROL DEL INVENTARIO DE PERSONAL
MANTENER ACTUALIZADO SU PAQUETERÍA BÁSICA DE OFFICE, PROGRAMAS Y EL USO DEL INTERNET

PUESTO: DIRECTOR (DUEÑO DE LA ORGANIZACIÓN) SEGUNDA ETAPA SITUACION REAL DEL PUESTO

RECURSOS MATERIALES.

EL DIRECTOR DE LA ORGANIZACIÓN TIENE UNA OFICINA EQUIPADA CON:

ESCRITORIO, SILLA DE EJECUTIVO, COMPUTADORA CON PC, ARCHIVERO, TELÉFONO, SILLA DE RECEPCIÓN PARA CLIENTES, ESTANTE DONDE ALMACENA AGENDAS Y LIBROS, PAPELERÍA (FACTURAS, HOJAS BLANCAS, MARCADORES, PLUMAS, ENGRAPADORA), BOTE DE BASURA.

RESULTADOS.

ASESORA AL PERSONAL EN LAS POLÍTICAS

ES NEGOCIADOR HA MANTENIDO SU CARTERA Y ESTÁ CREANDO ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO PARA AUMENTARLA

MANTIENE RELACIONES CON LOS CLIENTES

LLEVA UN CONTROL DEL ASPECTO LEGAL DE LA ORGANIZACIÓN

ES CAPAZA DE TOMAR DECISIONES ENCAUSEN AL DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN

ES EL ENCARGADO DEL PAGO DE NÓMINA A SUS EMPLEADOS

SUPERVISA LA PRODUCCIÓN MEDIANTE TRABAJO DE CALIDAD

EN CONTABILIDAD REvisa LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR

MANTIENE UN AMBIENTE TRANQUILO

INDICES DE EFICIENCIA.

SUPERVISAR LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL DE MANERA CONSTANTE

MANTIENE BUENA RELACIÓN CON CLIENTES

PAGO DE NÓMINA OPORTUNO A TRABAJADORES

REQUERIMIENTOS.

ESCOLARIDAD: CARRERA TÉCNICA EN EL ÁREA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

EDAD: 55 AÑOS

SEXO: INDISTINTO

EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA

CONOCIMIENTOS: ADMINISTRATIVOS, CONTABLES, MERCADOLÓGICOS, RELACIONES PERSONALES Y PRODUCCIÓN.

HABILIDADES: NEGOCIADOR, COMPROMETIDO, RESPONSABLE PROACTIVO, Preactivo, DINÁMICO, FACILIDAD DE PALABRA, DON DE MANDO, PENSAMIENTO ESTRATÉGICO, MEDIADOR, PERSUASIVO, TRABAJO EN EQUIPO, Y ACTITUD POSITIVA

ESTADO CIVIL: CASADO

AMBIENTE LABORAL FISICO.

TIENE UNA OFICINA CON ESPACIO SUFICIENTE ADECUADAMENTE VENTILADA AUNQUE NO MUY ILUMINADA

LOS PASILLOS ESTÁN LIBRES PERMITIENDO EL LIBRE ACCESO

EL ESCRITORIO, LA SILLA EJECUTIVA Y LAS SILLA DE RECEPCIÓN SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES AUNQUE LA COMPUTADORA SE ENCUENTRA UN POCO DETERIORADA PC SE HA VUELTO MÁS LENTO POR LAS ACTUALIZACIONES

EL AMBIENTE ES BUENO AUNQUE EL GERENTE ES AMABLE SE COMUNICA POCO CON SUS SUBORDINADOS POR

LOS AÑOS LABORANDO EN LA ORGANIZACIÓN

DEBE COMPARTIR ALGUNOS MUEBLES CON EL AGENTE DE PUBLICIDAD

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

LLEVAN EL CONTROL DE ARCHIVO EN UN MUEBLE PEQUEÑO SOBRE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, PERSONAL E HISTÓRICO DE LA ORGANIZACIÓN

SE MANEJA INFORMACIÓN ACTUALIZADA DE PROVEEDORES Y CLIENTES

EL SISTEMA DE CÓMPUTO ESTA DESACTUALIZADO EN ALGUNOS PROGRAMAS, SIN EMBARGO EN RELACIÓN A SU PAQUETERÍA BÁSICA E INTERNET SE ENCUENTRA ACTUALIZADO

TERCERA ETAPA COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES

DIRECTOR

Materiales

Tiene una oficina grande aunque le falta iluminación y equipo de trabajo

Tiene un archivero aunque almacena documentos o libros innecesarios

La oficina está muy desorganizada

Resultados

Aunque conoce la filosofía le falta transmitirla a sus empleados

Tiene la capacidad de negociar con clientes sin embargo existe diferencias con sus empleados

Maneja la computadora aunque le falta actualizarse en el manejo de algunas herramientas

Índices de eficiencia

Es el encargado de llevar el control de asistencia para la nómina aunque maneja formatos a veces prefiere realizarlo en un cuaderno

Falta de seguimiento al desempeño de sus trabajadores

Requerimientos

Tiene experiencia en el negocio aunque desconoce conocimientos en áreas de la organización como la contabilidad

Maneja una buena presentación

Tiene un bajo nivel para relacionarse con su personal

Ambiente laboral físico

Tiene una oficina en buenas condiciones aunque le falta mantenimiento

El clima de trabajo es pesado por momentos por las condiciones de la empresa

Medidas de seguridad

Existe un control de archivo, aunque el archivero esta deteriorado

El sistema de cómputo presenta programas obsoletos, aunque ya han implementado nuevos programas

PRODUCCION

PUESTO: SUPERVISOR (PRIMERA ETAPA SITUACION IDONEA DEL PUESTO)

MATERIALES.

TENER UNA OFICINA PEQUEÑA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN QUE LE PERMITA REALIZAR SUS ACTIVIDADES CONTANDO CON UN ESCRITORIO CHICO, UNA COMPUTADORA CON PC, IMPRESORA, PAPELERÍA PARA GENERAR REPORTES E INCIDENCIAS, PLUMAS, PLUMONES Y UN BOTE.

RESULTADOS.

DIVISIÓN DEL TRABAJO EN SUS SUBORDINADOS

INTERPRETA Y APLICA LAS POLÍTICAS

CANAL DE COMUNICACIÓN

RESPONSABLE DE LA SEGURIDAD, EL ORDEN Y ACTUAR COMO ASESOR DE GERENCIA

ÍNDICES DE EFICIENCIA.

RESUELVE PROBLEMAS

REALIZA REPORTES E INFORMES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

MOTIVA A SU PERSONAL PARA ASISTIR Y SER PUNTUAL

REQUERIMIENTOS.

ESCOLARIDAD: PREPARATORIA O CARRERA TÉCNICA

EDAD: 20-55 AÑOS

SEXO: INDISTINTO

EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA

CONOCIMIENTOS

HABILIDADES: COMPROMETIDO, RESPONSABLE PROACTIVO, FACILIDAD DE PALABRA, DON DE MANDO, PENSAMIENTO ESTRATÉGICO, MEDIADOR, PERSUASIVO, TRABAJO EN EQUIPO, Y ACTITUD POSITIVA

AMBIENTE LABORAL FISICO.

MANTENER LIMPIO Y EN ORDEN EL LUGAR DE TRABAJO

VERIFICAR QUE EL ÁREA ESTE VENTILADA

CONOCER SU INVENTARIO (HERRAMIENTAS, MATERIA PRIMA)

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

PORTAR SU EQUIPO DE TRABAJO (MASCARA, GUANTES, ETC)

VIGILAR QUE EL PERSONAL UTILICE SU UNIFORME DE SEGURIDAD

INSPECCIONAR LA SALIDA DE EMERGENCIA, EQUIPO DE SEGURIDAD

PUESTO: SUPERVISOR (SEGUNDA ETAPA SITUACION REAL DEL PUESTO)
<p>MATERIALES.</p> <p>EL SUPERVISOR NO TIENE UNA OFICINA ÚNICAMENTE SE TIENE UNA MESA PEQUEÑA AL FINAL DEL PASILLO EN LA CUAL TIENE UN ARCHIVERO CON PAPELERÍA PERMITE REALIZAR SUS REPORTES E INCIDENCIAS AUNQUE TIENE PAPELERÍA (HOJAS, PLUMAS, PLUMONES, ENGRAPADORA, ETC) SIENDO INCOMODO SU TRABAJO.</p>
<p>RESULTADOS.</p> <p>DISTRIBUCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE SUS SUBORDINADOS</p> <p>INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS POLÍTICAS</p> <p>ACTUAR COMO CANAL DE COMUNICACIÓN</p> <p>RECOMENDAR SOLUCIONES Y AYUDAR EN PROBLEMAS DEL PERSONAL</p> <p>FUNGIR COMO INSPECTOR DE LA CALIDAD DEL PERSONA</p>
<p>ÍNDICES DE EFICIENCIA.</p> <p>LLEVAR UN CONTROL DE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD</p> <p>RESUELVE PROBLEMAS QUE SE PRESENTAN</p> <p>CONTRIBUYE CON LAS METAS ESTABLECIDAS POR LA EMPRESA</p> <hr/> <p>BUENA RELACION CON SU PERSONAL</p>
<p>REQUERIMIENTOS.</p> <p>ESCOLARIDAD: PREPARATORIA O CARRERA TÉCNICA</p> <p>EDAD: 25 AÑOS</p> <p>SEXO: INDISTINTO</p> <p>EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA</p> <p>CONOCIMIENTOS:</p> <p>HABILIDADES: COMPROMETIDO, RESPONSABLE, DON DE MANDO, MEDIADOR, PERSUASIVO, TRABAJO EN EQUIPO, Y ACTITUD POSITIVA</p>
<p>AMBIENTE LABORAL FISICO.</p> <p>TIENE DETERMINADO UN ESPACIO PEQUEÑO PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES SIN EMBARGO SE LA PASA DURANTE EL TURNO VALIDANDO LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y RONDANDO POR LA ORGANIZACIÓN</p>
<p>MEDIDAS DE SEGURIDAD.</p> <p>SE ENCARGA DE UTILIZAR LA MÁSCARA PARA EVITAR LOS SOLVENTES</p> <p>CAMINA POR LAS ÁREAS DESPEJADAS</p> <p>SE COMUNICA CON SU PERSONAL EN SU ÁREA DE TRABAJO</p>

TERCERA ETAPA COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES

SUPERVISOR

Materiales

No tiene una oficina asignada pero tiene un lugar donde puede desarrollar sus actividades

Falta equipo de trabajo

Resultados

Aunque conoce las políticas de la empresa se le dificulta transmitir las al personal

Su relación con el personal es buena aunque le falta motivarlos más en su trabajo

Índices de eficiencia

Elabora reportes de los resultados

Mantiene informado al director de su personal

Requerimientos

Aunque no tiene experiencia es un gran mediador

Es muy responsable aunque le falta mejorar su comunicación

Ambiente laboral físico

No tiene una oficina definida sin embargo revisa continuamente los procesos

Le faltan herramientas de trabajo sin embargo es innovador

Medidas de seguridad

La organización no tiene el equipo de seguridad completo aunque él se encarga de vigilar sus subordinados porten el necesario para evitar accidentes

Le faltan salidas de emergencia más sofisticadas, sin embargo ha tenido la iniciativa de planear rutas de descenso

PRODUCCION

PUESTO: LOGISTICA (PRIMERA ETAPA SITUACION IDONEA DEL PUESTO)
MATERIALES. TENER UN ALMACÉN PERMITA MANTENER EL INVENTARIO SUFICIENTE PARA PEDIDOS TENER UN AUTOMÓVIL PROPIO QUE LE PERMITA TRASLADAR Y ENTREGAR PEDIDOS TENER UNA COMPUTADORA QUE LE PERMITA LLEVAR EL HISTÓRICO (VENTAS, PEDIDOS, ENTREGAS)
RESULTADOS. TRANSPORTE ALMACENAMIENTO COMPRAS MANEJO DE INVENTARIOS DESPACHO Y DISTRIBUCIÓN SERVICIO AL CLIENTE
ÍNDICES DE EFICIENCIA. TOMA DE PEDIDOS ENTREGA DE PEDIDOS MANEJAR INVENTARIO ESTABLECIMIENTOS DE RUTAS DE TRANSPORTE MANEJO DE MATERIA PRIMA
REQUERIMIENTOS. ESCOLARIDAD: LICENCIATURA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA EDAD: 20-55 AÑOS SEXO: INDISTINTO EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA ASPECTOS FÍSICOS: BUENA PRESENTACIÓN HABILIDADES: NEGOCIADOR, COMPROMETIDO, RESPONSABLE, Y FACILIDAD DE PALABRA.
AMBIENTE LABORAL FISICO. TENER UN ALMACÉN CON ESPACIO SUFICIENTE QUE LE PERMITA INVENTARIAR(MATERIA, PRIMA, PRODUCTO TERMINADOS, HERRAMIENTAS) MANTENER EN BUENAS CONDICIONES LA ZONA DE DESCARGA Y CARGA
MEDIDAS DE SEGURIDAD. UTILIZAR EL EQUIPO DE SEGURIDAD ASIGNADO (MASCARA, GUANTES, BOTAS) CONOCER LAS SALIDAS DE EMERGENCIA Y DELIMITAR EL ÁREA DE SEGURIDAD MEDIANTE LÍNEAS

PUESTO: LOGISTICA (SEGUNDA ETAPA SITUACION REAL DEL PUESTO)
<p>MATERIALES.</p> <p>NO SE TIENE UN ALMACÉN COMO TAL SÓLO SE MANEJA UNA PEQUEÑA BODEGA PARA GUARDAR MATERIA PRIMA Y EL PRODUCTO</p> <p>SE TIENE UN AUTOMÓVIL PROPIO</p>
<p>RESULTADOS.</p> <p>REALIZA LAS COMPRAS</p> <p>ENCARGADO DE TRANSPORTAR Y RECIBIR PEDIDOS</p> <p>MANEJA INVENTARIO</p>
<p>ÍNDICES DE EFICIENCIA.</p> <p>ASIGNA LA FUNCIÓN DE ENTREGA AL AGENTE DE VENTAS</p> <p>MANEJAS LOS PEDIDOS</p> <p>AYUDA EN LA PRODUCCIÓN PARA LA ENTREGA DE PEDIDOS</p>
<p>REQUERIMIENTOS.</p> <p>ESCOLARIDAD: PREPARATORIA</p> <p>EDAD: 20-55 AÑOS</p> <p>SEXO: INDISTINTO</p> <p>EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA</p> <p>ASPECTOS FÍSICOS: BUENA PRESENTACIÓN</p> <p>HABILIDADES: RESPONSABLE Y FACILIDAD DE PALABRA.</p>
<p>AMBIENTE LABORAL FISICO.</p> <p>NO TIENE UN ALMACÉN QUE LE PERMITA INVENTARIAR (MATERIA PRIMAS, PRODUCTOS Y HERRAMIENTAS)</p> <p>NO TIENE DELIMITADA LA ZONA DE CARGA Y DESCARGA</p>
<p>MEDIDAS DE SEGURIDAD.</p> <p>UTILIZAN EL EQUIPO DE SEGURIDAD ASIGNADO (MASCARA, GUANTES, BOTAS)</p> <p>CONOCER LAS SALIDAS DE EMERGENCIA</p>

TERCERA ETAPA COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES

LOGISTICA

Materiales

No se tiene un almacén pero se tiene un pequeño cuarto sirve para manejar el stock

No tiene una oficina propia o un lugar asignado como tal se debe reubicar al personal

Resultados

Es el encargado de recibir los pedidos aunque ha delegado su función a los obreros

Debe manejar las compras aunque no ha analizado posibles proveedores

Índices de eficiencia

Encargado de manejar las rutas de transporte aunque por premura de pedidos su trabajo le falta mejor organización

Su servicio es enfocado al cliente aunque ha descuidado algunos aspectos

Requerimientos

Tiene buena presentación aunque carece de conocimientos en el área

Es responsable sin embargo falta mayor compromiso las actividades de planeación

Ambiente laboral físico

No tiene un almacén aunque maneja un cuarto como bodega le falta mayor control sobre el inventario

Tiene un lugar asignado para el transporte le falta conocimientos en la zona de carga y descarga

Medidas de seguridad

Aunque utiliza el equipo de seguridad falta herramientas para eficientar el trabajo

Las salidas de emergencias son ficticias les falta delimitarlas en la organización

PRODUCCION

PUESTO: OBRERO PRIMERA ETAPA SITUACION IDONEA DEL PUESTO

RECURSOS MATERIALES.

INSTALACIONES ÓPTIMAS PARA DESEMPEÑAR SU TRABAJO

DISTRIBUCIÓN DE MÁQUINAS EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN

SISTEMA DE AIRE DE CALEFACCIÓN PARA CAMBIOS DE TEMPERATURA Y AYUDA EN EL AMBIENTE

MATERIA PRIMA USO DE CERDAS DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN

UTILIZAR EL EQUIPO DE TRABAJO INDICADO COMO: UNIFORME, GUANTES, CUBRE BOCAS, MÁSCARAS DE OXIGENO, BOTAS Y CASCO.

ENGRAPADORA, GRAPAS, TAQUETES, TALADRO, ENSAMBLADORA, COMPRESORA, PEGAMENTO Y MARCADORES.

EMBALAJE: BOLSAS DE PLÁSTICO Y CAJAS.

BOTE DE DESECHOS PARA MERMA

PINTURA Y SOLVENTES

RESULTADOS.

PRODUCCIÓN TOMA EL PEDIDO

SE REALIZA INVENTARIO EN EXISTENCIA

SE MANDA A PRODUCIR FALTANTE

SE COMIENZA CON EL CASQUILLO

PINTAN LOS MANGOS

ENCERDAN, CORTAN LA CERDA Y CORTAN LOS TAQUETES QUE SIRVEN PARA ENCERDAR

SACUDEN LA CABEZA DE LA BROCHA

PEGAN LA CABEZA DE LA BROCHA CON EL MANGO

REVISIÓN DE CALIDAD EN CERDAS Y ENSAMBLE DEL MANGO CON LA CABEZA DE LA BROCHA

SERIGRAFÍAN EL LOGOTIPO Y EL NÚMERO DE BROCHA

ENVUELVEN LA BROCHA

TRANSPORTAN AL COCHE

ÍNDICES DE EFICIENCIA.

TOMA DE PEDIDOS

ELABORACIÓN DEL INVENTARIO

ELABORACIÓN DE BROCHAS, CEPILLOS Y PINCELES

PINTAR LOS MANGOS

ENGRAPAR LAS CABEZAS DE LA BROCHAS CON LOS MANGOS

CORTAR LAS CERDAS Y HACER TAQUETES, ADEMÁS DE ENCERDAR

EMPAQUETAR LAS BROCHAS EN LAS BOLSAS DE PLÁSTICOS Y EN LAS CAJAS

REQUERIMIENTOS.

ESCOLARIDAD: NIVEL SECUNDARIA

SEXO: INDISTINTO.

EXPERIENCIA: NINGUNA

EDAD. 20-55 AÑOS

ACTITUDES: COMPROMETIDO, TRABAJADOR, DISCIPLINADO.

HABILIDADES: INNOVADOR, RESPONSABLE, CONSTANTE, ORDENADO Y CONFIABLE.

ESTADO CIVIL: DE PREFERENCIA CASADOS O QUE SEAN RESPONSABLES ECONÓMICAMENTE DE SU FAMILIA, YA SEAN HIJOS O PADRES.

DOMICILIO: VIVAN CERCA DE LA ZONA DE TRABAJO

AMBIENTE LABORAL FISICO.

EL ÁREA DE TRABAJO DEBE TENER LAS PAREDES PINTADAS

LA ILUMINACIÓN DEBE SER BUENA (LÁMPARAS)

CONSTRUCCIÓN ESTE EN ÓPTIMAS CONDICIONES (TECHO, SUELO, PAREDES, ESCALERAS)

DISTRIBUCIÓN DE MESAS, MÁQUINAS Y EQUIPO (ORDEN, LIMPIAS)

INSTALACIÓN DE AIRE ACONDICIONADO

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

UTILIZAR EQUIPO DE SEGURIDAD (GUANTES, MASCARA, BOTAS, LENTES, CUBRE BOCAS)

TENER SEÑALADAS LAS SALIDAS DE EMERGENCIA

CONTAR CON UN EXTINTOR

DELIMITAR ÁREAS DE TRABAJO PARA EVITAR ACCIDENTES

PUESTO: OBRERO (SEGUNDA ETAPA SITUACION REAL DEL PUESTO)

RECURSOS MATERIALES.

LAS INSTALACIONES SON PEQUEÑAS MANEJANDO DOS ÁREAS COMUNES UNA DE MAYOR MAGNITUD POR OTRA PARTE UN ÁREA DIFERENTE PARA PINTAR LAS BROCHAS Y PINCELES.

EXISTEN MESAS SE ENCUENTRAN DISTRIBUIDAS EN EL SEGUNDO PISO DE LAS INSTALACIONES DEL ÁREA

ALREDEDOR DE LA MESAS EXISTEN SILLAS PERMITEN ESTAR SENTADOS POR MOMENTOS

LAS VENTANAS SON AMPLIAS

TIENEN 3 VENTILADORES PERMITEN EL ACONDICIONAMIENTO DEL LUGAR UTILIZADOS EN TODO MOMENTO PORQUE SE TRABAJA CON SOLVENTES

MÁQUINA SACUDIDORA DE CERDAS PARA LIMPIAR LAS BROCHAS

MATERIA PRIMA: FIBRAS DE ANIMALES 90% SON IMPORTADAS Y 10% SON NACIONALES (DE CAMELLO, CERDO Y CHIVO).

MANGOS DE MADERA Y PINTURA PARA LOS MANGOS.

MASCARAS EVITAR INHALACIÓN DE SOLVENTES

ENGRAPADORA, ENSAMBLADORA, BOTE DE DESECHOS, MARCADORES NOS PERMITEN TOMAR MEDIDAS NECESARIAS PARA PRODUCIR LAS BROCHAS, BOLSAS DE PLÁSTICO UTILIZADAS PARA TRANSPORTAR LOS PEDIDOS EMPAQUETOS Y DIVIDIDAS POR TAMAÑO Y PEGAMENTO

RESULTADOS.

RECIBEN LLAMADAS DEL PEDIDO

ENCARGADOS DE LA PRODUCCIÓN

HACEN EL INVENTARIO. CHECAN LOS MATERIALES EN EXISTENCIA Y LOS QUE SE ESTÁN AGOTANDO PARA TOMAR PEDIDO

HACEN EL CASQUILLO

PINTAN EL MANGO, LE DAN TRES MANOS DE PINTURA HASTA TENER LA TEXTURA

ENCERDAN , CORTAN LA CERDA Y CORTAN LOS TAQUETES QUE SIRVEN PARA ENCERDAR

SACUDEN LA CABEZA DE LA BROCHA

PEGAN LA CABEZA DE LA BROCHA CON EL MANGO

SERIGRAFÍAN EL LOGOTIPO Y EL NÚMERO DE BROCHA

ENVUELVEN LA BROCHA

EMPAQUETAN LAS BROCHAS POR PAQUETES DE 25 Ó 50 DEPENDIENDO EL TAMAÑO

ÍNDICES DE EFICIENCIA.

TOMA DE PEDIDOS

ELABORACIÓN DE BROCHAS (PINTURA, ENCERDAR, SERIGRAFIAR, ENGRAPAR)

ELABORACIÓN DE CEPILLOS (PINTURA, ENCERDAR, SERIGRAFIAR, ENGRAPAR)

ELABORACIÓN DE PINCELES (PINTURA, ENCERDAR, SERIGRAFIAR, ENGRAPAR)

ELABORAR EL CONCENTRADO DE INVENTARIO, EMPAQUETADO, EMBALAJE y MANTENIMIENTO DEL EQUIPO

REQUERIMIENTOS.

ESCOLARIDAD: DESDE SECUNDARIA

SEXO: INDISTINTO, PUEDE SER HOMBRE O MUJER, SIN EMBARGO CABE MENCIONAR QUE LAS ACTIVIDADES COMO PINTAR DEBIDO AL RIESGO POR LOS SOLVENTES ÚNICAMENTE LOS HACEN LOS HOMBRES SIENDO AÚN MÁS EFICIENTES PARA ESTA ACTIVIDAD, POR OTRA PARTE LA MAYORÍA LAS MUJERES SON LAS ENCARGADAS DE ENCERDAR YA QUE DESEMPEÑAN ESTA ACTIVIDAD CON MAYOR EFICIENCIA.

EXPERIENCIA: NINGUNA

EDAD. 20 AÑOS EN ADELANTE

ACTITUDES: COMPROMETIDO, TRABAJADOR, Y DISCIPLINADO.

HABILIDADES: RESPONSABLE, CONSTANTE Y CONFIABLE.

ESTADO CIVIL: DE PREFERENCIA CASADOS O QUE SEAN RESPONSABLES ECONÓMICAMENTE DE SU FAMILIA, YA SEAN HIJOS O PADRES.

DOMICILIO: VIVAN CERCA DE LA ZONA DE TRABAJO

AMBIENTE LABORAL FÍSICO.

COLOR. NO EXISTE COLOR YA QUE LAS PAREDES SON DE LADRILLOS

ILUMINACIÓN. EXISTEN FOCOS DE 100 WATS, SOLO ESO

EXISTE UN VENTILADOR QUE PERMANECE ENCENDIDO LA MAYOR PARTE DEL DÍA PARA EXPANDIR LOS SOLVENTES Y MANTENER UN AMBIENTE ÓPTIMO PARA REALIZAR LAS TAREAS.

RUIDO. CUANDO SE SACUDE SE OCUPA UNA MÁQUINA Y PRODUCE RUIDO, Y CUANDO SE ENGRAPA SE OCUPA UNA ENGRAPADORA QUE PRODUCE RUIDO, EN CUANDO AL AMBIENTE EXTERNO ES TRANQUILO, Y GENERALMENTE SIEMPRE ESCUCHAN MÚSICA AL TRABAJAR.

ERGONOMÍA. NO EXISTE UNA SEPARACIÓN EXACTA DE LAS ÁREAS, SIN EMBARGO EL LUGAR DE PINTURA DE LAS BROCHAS Y PINCELES SI SE ENCUENTRA SEPARADO, DE TAL MANERA QUE LAS ÁREAS SON DE USOS COMUNES.

MEDIDAS DE SEGURIDAD.

EN EL ÁREA DE PINTURA EXISTE UN VENTILADOR Y SIEMPRE ESTÁ LA VENTANA ABIERTA

ES NECESARIO HACER UNAS ESCALERAS DE CONCRETO YA QUE SE TIENEN UNAS DE MADERA QUE SON MUY VIEJAS Y PELIGROSAS

HACE POCO SE TECHO CON CEMENTO LA PARTE DE ARRIBA YA QUE SOLO ERA TECHO DE LAMINA Y PROVOCABA QUE EL AGUA SE TRASMINARÁ GENERANDO GOTERAS Y HUMEDAD.

AL PINTAR SE CUENTA CON MASCARAS PARA EVITAR EN LO MÁXIMO LA INHALACIÓN DE SOLVENTES

CUANDO SE SACUDE SE OCUPAN TAPABOCAS PARA EVITAR LA INHALACIÓN DE CERDAS.

ES IMPORTANTE VOLVER A RECONSTRUIR UNA PARTE DE ARRIBA YA QUE LA HUMEDAD GENERO UN ORIFICIO DEBAJO DE UNA MAQUINA QUE PODRÍA GENERAL UN ACCIDENTE.

REALIZAR PERIÓDICAMENTE LIMPIEZA DE CADA ÁREA.

PINTAR LAS PAREDES

DARLE MANTENIMIENTO A TODAS LAS MESAS DE TRABAJO, ASÍ COMO ELEMENTO COMO SILLAS.

COMPONER LAS HERRAMIENTAS QUE TENGAN ALGÚN FALLO O EN SU CASO COMPRAR UNO NUEVO.

TERCERA ETAPA COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES

LOGISTICA

Materiales

Tiene las herramientas necesarias para desarrollar su proceso, aunque le falta mejorar sus condiciones

Les falta reorganizar su área de trabajo

Resultados

Son responsables aunque realizan funciones de otros puestos

Conocen los procesos aunque les falta perfeccionarlos

Índices de eficiencia

Elaboran productos de manera eficiente aunque les falta mejorarlos

Trabajan bajo pedido no manejan un estándar de brochas

Requerimientos

No tienen experiencia aunque reciben capacitación sobre el proceso

Son responsables solventan a su familia

Ambiente laboral físico

Tiene el equipo necesario aunque será bueno modificar algunos detalles en el área

Las paredes no se encuentran están pintadas se deben pintar mejorar la iluminación

Medidas de seguridad

Conocen medidas de seguridad aunque falta implementar salidas de emergencia

Tienen conocimiento en primeros auxilios sin embargo deben considerar pedir mejor equipo de seguridad

MERCADOTECNIA

PUESTO: AGENTE DE VENTAS (PRIMER ETAPA SITUACION IDONEA DEL PUESTO)
RECURSOS MATERIALES. TENER UN AUTOMÓVIL PROPIO, PRODUCTOS (BROCHAS, CEPILLOS Y PINCELES), OFICINA CON ESCRITORIO, SILLA Y ESTANTE, FOLLETOS Y TRÍPTICOS DE LOS PRODUCTOS, PAPELERÍA (FACTURAS, HOJAS BLANCAS, PLUMAS, MARCADORES, CUADERNO) Y PORTAFOLIO.
RESULTADOS. PROMOCIÓN DE PRODUCTOS PARA AUMENTAR LA CARTERA TOMAR PEDIDOS DE CLIENTES REALIZAR PEDIDOS A PROVEEDORES DAR SEGUIMIENTO AL CRÉDITO DE LOS CLIENTES ENTREGA PEDIDOS
INDICES DE EFICIENCIA. AUMENTAR LA CARTERA EN UN 5% MENSUAL ENTREGAR MÁS DE 5 PEDIDOS REALIZAR EL COBRO A 80% CLIENTES
REQUERIMIENTOS. ESCOLARIDAD: PREPARATORIA EDAD: 20 AÑOS EN ADELANTE SEXO: INDISTINTO EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA ASPECTO FÍSICO: EXCELENTE PRESENTACIÓN HABILIDADES: NEGOCIADOR, COMPROMETIDO, RESPONSABLE Y FACILIDAD DE PALABRA.
AMBIENTE LABORAL FISICO. TENER UNA OFICINA CON ESCRITORIO Y UNA SILLA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN QUE PERMITA DESARROLLAR ACTIVIDADES PARA ENTREGAR DOCUMENTACIÓN AL GERENTE TENER UN ESTANTE QUE PERMITA ARCHIVAR LA DOCUMENTACIÓN MANTENER BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES CON EL GERENTE Y TRABAJADORES
MEDIDAS DE SEGURIDAD. LLEVAR EL CONTROL DE DOCUMENTACIÓN EN PORTAFOLIOS CON CANDADO DE SEGURIDAD CONTAR CON SEGURO DE AUTOMÓVIL CONTRA DAÑOS, ACCIDENTES, ETC CONTAR CON SEGURO PERSONAL DE VIDA

PUESTO: AGENTE DE VENTAS (SEGUNDA ETAPA SITUACION REAL DEL PUESTO)
RECURSOS MATERIALES. MANUAL DE PRODUCTOS, PAPELERÍA (FACTURAS, PLUMA, HOJAS), PRODUCTOS (BROCHAS, PINCELES, CEPILLOS), AUTOMÓVIL PROPIO PARA TRANSPORTARSE
RESULTADOS. TOMAR PEDIDO DE CLIENTES REALIZAR EL COBRO A LA CARTERA DE CLIENTES PROMOVER EL PRODUCTO PARA AUMENTAR LA CARTERA ENTREGAR PEDIDOS A LOS CLIENTES
INDICES DE EFICIENCIA TOMA 3 PEDIDOS POR SEMANA REALIZA EL COBRO A CLIENTES CON FINANCIAMIENTO REALIZA 5 VISITAS A LA SEMANA PARA AUMENTAR LA CARTERA ENTREGA 3 A 5 PEDIDOS POR SEMANA
REQUERIMIENTOS ESCOLARIDAD: PREPARATORIA O LICENCIATURA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA EDAD: 20 AÑOS EN ADELANTE SEXO: INDISTINTO EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA ASPECTOS FÍSICOS: BUENA PRESENTACIÓN HABILIDADES: NEGOCIADOR, RESPONSABLE, PROACTIVO, FACILIDAD DE PALABRA Y ACTITUD POSITIVA.
AMBIENTE LABORAL FISICO NO TIENE UNA OFICINA, SE LE PERMITE EL ACCESO A LA EMPRESA PARA RECIBIR LOS PEDIDOS Y RELACIONARSE CON EL PERSONAL LA EMPRESA TIENE UN PEQUEÑO ESTACIONAMIENTO PARA GUARDAR EL AUTOMÓVIL MANTIENE UNA BUENA RELACIÓN PERSONAL CON EL GERENTE Y LOS TRABAJADORES
MEDIDAS DE SEGURIDAD LLEVA UN CONTROL DE LOS PEDIDOS MEDIANTE SUS FACTURAS QUE ENTREGA AL GERENTE EL AUTOMÓVIL NO TIENE UN SEGURO CONTRA ACCIDENTES, DAÑOS, ETC LLEVA SUS PRODUCTOS DEBIDAMENTE EMPAQUETADOS PARA ENTREGAR A LOS CLIENTES DEBE COMPARTIR ESTACIONAMIENTO CON EL AGENTE DE PUBLICIDAD

TERCERA ETAPA COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES

AGENTE DE VENTAS

Materiales

Tiene un automóvil propio aunque le falta material de publicidad

Maneja papelería suficiente aunque no tiene un lugar asignado físicamente en la organización

Resultados

Los clientes están satisfechos con su trabajo aunque le han mencionado algunas deficiencias en el tiempo

Aunque los clientes soliciten préstamos será necesario validar el nivel de demanda

Índices de eficiencia

Se encarga de visitar a los clientes para toma de pedidos aunque le falta mejor método para cobranza

Le faltan mejores técnicas para aumentar la cartera

Requerimientos

Tiene experiencia en ventas aunque no ha tomado cursos sobre ventas

Tiene buena presentación aunque le faltan productos para muestra a clientes

Ambiente laboral físico

No tiene una oficina lo cual le impide presentar mejores reportes

Tiene un automóvil propio aunque su lugar solo se respeta durante el día debe llevarlos a casa

Medidas de seguridad

Le falta un lugar físico para archivar información como facturas

Tiene su automóvil aunque no tiene un seguro

MERCADOTECNIA

PUESTO: PUBLICIDAD (PRIMERA ETAPA SITUACION IDONEA DEL PUESTO)
MATERIALES OFICINA CON EQUIPO (ESCRITORIO, COMPUTADORA CON INTERNET, ARCHIVERO), PAPELERÍA PARA PUBLICIDAD (FOLLETOS, CATALOGOS, IMPRESORA, HOJAS), PLUMAS, PLUMONES, LONAS Y AUTOMÓVIL.
RESULTADOS INVESTIGACIÓN DE MERCADO ANÁLISIS DE COMPETENCIA PROMOCIONES <hr/> ENCARGADO DE REALIZAR CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD MEDIANTE(LONAS, FOLLETOS Y CATALOGOS, ETCETERA)
ÍNDICES DE EFICIENCIA INVESTIGACIÓN DEL MERCADO Y COMPETENCIA ENVIAR A DISEÑAR CATÁLOGOS, PLUMAS, LONAS, GOMAS, LÁPICES CON LOGO DE LA EMPRESA PARA PROMOCIÓN VISITAR NUEVA CARTERA
REQUERIMIENTOS ESCOLARIDAD: LICENCIATURA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA O EN MERCADOTECNIA EDAD: 20-55 AÑOS SEXO: INDISTINTO EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA ASPECTOS FÍSICOS: BUENA PRESENTACIÓN HABILIDADES: NEGOCIADOR, COMPROMETIDO, RESPONSABLE PROACTIVO, Preactivo, Dinámico, FACILIDAD DE PALABRA, ACTITUD POSITIVA
AMBIENTE LABORAL FISICO TENER UNA OFICINA EQUIPO ADECUADO PARA PROMOCIÓN DE LA EMPRESA TENER UNA COMPUTADORA LE PERMITA ANUNCIARSE POR INTERNET
MEDIDAS DE SEGURIDAD PORTAR EQUIPO DE SEGURIDAD (MÁSCARA, GUANTES, BOTAS). CAMINAR POR LAS ÁREAS DE SEGURIDAD CONDUCIR CON PRECAUCIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES (MATERIALES)

PUESTO: PUBLICIDAD (SEGUNDA ETAPA SITUACION REAL DEL PUESTO)

MATERIALES

EL ENCARGADO DE PUBLICIDAD MANEJA ÚNICAMENTE CATÁLOGOS, NO TIENE UNA OFICINA DISEÑADA PARA SU TRABAJO, AUNQUE MANEJA PAPELERÍA (HOJAS, CUADERNO, PORTAFOLIO, PLUMONES, LÁPICES Y PRODUCTO A LA MANO, SE LE ASIGNO UN LUGAR CERCA DEL CUARTO DE BODEGA. EL ESPACIO ES PEQUEÑO DIFICULTA LA LABORAL DEL PUESTO OCASIONANDO ATRASO EN SUS ACTIVIDADES.

RESULTADOS

HA REALIZADO MUY POCA INVESTIGACIÓN DEL MERCADO Y EL ANÁLISIS DE SU COMPETENCIA ES LIMITADO

ÍNDICES DE EFICIENCIA

DELEGA LA VISITA PARA AUMENTO DE CARTERA A AGENTE DE VENTAS
PROPUESTA DE PROMOCIONES AL DIRECTOR GENERAL PARA INNOVACIÓN EN PRODUCTOS
INVESTIGACIÓN DE MERCADO (CONOCER LOS GUSTOS Y PREFERENCIAS DE LOS CLIENTES)

REQUERIMIENTOS

ESCOLARIDAD: PREPARATORIA
EDAD: 20-55 AÑOS
SEXO: INDISTINTO
EXPERIENCIA: SIN EXPERIENCIA
ASPECTOS FÍSICOS: BUENA PRESENTACIÓN
HABILIDADES: NEGOCIADOR, RESPONSABLE PROACTIVO, DINÁMICO, FACILIDAD DE PALABRA

AMBIENTE LABORAL FISICO

EL ENCARGADO DE PUBLICIDAD TRABAJA DE LA MANO CON EL AGENTE DE VENTA, SIN EMBARGO NO TIENE UNA OFICINA PROPIA
LOS MATERIALES DE PROMOCIÓN SON GUARDADOS EN UN PEQUEÑO LOCKER DENTRO DE LA OFICINA DEL DIRECTOR
TIENE ASIGNADO UN LUGAR DE ESTACIONAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN
CONSTANTEMENTE DEBE ESTAR TRANSLDANDOSE POR LA EMPRESA

MEDIDAS DE SEGURIDAD

SE DEBE PRESENTAR CON UNIFORME DE TRABAJO (BUENA PRESENTACIÓN AUNQUE NO SIEMPRE CON TRAJE PERO FORMAL) EN OCASIONES SE LE LLEGA A OLVIDAR
DEBE TRASLADARSE EN LA EMPRESA CON EQUIPO DE SEGURIDAD (MASCARA, GUANTES, BOTAS)
DEBEN COMPARTIR ESTACIONAMIENTO CON EL AGENTE DE VENTAS

TERCERA ETAPA COMPARACIÓN ENTRE AMBAS SITUACIONES

PUBLICIDAD

Materiales

No tiene una oficina propia aunque realiza sus actividades en un lugar asignado con escritorio.

Maneja publicidad aunque le hace falta investigar proveedores de diseño en el mercado

Resultados

Busca la innovación le falta mayor investigación de mercado

Tiene proyectos sobre promociones le falta mejorarlos para informar al director general

Índices de eficiencia

Tiene la responsabilidad de la publicidad sin embargo delega función al agente de ventas

Tiene propuestas de promociones aunque le falta mayor investigación de mercado

Requerimientos

Tiene buena presentación aunque tiene pocos conocimientos en el área de mercadotecnia

Tiene facilidad de palabra, negociación sin embargo le falta conocer más a su mercado

Ambiente laboral físico

Tiene un lugar asignado dentro de la organización pero no tiene una oficina propia

Realiza sus actividades de publicidad aunque el locker asignado en la oficina del director es pequeño

Medidas de seguridad

Debe portar su uniforme de seguridad aunque en ocasiones se le olvida

No tiene un lugar asignado de estacionamiento lo comparte con el agente de ventas

CAPITULO VII. PROPUESTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACION PARA EFICIENTAR LAS OPERACIONES Y LA LOGISTICA DE “BROCHAS, CEPILLOS Y PINCELES GIOCONDA”

7.1 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Nuestra propuesta radica en que la empresa reciba dos cursos de capacitación a través de la detección de necesidades basada en el modelo puesto ocupante se implementaran herramientas que ayuden a los métodos artesanales de la organización Brochas Cepillos y Pinceles Gioconda.

Los programas de capacitación se desarrollarán a continuación:

PROGRAMA CURSO DE MOTIVACION (DURACIÓN 20 HORAS)

TEMA. AUTOESTIMA

Subtemas. Asertividad y autoconocimiento. Mediante este desarrollaremos el valor de mejorar el trabajo de las personas evitando trasgredir a sus compañeros de trabajo para mejorar el ambiente laboral.

Además de conocer la percepción de si mismo, es decir la introspección o introvisión de que los otros representan en cada colaborador permitiendo entender las normas de conducta, actitudes, significados o formas de interpretar diversas situaciones.

TEMA. CLIMA ORGANIZACIONAL

Subtemas. Negociación, manejo de conflictos y comunicación. Aprender las diferentes formas de negociar ante determinadas situaciones para conciliar los intereses de los empleados.

El manejo de conflictos nos ayuda a conciliar los diferentes problemas que se presenten mejoran las acciones para la consecución de los objetivos. Se manejan ejercicios para detectar los malentendidos, la desconfianza y la mala comunicación se implementaran soluciones inmediatas.

Finalmente la comunicación es el medio para el logro de los objetivos lo que buscamos es que los empleados entiendan la importancia en todos los canales que circula de tal manera que debe ser clara, integral, informal, concisa, precisa, difusa y evaluada.

TEMA. MOTIVACIÓN

Subtemas. Motivación intrínseca y motivación extrínseca. Lo importante es transmitir esa fuerza interior que mediante emociones permitirá lograr nuestros objetivos.

La motivación nos permitirá aprender midiendo que nuestras conductas influyen en nuestras acciones. Para que el empleado sea capaz de encontrar sus metas y los medios para alcanzarlas.

Estos cursos se impartirán durante cuatro sesiones, los fines de semana durante el mes de noviembre y diciembre los días sábados permitiendo al personal presentarse.

El facilitador tiene experiencia en el área de psicología además de administración de empresas reforzando el aprendizaje de los empleados de la empresa.

ANEXO I

BROCHAS Y PINCELES “GIOCONDA”

NOMBRE DEL CURSO: AUTOESTIMA.

OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:

AL FINALIZAR EL CURSO, EL TRABAJADOR ANALIZARA LA FUNCIÓN DEL AUTOCONOCIMIENTO E INTERPRETARA SU REALIDAD EN LOS PROCESOS DE INTEGRACIÓN AL ÁREA LABORAL.

UNIDADES EN LAS QUE ESTA DIVIDIDO EL CURSO:

I. AUTOESTIMA

II. CLIMA ORGANIZACIONAL

III. MOTIVACION

IV. RETROALIMENTACION

TECNICAS DIDACTICAS

Exposición del facilitador, tareas personales, dinámicas grupales, y círculos de discusión.

METODOS DIDACTICOS.

Pizarrón, computadora, cañón, retroproyector, acetatos, video, películas, rotafolio.

CARTA DESCRIPTIVA

SESION	CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA / APRENDIZAJE	ACTIVIDADES
1 29-OCT.	CONCEPTO DE ASERTIVIDAD Y AUTOCONOCIMIENTO	COMPRENDER EL GRADO DE IMPORTANCIA DE TENER UNA SANA AUTOESTIMA	AFIRMACIÓN DEL SER CAMBIO DE CREENCIAS VENTANA DE JOHARI CONFRONTACIÓN EFECTIVA ESCUCHA ACTIVA	ELABORACIÓN DEL DIARIO DE EMOCIONES. COMO PERCIBO AL MUNDO
2 5-NOV.	CLIMA ORGANIZACIONAL	ANALIZAR LOS ELEMENTOS QUE FORMAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL ANALIZAR LAS RELACIONES FORMALES E INFORMALES QUE	PROCESO DE COMUNICACIÓN TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN CENSO DE OPINIONES EVALUACIÓN	EJERCICIO DE COMUNICACIÓN EJERCICIO DE SABER ESCUCHAR INTERCAMBIO DE IDEAS

		SE ESTABLECEN EN CUALQUIER ORGANIZACIÓN. APRENDER LAS FORMAS DE NEGOCIACIÓN	EXPOSICIÓN DE CARTAS	DINÁMICA EN GRUPOS CALIFIQUE A SU COMPAÑERO CARTA AL JEFE
3 12-NOV	EL CONCEPTO DE MOTIVACIÓN TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN	ANALIZAR LAS DIFERENTES TEORÍAS DE MOTIVACIÓN COMPRENDER LOS DIFERENTES MOTIVADORES EN EL AMBIENTE LABORAL	ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN TÉCNICA DE REFUERZO FOTOS DE LOS ASISTENTES	ELABORACIÓN DEL DIARIO DE MOTIVADORES DINÁMICA DE TRABAJO EN EQUIPO
4 19-NOV	CONCEPTO DE MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECA	COMPRENDER EL GRADO DE IMPORTANCIA DE ESTAR MOTIVADO DE MANERA INTRÍNSECA Y EXTRÍNSECAMENTE	EJERCICIO DE MOTIVACIÓN REFORZAMIENTO POSITIVO PARA LOS PARTICIPANTES	ELABORACIÓN DE METAS COLLAGE PERSONAL

PRESENTACIÓN DE TRABAJOS PERSONALES, DINAMICAS Y EJERCICIOS

REQUISITOS PARA LA APROBACION DEL CURSO

- Contar con el 100% de asistencia
- Se evaluará el desempeño y trabajos personales realizados en clase
- Se aplicará una evaluación personal de las dinámicas aplicadas y se otorgará retroalimentación efectiva al final del curso

Por otra parte el segundo curso se impartirá los fines de semana durante el mes de diciembre durante los días sábados.

El facilitador tiene experiencia en el área contable y conocimientos en los programas de Aspel-Producción reforzando el aprendizaje en los empleados de la empresa.

Desarrollaremos las habilidades y conocimientos en los procedimientos mejorando herramientas tecnológicas y la producción.

PROGRAMA CURSO DE SISTEMAS DE CAPACITACIÓN DE PRODUCCIÓN

Duración 20 horas

TEMA. MANEJO DE MATERIAS PRIMAS

Subtema. Manejo software de producción y logística.

Subtema. Manejo de materia primas, base de datos, asignación de lotes, proceso y programa de base de datos SQL Server. Es un software utilizado por empresas pequeñas y medianas en nuestro país.

Este ha sido diseñado para optimizar el trabajo realizado, evitar errores y la duplicidad de actividades brindando información veraz, oportuna y confiable para mejorar básicamente en los procesos y obtener mayor productividad en tu empresa.

Subtema. Procesos de producción mediante programa ASPEL (planeación y control de procesos de fabricación). Para nuestro curso se impartirá el programa Aspel-Producción. 2.0 nos permite planear y controlar los procesos de fabricación de la empresa mejorando los costos e inventarios.

Se interactúa con ASPEL-SAE (Sistema de Administración Empresarial) 4.0 ó posterior del que obtenemos información de materia prima y en proceso, para realizar los procesos de producción y posteriormente actualizar el inventario de los productos terminados.

TEMA. PROCESOS Y PRODUCCIÓN

Subtema. Proceso de pintura, encerado, engrapado, pegado, sellado de producción en brochas y pinceles. La finalidad es que los empleados conozcan el proceso de producción mediante el cual se presentará la manera idónea en que se debe de realizar, conoceremos el protocolo artesanal, este será expuesto por personal de la propia empresa ya que es información confidencial.

Anexo II

BROCHAS Y PINCELES “GIOCONDA”

NOMBRE DEL CURSO: SISTEMAS DE CAPACITACIÓN DE PRODUCCIÓN.

OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:

AL FINALIZAR EL CURSO LOS TRABAJADORES APLICARAN LAS HABILIDADES, CONOCIMIENTOS Y USO DE HERREMIENTAS APRENDIDOS PARA EFICIENTAR EL PROCESO DE RODUCCIÓN Y LOGISTICA A TRAVES DEL PROGRAMA ASPEL

UNIDADES EN LAS QUE ESTA DIVIDIDO EL CURSO:

- I. MANEJO SOFTWARES DE PRODUCCION Y DE LOGISTICA
- II. MANEJO DE MATERIA PRIMAS Y BASE DE DATOS
- III. PROCESOS DE PRODUCCION MEDIANTE PROGRAMA ASPEL
- IV. PROCESO DE PRODUCCION DE GIOCONDA

TECNICAS DIDACTICAS

Exposición del facilitador, tareas personales, dinámicas grupales, y círculos de discusión.

METODOS DIDACTICOS.

Pizarrón, computadora, cañón, retroproyector, acetatos, video, películas, rotafolio.

CARTA DESCRIPTIVA

SESION	CONTENIDO TEMATICO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA / APRENDIZAJE	ACTIVIDADES
1 26-NOV	CONOCER EN QUÉ CONSISTE EL PROGRAMA ASPEL EN PRODUCCIÓN	COMPRENDER EL GRADO DE IMPORTANCIA DEL PROGRAMAS ASPEL- PRODUCCION	PROGRAMA ASPEL	MANUAL DE ASPEL APRENDER LA INSTALACIÓN DEL PROGRAMA
2 3-DIC.	CONCEPTO DE MATERIA PRIMA EN ASPEL CONOCER LA ASIGNACIÓN DE LOTES EN LA EMPRESA ANALIZAR EL PROGRAMA DE BASE DE DATOS SQL SERVER	COMPRENDER EL GRADO DE IMPORTANCIA DE LAS MATERIAS PRIMAS COMPRENDER LA ASIGNACIÓN DE LOTES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN	PROGRAMA ASPEL- PRODUCCION 2.0 BASE DE DATOS SQL SERVER	APRENDER EL USO DEL PROGRAMAS ASPEL EJERCICIOS EN ASPEL EJERCICIOS EN BASE DE DATOS SERVER
3 10-DIC	CONCEPTO DE PLANEACIÓN Y CONTROL DE PROCESOS DE FABRICACIÓN	COMPRENDER EL GRADO DE IMPORTANCIA DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN	PROGRAMA ASPEL- PRODUCCION 2.0 PROCESO DEL PRODUCTO	ELABORACIÓN DE INVENTARIO
4 17-DIC	CONCEPTO DE PRODUCCIÓN CONOCER EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE GIOCONDA	ANALIZAR EL PROCESO DE PRODUCCIÓN CONOCER LA IMPORTANCIA DE LA PRODUCCIÓN	PROCESO DE PINTURA, ENCRADADO, ENGRAPADO, PEGADO Y SELLADO DE PRODUCCIÓN EN BROCHAS Y PINCELES	ELABORACIÓN DE PRODUCTO DINÁMICA DE GRUPO INTERCAMBIO DE IDEAS

		ANALIZAR EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE GIOCONDA		
--	--	---	--	--

PRESENTACIÓN DE TRABAJOS, DINAMICAS Y EJERCICIOS

REQUISITO PARA LA APROBACION DEL CURSO

- Contar con el 100% de asistencia
- Se evaluará el desempeño y trabajos personales realizados en clase
- Se aplicará una evaluación personal de las dinámicas aplicadas y se otorgará retroalimentación efectiva al final del curso.

CONCLUSIONES

El mundo en que vivimos es una sociedad institucionalizada y compuesta por organizaciones; desde que nacemos hasta que morimos tenemos que ver con ellas. He ahí la importancia de comprender sus características y comportamientos para lograr los fines para lo que fueron creadas.

Según el artículo 25 constitucional existen tres sectores donde concurre la economía nacional; el sector público, el sector privado y el sector social, en cada uno de estos sectores se encuentran organizaciones que buscan lograr sus fines.

Es importante comprender, que para que las organizaciones logren sus objetivos necesitan del proceso administrativo, el cual va a permitir el objeto de la administración con efectividad, es decir, mediante la planeación, la organización, la dirección y el control las organizaciones alcanzarán sus objetivos.

Por otro lado, el sistema organizacional está compuesto por tres grandes subsistemas; el social, el de transformación y el administrativo.

Aquí es donde la aplicación del proceso administrativo va a tener mayor incidencia. Como es sabido todas las organizaciones tienen tres elementos; las personas, las tareas y la administración, independientemente del sector a que pertenezcan las organizaciones.

En este contexto, la teoría de las organizaciones nos permite identificar las necesidades de las mismas y por medio de la administración se podría lograr, debido que ésta es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones.

Sin la administración las organizaciones jamás tendrían condiciones que les permitan existir y crecer.

En función de los aspectos exclusivos de cada organización, el administrador define estrategias, diagnostica situaciones, mide los recursos, planea su integración, soluciona problemas, genera innovaciones y competitividad.

Así pues, en una época de complejidades, cambios e incertidumbres como la que atravesamos hoy, la administración se ha convertido en una de las disciplinas más importantes de la actividad humana.

De ahí que, este trabajo adquiere una vital importancia, la gestión administrativa de una organización familiar, desde sus orígenes artesanales; hoy en día, la globalización ha querido desaparecer este tipo de empresas, Brochas y Pinceles Gioconda ha permanecido gracias a la calidad, a los valores arraigados de sus dueños, así como a la constante innovación.

Se llevo a cabo el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en los diferentes ámbitos Político, Económico, Social y Tecnológico que puede tener brochas y pinceles Gioconda, así como la metodología del Puesto Ocupante para conocer el diagnostico de necesidades que nos ayuden a fortalecer las áreas de producción y logística.

El primero estudio nos llevo a ubicar las necesidades de fortalecer a la empresa en los diferentes ámbitos, así como sostener la ventaja competitiva, el segundo estudio nos permitió crear ámbitos ideales para fortalecer las áreas objeto de estudio.

La calidad en el producto y en el servicio es una de las principales preocupaciones de la empresa Brochas y Pinceles Gioconda y para ello, se tenían que identificar las actividades para poder hacer una mejora y establecer mecanismos diferentes.

Derivado de estos análisis surgieron dos programas de capacitación el primero enfocado a la motivación y productividad de los empleados y el segundo a la identificación de los productos y de las diferentes rutas de acceso así como los software de navegación territorial.

Por último queremos hacer hincapié en que el especialista en Recursos Humanos tiene que estar consciente de las herramientas con las que cuenta. Crear el futuro deseable, probable y posible es una de nuestras tareas, conocer, utilizar y aplicar estas herramientas para construir el futuro que vaya de acuerdo a las necesidades que la sociedad demanda es una de nuestras principales tareas.

BIBLIOGRAFIA

- ✍ Amaro Guzmán Raymundo .1990. Administración de personal, LIMUSA, México.
- ✍ Arias Galicia Fernando. 1991. Administración de Recursos Humanos, TRILLAS, México, 4ª edición 1991, PP. 27
- ✍ Reyes Ponce Agustín. 2001. Administración moderna, México, LIMUSA, NORIEGA EDITORES.
- ✍ Chiavenato Idalberto. 1995. Administración de Recurso Humanos, MACGRAW-HILL. México.
- ✍ Chiavenato, Idalberto. 2001. Introducción a la Teoría Administrativa, México, MC GRAW HILL, P. 203
- ✍ Rodríguez Valencia Joaquín, Administración de Personal 2, ECAFSA, México, PP. 76-83
- ✍ Rodríguez Valencia Joaquín.1997. Administración de Personal, ECAFSA, México, 3ª edición.
- ✍ Grados Espinosa Jaime A. (1999). Capacitación y Desarrollo de Personal, TRILLAS, México, PP.30
- ✍ Reza Trosino Jesús Carlos (2010). Nuevo Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones, PANORAMA, México.
- ✍ Munch Galindo Lourdes. Fundamentos de Administración, TRILLAS, 14 Reimpresión 2004, México, P.107
- ✍ Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaria de Desarrollo Humano, Dirección General de Capacitación, <http://www.stps.gob.mx>, Noviembre 2006.
- ✍ Bello Gisela. Revista Expansión, El estilo de Slim, Número 981, México, Diciembre 2007, PP. 51-57.
- ✍ Garza Treviño Juan Gerardo (1999). Administración Contemporánea, Editorial. MC. GRAW HILL, 2da edición. México D.F.
- ✍ México. Ley Federal del trabajo, ISEF 2011
- ✍ <http://www.economía.gob.mx>

