

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE
COORDINACIÓN DE CURSOS EN LA SUBDELEGACIÓN
FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN.**

T E S I S:

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
PRESENTA:**

LÓPEZ CRUZ EVELYN PAMELA

**CON ASESORÍA DE:
M.A. MARÍA TERESA MUÑOZ GARCÍA.**

CUAUTITLÁN IZCALLI, EDO. DE MÉXICO.

2015



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.

ÍNDICE

PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema.....	4
Preguntas de Investigación.....	4
Tipos de Preguntas.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivo Especifico.....	6
Hipótesis.....	6
Variables.....	6
Justificación	7

INTRODUCCIÓN.....	9
-------------------	---

CAPÍTULO 1 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Metodología.....	10
1.1.1. Métodos de Investigación.....	10
1.2. Tipo de Investigación.....	11
1.2.1. Alcance.....	12
1.2.2. Enfoque.....	12
1.2.2.1. Población.....	13
1.2.2.2. Muestra.....	13

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1. Proceso Administrativo.....	14
2.1.1. Planeación.....	15
2.1.2. Organización.....	16
2.1.2.1. Manuales Administrativos y su clasición.....	21

2.1.2.2. Manual de Organización.....	23
2.1.2.3. Manual de Procedimiento.....	24
2.1.2.4. Manual de Políticas.....	27
2.1.2.5. Manual de Bienvenida.....	28
2.1.3. Dirección.....	30
2.1.4. Control.....	31
2.2. Capacitación.....	32
2.3. Redes Sociales.....	35
2.3.1. Hotmail.....	36
2.3.2. Yahoo.....	37
2.3.4 Facebook.....	39
2.3.5 Twitter.....	45
 CAPÍTULO 3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO.	
Historia de la S.T.P.S.....	46
3.1. Funciones de la Subdelegación Federal del Trabajo.....	48
3.2. Responsabilidades de la Subdelegación Federal del Trabajo.....	50
3.3. Manual de Procedimientos de la Subdelegación Federal del Trabajo.....	51
Conclusiones.....	81
Bibliografía.....	83
Anexo.....	84

PROTOCOLO DE LA INVESTIGACION

Planteamiento del problema

“El planteamiento del problema es el por qué de la investigación, es el que va a determinar cómo se va a realizar la investigación de acuerdo a la problemática.

El planteamiento del problema de la investigación es ¿Por qué es importante que todas las áreas y en general exista un manual de procedimientos?

La importancia de un manual de procedimientos, radica en informar cómo se realiza el proceso de forma correcta por medio de una serie de pasos. Éste describe su secuencia lógica como son las distintas operaciones o pasos que componen un proceso, señalando generalmente quién, cómo, cuándo y para qué se ha de realizar, ya que de esta manera se facilita el entrenamiento y la capacitación de los participantes, optimizando así su calidad y eficiencia.”¹

Preguntas de investigación.

Son una pieza clave en la investigación ya que ayudan a resolver dudas al investigador y se puede reconocer las respuestas correctas a través del personal que está viviendo la problemática y aportar mejores soluciones, sin ellas no se puede continuar con la investigación.

Éstas son las preguntas de investigación del trabajo:

¿Necesitará un manual de procedimientos el Área de Coordinación de Cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo en Naucalpan?

¿El manual de procedimientos reduce tiempo?

Las preguntas se pueden dar de tipo:

Tipos de Preguntas.

Cerradas: Son aquellas que ayudan a tabular de forma más rápida pero eso no garantiza que sean las mejores las cuales se dividen en dos:

¹Bernal torres, Cesar Augusto (2006) “Metodología de la investigación: para administradores, economía humanidades y ciencias sociales” México 2da. Edición. Pag. 84

Dicotómicas: Las cuales son sí o no, pero algunos investigadores no las sugieren mucho ya que se dejan varias respuestas sin que sean tomadas en cuenta, pero hay investigaciones en las cuales no se pueden divagar ya que la respuesta debe ser concreta.

Opción Múltiple: Son más desventajas que ventajas ya que cuesta más trabajo de elaborarlas y se abre más el sesgo, al haber muchas posibles respuestas el entrevistado solo contesta la primera o la última ya que desea terminar rápido las preguntas.

Preguntas con respuesta a escala: Se les conoce con diferentes nombres, la más común es escala de likert o escalas de medición de actitudes. Son aquellas en donde se puede ver más los sentimientos de los entrevistados, se le asigna un valor en donde la más alta es la que coincide con el entrevistado, y el puntaje más bajo es cuando no se está nada de acuerdo con la pregunta.

Para la investigación se utilizará la escala de likert por que ayudara a entender mejor a los entrevistados

Objetivo General.

“El objetivo General es el que define cual va ha hacer el rumbo que tomara la investigación, cual fue la principal causa para desarrollar la investigación.”²

El objetivo de la investigación es: Diseñar **un manual de procedimientos para el área de Coordinación de Cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo en Naucalpan Estado de México.**

Objetivos Específicos.

Los Objetivos específicos son aquellos que ayudaran a que se logre el objetivo general , los cuales deben ser claros y específicos, ya que debe evitar que existan confusiones pero los objetivos pueden ser modificables si así lo requiere la investigación.

Los objetivos son:

²Bernal torres, Cesar Augusto (2006) “Metodología de la investigación: para administradores, economía humanidades y ciencias sociales” México 2da. Edición. Pag. 96

- Elaborar un diagnóstico de las funciones del área de Coordinación de Cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo en Naucalpan en el Estado de México.
- Rediseñar técnicas y procedimientos para la Coordinación de Cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo en Naucalpan en el Estado de México.
- Crear un perfil de puestos para la Coordinación de Cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo en Naucalpan en el Estado de México.

Hipótesis

La hipótesis dice “Arias Galicia que es una suposición respecto de algunos elementos empíricos y otros conceptuales, y sus relaciones mutuas, que surgen más allá de los hechos las experiencias conocidas con el propósito de llegar a una mayor comprensión de los mismos.”³

Como se dice anteriormente la hipótesis es una supuesta solución al problema y con la investigación se sabrá si esta fue correcta o no.

La hipótesis del trabajo es:

Sí se diseña un manual de procedimientos para el área de coordinación de cursos en la Subdelegación Federal del Trabajo, entonces se lograra incrementar la eficiencia en las tareas.

Variables

La hipótesis se elabora de acuerdo a suposiciones de las variables.

“Rojas Soriano nos dice que la variable es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuo.”⁴

Independiente: La variable independiente es la causa, es el origen, que provoca que esté presente el problema.

³ Arias Galicia Fernando (1991) “Introducción a la metodología de la investigación en ciencias de la administración y del arte contemporáneo” México Trillas Pag. 50

⁴ Rojas Soriano, Raúl, (1981.) “Guía para realizar investigaciones sociales, México, Universidad Nacional Autónoma de México” pág. 140

La variable Independiente de la investigación es el **Manual de procedimientos**.

Dependiente: Como su nombre lo dice depende al cien por ciento de la variable independiente con forme se vaya moviendo la independiente afectara a la variable dependiente.

En el trabajo la variable dependiente es la **eficiencia en las tareas**.

Justificación.

La justificación en el trabajo, es el por qué se utilizó esas investigaciones, no es como un marco teórico si no que ayuda a saber por qué se tomó la decisión, brinda la confianza al lector de que el trabajo se realizó con ciertos elementos de la metodología que lo respaldan.

Respuesta de las preguntas de investigación:

¿Necesitará un manual de procedimientos el Área de Coordinación de Cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo en Naucalpan?

La Subdelegación Federal del trabajo si necesita de un Manual de Procedimientos para el área de coordinación de cursos, en virtud que constantemente llega personal de servicio social a dicha subdelegación, el cual coadyuvara a reducir tiempos de enseñanza en la realización de actividades en el área de coordinación de cursos.

Ayudara a darse a conocer por las redes sociales y tener mejor difusión, que es uno de los principales problemas de la subdelegación respecto a los cursos.

Como sabemos hoy en día es de gran ayuda e importancia tenerlo, ya que por medio de el se conoce y mejora el proceso haciendo a las empresas ahorrar tiempo, esfuerzo y dinero.

El manual ayuda a ser eficiente y eficaz, ya que hace experto en sus funciones a cualquier persona que este ocupando dicho puesto, sin necesidad de que un supervisor este con el haciendo el proceso.

¿El manual de procedimientos reduce tiempo?

El manual va a reducir tiempo ya que explicará las actividades a realizar, y ahorra tiempo por parte del personal que tiene asignadas sus tareas como del prestador de servicio, de igual manera liberará las líneas telefónicas por qué se hará por las redes sociales que es lo que se busca, reducir el tiempo en que la persona te informa sus inquietudes, se inscribe o pregunta por cursos saturados, en la red se dará a conocer la saturación así como para que de forma rápida e individual se inscriban restándonos a nosotros ese tiempo.

Un manual de procedimientos ayuda a que no se generen problemas en el proceso administrativo, hace eficiente a toda persona que ocupe dicho puesto y la simplificación de tareas que servirá de guía o patrón al proceso para llevar la secuencia lógica de las actividades.

INTRODUCCIÓN

En el siguiente trabajo de investigación muestra un manual de procedimientos desarrollado para la Subdelegación Federal del Trabajo, de gran utilidad para lograr la eficiencia administrativa.

Este trabajo se muestra en tres capítulos, en el primero se desarrolla la metodología, que fortalece esta investigación.

En el segundo se presenta la parte teórica, que es el sustento de los manuales que existen, así como la capacitación y las redes sociales como herramientas para difusión de éstos. También se muestran algunos ejemplos de diversas organizaciones en su administración, y cómo éstas usan diversas herramientas para formar manuales y lograr el buen funcionamiento y coordinación de tareas que hagan una mayor eficiencia administrativa.

Se presenta información de redes sociales ya que éstas pueden agilizar las estrategias administrativas, las redes sociales han venido a revolucionar la forma de comunicación, con esta información se explicará brevemente qué son, quiénes las crearon y cuál es su fin.

Se aborda la capacitación como herramienta para el desarrollo de tareas, presentando también para la operatividad del manual de procedimientos, que beneficie la efectividad de las funciones administrativas en las tareas, las cuales se muestran en la propuesta del manual de procedimientos.

Y por último el tercer capítulo, muestra el diseño del manual de procedimientos, presentado en varios procesos con sus respectivos diagramas, en la organización y ejecución de las actividades administrativas que detallan el manual de procedimientos para el Área de Coordinación de Cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo en Naucalpan Estado de México.

CAPÍTULO 1

METODOLOGIA

DE LA

INVESTIGACIÓN

1.1. Metodología.

”La metodología es la teoría de los procedimientos generales de la investigación, que describe las características que adopta el proceso general del conocimiento científico y las etapas en que las que se divide dicho proceso.”⁵

La metodología lo que hace es ordenar la investigación de tal forma que va dando soluciones con sus métodos y técnicas, ya que se divide en dos partes la primera parte es describir en forma clara y precisa todos los métodos que tiene y los explica y la segunda parte son las técnicas el conjunto de operaciones que se tiene que hacer para dar soluciones.

Existen diferentes tipos de metodología nos basaremos a la metodología científica, porque es mucho más fácil trabajar un proyecto experimentándolo y llevándolo a la práctica

1.1.1. Métodos de Investigación.

Método científico: “Es el método que se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o un conjunto de problemas de investigación”.⁶

El método de investigación es el más común de usar ya que se compone de tres partes el desarrollo de la introducción, la experimentación, y la duda que fundamenta en el análisis.

Método Deductivo: Es un método que su principal enfoque es el razonamiento, toma conclusiones de forma general para explicar de forma particular, inicia su investigación con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, lo que hace aplicar las soluciones a hechos particulares.

Método Inductivo: Este método es lo contrario al anterior por que el utiliza el razonamiento pero para ir de lo particular a lo general, la investigación se utiliza individual de los hechos y se hacen conclusiones generales.

Método Inductivo-Deductivo: Es un método interesante ya que utiliza la lógica se basa en hechos particulares y como tiene los dos métodos anteriores primero lo hace de lo general a

⁵Cesar Augusto Bernal(2006)”Metodología de la investigación”segunda edición Pearson Prentice Hall, México.
pag. 22

⁶Boungue, Mario, (1979)”La Ciencia su método y su filosofía”, Bogotá, Siglo XX. Pag.41

lo particular y luego de lo particular a lo general.

Método Hipotético-deductivo: El método se basa en hacer hipótesis y estar en todo momento repitiendo el proceso, en donde se va examinando la hipótesis con los datos que va arrojando la investigación.

Método Analítico: Consiste en descomponer un objeto de estudio para analizar en forma individual a cada parte.

Método Sintético: Este método lo que hace es unir todas las partes de un objeto para poder estudiar su totalidad.

Método Analítico-Sintético: El método lo que hace es dividir al objeto para analizarlo de forma individual y luego estudiar a todo el objeto.

1.2. Tipos de investigación

Investigación Histórica: Lo que hace esta investigación es basarse en el pasado, para entender el presente y poder definir el futuro.

Investigación Documental: Es aquella que busca información del tema por medio de documentos, libros, revistas, etc., esta investigación es la que tomare para el trabajo, ya que no es como otras que necesita antecedentes, en esta se parte de la investigación para lograr una solución adecuada, los libros que estoy consultando son de metodología, estadística, organización de empresas, con el apoyo de las páginas de internet.

Investigación de campo: Es aquella en donde se realiza cien por ciento de carácter humano para conocer realmente las necesidades y aportar estadísticas de gran utilidad a los resultados.” Hay varias formas de realizar la investigación de campo, estas son algunas:

1.- a) Planteamiento del Problema b) Etapa exploratoria (lecturas, visitas al terreno o conversaciones con colegas) c) Delimitaciones operativas del problema (unidades de análisis, variables, indicadores, muestra)

2.- a) Por medio de encuestas que el investigador realiza, para recabar los datos directos que le permitan tener una información de primera mano. La encuesta puede ser oral o escrita y pueden emplearse instrumentos auxiliares como cámaras fotográficas, grabadoras y mapas. b) Observaciones realizadas en el mismo terreno donde opera el aspecto que va a estudiarse. c) Exploraciones que obedezcan a un determinado plan de investigación d) Recabar material directo de la información por medio de otro procedimiento que sea idóneo a la clase de material estudiado”⁷

Utilizaré ambas investigaciones para un trabajo de calidad ya que por un lado tendremos una investigación de campo la observación y la entrevista y por el otro la investigación documental el sustento de la información de libros, revistas.

1.2.1. Alcance de la Investigación

Los alcances se harán mediante la investigación descriptiva, ya que busca medir y presentar datos que reflejan medidas de fenómenos que se han estudiado, las cuales nos ayudaran a reflejar resultados mediante herramientas estadísticas para obtener soluciones.

Investigación Descriptiva: Se utiliza por lo regular en aquellos proyectos que son tesis o maestrías ya que describen a detalle paso a paso la investigación, se guía por las preguntas que se formula el investigador, su principal objetivo es la observación, la entrevista.

1.2.2. Enfoque

El enfoque que se implementará es cuantitativo, ya que lo que se busca es conocer las posibles soluciones por medio de encuestas, obteniendo de la población una muestra adecuada para dicha investigación.

1.2.2.1. Población.

“Es el todo de la investigación, es aquel que abarca a todos aquellos individuos que conforman cierta similitud y que son de interés para la investigación. Es de suma importancia conocerla ya que por medio de ella ayuda a la obtención de la muestra, y gracias a ella

⁷ <http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/eltrabajodetesis/investigaciondecampo.htm> (fecha de consulta 29 de junio de 2014)

muestra el área que estudia”.⁸

En la investigación no se conoce el número que conforma a la población, ni que empresas son, la subdelegación capacita a todas aquellos empleados que los gerentes designan a asistir a los cursos o aquellos que se enteran y asisten.

1.2.2.2. Muestra.

Es una pequeña parte de la población, que se toma para analizar detalladamente a través de la observación, escalas o entrevistas, es la encargada de arrojar respuestas que den solución a la problemática de la investigación.

La muestra se saca estadísticamente aunque no se cuente con una población, a continuación se presentará la muestra que utilizare para aplicar la escala de likert.

$$n = \frac{z^2 p q}{E^2}$$

Donde: es igual a:

n= tamaño de la muestra

z= intervalo de confianza Nivel de Confianza= 95% = 1.96

p= probabilidad de éxito 50%

q= probabilidad de fracaso 50%

E= error estimado 95% - 100% = 5%

$$n = \frac{(1.96)^2 (.50) (.50)}{(.05)} = 385$$

El número de personas que se encuestaran será de 385.

⁸ Bernal Torres, Cesar Augusto (2006) “Metodología de la investigación: para administradores, economía humanidades y ciencias sociales” México 2da. Edición. Pag. 37

CAPÍTULO 2

MARCO

TEÓRICO

El marco teórico es sustentar la investigación, ayuda a precisar la organización, delimita la investigación, logra mostrar las alternativas de solución. El marco teórico constara de la organización para que sus elementos ayuden a formular los resultados, de la investigación de la capacitación en México, los manuales administrativos, y como punto importante las redes sociales ya que ayudaran mucho porque ese será el medio que lograra una mejor organización en el área de coordinación de cursos.

2.1. Proceso Administrativo

“En la primera parte del siglo XX, un industrial francés de nombre Henri Fayol planteo la idea de que todos los gerentes realizan cinco funciones.”⁹ “El proceso Administrativo es el conjunto de decisiones y acciones que los gerentes realizan en forma continua al planificar, organizar, dirigir y controlar.”¹⁰

“La administración, como ciencia, exige en su desarrollo teórico y práctico un estilo de pensamiento sistematizado, con bases solidas en la investigación y en la elaboración de sus teorías que rompa con sistemas rutinarios e improvisaciones por parte de quien la practica. Estas son algunas de las características de la administración que da como resultado el uso de la herramienta más importante que pudo haber adoptado el administrador en su practica el método científico, y con ello, la creación de una verdadera estructura de trabajo adecuada a su particular forma de ser el proceso administrativo.

El proceso Administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado a finales del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol, y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la practica administrativa, otorgándole a esta una capacidad de abstracción más amplia y la posibilidad de generar conceptos teóricos cada vez mas particularizados a las necesidades de las organizaciones, siendo también un modelo con el cual se estandariza la función del administrador.

”El proceso administrativo se define como una consecuencia de etapas o fases a través de las cuales se lleva a cabo la practica administrativa. Algunos autores que estudian dicho

⁹ Stephen. P. Robins, San Diego, Mary Coulter (2000) “Administración” Pearson Educación pág.11

¹⁰ Stephen. P. Robins, San Diego, Mary Coulter (2000) “Administración” Pearson Educación pág. 12

proceso lo han dividido de acuerdo a su criterio en tres, cuatro, cinco o seis etapas, pero solo se refiere al grado de del análisis del proceso, ya que el contenido es el mismo que manejan todos. Por eso, en la actualidad, la división cuadripartita de cuatro fases, es la mas aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. En el proceso administrativo podemos observar que en cualquier modelo que se analice las fases invariablemente encontraremos a planeación y control. Su objetivo es sistematizar el conocimiento y generar una estructura de eficiencia, estimular la innovación y el proceso. Nace como una necesidad de explicar y estructurar toda una función administrativa que tiene como objetivo coordinar las demás funciones de la organización. Además, está basada en disciplina, orden, flexibilidad, creatividad y eficiencia.”¹¹

“El proceso administrativo 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 con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. Las etapas que forman al proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control. Se dice que es un proceso porque cuando se realiza el control se obtienen desviaciones entre lo planeado y lo realizado, estas sirven de retroalimentación para la nueva planeación y así sucesivamente.”¹²

2.1.1. Planeación

“Principios de previsibilidad. Las previsiones administrativas deben realizarse tomando en cuenta que nunca alcanzaran certeza completa, ya que existe siempre riesgo.

Consiste básicamente en actividades que se realizaran en el futuro, a partir de decisiones tomadas en el presente y cuyos resultados se verán u obtendrán también en el futuro, planear es proyectar y generar escenarios. La proyección es la base de percepción; tal como un hombre piensa, así percibe, tiende a por naturaleza a desarrollar el aspecto intelectual de una organización.

Su objetivo es conducir a la organización hacia que desea la dirección de la empresa, mediante la formulación de estrategias y toma de decisiones, la planeación es muy

¹¹ fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf pag.115 (fecha de consulta 5 de septiembre de 2014)

¹² Rebeca Córdova López (2012) “Proceso Administrativo” Tercer milenio México pag.53

importante ya que las decisiones que se tomen en esta fase involucra a la organización y afectan a todo el sistema.

Agustín Reyes Ponce: La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que se ha de seguirse, estableciendo principios, secuencias de operaciones y las determinaciones de tiempos y de números necesarios para su realización.

Franklin: La planeación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias a fin de realizar los objetivos organizacionales.

Goetz: Planear es hacer que ocurran cosas que de otro modo no habrían ocurrido.

2.1.2. Organización

La organización es un proceso que ayuda a la obtención de un objetivo, la organización se da por la parte humana de la empresa y no es perfecta pero siempre se busca hacer la perfección a través de varios factores. La organización provee de frutos a la empresa, ya que realiza una serie de pasos que están calculados para ahorrar tiempo, y dinero porque analiza cosas que no eran de utilidad y hacían derrochar el capital.

O.Sheldon: La organización es el proceso de combinar el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar con los elementos necesarios para su ejecución, de tal manera que las labores que así se ejecutan sean los mejores medios para la aplicación eficiente, sistemática, positiva y coordinada de los esfuerzos disponibles.

Terry y Franklin: Organizar es establecer relaciones efectivas de comportamiento entre las personas, de manera que puedan trabajar juntas con eficiencia y obtengan satisfacción personal al hacer y tareas seleccionadas bajo condiciones ambientales dadas por el pronóstico de realizar alguna meta u objetivo.

La organización no se podrá llevar a cabo sin objetivos los cuales son el hilo que mantiene la unidad entre todos los planes, de ahí la importancia de haber planeado correctamente los objetivos. Los objetivos son los que se basan directamente en las áreas de efectividad establecidas para la posición. Son los más importantes dentro de la organización. Los procedimientos dentro de una organización son muy importantes. Considerando a los objetivos como la razón misma de la empresa y a los procedimientos como el medio para

lograrlos. La división del trabajo es necesaria para maximizar la producción de los trabajadores y las maquinas; permitiendo dividir grandes tareas en lotes pequeños distribuidos en varias personas.”¹³

Existen muchos tipos de organizaciones ya que cada una es diseñada con objetivos muy diferentes, hay organizaciones que se caracterizan por solo querer obtener utilidades son organización con lucro y las hay **sin lucro** que son el ejército, los servicios públicos, su objetivo no es la utilidad si no el servicio, la subdelegación es una de ellas ya que lo único que busca es capacitar a los trabajadores de las empresas de forma gratuita, e inspeccionar a las empresas para corroborar que estén en buenas condiciones para los trabajadores, y sean tratados de forma equitativa.

Hay organizaciones centralizadas y descentralizadas la primera cubre a aquellas que son de total autonomía no dependen de nadie en el caso de la investigación la Secretaria del Trabajo y Previsión Social es centralizada, la delegación federal del trabajo en Toluca es descentralizada y la subdelegación federal del trabajo en Naucalpan es desconcentrada.

Organización formal: Lo que consigue esta organización es unir fuerzas con todo su equipo de trabajo, y organizados lograr el cumplimiento de metas y objetivos, evitando duplicar tareas, ya que cada uno tiene asignada su función, y logran una armonía en la comunicación porque todos están conectados y saben de quien dependen y quienes dependen de él.

La subdelegación se maneja a través de la organización formal, porque existe la unión de fuerzas que son la coordinadora del área de cursos, los instructores y los participantes, lo que se va hacer es una buena comunicación entre los tres elementos.

¹³ fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf pag. 115 a 120 (fecha de consulta 5 de septiembre de 2014)



INSTRUCTORES

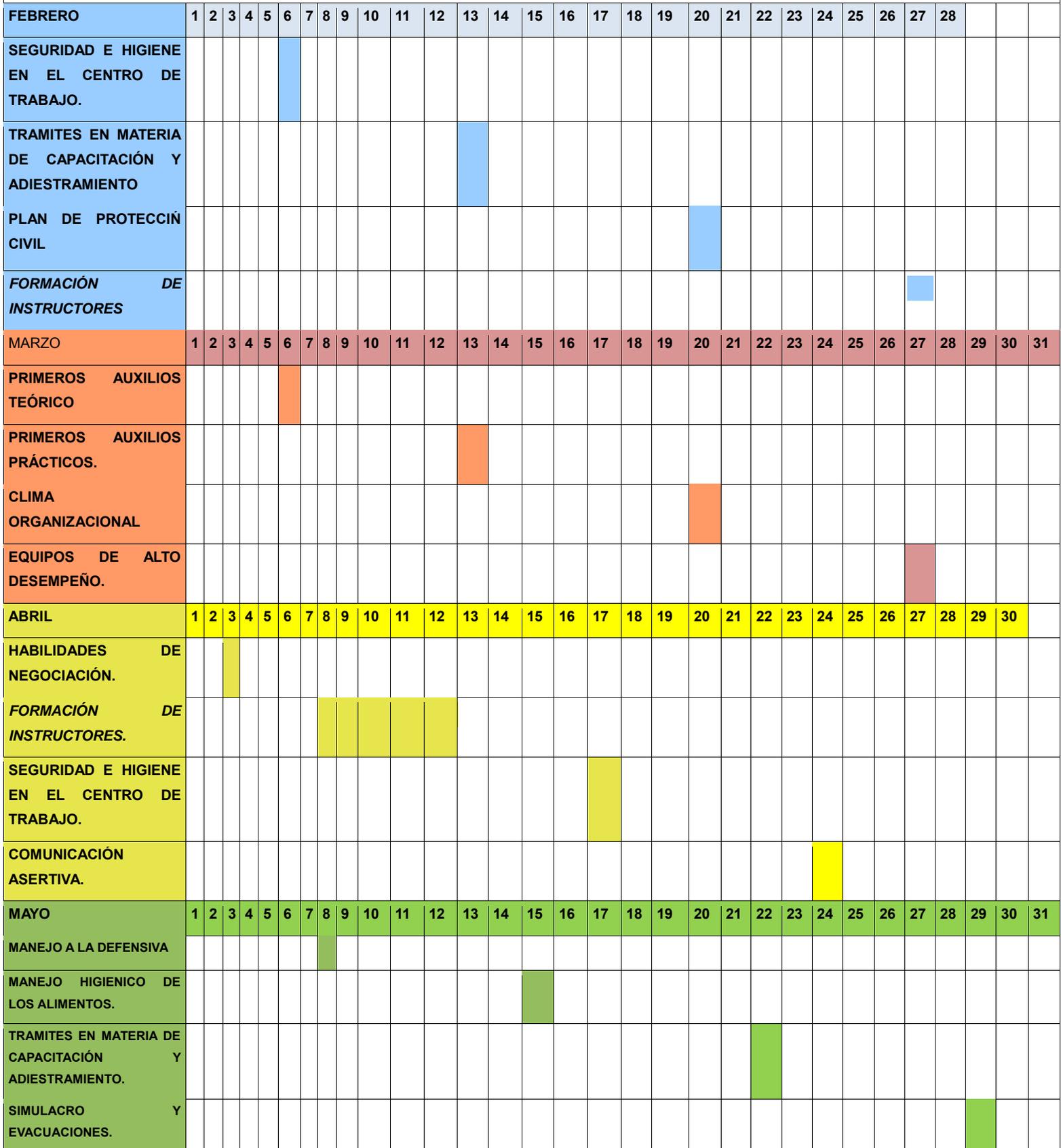
PARTICIPANTES

La subdelegación se encarga de tener una buena comunicación tanto con los participantes como con los instructores, y a la vez el instructor con los participantes los enriquece de conocimientos y la subdelegación proporciona la validez.

Técnicas de Organización: Son aquellos que ayudan a simplificar el trabajo, logrando sincronizar todo y tener mayor control de los procedimientos en la empresa, los más utilizados son la gráfica de Gantt y los manuales.

La gráfica de Gantt: Es un documento en el cual se plasman las actividades que se realizaran en un determinado tiempo puede ser semanal mensual o anual.

GRAFICA DE GANTT DE CURSOS DE TODO EL AÑO



JUNIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
EQUIPOS DE ALTO DE ALTO DESEMPEÑO.																															
DNC Y ELABORACIÓN DE MANUALES.																															
PRIMEROS AUXILIOS TEÓRICO.																															
PRIMEROS AUXILIOS PRÁCTICO.																															
JULIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL																															
FORMACIÓN DE INSTRUCTORES.																															
SEGURIDAD E HIGIENE EN EL CENTRO DE TRABAJO.																															
HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN.																															
PRIMEROS AUXILIOS TEÓRICO																															
AGOSTO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
PRIMEROS AUXILIOS PRÁCTICOS.																															
CLIMA ORGANIZACIONAL.																															
INTELIGENCIA EMOCIONAL.																															
TRAMITES EN MATERIA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.																															
SEPTIEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS.																															
SIMULACROS Y EVACUACIONES.																															
FORMACIÓN DE INSTRUCTORES.																															

OCTUBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
PRIMEROS AUXILIOS TEÓRICOS.																																
PRIMEROS AUXILIOS PRÁCTICOS.																																
SEGURIDAD E HIGIENE EN EL CENTRO DE TRABAJO.																																
PLAN DE PROTECCIÓN CIVIL																																
HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN.																																
NOVIEMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO.																																
COMUNICACIÓN ASERTIVA.																																
ANÁLISIS Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS																																
DNC Y ELABORACIÓN DE MANUALES.																																

2.1.2.1. Manuales Administrativos y su clasificación.

"Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización."¹⁴

Los manuales administrativos son aquellos que van a ayudar a simplificar todo el trabajo, ya que parte desde inicios de la empresa hasta como ser experto en la mejora del trabajo.

Logran mostrarle al personal nuevo cuáles son sus funciones a desempeñar, cuales son las funciones que hacen todos en la organización, quien depende de quién, cuales son los objetivos, su misión, la visión, y cuáles son sus derechos y obligaciones, en una palabra los manuales administrativos son un resumen organizado, ahorran tiempo y dinero.

Los manuales se dividen por su naturaleza o área de aplicación.

- **Macroadministrativos:** Se caracterizan por que no solo es para una organización la

¹⁴Benjamín Franklin, Guillermo Gómez Ceja(2002)“Organización y Métodos” Mc graw Hill pag.351

información que contiene dicho manual si no que es más de una organización.

- **Mesoadministrativo:** Involucran a todo un grupo o a varias organizaciones, (mixto) puede ser de una organización o de las dos.
- **Microadministrativos:** Son aquellos que son exclusivamente de una organización y puede ser general o específico para alguna área.

Por su contenido.

- **De organización:** Son aquellos que informan todo acerca de cómo está organizada, cubriendo organigrama, funciones, niveles jerárquicos, autoridad.
- **De sistemas:** Son los sistemas computacionales con los que la organización trabajara y determinaran como deben usarse.
- **De procedimientos:** Es aquel que informa cuales son los pasos que debe seguir para lograr una función, tarea o proceso, todos los manuales son de gran ayuda en particular el manual de procedimientos ayuda a evitar errores, fallas y lograr una mayor productividad.
- **De producción:** Proporciona el ahorro de la producción, mostrando en donde como y cuando comparar, en que temporadas debe producir más u cuando menos.
- **De contenido múltiple:** Tiene información de más de una área, lo cual lo hace más valioso y más práctico.
- **De finanzas:** Es el respaldo por que a través de ese manual se sabrá cómo manejar el capital de la organización.
- **De políticas:** Son de gran ayuda ya que son aquellas que ponen las reglas y establecen mejor a la organización.

- **De puestos:** Es como si fuera un instructivo porque contiene exclusivamente todos los puestos de la organización en donde encuentran sus funciones y responsabilidades.
- **De técnicas:** Son aquellas que brindan la experiencia, para desempeñar de forma más rápida o con una habilidad que al principio no se conoce.
- **De historia de la organización o de bienvenida:** Muestra la historia de la organización como es su creación, sus objetivos, su visión, este manual es el primero que se muestra al personal.
- **De ventas:** Es creado para mostrar cómo se hacen, como se obtienen mejor ventas y como se puede mejorar con el tiempo.
- **De personal:** El manual de personal es el que informa a los trabajadores cuáles serán sus beneficios, sus prestaciones así como cuáles serán las condiciones de trabajo.

Y por su ámbito

- **Generales:** Abarcan a toda la organización en un solo manual, por eso son llamados generales ya que cualquier cosa que desees de cualquier área lo encontraras.
- **Específicos:** Son aquellos que se basan en una sola área, proporciona de forma concreta lo que se realizará.

2.1.2.2 Manual de Organización.

El manual de organización es aquel que ayuda a mejorar el proceso, en una palabra ayuda a que la empresa tenga un buen funcionamiento, ya que proporciona el orden, sin orden no hay progreso como dice Augusto Comte , sin no hay un orden en el cual se realicen las cosas y que se designe quien lo hará, no se podrá llegar a tener éxito, por que abra un caos, el manual ayuda a que cada quien sepa que le toca y a quien debe hacérselo llegar, para tener las cosas rápidas y de la mejor calidad.

“Exponen con detalle la estructura de la empresa y señalan los puestos y la relación que existe entre ellos para el logro de sus objetivos. Explican la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad; las funciones y actividades de los órganos de la empresa.”¹⁵

“Por su alcance se pueden dividir en:

- a) Generales
- b) Departamentales
- c) Individuales

En cuanto a su contenido:

- a) De historia y política general de la empresa
- b) Análisis y valuación de puesto
- c) Reglamentos e interiores
- d) Manuales de procedimientos

Los manuales demandan redacciones sencillas y claras; ordenación lógica, concreta y secuencial. Y todo ello teniendo como antecedentes como corolario los organigramas y los diagramas de manejo de formas.”¹⁶

2.1.2.3. Manual de Procedimientos.

Empecemos a definir lo que es un procedimiento, el cual es una serie cronológica de operaciones que realizan una actividad o tarea específica, un procedimiento se puede utilizar para cualquier área y un sistema no ya que tiene su función específica, el procedimiento una tarea o actividad puede enriquecer a más de una área.

Los manuales de procedimientos “son documentos que registran y transmiten, sin distorsiones, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas; además facilitan la actuación de los elementos humanos que colaboran en la obtención de los objetivos y el desarrollo de las funciones. Es el documento que contiene

¹⁵Benjamin Franklin (2002) “Organización y métodos” Mc Graw Hill, pag.167

¹⁶ Jose Antonio Fernandez Arena (1991) “El proceso Administrativo” Segunda Edición Diana , pag. 6

la descripción de las actividades que deben seguir en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos o más de ellas.¹⁷

“El manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.

Se conforma de”

- Portada de identificación
- Índice del manual
- Introducción
- Base legal
- Objetivo del manual
- Procedimientos
 - ✓ Folio de identificación
 - ✓ Objetivo del procedimiento
 - ✓ Políticas y/o normas de operación
 - ✓ Descripción narrativa del procedimiento
 - ✓ Diagrama de flujo
 - ✓ Formularios
 - ✓ Glosarios

“Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.

¹⁷Benjamin Flanklin (2002) “Organización y métodos” Mc Graw Hill, pag.315

- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.”¹⁸

El manual de procedimientos ayuda a facilitar el trabajo al personal ya que les dice que y como deben hacer su trabajo, los procedimientos se dividen en cuatro que son:

“Procedimientos macroadministrativos: Se refieren a aquellos procedimientos que son propuestos y aplicados por las dependencias de apoyo global, es decir, por aquellas secretarías que tienen encomiando normar y controlar el desarrollo de alguna función cuyo desempeño es común a todas las instituciones del ejecutivo federal.

Procedimientos mesoadministrativos o sectoriales: Son los que involucran a todo un sector administrativo o a dos o más instituciones que lo conforman.

Procedimientos microadministrativos o institucionales: Son los que se siguen para realizar las operaciones internas en una dependencia o entidad para cumplir sistemáticamente con sus funciones y objetivos. Dentro del ámbito institucional los procedimientos pueden clasificarse en generales o específicos. Los procedimientos generales son los que involucran operaciones que efectúan todas o más de una dirección general o su equivalencia dentro de la institución; los específicos se **circunscriben** al ámbito de una dirección general o alguna o varias de las unidades que lo conforman.”¹⁹

Pasos para realizar el manual:

Esquema

- Logotipo de la organización
- Nombre oficial de la organización
- Denominación y extensión (general o específico)

¹⁸ <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm> (fecha de consulta 16 de octubre de 2014)

¹⁹ Benjamin Franklin (2002) "Organización y métodos" Mc Graw Hill, pag.318

-Unidades responsables de su elaboración revisión y/o artículos

Partes que lo conforman:

- 1- Contenido
- 2- Índice
- 3- Introducción
- 4- Objetivo: Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- 5- Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos: Como su nombre lo dice para que área va hacer o para que actividad
- 6- Responsables: Personas que deberán realizarlo
- 7- Procedimiento: Descripción de las operaciones
- 8- Diagrama de flujo

2.1.2.4 Manual de Políticas.

Política puede definirse como el curso de acción o lineamiento general para tratar un aspecto determinado.

Las políticas pueden ser:

- a) Generales con un alcance amplio y algunas veces ambiguo;
- b) Especificas, cuando son casuísticas y enfocadas a un problema concreto;

La política necesita claridad y precisión en su contenido y deberá formarse con los siguientes ejemplos.

El manual de políticas es aquel que pone la situación más que clara entre el personal y las necesidades de la empresa, el manual ayuda a saber hasta dónde pueden comprometerla con los clientes.

2.1.2.5. Manual de Bienvenida.

“El manual de bienvenida también conocido como manual de inducción, es un documento creado por las empresas que apoya a la inducción del nuevo trabajador a la empresa, este manual le presenta al trabajador toda la información relevante de la empresa de manera general, desde su historia, dueños, objetivos, misión, visión, que se pretende como objetivo organizacional, y debe dar respuestas a todas las inquietudes laborales del nuevo trabajador,

facilitándole la integración como uno más del equipo.

El período de inducción junto con el Manual de bienvenida o acogida como también se conoce, se han ido introducido paulatinamente en muchas empresas, con resultados muy favorables, permitiendo:

- Elevar la imagen de la empresa, ya que transmite a los nuevos colaboradores, signos de seriedad y organización y la creencia de valoración del personal.
- Hacer sentir al nuevo colaborador más integrado en la empresa.
- Conocer en profundidad las características legales y especiales de su relación laboral con la empresa.
- Favorecer la comunicación interna.
- Favorecer la comunicación social del individuo, al relacionarse correctamente en su entorno laboral.

Un momento importante es el enfoque que debe tener el manual de bienvenida, por eso hay que prestar especial atención a la definición de su contenido y estructura.

- Presentación de la empresa y de su estructura accionarial, especialmente en las grandes compañías.
- Características diferenciadoras de la empresa.
- Misión y Visión de la empresa.
- Valores y objetivos.
- Organigrama con fotografías y datos de contacto.
- Objetivo y funciones de cada uno de los departamentos que componen el organigrama.
- Productos y/o servicios que se ofrecen, sus valores añadidos y lo que los diferencia de los productos y/o servicios de la competencia.
- Recomendaciones sobre conducta, hábitos de higiene e indumentaria.
- Política laboral: esquemas de pago, horarios, vacaciones, prestaciones, etc.
- Breve descripción del proceso productivo y/o de servicio y controles de calidad.

Higiene y Seguridad alimentar

- Prevención de riesgos laborales, evacuación y planes de emergencia.
- Formación.

- Buzón de ideas y sugerencias.

1. Entregar al manual a todos los empleados. Esta entrega puede se empleando las diversas herramientas de tecnologías de información de que disponga la empresa para comunicarse con sus empleados.

2. Es recomendable explicar su estructura, la obligatoriedad de que sea leído y discutido en caso de que surgieran dudas, y la obligatoriedad de firmar un documento entre empresa y empleado conforme se entrega y se recibe dicho documento.

3. Realizar pequeñas reuniones aleatorias en el tiempo, con la finalidad de hablar sobre determinados aspectos del manual que queramos mejorar, o sobre aquellos que deseemos recalcar por su nivel de importancia.

4. El manual es el documento al que debemos remitirnos en caso de que surgieran divergencias durante la relación empleado-empresa. Por eso es importante que el manual sea claro y explícito en todas las cuestiones de orden interno.

5. El manual de bienvenida es un documento que puede ir cambiando a medida que aparezcan nuevas necesidades en el entorno empresarial, y que justifiquen la necesidad de incorporar nuevos conceptos o variar algunos.

El manual de bienvenida puede llegar a ser realmente una herramienta de alto valor en la gestión estratégica de la empresa, su estructuración, redacción y puesta en práctica exige un ejercicio de reflexión sobre la empresa. ²⁰

2.1.3. Dirección

“Las organizaciones sin seres humanos son meramente estructuras, sin movimiento, sin, cambio, sin evolución; el ser humano es el único elemento que puede modificar esa estructura y, en gran medida, hacer lo mismo con la naturaleza. La dirección se considera la primera fase dinámica de la práctica administrativa, es decir, la dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional que se ha diseñado. Se le ha dado

²⁰ administracion.realmexico.info/.../manual-de-bienvenida-capital-human (fecha de consulta 16 de octubre 2014)

una gran importancia a esta etapa del proceso; algunos lo llaman comando otros como ejecución o implementación. La dirección es la parte humana del proceso, la autoridad refleja el derecho dentro de la organización se basa en los siguientes pasos:

- Determinación de los resultados esperados de un puesto
- Asignación de tareas al puesto
- Delegar autoridad para cumplir estas tareas
- Responsabilizar a las personas que ocupen dicho puesto para el cumplimiento de las tareas
- Generar los controles adecuados para medir eficiencia y responsabilidad.

La autoridad representara un derecho dentro de la organización para hacer algo basado en el puesto que uno posee, es la magnitud de la discrecionalidad que se confiere a las personas para que utilicen su capacidad de juicio a fin de tomar decisiones y emitir instrucciones. La autoridad, en el ámbito administrativo, está identificada con la base legítima del poder, por lo tanto existe ese derecho legal de ordenar a otros una acción y de exigir su cumplimiento.

“La labor que desempeña dirección, es el proceso que enfoca a la atención y abarca las energías de la gente en un sentido determinado.

Los atributos que debe reunir un director son inteligencia, energía de actuación y estudios, profundos.

El líder o director genuino necesita un cúmulo de relaciones humanas, guarda una actitud hacia los demás en la que tenga siempre presente los sentimientos humanos, las necesidades, motivaciones, percepciones, frustraciones y conflictos.”²¹

“La dirección posee dos significados por lo menos. La primera se refiere a la amplia gama de actividades mediante las cuales los gerentes establecen el carácter y el tono de su organización. Entre ellas figuran articular y ejemplificar los valores y el estilo propios de la empresa.

Es el segundo significado de dirección denota el proceso de influjo interpersonal en virtud del cual los gerentes se comunican con sus subordinados respecto a la ejecución del trabajo. Se facilita el trabajo cuando se intercambia información acerca de problemas técnicos, de

²¹ Fernandez Arena Jose Antonio (1991) “El Proceso Administrativo” Segunda Edición Diana pag. 178

coordinación y de motivación.”²²

“El liderazgo es la capacidad de influir sobre los demás con el propósito de alcanzar las metas de la organización. Por lo tanto, consiste en inyectar energía, dirigir, activar y persuadir a terceros. El liderazgo involucra de decenas de procesos interpersonales, motivar, comunicar, entrenar y mostrar a los miembros de un grupo la forma en que pueden alcanzar sus metas. El liderazgo es un componente tan importante del trabajo administrativo, que algunos consideran que la administración es el alcanzar resultados por medio de las personas. El fundamento del liderazgo en la administración implica inspirar al personal y propiciar el cambio, mientras que las otras tres funciones se enfocan más en mantener un sistema estable.”²³

2.1.4. Control

“El control es asegurar de que el desempeño se ajusta a los planes. Se trata de comparar el desempeño real con un parámetro predeterminado. Si existe una diferencia significativa entre el desempeño real y el deseado, el administrador debe tomar medidas correctivas”²⁴

“Es vigilar actividades para asegurarse de que se realicen de conformidad con lo planeado y para corregir cualquier desviación significativa.”²⁵

“Función de la dirección que mide el resultado a través de una comparación con los objetivos, implantando los cambios necesarios y supervisando el progreso.

Consiste en establecer una medida de rendimiento que se utilizara para compararla con los objetivos propuestos, con la finalidad de implantar los cambios necesarios y de supervisar los progresos. Entre sus funciones se encuentran la retroalimentación de información, la identificación de problemas potenciales y la de tomar acciones correctivas

Liderar o dirigir es facilitar que las personas obtengan lo mejor de sí mismas, así como el

²² Hamptar Dvid R. (1989) “Administración” Mc Graw Hill pag. 24

²³ Bubrin Thomson (2000) “Fundamentos de Administracion” pag. 8 y 9

²⁴ Bubrin Thomson (2000) “Fundamentos de Administracion” pag. 9

²⁵ Stephen P., Robins San Diego, Mary Coulter (2000) “Administración” Pearson Educación. Pag. 12

mejor resultado en la cooperación con otras personas.”²⁶

“El control, por medio del cual se compara el resultado con lo que se esperaba obtener y además se buscan las causas que pueden haber ocasionado desviaciones; con ello se complementará el control.

Los planes deben realizarse lo más fielmente posible, porque las desviaciones pueden acarrear otro incumplimiento. La precisión del control representa una actividad vital en los organismos dinámicos de nuestros días y permite anticiparse a situaciones extremas en que la magnitud del mal sería tan radical que ya no existiría remedio posible.”²⁷

“El control es un proceso que consiste en vigilar el proceso basándose en los objetivos y normas obtenidos de la planeación. El control cierra el ciclo de los procesos gerenciales pues relaciona el progreso o avance real con el que se previó al momento de la planeación.”²⁸

2.2 Capacitación

La capacitación es de suma importancia tanto para el trabajador como para el patrón, y la capacitación ha estado desde nuestros antepasados “En la antigüedad (2100 a C.), la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la trasmisión verbal de generación en generación. De esta forma se iba entrenando a familias completas que se especializaban en algún oficio o actividad.”²⁹

“Con la Revolución Industrial, la capacitación se transformó con la incorporación de objetos y métodos; por ejemplo, después de la aparición de los telares de Inglaterra, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad; es decir tenían a su cargo una parte del proceso de fabricación y lo realizaban; lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades. Esto fue lo que provoco la Revolución Industrial, junto con los problemas de índole obrero-patronal y la explotación de los trabajadores.”³⁰

²⁶ Gomez Mejia Luis R. Bilkin B. David (2002) “Administración” Mc Graw Hill pag. 5

²⁷ Fernandez Arena Jose Antonio (1991) “El proceso Administrativo” Diana Segunda Edición pag. 111

²⁸ Hampart R. David (1989) “Administración” Mc Graw Hill Tercera Edición pag. 24

²⁹ Grados Jaime A. “Capacitación y Desarrollo del Personal” pag. 209

³⁰ Grados Jaime A. “Capacitación y Desarrollo del Personal” pag 211

”A partir de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) se tuvo que entrenar a las personas no sólo en la actividad que realizaban en su vida cotidiana y civil, sino que se requirió capacitarlas masivamente en distintos tipos de actividades y sobre todo en las bélicas, las cuales resultaban extrañas para muchas de ellas. Durante esta etapa la mujer volvió a desempeñar un papel muy relevante en la industria, debido a que los hombres jóvenes y en edad productiva partieron a la guerra. A consecuencia de ello la capacitación se transformo de nuevo: las jornadas de trabajo sufrieron un cambio, pues había toques de queda, la producción disminuía y surgió la necesidad de elaborar productos en forma clandestina. Se formaron las escuelas a consecuencia de la Industria, la capacitación adquirió importancia, pues paso de la etapa en que solamente compartía un secreto dentro de un proceso , a la etapa de una sistematización de la enseñanza, Surgió en Estados Unidos Hoe y Cía. 1872, Westinghouse (1988), General Electric(1907).En forma paralela se desarrolla el entrenamiento mediante instituciones como la Asociación Cristiana de Jóvenes-YMCA-(1892) La sociedad Nacional para la Promoción de la Educación Industrial. Desde 1920 a la fecha la capacitación ha sufrido una evolución continua.”³¹

“Las organizaciones del siglo XXI partirán de culturas donde los opuestos se manejarán de manera adecuada; es decir al mismo tiempo podrán ser culturas fuertes y flexibles, por lo que uno de los soportes de este cambio cultural es la capacitación. Debido a que el proceso de enseñanza-aprendizaje dentro de las organizaciones se formalizó con la capacitación, el aprendizaje de nuevas pautas culturales, la mejora del clima laboral y la adquisición de nuevas habilidades personales tienen que ver con la capacitación, porque redimensionó su propia importancia, y es evidente que esta se vincula no solo con la adquisición de habilidades técnicas si no que está presente en procesos tan diferentes como la integración de equipos de alto rendimiento, el cambio de actitudes y la formación del talento organizacional.”³²

Como lo hemos visto anteriormente la capacitación es abrirle las puertas al éxito, ya que si no se capacita en tiempo y forma no se lograra ese equipo en donde no dependas al cien por ciento de las personas si no de la organización en general.

³¹ Grados Jaime A. “Capacitación y Desarrollo del Personal” pag 213

³² Martín González Socorro Olivares(2005)”Administración de Recursos Humanos Diversidad-Caos”CECSA pag.73

En las empresas se utiliza DNC que es (Diagnostico de Necesidades de Capacitación) lo cual brinda ese proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para lograr fortalecimiento en los empleados, llevando al logro de objetivos.

La capacitación logra brindarle al personal de forma teórica y práctica los conocimientos que tiene y se han actualizado, y los que no conoce y hace falta para poder desempeñar de forma correcta sus funciones, en la actualidad se debe conocer de la mayoría de las áreas para poder crecer y no estancar a la organización.

La capacitación es una gran inversión, ya que cada vez que la empresa contrata a alguien debe invertir dinero y el menor tiempo para que de forma rápida pueda integrarse al puesto realizando de forma correcta sus funciones, es de vital importancia estar capacitando a todo el personal, no porque ya tengan mucho trabajando no salga algo nuevo y nuestro personal se va haciendo obsoleto y nuestra inversión de un principio se va a ver mermada y no valdrá la pena.

“La legislación laboral mexicana contempla una obligación del patrón, en cuanto a una capacitación constante, que permita una fuerza laboral mejor preparada y dispuesta a ocupar mejores puestos de más responsabilidad. En la frontera con Estados Unidos, en las que se aprovecha la mano de obra barata (en su mayoría de mujeres) que son rápidamente capacitadas, por su habilidades manuales. Una obligación de los empleados es entrenar y distribuir a los trabajadores que sea desplazados por la implementación de máquinas.”³³

“Capacitación y desarrollo: Capacitación se refiere a las actividades que ayudan a los empleados a superar sus limitaciones y mejorar su desempeño en los puestos que posee. Desarrollo se refiere a las prácticas que ayudan a los empleados a adquirir experiencias que necesitaran en el futuro para poder avanzar en sus carreras. Aun cuando una empresa contratara tan solo a las personas más calificadas que hubiera, es probable que, no obstante, tendría que invertir en capacitación y desarrollo. Las actividades pueden ir desde una sesión de inducción de un día hasta un plan de carrera personalizado a largo plazo.

Capacitación de inducción: Casi todas las personas recién contratadas tienen que “aprender

³³ Fernandez Arena Jose Antonio (1991) “El proceso Administrativo” Segunda Edición Diana pag. 183

las entretelas. Toda empresa tiene su manera de hacer las cosas y es importante que todos los empleados las comprendan. Unas cuantas horas de capacitación en los primeros días que los recién contratados ésta en el trabajo ayuda a introducirles a la forma de hacer las cosas de la empresa.

Cada empleado es esencial para el éxito de la organización. La capacitación para puestos específicos es diseñada y proporcionada por los cinco mejores empleados de cada categoría del trabajo. Colaborando juntos, aquellos que están desempeñando mejor cada trabajo preparan un conjunto de principios que todos los que desempeñan ese trabajo deben comprender para desempeñarlo bien. Además, la capacitación nunca termina. Durante los primeros 10 minutos de cada jornada, todos los empleados participan juntos en la "lineación", que se utiliza para recordar a todos los miembros del equipo que deben luchar por estar a la altura de los valores de la organización. Cada año los empleados asisten a una capacitación adicional para obtener su certificado anual de capacitación.

Las organizaciones gastan enormes cantidades de dinero en capacitación para remediar esta condición de los trabajadores, porque piensan que si ellos logran dominar ciertas habilidades básicas, entonces podrán desempeñar una serie de empleos y también lidiar con alguna de las nuevas tecnologías."³⁴

2.3. Redes Sociales.

Las redes sociales son de vital importancia hoy en día en el proceso de comunicación, y serán de gran ayuda para simplificar los procesos,³⁵ Harfoush, dice que **"cuando los individuos se unen a través de Internet pueden hacer que surja algo completamente nuevo"**, las redes sociales favorecen la comunicación mundial de un modo más efectivo de lo que hemos visto en ningún otro momento de la historia".

"Todos somos arquitectos tecnológicos: podemos usar la tecnología para construir y reconstruir el mundo que nos rodea", matizaba. Ejemplos no le faltan: el éxito de la Universidad de la Gente en el ámbito educativo, plataformas como Etsy o Innocentive que permiten a cualquier persona convertirse en fabricante o en gerente de su propia compañía,

³⁴ Jackson Siocom Hellrie Gel(2009) "Administración un enfoque basado en competencias" pag. 440 y 441.

³⁵<http://www.muyinteresante.es/tecnologia/articulo/ilas-redes-sociales-cambiaran-el-mundo>(fecha de consulta 22 de mayo de 2013)

ejemplos de *crowdsourcing* para proyectos científicos y culturales, iniciativas sanitarias como Global Safety que permite a cualquier persona del mundo comprobar si un medicamento es seguro o no - y que ha evitado 700.000 muertes, a pesar de que fue creado por una sola persona-, proyectos como el que permitió a ciertos de sujetos participar en la reforma de la Constitución de Islandia a través de Facebook, etc.

Las redes sociales, también conocidas como social media, son estructuras compuestas de grupos de personas, que están interconectadas a través de diversos servicios o páginas web. Las personas conectadas comparten uno o más tipos de relaciones, como amistad, parentesco, intereses comunes o conocimientos. Las comunicaciones se dan entre los diferentes nodos de la red, es decir, entre cada uno de los integrantes. Actualmente, las redes sociales más famosas son Twitter y Facebook”.³⁶

2.3.1. Hotmail.

Hotmail fue fundado por Sabeer Bhatia y Jack Smith publicado en julio de 1996 como "Hotmail", siendo uno de los primeros servicios de correo electrónico gratuitos, pero en 1997 fue adquirido por Microsoft por 400 millones de dólares, cambiando el nombre a MSN.

Hotmail, brindando una última versión en el 2011 que venció en Febrero de este año, actualizándose radicalmente y convirtiendo a Hotmail en outlook.com, este cambio logró tener más espacio en la mensajería hasta un treinta por ciento, logró quedarse con las cuentas de Hotmail, se eliminaron todos los anuncios gráficos.

CÓMO PODRÍA AYUDAR HOTMAIL A LAS EMPRESAS

“5 ventajas de usar una dirección de correo electrónico comercial personalizada

Es fácil conseguir y usar cuentas gratis de correo electrónico, así que podrías estar reacio a cambiarte a una cuenta pagada. Pero cuando ves las ventajas de usar tu propio nombre de dominio para tu dirección de correo electrónico, como mayor credibilidad, oportunidades de personalización de marca y cuán accesibles son, verás que no puedes darte el lujo de no usar uno.

Ten un aspecto profesional: Te guste o no, existen prejuicios respecto de las direcciones de correo electrónico. Si bien una dirección de AOL podría resultarte funcional y servirte, puede hacerte ver desfasado, y parecería que tu empresa es menos establecida y menos seria

³⁶http://www.milenio.com/Topicos/Milenio/redes_sociales.aspx?O=0 (fecha de consulta 22 de mayo de 2014).

Ponle una marca a tu empresa: Desarrolla la identidad de tu negocio. Coloca el nombre de tu compañía en frente de tus clientes y clientes potenciales, proveedores, vendedores y socios con cada correo electrónico que envías. Cuando tu dirección de correo electrónico es el nombre de tu empresa, estás comercializando tu negocio con cada correo electrónico que envías.

Protección contra el correo no solicitado peligroso: Por lo general, las cuentas de correo electrónico pagadas incluyen filtros de correo no solicitado y antivirus para mantener tu bandeja de entrada limpia y segura contra el correo no solicitado peligroso. También tienen directorios, carpetas para organizarte y cifrado del correo electrónico con protección mediante contraseña para mantener la privacidad de la información que envías y recibes.

Administra todas las cuentas de correo electrónico en un solo lugar: Si tienes una dirección de correo electrónico personalizada, no necesitas revisar varias cuentas de correo electrónico ni preocuparte por los mensajes que se pierden en tu correo electrónico gratis. La mayoría de los correos electrónicos, como Hotmail y Gmail, te permiten reenviar todos los mensajes a cualquier dirección de correo electrónico que desees.

Haz que tu empresa se pueda encontrar fácilmente en línea: Los clientes y los posibles clientes con los que te has enviado correspondencia en algún momento no siempre recuerdan cómo pueden buscarte en línea. Sin embargo, si tienen la dirección de correo electrónico de tu empresa en su directorio en línea, pueden ver tu nombre de dominio en tu dirección de correo electrónico y saber exactamente cómo buscar tu sitio web³⁷

2.3.2. Yahoo.

Los creadores de Yahoo son David y Jerry conocidos como yahoos que eran nombrados así por el padre de uno de ellos les parecía que eran inquietos como lo eran unos personajes del libro los viajes de Gulliver de Jonathan Swift, un Yahoo es una criatura salvaje, sucia y de costumbres desagradables, que se parece demasiado al ser humano. Es una empresa global de medios con sede en Estados Unidos, posee un portal de Internet, un directorio web y una serie de servicios, incluido el popular correo electrónico Yahoo!. Su misión es "ser el servicio global de Internet más esencial para consumidores y negocios". Fue fundada en enero de 1994 por dos estudiantes de postgrado de la Universidad de Stanford, Yerry Yang y David Filo. Yahoo! se constituyó como empresa el 2 de Marzo de 1995 y comenzó a cotizar en bolsa el 12 de Abril de 1996. La empresa tiene su sede corporativa en Sunnyvale, California, Estados Unidos.

³⁷ <https://mx.godaddy.com/business/why-you-should-not-use-gmail-or-hotmail-for-business.aspx> (fecha de consulta 30 de octubre de 2014)

El 29 de julio de 2009, se anunció que en 10 años, Microsoft tendrá acceso completo al motor de búsqueda de Yahoo para usarse en futuros proyectos de Microsoft para su motor de búsqueda Bing.

CÓMO AYUDA YAHOO A LAS EMPRESAS

Reto

“Trada, que populariza campañas de publicidad de búsqueda, permite que los anunciantes aprovechen el conocimiento de una diversa comunidad de expertos en búsquedas de pago. Esos expertos, denominados optimizadores, son recompensados por generar oportunidades de ventas para pequeñas empresas en diversos motores de búsqueda. Trada deseaba sondear a las audiencias que toman las decisiones sobre qué comprar o a dónde viajar. Y audiencias que tienen dinero para gastar.

Solución

Los clientes de Trada no disponen del tiempo ni los conocimientos necesarios para administrar eficazmente campañas continuadas de búsqueda de pago en varias redes de anuncios. Con todo, no hacer publicidad en la Yahoo Bing Network implica que los anunciantes de la pequeña empresa podrían perder una parte cada vez mayor de su mercado de destino. Trada trabaja con Yahoo Bing Network utilizando su propio algoritmo de división de presupuesto para maximizar el rendimiento de las campañas.

Resultados

Sus clientes suelen obtener tasas de conversión mucho más altas en la Yahoo Bing Network. Warren Kay, Director de ingresos de Trada, dice que la razón está muy clara: cuando los clientes presentan sus productos a su público objetivo, es mucho más probable que los usuarios haga clic en el anuncio y, por último, hagan una compra. Por otra parte, afirma, hay menos competencia en la Yahoo Bing Network, de forma que los anunciantes pueden comprar clics con un coste menor que en Google y aumentar así el retorno de la inversión³⁸

³⁸ <http://advertise.bingads.microsoft.com/es-xl/cl/18/trada-caso-de-exito> (fecha de consulta 20 de noviembre 2014)

2.3.3. Facebook

Surgió en la universidad de harvad por el estudiante Mark Zuckerberg, utilizándose solo en la institución como medio de información, después logro el gusto de los demás que no pertenecían a la escuela, así que comenzó a extenderse a todos aquellos que tenían correo electrónico, los beneficios que ha traído esta red social es muy grande, cualquier medio se expresa por ahí la televisión, la radio, las empresas, las instituciones, los jóvenes, la política, grupos de personas que gritan por un mundo mejor en todos los aspectos, y como todo tiene desventajas como son el acoso, el secuestro, la extorsión entre muchos más.

“La principal utilidad de esta página es la de compartir recursos, impresiones e información con gente que ya conoces (amigos o familiares). Aunque también se puede utilizar para conocer gente nueva o crear un espacio donde mantener una relación cercana con los clientes de tu negocio.

Además, tiene un componente importante de interactividad. Posee una serie de mini aplicaciones disponibles, como por ejemplo juegos que permiten interactuar con otros usuarios. Por otra parte permite desarrollar aplicaciones que puedan ser utilizadas desde la página web.”³⁹

Servicios que ofrece

Actualmente Facebook ofrece una variedad de servicios a los usuarios y ofrece los que se mencionan a continuación:

Lista de amigos: En ella, el usuario puede agregar a cualquier persona que conozca y esté registrada, siempre que acepte su invitación.²¹ En Facebook se pueden localizar amigos con quienes se perdió el contacto o agregar otros nuevos con quienes intercambiar fotos o mensajes. Para ello, el servidor de Facebook posee herramientas de búsqueda y de sugerencia de amigos.

Chat: Servicio de mensajería instantánea en dispositivos móviles y computadores a través de Facebook Messenger.

³⁹<http://www.aulaclie.es/articulos/facebook.html> (fecha de consulta 07 de Abril de 2014)

Grupos y páginas: Es una de las utilidades de mayor desarrollo reciente. Se trata de reunir personas con intereses comunes. En los grupos se pueden añadir fotos, vídeos, mensajes, etc. Las páginas, se crean con fines específicos y a diferencia de los grupos no contienen foros de discusión, ya que están encaminadas hacia marcas o personajes específicos y no hacia ningún tipo de convocatoria.

Además, los grupos también tienen su normativa, entre la cual se incluye la prohibición de grupos con temáticas discriminatorias o que inciten al odio y falten al respeto y la honra de las personas. Si bien esto no se cumple en muchas ocasiones, existe la opción de denunciar y reportar los grupos que vayan contra esta regla, por lo cual Facebook incluye un enlace en cada grupo el cual se dirige hacia un cuadro de reclamos y quejas

Muro: el muro (*wall* en inglés) es un espacio en cada perfil de usuario que permite que los amigos escriban mensajes para que el usuario los vea. Sólo es visible para usuarios registrados. Permite ingresar imágenes y poner cualquier tipo de logotipos en tu publicación. Una mejora llamada supermuro permite incrustar animaciones flash, etc. En noviembre de 2011, Facebook comenzó a implementar un sustituto del muro, el cual llevará por nombre Biografía.

Fotos: Según Facebook, hay:5 mil millones de fotos de usuario.
160 terabytes de almacenaje.

Regalos: los regalos o *gifts* son pequeños íconos con un mensaje. Los regalos dados a un usuario aparecen en la pared con el mensaje del donante, a menos que el donante decida dar el regalo en privado, en cuyo caso el nombre y el mensaje del donante no se exhibe a otros usuarios.²²

Una opción "anónima" está también disponible, por la cual cualquier persona con el acceso del perfil puede ver el regalo, pero solamente el destinatario verá el mensaje.

Algunos regalos eran gratuitos y el resto cuestan un dólar (es necesario un número de tarjeta de crédito o cuenta Paypal).⁴⁰

La función de Regalos ya no existe desde que se implementó las biografías.

⁴⁰ <http://maaggio.blogspot.mx/2010/09/servicios-que-ofrece-facebook.html> (fecha de consulta 21 de agosto 2014)

Botón "Me gusta": Esta función aparece en la parte inferior de cada publicación hecha por el usuario o sus contactos (actualizaciones de estado, contenido compartido, etc.), se caracteriza por un pequeño ícono en forma de una mano con el dedo pulgar hacia arriba. Permite valorar si el contenido es del agrado del usuario actual en la red social, del mismo modo se notifica a la persona que expuso ese tema originalmente si es del agrado del alguien más (alguno de sus contactos) Anteriormente iba a ser llamado "Me impresiona" pero los usuarios decidieron nombrarla "Me gusta", aunque también es llamado incorrectamente en español con el término "Like".

App Center: contendrá de las mejores apps disponibles para la red social. Mostrará los hábitos de cada persona, las aplicaciones que estén más relacionadas con su actividad diaria. Se podrá ingresar a la tienda desde internet como dispositivos móviles. Cada aplicación tendrá una página con descripción, que incluirá imágenes y opiniones de usuarios.

Aplicaciones: Son pequeñas aplicaciones con las que puedes averiguar tu galleta de la suerte, quien es tu mejor amigo, descubrir cosas de tu personalidad, etc.

Juegos: la mayoría de aplicaciones encontradas en Facebook se relacionan con juegos de rol, juegos parecidos al Trivial Pursuit (p. ej. geografía), o pruebas de habilidades (digitación, memoria). Entre los más célebres se encuentran los juegos de pusckab mine-craftPlayfish, como Pet society, los juegos de Zynga Games como FarmVille²⁶ y CityVille además los juegos de Digital Chocolate como Tower Bloxx.

Poke: Un App para dispositivos móviles que es similar al chat, pero incluyen dibujos a mano alzada.

Biografía

En noviembre de 2011, Mark Zuckerberg anunció una nueva presentación para Facebook, se trata de la **Biografía** (Timeline [Línea del tiempo] en inglés), que reemplazará al Muro. Se publicó en diciembre del mismo año, y tiene como objetivo agilizar y optimizar el paseo de los usuarios por los perfiles de todos los contactos. Contiene algunas mejoras, como por ejemplo, fecha exacta de publicaciones, actualizaciones de estado, comentarios, etc., y brinda la posibilidad de llegar a ellas casi de inmediato, así tengan mucho tiempo. Permite agregar una foto de portada adicional en la parte superior del perfil de la persona (cabe mencio-

nar que esta es visible para todo el mundo, y no existe la posibilidad de cambiar la privacidad), mantiene ordenadas y organizadas las actividades de la persona: Lista de amigos, *Me gusta* en las páginas seleccionadas por el usuario, información personal, suscripciones, etc. “Los usuarios tienen la posibilidad de activarla”⁴¹ o conservar el antiguo aspecto del Muro, aunque es momentánea su duración, ya que si el usuario no activa la biografía, los mismos organismos de Facebook han de hacerlo en una fecha no esperada, fecha que ha sido objeto de diversas controversias por varios usuarios que señalan que sería en un día específico, y que de no activar la biografía la cuenta sería cancelada para el usuario. El 30 de marzo de 2012, los organismos de Facebook implementaron la Biografía para las páginas, cabe mencionar que esta si fue obligatoria para todo el mundo.

Este nuevo método, sin embargo no ha tenido un buen recibimiento por muchas personas alrededor del mundo, sobre todo refiriéndose a América Latina. Muchos usuarios argumentan sentirse demasiado incómodas por las nuevas funcionalidades y detalles de la Biografía, argumentando y a la vez exigiendo también el regreso del Muro. No obstante, a partir de agosto de 2012 hasta noviembre del mismo año, Facebook reemplazó gradualmente los Muros por las Biografías (haciéndolas obligatorias para todos).

En marzo de 2013, la web mashable filtró imágenes del nuevo cambio de imagen de la red social de Zuckerberg. Algunos de los cambios filtrados son la desaparición de las miniaturas de la derecha del nombre del usuario, además la columna donde se escriben las publicaciones pasará a localizarse a la derecha en vez de a la izquierda. Ampliando así el espacio para visualizar las opiniones personales, entre otros cambios.

Facebook en números

Facebook tiene alrededor de 900 millones de usuarios registrados alrededor de todo el mundo. De acuerdo a Alexa.com, la página subió del lugar número 60 de las más visitadas al número 7 en un año. Actualmente se encuentra en la posición 2. Quantcast la pone en el lugar número 16, y Compete.com en el 20. La página es la más popular para subir fotografías, con estadísticas de más de 83 millones de fotos subidas a diario. El 3 de noviembre del 2007, había siete mil (7000) aplicaciones en el sitio, cien agregadas cada día; y en enero de 2010 superaban las 500.000.

⁴¹ <https://www.facebook.com/about/timeline> (fecha de consulta 21 de agosto de 2014)

Impacto internacional

Los diez países con más usuarios en Facebook

Los diez países de habla hispana con más usuarios en Facebook

En Venezuela según una prueba realizada por la Universidad de Carabobo un 80% de los jóvenes entre 13 y 21 años son usuarios de Facebook activos.

En Chile, por ejemplo, se han realizado estudios respaldados por universidades que afirman que el 73% de los jóvenes chilenos de entre 18 y 29 años son usuarios de Facebook.

La película *The social network*, dirigida por David Fincher, fue estrenada el 1 de octubre de 2010; basada en el libro *Multimillonarios por accidente*, de Ben Mezrich (Alienta Editorial: 2010, ISBN 978-84-92414-20-8), narra el nacimiento de Facebook. Sin embargo, su creador no está satisfecho porque dice que no se ajusta a la realidad.

Botón del pánico

Con respecto a las dudas sobre la protección de los menores en las redes sociales, Facebook ha incorporado a su plataforma un botón del pánico. Este botón no es más que una aplicación para que los niños y adolescentes tengan un acceso rápido a una herramienta que les permita ponerse en contacto con las autoridades en caso de detectar un indicio de abuso en línea. Por el momento la aplicación sólo estará disponible en el Reino Unido. El Centro de Protección Online de Menores británico (CEOP, por sus siglas en inglés) negoció durante meses la incorporación de este sistema de prevención en Facebook, tras haber llegado ya a acuerdos con otros servicios similares como MySpace y Bebo.

Facebook en otros idiomas

“El idioma base de Facebook es el inglés de Estados Unidos que lo pone el equipo de Facebook. Los otros idiomas los traducen los usuarios de forma desinteresada y no lucrativa mediante una aplicación que hay para ello. La aplicación se llama Translation y esta es la página web. Facebook en español fue el primer idioma distinto del inglés y el proceso de traducción se completó en febrero del 2008. Colaboraron más 1500 usuarios para traducirlo en menos de 1 mes.

Críticas

Facebook ha recibido diversas de críticas desde que alcanzó difusión global. Especialmente por sus términos de uso, en cuanto a datos e imagen, y el acceso a la información de los usuarios una vez dados de baja. También debido al alcance que está teniendo entre menores, sus efectos psicológicos y sus alarmantes políticas de privacidad

En el momento de aceptar el contrato de términos de uso de la comunidad, el usuario cede la propiedad exclusiva y perpetua de toda la información e imágenes que agregue a la red social

Facebook no es muy estricto en cumplir sus reglamentos ya que no deben tenerlo las personas menores de trece años, no deben mandarte que te agregaron como amigo si no tienes cuenta de Facebook. Pero lo que lo hace importante es que a pesar de la gran competencia que tiene con otros espacios cibernéticos es el más reconocido, ha logrado ser el más importante, los lugares que son más seguidores son india, Brasil, México y Estados Unidos.

Las redes sociales son importantes porque gracias a ellas se tiene comunicación con el mundo, pero no creo que sea de mucha ayuda cuando saben toda tu vida, porque a la sociedad le gusta tener informado a todo el mundo de sus actividades, últimamente se ha perdido la comunicación en la familia, ahora lo que buscan todos es ser el más famoso tener el más grande número de amigos aunque no los conozcas, eso va a orillar que todos se aíslen, es importante convivir con las personas de frente, los medios y sobre todo las empresas les es gran ayuda para informar hay que saber usar las redes sociales y pensar dos veces muy bien qué es lo que le vas a compartir al mundo de ti y sobretodo leer las condiciones antes de aceptar.

2.3.4. Twitter

Twitter es originario de San Francisco California, fue creado por Jack Dorsey en marzo de 2006 lanzándolo en julio del mismo año, ganó mucha popularidad con los famosos, se le conoce como el SMS de Internet.

“Twitter es una aplicación web gratuita de microblogging que reúne las ventajas de los blogs, las redes sociales y la mensajería instantánea. Esta nueva forma de comunicación, permite a

sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas de su interés a través de mensajes breves de texto a los que se denominan *Updates* (actualizaciones) o *Tweets*, por medio de una sencilla pregunta: **¿Qué estás haciendo?**

Los usuarios envían y reciben updates de otros usuarios a través de breves mensajes que no deben superar los 140 caracteres, vía web, teléfono móvil, mensajería instantánea o a través del correo electrónico; e incluso desde aplicaciones de terceros, como pueden ser Twitterrific, Facebook, Twitterlicious, Twinkle, y muchas otras.⁴²

CÓMO AYUDA TWITER A LAS EMPRESAS

“Aumentar el tráfico de tu web corporativa. Debido a su carácter viral y a su expansión exponencial que aumenta día a día, estar presente en Twitter garantiza un aumento significativo del número de visitas registradas a la web de tu negocio. No hay que olvidar que cada día se registran unos 300.000 usuarios nuevos.

Conocer la opinión de tus clientes Es algo que resulta vital para las empresas y a lo que suelen destinar enormes partidas de presupuesto. Twitter ofrece la posibilidad de realizar encuestas de forma gratuita a tus clientes, proveedores, usuarios o potenciales clientes, a través de aplicaciones como Polldaddy o Twtpoll.

Crear y promover eventos A través de Twitter puedes crear y promover distintos eventos que te ayudarán a posicionarte, a ti o a tu empresa, dentro de un determinado ámbito profesional. Para ello sólo debes registrarte en Taweet. Desde esta aplicación se puede configurar la fecha y hora del evento y publicarlo como cualquier otro "tweet". Puedes elegir entre publicar el evento inmediatamente o programar su fecha de publicación para otro momento.

Networking Profesional Twitter permite categorizar los "tweets" mediante Hastags (#) Colocando el símbolo # delante de la palabra que queremos utilizar como criterio de clasificación (ver apartado „Otras opciones para mis "tweets": utilizar un "hashtag"“). De esta manera, aumentarás la visibilidad de tus mensajes en los sectores que te resulten de interés. Sin duda, esto supone una gran ventaja frente a otras redes más generalistas, como Facebook.

⁴²<http://www.masadelante.com/faqs/twitter> (fecha de consulta 27 de agosto de 2014)

Atención al cliente. Cada vez son más las empresas que utilizan Twitter para dar una rápida y eficiente atención a sus clientes, usuarios y proveedores. Esta tendencia cada vez se hace más común entre las grandes empresas nacionales e internacionales. Para los clientes, poder dirigirse de forma directa y rápida a una empresa de la que son usuarios, bien sea para expresar una queja, hacer una consulta o incluso felicitar o dar su agradecimiento por un buen servicio, es mucho más atractivo para muchos que una llamada telefónica, el correo postal o electrónico o la visita presencial.⁴³

⁴³ <http://www.enredar.fundaciononce.es/twitter/twitter-21.html> (fecha de consulta 25 de Noviembre 2014)

CAPÍTULO 3

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO.

Historia de la S.T.P.S.

”Durante el Porfiriato (de 1876 a 1911), la tierra era casi la única fuente de riqueza en México y estaba concentrada en las manos de un pequeño sector de la sociedad, lo que provocaba la explotación desmedida de los trabajadores del campo. Las jornadas laborales eran de por lo menos 14 horas diarias y los salarios muy bajos; hombres, mujeres y niños eran sometidos a condiciones infrahumanas.

Tras asumir la Presidencia de la República, a consecuencia del movimiento armado revolucionario de 1910, Francisco I. Madero decretó el 18 de diciembre de 1911 la creación del Departamento del Trabajo, dentro de la entonces Secretaría de Fomento, Colonización e Industria, para solucionar los conflictos laborales bajo un esquema fundamentalmente conciliatorio.

En 1915, durante el mandato de Venustiano Carranza, el Departamento del Trabajo se incorporó a la Secretaría de Gobernación, y al mismo tiempo se elaboró un proyecto de ley sobre el contrato de trabajo. Dos años después fue promulgada la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que en su artículo 123 decretó los siguientes derechos de los trabajadores:

- La fijación de la jornada máxima de ocho horas.
- La indemnización por despido injustificado.
- El derecho de asociación y de huelga.
- El establecimiento de normas en materia de Previsión y Seguridad Social.

La Junta Federal de Conciliación y Arbitraje la naturaleza misma del régimen federal ocasionó problemas para interpretar las disposiciones constitucionales en los casos que trascendían el ámbito geográfico de las entidades federativas.

Ante esa situación, en 1927 se creó la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (JFCA) con el propósito de reglamentar la competencia en la resolución de conflictos laborales en el ámbito federal. Se integró por un mismo número de representantes de los empleadores, de los trabajadores y del gobierno, por conducto de la entonces Secretaría de la Industria, Comercio y Trabajo.

La primera Ley Federal del Trabajo se decretó el 27 de agosto de 1931; en consecuencia, el Presidente Abelardo Rodríguez otorgó plena autonomía al Departamento del Trabajo, hecho que le confirió una serie de atribuciones bien definidas, entre las que destacan las siguientes:

1. Vigilar el cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo.
2. Buscar soluciones a los conflictos laborales mediante la conciliación.
3. Desarrollar una política de previsión social y de inspección.
4. Crear comisiones mixtas y otros órganos preventivos y conciliadores.

No obstante su autonomía, con el paso de los años la estructura del Departamento del Trabajo ya no respondía a las características y a la complejidad del sector laboral. Así, el Presidente Manuel Ávila Camacho promulgó en 1940 una nueva Ley de Secretarías de Estado, en la que se estableció que el Departamento del Trabajo se convertía en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), cuya estructura y organización permitirían responder a las demandas sociales, producto de la evolución del sector y del desarrollo del movimiento obrero nacional.

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo .La citada evolución propició una serie de cambios laborales en muchos niveles: el establecimiento de nuevos derechos de la mujer trabajadora; la modificación al régimen de fijación de salarios y de participación de utilidades, y la federalización de diversas ramas industriales, entre otros. Todo ello motivó que el 2 de junio de 1975 se decretara la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal de la defensa del Trabajo como un órgano desconcentrado de la STPS, con suficiente rango y autonomía para velar por el cumplimiento de la legislación laboral vigente, y para dar garantía de la defensa de los trabajadores.

Posteriormente, el Congreso de la Unión abrogó la Ley de Secretarías de Estado y decretó, durante la administración de José López Portillo, una nueva Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976. Dicha legislación redefinió las atribuciones de la STPS, según se describe más adelante.

Los organismos sectorizados. En cuanto al agrupamiento de entidades de la Administración Pública Paraestatal por sectores definidos, establecido en el Acuerdo Presidencial del 17 de enero de 1977, quedaron bajo la coordinación del Secretario del Trabajo y Previsión Social (según la estructura vigente) los siguientes organismos:

- La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (Conasami), creada el 21 de noviembre de 1962.
- El Comité Nacional Mixto de Protección al Salario (Conampros), creado el 3 de abril de 1974.
- El Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores (Fonacot), creado el 2 de mayo de 1974.”⁴⁴

3.1. Funciones de la Subdelegación Federal del Trabajo.

Las funciones que se desempeñan en la Subdelegación Federal del Trabajo son:

符 Oficialía de Partes

符 Capacitación

Coordinación de cursos.

D.N.C.

符 Jurídico.

符 P.A.P.

符 Inspección.

符 Archivo.

符 R.H.

Entre otras

Inscripción de los usuarios a los cursos: Los usuarios se informan entre las mismas empresas porque no hay mucha difusión de los cursos, todo se hace por medio de correo electrónico, mandan sus datos de la empresa, los empleados que quieren inscribir no mayor a tres, cuando la responsable del área de coordinación de cursos revisa los correos, les manda confirmación a los seleccionados con el formato que deberán llenar y reenviar o traer el día del curso.

Programación de los instructores: Los instructores son voluntarios y nos confirman desde que sale el nuevo plan anual, pero no hay nada que los sancione por cancelar, cuando llega a pasar, deberán notificar como mínimo con dos semanas antes, para que se pueda conseguir a otro instructor sin problemas.

Se realiza el listado del material que ocupara el instructor, para tener todo el día del curso.

⁴⁴http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/quienes_somos/quienes_somos/historia_stps.htm

Recepción de entrada y salida: El día del curso deberán ingresar a más tardar a las nueve y cuarto, a la entrada deberán pegarse una etiqueta con su nombre para que el instructor los pueda identificar, firmar una hoja donde está su nombre y de la empresa que vienen, a las once se hace un receso de quince minutos, brindándoles café o té con galletas, al final del curso se les proporcionan unas evaluaciones para el instructor y otra en donde se les pregunta para saber que aprendieron del curso, la hoja donde firmaron les sirve para saber cuáles son las personas que asistieron y realizarles constancias de aprobación del curso que se entregaran al final del curso, por la responsable del área de coordinación de cursos o por el responsable de jurídico.

Tabulación de evaluaciones: Al obtener las evaluaciones se registran en una tabla en la computadora y se gráfica, brindando resultados consistentes para entregarlos al subdelegado por cada curso.

3.2. Responsabilidades de la Subdelegación Federal del Trabajo.

- **La coordinadora o el coordinador:** Deberá informar a las empresas de los cursos, mantener actualizada la página de Facebook, tener lista la sala para el curso, tener el material que solicitan los instructores, realizar las listas de asistencias, ponerle a todos los usuarios etiqueta con su nombre, entregar constancias y pasarles las evaluaciones.
- **Inspectores:** Impartir el curso de forma clara, precisa y tolerante así como de resolver todas las dudas que surjan del curso, llegar puntual, cuidar el material de la institución y no hacer mal uso de la información proporcionada en el curso.
- **Usuarios:** Ser puntuales, traer el formato PAP 02, firmar su asistencia, participar durante el curso y seguir las indicaciones del instructor.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DE LA SUBDELEGACIÓN

FEDERAL DEL TRABAJO





**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 1 de 29

ÍNDICE

- 1.1. Historia de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.
- 1.2. Funciones a Desempeñar.
- 1.3. Responsabilidades.
- 1.4. Procedimientos
 - 1.4.1. Procedimiento de como subir los cursos al Facebook.
 - 1.4.1.1. Diagrama de flujo
 - 1.4.2. Procedimiento del registro de usuarios a los cursos
 - 1.4.2.1. Diagrama de flujo
 - 1.4.3. Procedimiento de cómo deben registrarse los usuarios a los cursos.
 - 1.4.3.1. Diagrama de flujo
 - 1.4.4. Procedimiento del día del curso
 - 1.4.4.1. Diagrama de flujo
- 1.5. Anexos.
- 1.6. Resultados de las entrevistas

ELABORÓ

REVISÓ

AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 2 de 29

HISTORIA DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Durante el Porfiriato (de 1876 a 1911), la tierra era casi la única fuente de riqueza en México y estaba concentrada en las manos de un pequeño sector de la sociedad, lo que provocaba la explotación desmedida de los trabajadores del campo. Las jornadas laborales eran de por lo menos 14 horas diarias y los salarios muy bajos; hombres, mujeres y niños eran sometidos a condiciones infrahumanas. Tras asumir la Presidencia de la República, a consecuencia del movimiento armado revolucionario de 1910, Francisco I. Madero decretó el 18 de diciembre de 1911 la creación del Departamento del Trabajo, dentro de la entonces Secretaría de Fomento, Colonización e Industria, para solucionar los conflictos laborales bajo un esquema fundamentalmente conciliatorio.

En 1915, durante el mandato de Venustiano Carranza, el Departamento del Trabajo se incorporó a la Secretaría de Gobernación, y al mismo tiempo se elaboró un proyecto de ley sobre el contrato de trabajo. Dos años después fue promulgada la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que en su artículo 123 decretó los siguientes derechos de los trabajadores:

- La fijación de la jornada máxima de ocho horas.
- La indemnización por despido injustificado.
- El derecho de asociación y de huelga.
- El establecimiento de normas en materia de Previsión y Seguridad Social.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 3 de 29

HISTORIA DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

La Junta Federal de Conciliación y Arbitraje la naturaleza misma del régimen federal ocasionó problemas para interpretar las disposiciones constitucionales en los casos que trascendían el ámbito geográfico de las entidades federativas.

Ante esa situación, en 1927 se creó la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (JFCA) con el propósito de reglamentar la competencia en la resolución de conflictos laborales en el ámbito federal. Se integró por un mismo número de representantes de los empleadores, de los trabajadores y del gobierno, por conducto de la entonces Secretaría de la Industria, Comercio y Trabajo.

La primera Ley Federal del Trabajo se decretó el 27 de agosto de 1931; en consecuencia, el Presidente Abelardo Rodríguez otorgó plena autonomía al Departamento del Trabajo, hecho que le confirió una serie de atribuciones bien definidas, entre las que destacan las siguientes:

1. Vigilar el cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo.
2. Buscar soluciones a los conflictos laborales mediante la conciliación.
3. Desarrollar una política de previsión social y de inspección.
4. Crear comisiones mixtas y otros órganos preventivos y conciliadores.

ELABORO

REVISO

AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 4 de 29

HISTORIA DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

No obstante su autonomía, con el paso de los años la estructura del Departamento del Trabajo ya no respondía a las características y a la complejidad del sector laboral. Así, el Presidente Manuel Ávila Camacho promulgó en 1940 una nueva Ley de Secretarías de Estado, en la que se estableció que el Departamento del Trabajo se convertía en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), cuya estructura y organización permitirían responder a las demandas sociales, producto de la evolución del sector y del desarrollo del movimiento obrero nacional.

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo .La citada evolución propició una serie de cambios laborales en muchos niveles: el establecimiento de nuevos derechos de la mujer trabajadora; la modificación al régimen de fijación de salarios y de participación de utilidades, y la federalización de diversas ramas industriales, entre otros. Todo ello motivó que el 2 de junio de 1975 se decretara la expedición del Reglamento de la Procuraduría Federal de la defensa del Trabajo como un órgano desconcentrado de la STPS, con suficiente rango y autonomía para velar por el cumplimiento de la legislación laboral vigente, y para dar garantía de la defensa de los trabajadores.

ELABORO

REVISO

AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 5 de 29

HISTORIA DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

Posteriormente, el Congreso de la Unión abrogó la Ley de Secretarías de Estado y decretó, durante la administración de José López Portillo, una nueva Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976. Dicha legislación redefinió las atribuciones de la STPS, según se describe más adelante.

Los organismos sectorizados. En cuanto al agrupamiento de entidades de la Administración Pública Paraestatal por sectores definidos, establecido en el Acuerdo Presidencial del 17 de enero de 1977, quedaron bajo la coordinación del Secretario del Trabajo y Previsión Social (según la estructura vigente) los siguientes organismos:

- La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos (Conasami), creada el 21 de noviembre de 1962.
- El Comité Nacional Mixto de Protección al Salario (Conampros), creado el 3 de abril de 1974.
- El Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores (Fonacot), creado el 2 de mayo de 1974.”

ELABORO

REVISO

AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 6 de 29

FUNCIONES DE LA SUBDELEGACION FEDERAL DEL TRABAJO

Las funciones que se desempeñan en la Subdelegación Federal del Trabajo son:

符 Oficialía de Partes

符 Capacitación

Coordinación de cursos.

D.N.C.

符 Jurídico.

符 P.A.P.

符 Inspección.

符 Archivo.

符 R.H.

Entre otras

Inscripción de los usuarios a los cursos: Los usuarios se informan entre las mismas empresas porque no hay mucha difusión de los cursos, todo se hace por medio de correo electrónico, mandan sus datos de la empresa, los empleados que quieren inscribir no mayor a tres, cuando la responsable del área de coordinación de cursos revisa los correos, les manda confirmación a los seleccionados con el formato que deberán llenar y reenviar o traer el día del curso.

ELABORO

REVISO

AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS**

05 DE JUNIO DE 2014

Página 7 de 29

FUNCIONES DE LA SUBDELEGACION FEDERAL DEL TRABAJO

Programación de los instructores: Los instructores son voluntarios y nos confirman desde que sale el nuevo plan anual, pero no hay nada que los sancione por cancelar, cuando llega a pasar, deberán notificar como mínimo con dos semanas antes, para que se pueda conseguir a otro instructor sin problemas.

Se realiza el listado del material que ocupara el instructor, para tener todo el día del curso.

Recepción de entrada y salida: El día del curso deberán ingresar a más tardar a las nueve y cuarto, a la entrada deberán pegarse una etiqueta con su nombre para que el instructor los pueda identificar, firmar una hoja donde está su nombre y de la empresa que vienen, a las once se hace un receso de quince minutos, brindándoles café o té con galletas, al final del curso se les proporcionan unas evaluaciones para el instructor y otra en donde se les pregunta para saber que aprendieron del curso, la hoja donde firmaron les sirve para saber cuáles son las personas que asistieron y realizarles constancias de aprobación del curso que se entregaran al final del curso, por la responsable del área de coordinación de cursos o por el responsable de jurídico.

Tabulación de evaluaciones: Al obtener las evaluaciones se registran en una tabla en la computadora y se gráfica, brindando resultados consistentes para entregarlos al subdelegado por cada curso.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 8 de 29

RESPONSABILIDADES DE LA SUBDELEGACION FEDERAL DEL TRABAJO

- **La coordinadora o el coordinador:** Deberá informar a las empresas de los cursos, mantener actualizada la página de Facebook, tener lista la sala para el curso, tener el material que solicitan los instructores, realizar las listas de asistencias, ponerle a todos los usuarios etiqueta con su nombre, entregar constancias y pasarles las evaluaciones.
- **Inspectores:** Impartir el curso de forma clara, precisa y tolerante así como de resolver todas las dudas que surjan del curso, llegar puntual, cuidar el material de la institución y no hacer mal uso de la información proporcionada en el curso.
- **Usuarios:** Ser puntuales, traer el formato PAP 02, firmar su asistencia, participar durante el curso y seguir las indicaciones del instructor.

ELABORO

REVISO

AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 9 de 29

PROCEDIMIENTO DE COMO SUBIR LOS CURSOS EN EL FACEBOOK.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
1	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-Ingresar a Facebook de la Subdelegación Federal del trabajo.	
2		-Ir al apartado de inicio y en eventos dar clic.	
3		-Te vas al calendario.	
4		- En la parte superior derecha se encuentra un recuadro que dice crear evento ir a ese apartado.	
5		-Aparecerá otro recuadro en el cual dice Nombre, Información, dónde, cuándo, hora de inicio y fin, así como la privacidad.	
6		-Nombre: Se colocara el primer curso del año que se impartirá o el curso que siga de acuerdo con la gráfica de Gantt.	
7		-Información: Pondrá límite de personas para el curso y evitar que los participantes sigan insistiendo en tomar el curso.	
ELABORO		REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 10 de 29

PROCEDIMIENTO DE COMO SUBIR LOS CURSOS EN EL FACEBOOK.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
8	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-Donde: Todos los cursos se imparten en la Subdelegación Federal del Trabajo que está ubicada en Av. 16 de Septiembre N° 784 Col. Alce Blanco Naucalpan de Juárez. 2 ^{do} . Piso.	
9		-Cuando: Se pondrá la fecha del curso, se realizarán cada miércoles a excepción de formación de instructores que es toda la semana.	
10		-Hora Inicio: Los cursos son a las nueve de la mañana con tolerancia de quince minutos, después de la hora establecida no se permite la entrada.	
11		-Hora Término: El curso termina a las dos de la tarde, pero se entrega una constancia a cada uno de los participantes, la salida será alrededor de las dos y veinte.	
12		- Privacidad: Se colocará a todo el público porque lo que se busca es tener mejor difusión.	
ELABORO		REVISOR	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 11 de 29

PROCEDIMIENTO DE COMO SUBIR LOS CURSOS EN EL FACEBOOK.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
13	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-Después de haber llenado el recuadro dar clic en crear, ahora ya está listo el curso en la fecha programada.	
14		-Si se desea modificar la información del curso deberá entrar a eventos en el día que colocho el curso, y en la parte superior derecha dice editar evento.	
15		-Si por cualquier motivo se cancela el curso deberás entrar al evento en el cual dice editar evento, en la parte inferior derecha dice cancelar este evento, aparecerá un recuadro que dice enviaremos un correo a todos los invitados para avisarles de que este evento fue cancelado, a continuación puedes agregar una nota si lo deseas y darás clic en aceptar.	
16		-Donde dice cuál es tu estado se ira actualizando la saturación, y faltando dos días ahí mismo se publicará la lista de los participantes que asistirán al curso.	
ELABORO		REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.**

05 DE JUNIO DE 2014

Página 12 de 29

PROCEDIMIENTO DE COMO SUBIR LOS CURSOS EN EL FACEBOOK.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
17	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-En una hoja en Excel deberás poner todas las personas que asistirán al curso así como la empresa y su cargo	
18		-En el estado pondrá que los usuarios cuando soliciten un lugar para el curso deberán colocar nombre completo de que empresa son y su cargo.	
19		-En imágenes se subirá en formato pdf el registro y las indicaciones.	
20		-Se repetirá todo lo anterior con cada uno de los cursos.	
ELABORO		REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.**

05 DE JUNIO DE 2014

Página 13 de 29

DIAGRAMA DE FLUJO
DE COMO SUBIR LOS CURSOS AL FACEBOOK.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
	COORDINACIÓN DE CURSOS.	<div style="text-align: center;"> <p>INICIO</p> <p>Ir al apartado de inicio y en evento dar clic</p> <p>Ir a calendario</p> <p>Crear evento</p> <p>Nombre del curso.</p> <p>Información (límite de personas)</p> <p>Dónde (Dirección de la subdelegación)</p> <p>Cuándo (Fecha del curso)</p> <p>Hora (Especificar la hora de entrada) a las nueve de la mañana hasta las nueve quince.</p> </div>
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 14 de 29

DIAGRAMA DE FLUJO

COMO SUBIR LOS CURSOS AL FACEBOOK.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
	COORDINACIÓN DE CURSOS.	<pre> graph TD Start([Inicio]) --> Hora[/Hora término (Fin de curso) dos y veinte./] Hora --> Privacidad[/Privacidad (a todo el público)/] Privacidad --> Clic[Dar clic en crear] Clic --> Modificar{Modificar} Modificar -- NO --> Excel[En una hoja de Excel deberás anotar todas las personas ...] Modificar -- SI --> Eventos[Ir al apartado de eventos] Eventos --> Buscar[Buscar el curso que va a modificar] Buscar --> Editar[En la parte superior derecha dice editar evento] Editar --> Cancelar[Si se cancela el evento deberás entrar al evento en la parte inferior derecha dice cancelar este evento] Cancelar --> Repite[Se repite lo anterior con cada curso] Repite --> Fin([FIN]) </pre>
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 15 de 29

PROCEDIMIENTO DE CÓMO SE DEBEN REGISTRAR A LOS USUARIOS A LOS CURSOS.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
1	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-Se revisara el Facebook de la subdelegación de nueve de la mañana a una de la tarde.
2		-En el estado deberás anotar que los que ya hayan recibido confirmación deberán bajar el formato PAP 02 que tendrán que llevar el día del curso.
3		-Al ir revisando el muro aparecerán los mensajes de los usuarios interesados les responderás que te envíen sus datos nombre, empresa y cargo solo podrán ser máximo 3 por empresa.
4		-En el estado de igual manera se irá actualizando la saturación al final de cada día.
5		-Si hay saturación en el curso se les indicara a los usuario
6		-Subir el formato PAP 02 deberás revisar el siguiente link para poderlo subir www.youtube.com/watch?v=9ZiD6sQ4ctU
7		-Ingresar los datos en una hoja de Excel para el registro y les mandaras un me gusta a cada usuario que hayas registrado para que vean que están registrados y confirmados.
8		-Un día antes se publicará la lista de los que asistirán al curso.
ELABORO		REVISO
		AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 16 de 29

DIAGRAMA DE FLUJO

CÓMO SE DEBEN REGISTRAR A LOS USUARIOS A LOS CURSOS.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
	COORDINACIÓN DE CURSOS.	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Revisar el Facebook de la Subdelegación Federal del Trabajo de] A --> B[En el estado deberás anotar que los usuarios deberán descargar el formato] B --> C{Lugar disponible} C -- SI --> D[Al ir revisando el muro deberás confirmas a los usuarios] C -- NO --> E[Les pedirás que revisen la saturación de otro curso que de igual manera les interese] D --> F[/Subir el formato PAP 02 deberás revisar el siguiente link para poderlo subir www.youtube.com/watch?v=9ZiD6sQ4ctU/] E --> F F --> G[Deberás ingresar los datos de los usuarios a una hoja de Excel.] </pre>
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 17 de 29

PROCEDIMIENTO DE COMO SE DEBEN REGISTRARSE LOS USUARIOS.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
1		-Entrar a su Facebook.
2	U S U A R I O S	-Buscar en amigos a la subdelegación Federal del Trabajo.
3		-Entrar en el Facebook de la subdelegación buscar en calendario los próximos cursos.
4		-Cuando haya elegido un curso deberá checar la saturación del curso próximo cursos.
5		-Si se encuentra lugar mande una solicitud de inscripción que es mandarle un mensaje, o un comentario debajo del evento, y con su nombre, empresa y cargo.
6		-Si les confirman deberán bajar el formato de registro que deberá llenar y llevar el día del curso, se encuentra adjunto en las fotos junto con las indicaciones.
7		-Cuando les confirmen deberán entrar al evento y dar clic en participar.
ELABORO		REVISO
		AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 18 de 29

PROCEDIMIENTO DE COMO DEBEN REGISTRARSE LOS USUARIOS.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
8		-Dos días antes deberá revisar el listado de los confirmados al curso, para que este seguro que lo registraron.
9	U S U A R I O S	-Deberá acatar las indicaciones de la subdelegación y llevar el registro.
ELABORO		REVISO
AUTORIZO		



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 19 de 29

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO DE COMO DEBEN REGISTRARSE LOS
USUARIOS.**

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
U S U A R I O S		<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> A[Ingresar a su facebook] A --> B[Buscar en amigos a la subdelegación] B --> C[Dar clic en la subdelegación] C --> D[Mandar un mensaie de que quiere asistir al evento] D --> E[Deberá mandar su nombre completo, de que empresa viene y qué cargo tiene] E --> F{Confirmació} F -- NO --> G[Deberá buscar otro curso que no esté saturado] F -- SI --> H[Deberá imprimir el formato] H --> I[/Seguir las/] I --> J[Asistir al curso puntualmente con el formato] J --> FIN([FIN]) </pre>
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 20 de 29

PROCEDIMIENTO PARA EL DÍA DEL CURSO.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
1	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-Se colocaraán las sillas y las mesas de acuerdo a la actividad que va a realizar el instructor.	
2		-Se colocará el número de sillas correspondiente a los participantes que asistirán.	
3		-Se revisa el material que ha solicitado el instructor. Anexo 01. Se encuentran en el estante gris de la oficina.	
4		-Se deja listo el cañón con la exención y la laptop en caso que el instructor lo solicite.	
5		-Se dejan las listas de Excel, que son el nombre completo de los participantes la empresa de donde vienen, su cargo y un espacio para su firma.	
6		-El día del curso se preparan unas mesas que están afuera de la sala, en donde colocarás las hojas de Excel y varias plumas.	
ELABORO		REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 21 de 29

PROCEDIMIENTO PARA EL DIA DEL CURSO.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
7	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-Se les proporcionan etiquetas y marcadores para su nombre que deberán pegar visiblemente para que los pueda ubicar el instructor.	
8		-Se recogen las listas a las nueve y cuarto sin excepción	
9		-Con las listas de asistencias se elaboraran unas constancias para los usuarios y el instructor.	
10		-A las diez de la mañana se conecta la cafetera en las mesas afuera del aula.	
11		-De igual forma se coloca azúcar, café, té, vasos cucharas y servilletas (todo está en el estante de la oficina), antes de las once de la mañana.	
12		-Si no hay lo mencionado anteriormente deberá solicitarlo al responsable de papelería, hay un día en específico que te preguntan que te hace falta. Anexo 03.	
ELABORO		REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 22 de 29

PROCEDIMIENTO PARA EL DIA DEL CURSO.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.	
13	COORDINACIÓN DE CURSOS.	-A la una y media deberá tener todas las constancias elaboradas y con su folder para cada una así como las evaluaciones a las dos de la tarde que es cuando termina el curso.	
14		-Se entregan las evaluaciones y se guardan en un folder que diga el nombre del curso y la fecha para que no se pierda.	
15		-Se entregan las constancias nombrando a cada participante regalándole unos aplausos y al final de igual forma al instructor.	
ELABORO		REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 23 de 29

DIAGRAMA DE FLUJO DEL DIA DEL CURSO.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
	COORDINACIÓN DE CURSOS	<div style="text-align: center;"> <p>INICIO</p> <p>Se colocara el material de acuerdo a como lo haya solicitado el instructor</p> <p>Colocar el no. De sillas de acuerdo a los que asistirán</p> <p>Se dejaran las listas de Excel con los datos de los</p> <p>Al otro dia se colocaran las listas en las mesas afuera del aula con plumas. etiquetas v marcadores.</p> <p>Se recogen las listas a las 9:15 sin</p> <p>Con las listas firmadas realizaras las constancias de que asistieron al</p> <p>Colocar cafetería, galletas, café, azúcar, te y servilletas</p> <p>Si hay material</p> <p>NO</p> <p>Se solicita el material con el encargado de papelería</p> <p>SI</p> </div>
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 24 de 29

DIAGRAMA DE FLUJO DEL DIA DEL CURSO.

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN.
	COORDINACIÓN DE CURSOS.	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[A las 11 se coloca charolas con galletas] --> B[Al terminar el receso se recoge todo y se guarda en el estante de la oficina] B --> C[Se alistan las constancias colocándolas en folders y son firmadas por el] C --> D[Se entregan las constancias a las dos de la] D --> E[Se entregan las evaluaciones a los usuarios para ver que aprendieron] E --> F([FIN]) </pre> </div>
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 25 de 29

ANEXO 01 LISTA DE MATERIAL DEL INSTRUCTOR

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	
		<input type="checkbox"/> Computadora <input type="checkbox"/> Cañón <input type="checkbox"/> Extensión <input type="checkbox"/> Pizarrón <input type="checkbox"/> Marcadores <input type="checkbox"/> Tijeras <input type="checkbox"/> Plumas <input type="checkbox"/> Resistol <input type="checkbox"/> Masquin <input type="checkbox"/> Hojas <input type="checkbox"/> Etiquetas <input type="checkbox"/> Mesa en el centro <input type="checkbox"/> Sillas junto con mesas <input type="checkbox"/> Sillas alrededor <input type="checkbox"/> Sillas viendo al frente <input type="checkbox"/> Sillas en debate <input type="checkbox"/> Sillas viendo atrás <input type="checkbox"/> Mesas en equipos <input type="checkbox"/> Sin mesas	
ELABORO		REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 26 de 29

ANEXO 02 LISTA DE ORGANIZACIÓN DEL AULA

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mesas <input type="checkbox"/> Sillas <input type="checkbox"/> Material del Instructor <input type="checkbox"/> Pizarrón Limpio <input type="checkbox"/> Paredes limpias de cinta y hojas <input type="checkbox"/> Ventiladores
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 27 de 29

ANEXO 03 LISTA PARA EL DIA DEL CURSO

NÚM. DE OPERACIÓN	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Listas de Asistencia con plumas <input type="checkbox"/> Etiquetas para nombre <input type="checkbox"/> Marcadores <input type="checkbox"/> Galletas <input type="checkbox"/> Vasos <input type="checkbox"/> Azúcar <input type="checkbox"/> Café <input type="checkbox"/> Té <input type="checkbox"/> Servilletas <input type="checkbox"/> Cucharas <input type="checkbox"/> Mantel <input type="checkbox"/> Constancias <input type="checkbox"/> Folders
ELABORO	REVISO	AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 28 de 29

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

1.-Te gusta la difusión que tienen los cursos de capacitación de la subdelegación federal del trabajo.

172- totalmente en desacuerdo; 56- de acuerdo; 41- ni de acuerdo ni en desacuerdo

24-totalmente de acuerdo.

2.- Si el proceso de inscripción a los cursos se hiciera por medio de las redes sociales.

109- total de acuerdo; 97- De acuerdo; 68; totalmente de acuerdo; 62-no estoy de acuerdo

49-ni de acuerdo ni en desacuerdo

3.-La red social de tu preferencia seria Facebook.

258-totalmente de acuerdo; 70- de acuerdo; 39; no estoy de acuerdo; 11- ni de acuerdo ni en desacuerdo; 7- totalmente en desacuerdo

4.-Te gustaría ver por medio de la red social el número de participantes que asistirán a los cursos y ver cuántos lugares quedan.

306- totalmente de acuerdo; 72 de acuerdo; 7- ni de acuerdo ni en desacuerdo

5.-Te gustaría que la coordinación de los cursos publicara una lista en donde veas si estas inscrito.

269- totalmente de acuerdo; 116- de acuerdo

ELABORO

REVISO

AUTORIZO



**SUBDELEGACIÓN FEDERAL DEL TRABAJO EN NAUCALPAN
ESTADO DE MÉXICO.**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE COORDINACIÓN DE
CURSOS.

05 DE JUNIO DE 2014

Página 29 de 29

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

6.-Consideras que las redes sociales son importantes para la difusión en las empresas.

190-totalmente de acuerdo; 101-de acuerdo; 38-ni de acuerdo ni en desacuerdo; 34-no estoy de acuerdo; 22-totalmente en desacuerdo

7.-Consideras que al cambiarse el proceso de los cursos a otra red social, disminuyan las llamadas telefónicas en la subdelegación

211-totalmente de acuerdo; 120-de acuerdo; 34-no estoy de acuerdo ni en desacuerdo; 18-ni de acuerdo ni en desacuerdo; 2-totalmente en desacuerdo

8.- Te gustaría dejar comentarios del curso en la red social

118-totalmente de acuerdo; 90-ni de acuerdo ni en desacuerdo; 88 no estoy de acuerdo; 56-de acuerdo; 33-totalmente de acuerdo

9.La red de tu preferencia seria Hotmail

146-totalmente en desacuerdo; 88-no estoy de acuerdo; 79-ni de acuerdo ni en desacuerdo; 49-de acuerdo; 23-totalmente de acuerdo

10.- Si pudieras recomendar a otras empresas los cursos que imparte la subdelegación lo harías 257-totalmente de acuerdo; 85-de acuerdo; 33-no estoy de acuerdo; 10-ni de acuerdo ni en desacuerdo.

ELABORO

REVISO

AUTORIZO

CONCLUSIÓN.

Se concluye que los manuales de procedimientos son de gran importancia para un buen funcionamiento de las organizaciones y específicamente de la Subdelegación Federal del Trabajo de Naucalpan, y fue de gran utilidad para el trabajo el hacer uso de las redes sociales, ya que ayudó a lograr la comunicación, entre los involucrados en el proceso de trabajo y así simplificar las tareas y obtener una mayor eficiencia en los recursos como una gran facilidad de comprensión.

Con todo ello es importante mencionar que gracias a las diversas redes sociales que hoy en día existen y permiten tener una mejor difusión de los manuales que esta Secretaría ofrece para el público en general.

Esperando que la información obtenida en esta investigación sea de gran utilidad para todos los lectores.

El trabajo de investigación permitió conocer lo importante que son los manuales en la administración, porque ayudan a agilizar todos los procesos y hacen más eficiente cualquier trabajo. El manual de procedimientos ayudó a tener al trabajador capacitado y las diversas tareas ahorrando tiempo y costo.

Es importante resaltar específicamente en este trabajo que la capacitación en México es muy escasa, en virtud la que les brindan las empresas a los trabajadores, no visualizan lo importante que es, solo creen que están perdiendo horas valiosas de producción, pero no saben que la capacitación hará que esa pérdida se convierta en lo doble, falta que las empresas privadas tengan más conocimiento de las empresas gubernamentales que brindan el apoyo de forma gratuita.

Las redes sociales pensaban que eran un punto de atracción para la delincuencia o desorden en la comunicación, pero ahora pueden ver lo valiosas que son, si las saben usar adecuadamente, sobre todo las empresas porque encuentran la difusión correcta y que está al alcance de cualquier persona, porque viven engañados por los medios de comunicación, las redes sociales aún muestran las realidades.

La subdelegación no contaba con la suficiente difusión para capacitar a las empresas al unirse con Facebook ahorra tiempo porque tiene desocupada su línea y todo lo maneja por el Facebook, tiene todo más organizado y las empresas están más satisfechas. Por lo tanto se demuestra la hipótesis de ésta investigación siendo ésta, “Si se diseña un manual de procedimientos para el área de coordinación de cursos de la Subdelegación Federal del Trabajo entonces se logrará incrementar la eficiencia en las tareas”.

Se logró incrementar la eficiencia en las tareas y la coordinación fue mucho más eficiente.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Galicia Fernando (1991) “Introducción a la metodología de la investigación en ciencias de la administración y del arte contemporáneo” México Trillas.
- Benjamín Franklin, Guillermo Gómez Ceja(2002)“Organización y Métodos” Mc Graw Hill
- Bounge, Mario, (1979)“La Ciencia su método y su filosofía”, Bogotá, Siglo XX.
- Bublin Thomson (2000)“Fundamentos de Administración”
- Fernández Arena José Antonio (1991) “El proceso Administrativo” Segunda Edición Diana.
- Grados Jaime A. “Capacitación y Desarrollo del Personal”.
- Gomez Mejía Luis R. Bilkin B. David (2002) “Administración) Mc Graw Hill.
- Hampart R. David (1989) “Administración” Mc Graw Hill Tercera Edición.
- Jackson Siocom Hellrie Gel (2009) “Administración un enfoque basado en competencias” editorial pearson.
- Martín González socorro Olivares (2005)“Administración de Recursos Humanos Diversidad-Caos”CECSA.
- Rebeca Córdova López (2012) “Proceso Administrativo” Tercer milenio México
- Rojas Soriano, Raúl, (1981.) “Guía para realizar investigaciones sociales, México, Universidad Nacional Autónoma de México”
- Stephen. P. Robins, San Diego, Mary Coulter (2000) “Administración” Pearson Educación.
- Torres Bernal, Augusto Cesar (2006) “Metodología de la investigación: para administradores, economía humanidades y ciencias sociales” México 2da. Edición.

- administracion.realmexico.info/.../manual-de-bienvenida-capital-human
- fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/1/admon_bas1.pdf.
- <https://mx.godaddy.com/business/why-you-should-not-use-gmail-or-hotmail-for-business.aspx>.
- http://tecnologia.elpais.com/tecnologia/2008/02/11/actualidad/1202722079_850215.html.
- <http://www.aulaclic.es/articulos/facebook.html>.
- <http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/eltrabajodetesis/investigaciondecampo.htm>
- <https://www.facebook.com/about/timeline>.
- <http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenio/info/6/1.htm>
- <http://maaggio.blogspot.mx/2010/09/servicios-que-ofrece-facebook.html>.
- <http://www.masadelante.com/faqs/twitter>.
- http://www.milenio.com/Topicos/Milenio/redes_sociales.aspx?O=0.
- <http://www.muyinteresante.es/tecnologia/articulo/ilas-redes-sociales-cambiaran-el-mundo>.
- http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/quienes_somos/quienes_somos/historia_stps.htm

ANEXOS.

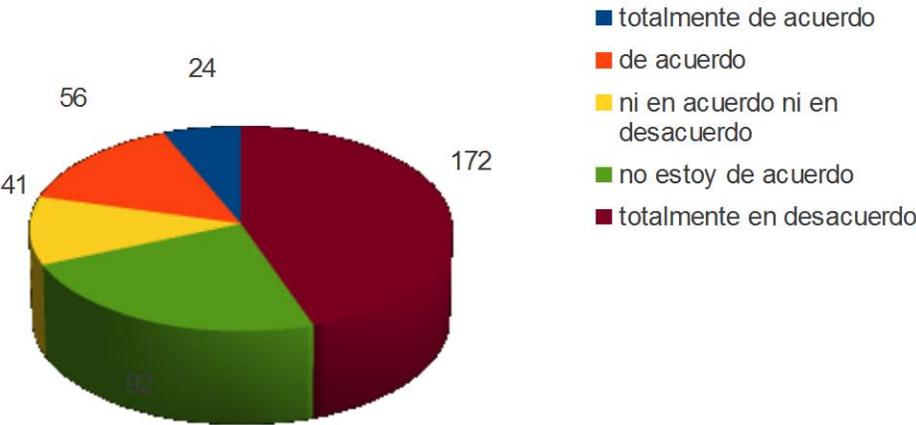
CONTESTA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS TENIENDO EN CUENTA QUE 5 ES TOTAL AFIRMACIÓN Y CON FORME BAJA EL NÚMEROS ES NEGACIÓN.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

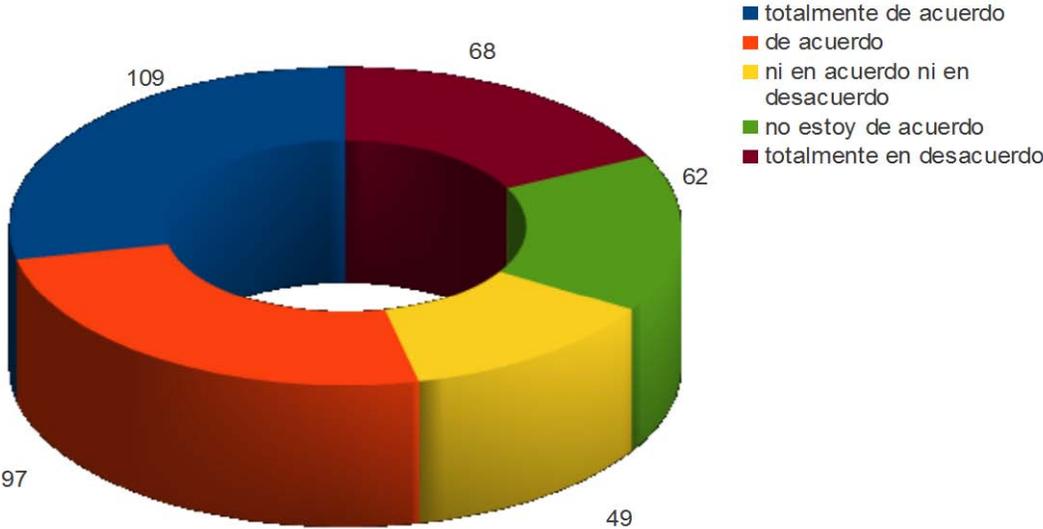
PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.-Te gusta la difusión que tienen los cursos de capacitación de la subdelegación federal del trabajo.	<input type="radio"/>				
2.-Si el proceso de inscripción a los cursos se hiciera por medio de las redes sociales.	<input type="radio"/>				
3.- La red social de tu preferencia sería Facebook.	<input type="radio"/>				
4.- Te gustaría ver por medio de la red social el número de participantes que asistirán a los cursos y ver cuántos lugares quedan.	<input type="radio"/>				
5.- Te gustaría que la coordinación de los cursos te mande una confirmación de que estas inscrito al curso.	<input type="radio"/>				
6.- La tolerancia que se dio para la entrada de los cursos, ayuda a los participantes a ser puntuales.	<input type="radio"/>				
7.-Descargar de las redes sociales un gafete en donde puedas personalizarlo.	<input type="radio"/>				
8.- Dejar comentarios del curso en la red social.	<input type="radio"/>				
9.- Aportar técnicas para enriquecer el curso por medio de la red.	<input type="radio"/>				
10.- Recomendar a otras empresas de los cursos que imparte la subdelegación.	<input type="radio"/>				

De acuerdo con la muestra se encuestaron a 385 personas y estos fueron los resultados obtenidos:

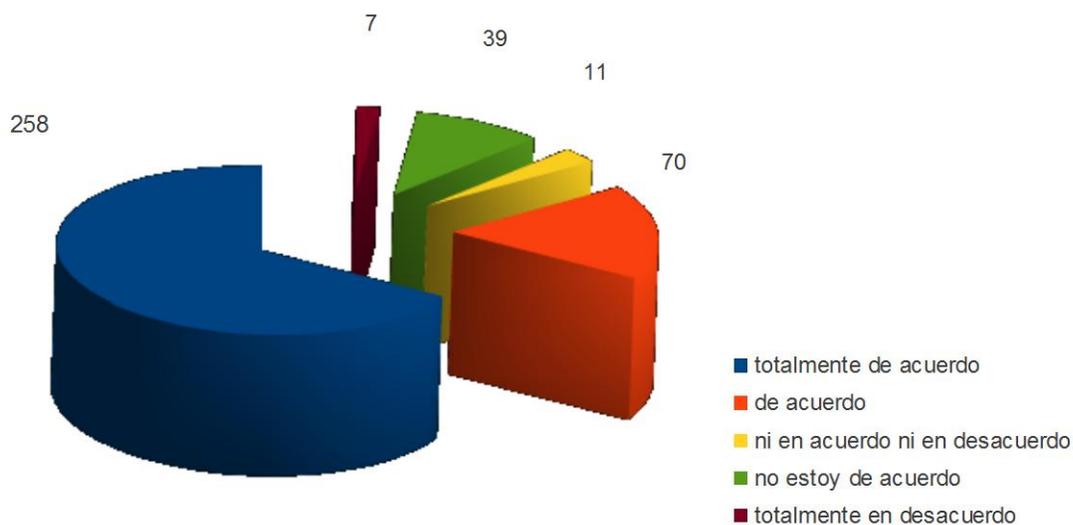
1.-Te gusta la difusión que tienen los cursos de capacitación de la subdelegación federal del trabajo.



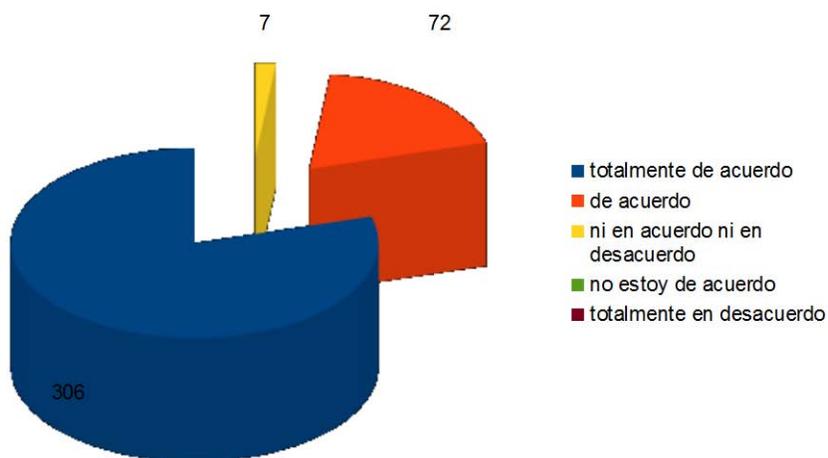
2.-Si el proceso de inscripción a los cursos se hiciera por medio de las redes sociales.



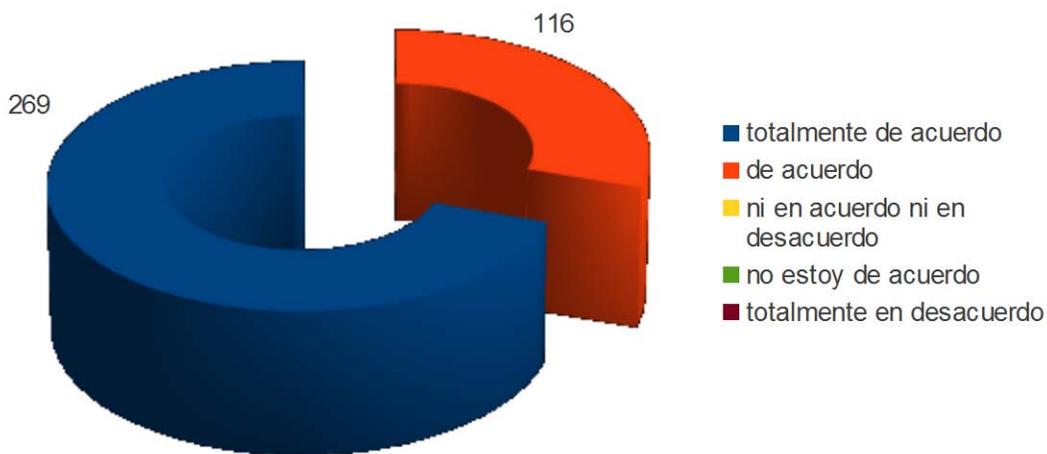
3.- La red social de tu preferencia seria Facebook.



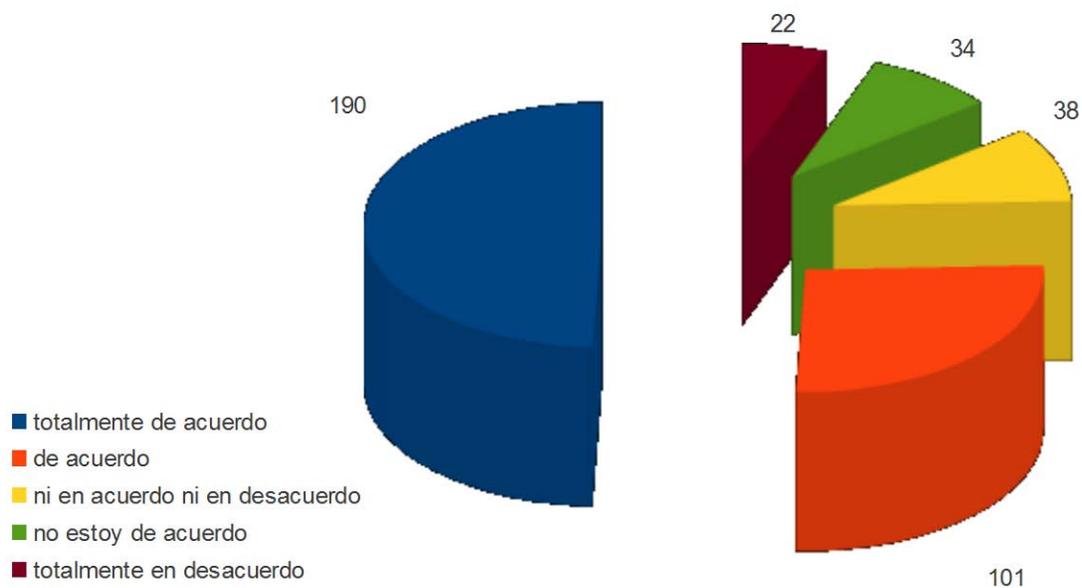
4.- Te gustaría ver por medio de la red social el número de participantes que asistirán a los cursos y ver cuántos lugares quedan.



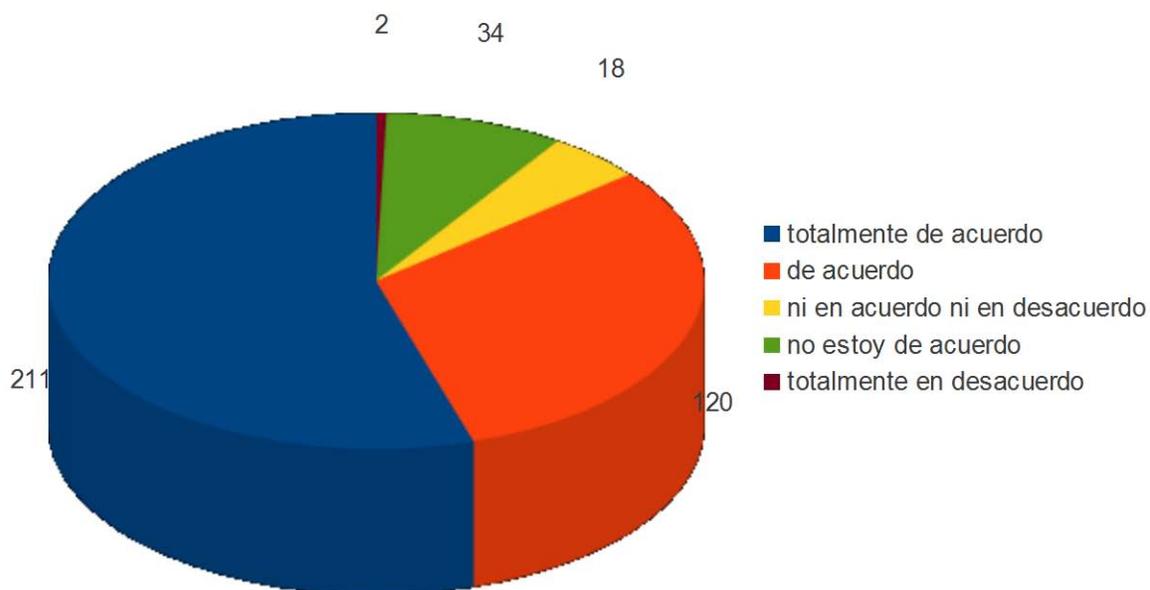
5.- Te gustaría que la coordinación de los cursos te mande una confirmación de que estas inscrito al curso.



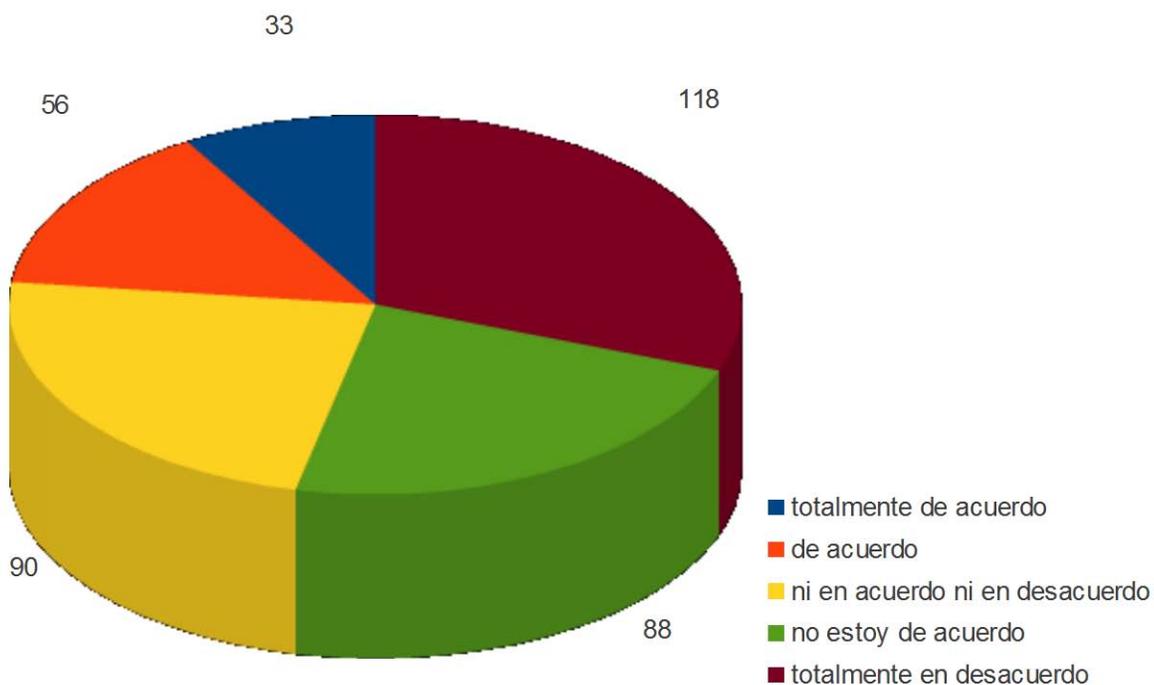
6.- El no dejar entrara a nadie después de la hora acordada, crees que hace más puntual a los usuarios.



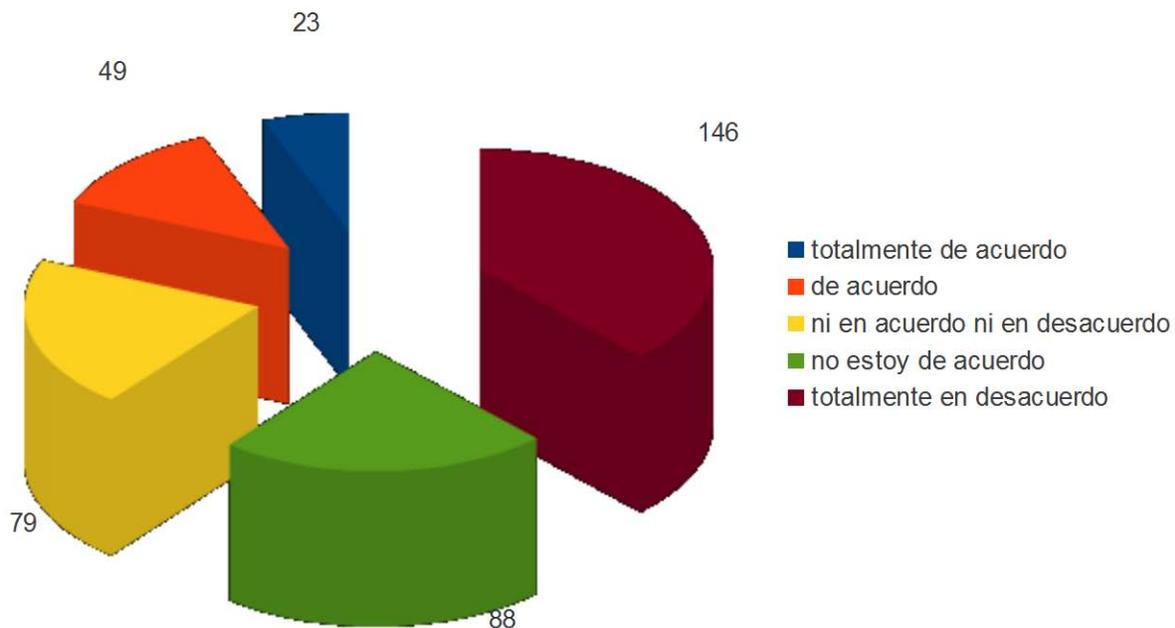
7.- Consideras que al cambiarse el proceso de los cursos a otra red social como al Facebook, disminuya las llamadas telefónicas en la subdelegación.



8.- Te gustaría dejar comentarios del curso en la red social



9.-Colocarías en la red social alguna técnicas para enriquecer el curso.



10.- Si pudieras recomendar a otras empresas los cursos que imparte la Subdelegación lo harías.

