



UNIVERSIDAD

"DON VASCO, A. C."

UNIVERSIDAD DON VASCO, A. C.

INCORPORACIÓN No. 8727-29 A LA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

Detección de necesidades de capacitación
en el personal operativo del área de procesadora de la
Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V.

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciada en Trabajo Social

PRESENTA

María Teresa Castrejón Reyes

ASESOR: L.T.S. Berenice Barragán Fonseca



URUAPAN, MICHOACÁN, 28 ABRIL de 2017



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A mis padres: Por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años de mi carrera, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí, convirtiéndome en lo que soy.

A mis hermanos: María Magdalena por todo el apoyo y comprensión que me brindó durante la carrera.

A mi asesora de tesis: Por el apoyo en cada momento, por la paciencia que demostró durante el proceso de tesis y por la enseñanza que me brindó.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I Capacitación

1.1 Definición de capacitación.....	4
1.2 Tipos de capacitación.....	5
1.3 Objetivos de la capacitación.....	7
1.4 Marco Legal.....	9
1.5 Proceso de la capacitación.....	11
1.5.1 Detección de las necesidades de capacitación.....	11
1.5.1.1 Objetivos de la detección de necesidades de capacitación.....	12
1.5.1.2 Ventajas de la detección de necesidades de capacitación.....	13
1.5.1.3 Clasificación de las necesidades de capacitación.....	14
1.5.1.4 Procedimientos para el diagnóstico de necesidades de capacitación	16
1.5.2 Programación de la capacitación.....	19
1.5.3 Ejecución de la capacitación.....	19
1.5.4 Evaluación de los resultados de la capacitación.....	21
1.6 Beneficios de la capacitación para la empresa y el empleado.....	22

CAPÍTULO II La Empresa y el Factor Humano

2.1 Definición de la Empresa.....	25
2.2 Tipo de Empresas.....	26
2.3 Definición de Factor Humano	28
2.4 La interacción de la Empresa y el Factor Humano.....	28

CAPÍTULO III Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V

3.1 Características Generales.....	32
3.2 Antecedentes Históricos.....	33
3.3 Misión y Visión.....	35

3.4 Estructura Organizativa.....	37
----------------------------------	----

CAPÍTULO IV Trabajo Social en el área Empresarial

4.1 Antecedentes Históricos en el área Empresarial.....	38
4.2 Definición.....	40
4.3 Perfil de trabajo social en el área empresarial.....	40
4.3.1 Conocimientos, capacidades y habilidades.....	40
4.3.2 Funciones y actividades.....	43
4.3.3 Niveles jerárquicos de intervención en empresas.....	44
4.4 Metodología básica para los trabajadores sociales en empresa.....	45
4.5 Niveles de intervención.....	47

CAPÍTULO V Investigación de Campo

5.1 Definición del universo.....	53
5.2 Elaboración de instrumento.....	53
5.3 Recolección de datos.....	54
5.4 Presentación de resultados.....	54
5.5 Análisis de los resultados de la investigación.....	125

CONCLUSIONES

PROPUESTA

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

INTRODUCCIÓN

La capacitación se ha convertido para muchas empresas en una de sus principales herramientas para no sólo mejorar y ser eficientes en sus procesos productivos, sino también para insertarse de mejor manera en un mercado cada vez más competitivo.

Además, la capacitación se caracteriza como el instrumento idóneo para que los trabajadores tengan los conocimientos, habilidades y destrezas para enfrentar cualquier cambio de manera competente y provechosa. Concretamente, la capacitación busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al realizar un proceso completo de capacitación.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requiera la empresa.

El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Para que el personal pueda contar con una capacitación eficiente es necesario que la empresa cuente con un programa de capacitación integral con el fin de que el personal pueda desarrollar eficientemente cada una de las actividades encomendadas.

Tomando en cuenta lo anterior con esta investigación se pretende detectar las necesidades de capacitación del personal operativo del área de procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V, por lo que se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo General

- Identificar las necesidades de capacitación en el personal operativo del área de procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V para establecer un programa integral de capacitación.

Objetivos Específicos

- Detectar las principales problemáticas laborales del personal operativo del área de procesadora de la Empacadora de aguacates San Lorenzo S.A de C.V.
- Conocer las necesidades de capacitación del personal operativo que identifican los supervisores del área de procesadora.
- Identificar las necesidades de capacitación que considera el gerente de producción con respecto a su personal operativo.

En cuanto a la hipótesis se planteó de la siguiente forma: A mayor detección de necesidades de capacitación del personal operativo, mayor definición de líneas de capacitación.

En relación a la parte teórica de esta investigación se desarrollan cuatro capítulos los cuales a continuación se describen brevemente.

En el primer capítulo se aborda el tema de capacitación comenzando con la definición, posteriormente se desarrollan los subtemas de: tipos de capacitación, objetivos, el marco legal, el proceso de la capacitación y finalmente los beneficios de la capacitación para la empresa y el empleado.

En el segundo capítulo se retoma el tema de empresa y factor humano rescatando la definición y clasificación de las empresas, así como también la definición de factor humano y el subtema de interacción de la empresa y el factor humano.

Dentro del tercer capítulo se presentan los datos generales de la Empacadora San Lorenzo S.A de C.V como son: razón social, ubicación, horarios, etcétera; con el fin de dar a conocer las características principales de la empacadora, además se

mencionan sus antecedentes históricos, misión y visión y finalmente se muestra la estructura organizativa de la empresa.

En el cuarto capítulo se hace referencia al Trabajo Social en el área empresarial ya que a partir de esta profesión surge dicha investigación, por lo que se plasman los antecedentes históricos, la definición y el perfil de Trabajo Social Empresarial, la metodología básica y los niveles de intervención.

En el quinto capítulo se aborda lo referente a la investigación de campo, iniciando con la definición del universo, enseguida la descripción de la elaboración del instrumento utilizado para la investigación, seguido de la presentación de resultados en donde se muestran los cuadros de frecuencia relativa y absoluta de cada pregunta así como su respectiva gráfica e interpretación de esta. También se realiza un análisis de los resultados en el que se confronta la parte teórica y la parte operativa de esta investigación.

También se realizan las conclusiones tanto del marco teórico como de la investigación de campo, mencionando también si se cumplieron o no los objetivos y si se aprobó o no la hipótesis planteada.

Finalmente se presenta una propuesta de acuerdo a los resultados obtenidos en este trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

CAPACITACIÓN

En el presente capítulo se abordará lo referente al tema de capacitación comenzando con su definición, posteriormente se desarrollan los subtemas de: tipos de capacitación, objetivos, marco legal y proceso de la capacitación, el cual inicia con una detección de necesidades, en la cual se hace mención de los objetivos, las ventajas, la clasificación de las necesidades y los procedimientos para el diagnóstico de necesidades de capacitación; seguido de la programación en la cual se planean las acciones para que se lleve a cabo la capacitación, después sigue la ejecución que consiste en llevar a la práctica lo programado y por último se retoma la evaluación de resultados que se obtienen de las dos etapas anteriores, y se concluye con los beneficios de la capacitación para la empresa y el empleado.

1.1 Definición de Capacitación

De acuerdo a tres autores diferentes se define la capacitación de la siguiente manera:

Para Byars y Rue la capacitación: “Es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización”.¹

Según Reyes Ponce: “Consiste en dar al empleado elegido la preparación técnica que requiera para llenar su puesto con toda eficiencia”.²

Para Amaro Guzmán, es: “El proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficacia en la ejecución de sus tareas”.³

De acuerdo a las definiciones retomadas se deduce que la capacitación es un proceso continuo de enseñanza – aprendizaje, a través de un procedimiento

¹ Bars y Rue, Administración de Recursos Humanos, Edit. Interamericana, México, 2004, pág. 212

² Reyes Ponce Agustín Administración de empresas, Edit. Limusa, Noriega, 2004, pág. 54

³ Amaro Guzmán, Administración de personal, Edit. Limusa, México, 2004, pág. 78

sistemático con el fin de incrementar conocimientos y desarrollar destrezas, habilidades, aptitudes y actitudes de los individuos, para mejorar su desempeño laboral.

1.2 Tipos de Capacitación

Para mantener un buen rendimiento en los trabajadores de una empresa, la capacitación es un elemento indispensable, pero no toda es efectiva, para ello se tiene que encontrar la que mejor se ajusta a la empresa.

El punto básico de una capacitación efectiva es brindar verdadero conocimiento a quien la recibe, es decir que no debe existir egoísmo entre las partes por miedo a verse superado, pero tampoco entregar demasiada información que al final resulta inútil y sólo lleva a perder tiempo productivo.

La gerencia de personal, y más específicamente su departamento de capacitación, están encargados de administrar los diferentes tipos de programas, derivados de las necesidades de la organización y de las disposiciones legales en esta materia.

De acuerdo a Calderón Córdova, la capacitación se divide en tres áreas que a continuación se mencionan:

1. **“Capacitación para el trabajo.** Dirigida al empleado que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa.
 - a) **Capacitación de pre ingreso:** Se realiza con fines de selección, concentrándose en proporcionar al nuevo personal los conocimientos necesarios, y desarrollar habilidades y/o destrezas necesarias para la ejecución de las actividades del puesto.
 - b) **Inducción:** Se refiere a la orientación que se les da a los empleados de nuevo ingreso, la cual consiste en ayudar a que el empleado se adapte

a la empresa. Generalmente se orienta al trabajador dándole información de la empresa como la misión, visión, valores, historia, estructura organizacional, disciplina interna, etc. Igualmente se le da información del cargo y funciones a desempeñar.

c) Capacitación promocional: Es el tipo de capacitación que da la oportunidad a los trabajadores de alcanzar algún puesto de mayor nivel de autoridad del que ya tienen.

2. Capacitación en el trabajo: La conforman diversas actividades enfocadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes del personal, en las tareas que realizan. En ellas se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizacionales.

a) Adiestramiento: Consiste en una acción destinada al desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

b) Capacitación específica y humana: Se refiere a un proceso educativo aplicado de manera sistemática, a través del cual las personas adquieren conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos.

3. Capacitación de desarrollo: Comprende la formación integral del individuo y específicamente la que puede llevar a cabo la organización, para contribuir a esta formación.

a) Educación formal para adultos: Son las acciones llevadas a cabo por la organización para apoyar al personal en su desarrollo en el marco de la educación escolarizada.

b) Integración de la personalidad: La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.

c) Actividades recreativas y culturales: Se refiere al esparcimiento necesario que se les da a los trabajadores para con su grupo de trabajo y su familia, así como al desarrollo de su sensibilidad y creación intelectual y artística”.⁴

De acuerdo a la descripción de cada uno de los tipos de capacitación se puede deducir que existe una diferencia en cada uno de estos, puesto que el primero se enfoca a la parte de inducción es decir tiene el propósito de preparar al empleado para que pueda desempeñar alguna actividad encomendada, o al empleado de nuevo ingreso, el segundo nos habla del adiestramiento para que el trabajador se actualice y adquiera nuevos conocimientos en cuanto a su puesto de trabajo y así como para el desarrollo de habilidades y destrezas para mejorar su trabajo, el tercero se enfoca en que los trabajadores tengan un espacio en el que se desarrollen actividades de grupo para mejorar las relaciones interpersonales dentro del área de trabajo.

1.3 Objetivos de la capacitación

“Las capacitaciones buscan ciertos objetivos los cuales se detallarán a continuación: El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación del personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en determinada organización.

- Incrementar la productividad.
- Promover la eficacia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.

⁴ Calderón Córdova, Manual para la administración del proceso de capacitación del personal, Edit. Limusa, México, 2002. Pág.22

- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias, mediante los intercambios personales surgidos con ocasión de la capacitación.
- Promover el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- Contribuir a reducir las quejas del personal.
- Proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- Facilitar la supervisión del personal.
- Promover ascensos, sobre la base del mérito personal.
- Contribuir a la reducción del movimiento de personal, como renuncia, distinciones, entre otros.
- Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- Contribuir a los costos de operación.
- Promover el mejoramiento de las relaciones humanas en la organización y de la comunidad interna.
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa”.⁵

Para que estos objetivos se puedan cumplir, es necesario realizar adecuadamente un programa de capacitación, tomando en cuenta las necesidades de la empresa, el que se realice de forma adecuada acorde a los empleados, además debe de ser

⁵ Rodríguez Valencia Joaquín, Administración moderna del personal, Edit. Thomson, México, 2002, pág. 214

continua, en si para darnos cuenta si es que se cumplen los objetivos planeados es necesario hacer una evaluación, estudio o análisis, antes, durante y después de la implementación del programa de capacitación.

1.4 Marco legal

“Se considera a la capacitación como uno de los insumos más importantes, de los lineamientos normativos. La Constitución Política y la Ley Federal del Trabajo hacen referencia a la capacitación en la fracción XII del art. 123 constitucional, otorgando algunas ventajas como espontaneidad, apertura, economía y simplicidad. De manera paralela, el sistema nacional de capacitación ha otorgado su apoyo para que el sector privado genere centros de capacitación, que beneficien sus respectivas actividades productivas, como ejemplos están:

- Instituto de Capacitación de la industria de la Construcción (ICIC).
- Instituto de Capacitación Azucarera (ICIA).
- Instituto de Capacitación Automotriz (ICA)
- Centro de Capacitación Textil (CATEX).”

En el presente cuadro se muestra de manera esquemática los aspectos más importantes del marco legal de la capacitación y el adiestramiento

Ley Federal del Trabajo		
Tema	Artículo	Contenido
Sobre el propósito de la capacitación	153-A 153-F	<ul style="list-style-type: none"> • Elevar el nivel de vida y la productividad del trabajador. • Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades del trabajador en su actividad; proporcionándole información sobre nueva tecnología, prepararlo para una vacante, prevenir riesgos de trabajo e incrementar la productividad. Mejorar las aptitudes del trabajador.
Sobre las obligaciones de la empresa	25-VIII Y 391-VIII 132-XV 132-XXVIII 153-O	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir en el contrato colectivo puntos referentes a capacitación. • Proporcionar capacitación y adiestramiento. • Participar en las comisiones para este fin. • Informar a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social sobre la constitución y las bases generales de las Comisiones mixtas.

	153 –E 153-E 153-N 153- Q 153-V	<ul style="list-style-type: none"> • Impartir la capacitación durante la jornada de trabajo, salvo cuando el trabajador desee en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe. • Atender convocatoria para la constitución de las comisiones. • Presentar a la STPS los planes los programas, e informar de los avances y/o modificaciones de los miembros. • Aplicar inmediatamente los planes. • Enviar a la STPS lista de constancias de habilidades.
Sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores	153-A 153-H 153-I 153-T-V 153-U	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos del trabajador a la capacitación y adiestramiento. • Obligación de asistir puntualmente a los eventos, atender las indicaciones de los instructores y presentar exámenes de evaluación. • Derecho a formar parte de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento. • Derechos a constancia respectiva y a figurar en los registros. • Obligación a acreditar o presentar examen de suficiencia cuando se niegue a recibir la capacitación.
Sobre las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento	153-I	<ul style="list-style-type: none"> • Integración y facultades de las comisiones.
Sobre planes y programas	153-Q	<ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de los planes.
Sobre las sanciones	153-S	<ul style="list-style-type: none"> • Hace referencia a los dispuesto en el art. 878-IV

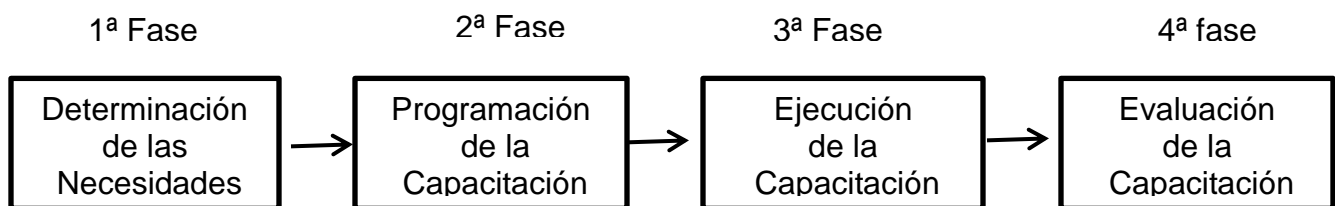
La política de la capacitación está estrechamente vinculada con la productividad. La capacitación, además de facilitar la obtención de mayores rendimientos en las empresas, permite elevar el bienestar, por los ingresos superiores y la movilidad social a que dan lugar mejores niveles de calificación, de la fuerza de trabajo y mejores métodos de organización del trabajo”.⁶

El desarrollo nacional requiere forzosamente de políticas de capacitación, sin embargo, para que la competencia y el desarrollo se refuercen mutuamente, es necesario lograr un equilibrio adecuado entre ambos. Si para el grado del desarrollo logrado la capacitación es insuficiente, esta puede impedir mayor desarrollo. Si la capacitación no se relaciona con las oportunidades que para su ejercicio ofrece el desarrollo logrado, habrá derroche de recursos. De esta manera, la capacitación es a la vez resultado y condición del desarrollo nacional.

1.5 Proceso de la capacitación

La capacitación es un proceso educacional y cíclico porque se repite indefinidamente.

El proceso de la capacitación se divide en las siguientes fases:



1.5.1 1ª Fase Detección de las necesidades de capacitación

La determinación de necesidades de capacitación corresponde al diagnóstico de lo que se debe de hacer, el verificar los problemas de capacitación que ocurren en la empresa.

“Esta es la parte medular de la planeación, a su vez determinar necesidades implica cuatro pasos:

⁶ Ibidem; pág.214

- a) Establecer en qué áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- b) Identificar quienes son los empleados que, en un mismo puesto, necesitan capacitación y en qué actividad.
- c) Determinar la profundidad y en qué cantidad se requiere que un empleado domine su especialidad (ya sean conocimientos, habilidades o actitudes).
- d) Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con que cuenta la empresa”.⁷

Todos estos factores son de suma importancia para poder detectar las necesidades de adiestramiento, capacitación y desarrollo que se pueden efectuar en la empresa.

Hay otras razones por las cuales se necesita determinar las necesidades de capacitación:

- Para que los empleados sean más productivos en su trabajo actual y estén listos para progresar.
- Porque el éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de labor individual.
- Porque todos los empleados independientemente de su jerarquía, pueden hacer bien su trabajo si se les brinda la oportunidad. Esta oportunidad se da, cuando la empresa detecta la necesidad de un trabajador para mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes, ya que esto genera un bien para la organización y por ende para el empleado.

La detección de necesidades de capacitación es la fase que conlleva mayores retos, siempre se debe de tener presente que si algo falla en este proceso, todo lo que se ha invertido tiende a fracasar.

1.5.1.1 Objetivos de la Detección de Necesidades de Capacitación

La detección de necesidades de capacitación pretende alcanzar los objetivos específicos siguientes:

- “Determinar las situaciones problemáticas de una empresa, clasificar los síntomas que se presenten e investigar las causas que los originaron.

⁷ Grados Espinosa Jaime A., “Capacitación y desarrollo del personal”, Edit. Trillas, México, 2009, pág. 234

- Reunir la información necesaria para precisar la situación idónea en que la institución debe de funcionar (determinar lo que debería hacerse en la empresa).
- Determinar el potencial de Recursos Humanos.
- Determinar la situación en la que la empresa y sus colaboradores realmente cumplen sus funciones (determinar lo que en realidad se hace).
- Realizar un análisis comparativo entre lo que debería hacerse o suceder y lo que en realidad se hace o sucede, precisando las diferencias.
- Clasificar las situaciones detectadas en: financieras, materiales, tecnológicas y de los recursos humanos.
- Determinar si las necesidades de los recursos humanos pueden satisfacerse con cursos de capacitación, adiestramiento o desarrollo.
- Definir y describir quienes necesitan capacitación, en qué áreas y cuando.
- Determinar el número de participantes para cada proyecto, curso o programa.
- Describir detalladamente las actividades de capacitación, adiestramiento o desarrollo que se van a llevar a cabo.
- Establecer los planes y programas para efectuar las actividades, de acuerdo con las prioridades asignadas.”⁸

1.5.1.2 Ventajas de la detección de necesidades de capacitación

- “Ahorra tiempo y dinero por dirigir los esfuerzos adecuadamente.
- Permite que todas las actividades de capacitación se inicien sobre bases sólidas y realistas.
- Prevé los cambios que realizarán en el futuro para que cuando estos se presenten, no provoquen problemas.
- Propicia el descubrimiento de las fallas del personal y sienta las bases para evitar el problema de falta de empleados aptos para los puestos de trabajo.

⁸ Ibidem; pág. 234

- Descubre problemas en los procedimientos administrativos que están afectando el funcionamiento de la institución.
- Detecta las carencias de higiene en el trabajo y los problemas relativos al ambiente.
- Descubre los problemas que se tengan en la maquinaria, los equipos y los materiales.
- Descubre situaciones que estén generando problemas financieros.
- Sienta las bases necesarias para la correcta evaluación de puestos de trabajo, originando la justa retribución.
- Establece criterios para administrar adecuadamente las promociones del personal, al conocer sus capacidades actuales y sus potencialidades.
- Establece un programa de inducción para cada nivel ocupacional dentro de la institución, que sea aplicado a los nuevos colaboradores, garantizando así su rápida integración al puesto y a las necesidades de productividad.
- Genera una actitud favorable en todo el personal de la empresa hacia las actividades de capacitación, adiestramiento o desarrollo porque estas van a resolver problemas reales y concretos”.⁹

A demás de la determinación de objetivos y de tomar en cuenta las ventajas de la detección de necesidades, es indispensable que se realice un estudio dentro de la organización, que muestre cuales son las necesidades de capacitación; esto es la parte medular de cualquier programa de capacitación, lo que va a dar lineamientos generales, a partir de los cuales deberán corregirse las deficiencias que es necesario superar o modificar.

1.5.1.3 Clasificación de las necesidades de capacitación Necesidades Manifiestas

“Son aquellas que indican un problema cuya causa se detecta a simple vista.

- Personal de nuevo ingreso.
- Número de empleados menor a los que se requieren.

⁹ Ibidem; pág. 235

- Trabajadores a punto de jubilarse
- Cuando se presentan licencias o permutas.
- Para promoción de personal.
- Cambios en procedimiento de trabajo, sistemas administrativos políticas y reglas.

Necesidades Encubiertas

Son aquellas en las que se requiere realizar un análisis para encontrar que fue lo que origino el problema.

- En la productividad: no se logra cumplir con los programas.
- En la organización de la institución: ausencia total o parcial de las políticas, objetivos no claros, favoritismo, carencia de reglamento interno, deficiente programación de actividades, y comunicación pobre o defectuosa en algunos o en todos los niveles de la institución.
- En el comportamiento: actitudes negativas, excesiva duplicidad de responsabilidades, alto índice de ausentismo y retardos, problemas interpersonales.

Para poder recabar la información que se requiere para la detección de necesidades de capacitación se pueden utilizar las siguientes estrategias:

- Planeación estratégica
- Entrevista
- Encuesta
- Observación directa
- Reuniones de grupos
- Análisis de actividades
- Clasificación de méritos
- Pruebas o exámenes
- Registros del personal
- Solicitudes de la dirección superior “. ¹⁰

¹⁰ Ibidem; pág. 236

1.5.1.4 Procedimientos para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación

“La detección de necesidades de capacitación se dirige al análisis de las necesidades manifiestas de capacitación, adiestramiento y desarrollo, en ocasiones a algunas de las necesidades no se les da la debida importancia por lo que es necesario el uso de un método para descubrir las discrepancias entre lo que debe hacerse y lo que realmente se hace, el cual es el siguiente:

- **Determinación de la situación idónea**

Se entiende por idónea la situación de la organización en la que los recursos sean suficientes, se aprovechen en su totalidad y permitan desarrollar las actividades de manera óptima. Los factores que deben de tomarse en cuenta son los siguientes:

- **Recursos Materiales**

Definir en términos de clase y cantidad, maquinaria, herramientas, papelería, medios de transporte, medios de comunicación, que los trabajadores requieran para su desempeño eficiente.

- **Actividades**

Es la descripción de cada una de las acciones que se realizan dentro de la empresa para que se desarrolle el proceso productivo.

- **Requerimientos**

Consiste en establecer los requisitos mínimos que los puestos exigen como indispensables para su desempeño, como escolaridad, habilidad y experiencia, edad, sexo etc.

- **Índice de eficiencia**

Abarca todos aquellos resultados, ya sean cualitativos o cuantitativos que reflejan de alguna manera el estándar de eficiencia de la empresa.

- **Ambiente laboral físico**

Se trata de todos aquellos elementos ambientales que son necesarios para el desempeño eficiente de labores como iluminación, ventilación, mobiliario, distribución, higiene etc.

- **Medidas de seguridad**

En este rubro se considera el conjunto de instrucciones y equipos encaminados a la previsión de accidentes, de acuerdo con el reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

o **Determinación de la situación real**

Para contar con este segundo parámetro de comparación se proponen diferentes técnicas las cuales son susceptibles de adaptación:

- **Quejas y sugerencias**

Si se establece un procedimiento formal de quejas y sugerencias, el personal puede manifestar por escrito inquietudes o insatisfacciones en los aspectos de supervisión, administración de políticas, procesos de operación etc, ya que de esta manera se puede obtener información valiosa que ayude a detectar tanto las necesidades de los trabajadores como las de la empresa.

- **Observación**

La observación se lleva a cabo en el lugar en donde se desarrolla el trabajo y es conveniente tomar datos por escrito. Este método permite recabar información directa, es necesario observar todas las operaciones que el empleado realiza, para ello es conveniente platicar con él de manera informal, mostrándose amistoso durante la observación, con el objeto de que no se molesten al momento de que se les está observando.

- **Entrevista**

Consiste en obtener información sobre los elementos relativos al trabajo que se pretende analizar, por medio del contacto verbal con la persona que efectúa el trabajo con sus jefes directos o con ambos sus objetivos son:

- Lograr obtener aquella información que no se obtuvo a través de la observación.
- Verificar y complementar los datos recabados por medio de la observación.

Es conveniente entrevistar al jefe superior del trabajador, porque facilita la labor y amplía los datos técnicos.

Una entrevista se realiza en dos fases:

- a) **Preparación.** Consiste en el estudio de la información acerca del puesto, en la elaboración del esquema de preguntas y en la elección del entrevistado.
- b) **Desarrollo:** Comprende el contacto con el entrevistado el realizar todas las preguntas y el cierre o despedida.

La entrevista nos va a proporcionar información directa de las personas que conocen el trabajo, permite cuestionar y aclarar las dudas, en si nos ofrece datos confiables.

- **Encuesta**

Esta técnica sirve para indagar datos a un número considerable de empleados por medio de un cuestionario, este debe de ser diseñado de tal manera que resulte comprensible y, al mismo tiempo permite obtener los datos deseados.

Para obtener información valida y confiable se recomienda utilizar todas las técnicas mencionadas.

- **Inventario de Recursos Humanos**

Esta es una herramienta valiosa mediante la cual se puede identificar a todos y a cada uno de los integrantes de la empresa, así como sus conocimientos, experiencias, habilidades, intereses y actualización en el trabajo de tal manera que se puedan planear los cursos de entrenamiento requeridos para hacer frente a las necesidades presentes y futuras de la organización.

El inventario de recursos humanos permite mantener un control adecuado de las decisiones y los planes de acción de la empresa acerca del número y calidad de su personal ya que contiene los datos individuales de cada empleado.

Es conveniente realizar actualizaciones periódicas del inventario, y una forma de hacerlo es enviar cuestionarios que pregunten los datos necesarios, a los responsables de las diferentes áreas de la empresa.

Ya que se realizó todo el proceso de la detección de necesidades de capacitación, y una vez verificadas las necesidades de capacitación, se pasa a la programación".¹¹

¹¹ Ibídem; pág. 240

1.5.2 2ª Fase Programación de la capacitación

“Programar la capacitación significa determinar las siguientes cuestiones:

- a) Quién debe ser capacitado, es decir, quiénes serán los aprendices.
- b) En qué se debe capacitar, esto es, cuál es el contenido de la capacitación
- c) Cómo se debe de capacitar, o sea, cuáles son las técnicas de capacitación
- d) Cuándo se debe capacitar, es decir, cuál es la época de la capacitación
- e) Dónde se debe capacitar, ósea, cuál es el local de capacitación.
- f) Quién hará la capacitación, esto, quién será el instructor.

La programación de la capacitación planea todos los detalles de la forma en que será ejecutada la capacitación en términos de contenido, técnicas, periodos, lugar donde se realizará, quienes serán los aprendices y quienes los instructores. Cuando el número de aprendices es muy grande, el programa de capacitación permanece durante años en funcionamiento para grupos de 20, 30 o 40 trabajadores por vez”.¹²

1.5.3 3ª Fase Ejecución de la capacitación

La ejecución de la capacitación consiste en hacer funcionar el programa de capacitación. Es decir, reunir los aprendices y transmitirles los contenidos de la capacitación a través de las técnicas escogidas, en la fecha y el espacio físico programados, mediante un instructor. De ahí la importancia de la programación y de elaborar la lista con las necesidades que sirvieron de base.

Generalmente la ejecución de la capacitación la hace el propio organismo donde trabaja el empleado, pues la capacitación es una responsabilidad de línea y nadie mejor que el propio jefe puede ejecutar la capacitación del subordinado.

“La ejecución de la capacitación puede hacerse de tres maneras diferentes:

- a) En el propio local de trabajo.** La capacitación se hace donde el empleado trabaja y mientras trabaja. No hay necesidad de salir de la sección para ser capacitado. Es el caso de la capacitación de habilidades y destrezas en el manejo de máquinas y equipos que el empleado usa en su propio cago, como

¹² Chiavenato Idalberto, “Iniciación a la administración de personal”, Edit. McGraw-Hill, México, 2000, pág. 53

máquina de calcular, de contabilidad, terminal de computadora, caja electrónica, etc.

b) En la empresa pero fuera del lugar de trabajo. La capacitación se realiza en alguna sala de clases o en otro local dentro de la empresa. No hay necesidad de salir de la empresa, pero el empleado se moviliza para otra sección. Es el caso de la capacitación de nuevas actitudes o de nuevos conocimientos que exigen una sala de clases especial. Es el caso también del programa de integración de nuevos empleados a la empresa.

c) Fuera de la empresa. Es la capacitación que se efectúa fuera de la empresa, en la cual se les imparten nuevos conocimientos especializados los cuales exigen instructores especialistas de otras instituciones.

La ejecución de la capacitación exige aplicar diversas técnicas de capacitación. Las principales son las siguientes:

- a) **Clases magistrales:** Es la principal técnica de capacitación para la transmisión de nuevos conocimientos e informaciones. Generalmente se utilizan recursos técnicos como computadora y proyector.
- b) **Demostraciones:** Es una técnica de capacitación para la transmisión de conocimientos sobre la operación de máquinas y equipos, ya sean de escritorio o para producción fabril.
- c) **Lectura programada:** Es una técnica de capacitación barata, porque se basa en la lectura de textos o libros previamente indicados no exige instructor y puede ser realizada fuera del horario de trabajo, pero exige que el mismo capacitado evalúe su aprendizaje.
- d) **Instrucción programada:** Esta técnica es nueva la cual se basa en grupos de informaciones seguidas por test de aprendizaje que determina si el aprendiz vuelve al grupo anterior si no aprendió lo suficiente o si continua en el grupo siguiente.
- e) **Dramatización:** Es una técnica de capacitación ideal para la transmisión de nuevas actitudes y conductas. se basa en representar un rol, es decir, en la dramatización, es adecuado para cargos que exigen contacto con personas, como vendedores, demostradores, telefonistas etc. Es muy utilizada para

capacitar en relaciones humanas en el trabajo, para enseñar a jefes y a supervisores cómo lidiar con los subordinados”.¹³

Es muy común el uso simultáneo de varias de esas técnicas de capacitación, pues cuando una ayuda a la otra se produce un efecto sinérgico.

1.5.4 4ª Fase Evaluación de los resultados de la capacitación

Esta constituye la última etapa del proceso de capacitación y sirve para verificar si lo que fue programado y ejecutado realmente satisfizo las necesidades de capacitación diagnosticadas anteriormente.

Si los problemas diagnosticados por ejemplo baja productividad, baja calidad, elevado índice de accidentes, mayor descomposición de maquinaria etc., fueron eliminados, quiere decir que la capacitación fue eficaz y satisfizo las necesidades diagnosticadas. Por otro lado si los problemas detectados inicialmente permanecen después de la capacitación, quiere decir que alguna cosa salió mal es decir, que el diagnostico se hizo de forma deficiente o la programación no fue la correcta o la ejecución fue incompleta.

“Existen tres formas de realizar la evaluación las cuales se describen a continuación:

- **Pretest:** tiene como objetivo investigar el nivel de conocimiento o información que tienen los capacitados, en relación con el curso o el tema que se va a revisar, es aquí en donde el instructor tiene la posibilidad de realizar cambios en los objetivos iniciales de acuerdo con las necesidades del grupo, la evaluación inicial también brinda la posibilidad de cambiar las estrategias de enseñanza- aprendizaje que se tenían programadas. El Pretest se puede presentar en las siguientes modalidades escrita, verbal o práctica.
- **Interface o evolución durante el proceso:** Esta evaluación se realiza durante el proceso de capacitación y sirve para determinar el nivel de conocimientos alcanzados por los capacitados. La Evaluación durante el proceso es de gran ayuda para registrar la opinión de los participantes en relación a la impartición de los talleres, las dinámicas establecidas, así como para determinar necesidades en cursos posteriores.

¹³ Ibidem; pág. 55

- **Postest:** Es una evaluación final, que se realiza en relación con los conocimientos y las actitudes, al término del curso, con la finalidad de verificar el nivel alcanzado. Generalmente se anexa un cuestionario de reacción, para conocer la opinión de los participantes, sobre aspectos como estilo institucional, instalaciones, servicios, coordinación y recursos materiales, también se incluyen preguntas sobre cursos que desean tomar.

Algunas de las ventajas del Pretest es que se obtienen datos cuantitativos, acerca del aprovechamiento de los participantes, permite conocer el nivel que fue alcanzado en relación con el objetivo principal, permite conocer la opinión acerca de los conocimientos obtenidos”.¹⁴

El proceso de capacitación es de suma importancia a la hora de elaborar un programa de capacitación, debido a que antes de diseñar cualquier programa, es indispensable que se realice un estudio dentro de la empresa, que muestre cuales son las necesidades de capacitación, esto es la parte medular del proceso y lo que nos da lineamientos generales, a partir de los cuales se corregirán las deficiencias que se están presentando en la empresa.

1.6 Beneficios de la capacitación para la empresa y el empleado.

La capacitación no debe verse simplemente como una obligación que hay que cumplir porque lo exige la ley. La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa.

Casi todas las empresas invierten una gran cantidad de dinero en recursos humanos, sin embargo, no le dedican la atención debida. Este es un error que puede eliminarse mediante la capacitación; es decir, el trabajo para contribuir al perfeccionamiento de las aptitudes, tanto del personal de capacitación como administrativo, exige del apoyo directivo y de una organización lógica del trabajo.

“La importancia de la capacitación radica en que esta:

¹⁴ Ibidem; pág. 279

- **Ayuda a la organización.** Conduce una mayor rentabilidad y/o actitudes hacia la orientación de los objetivos organizacionales.
- **Ayuda al individuo.** Mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación personal, autorrealización y crecimiento personal.
- **Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo.** Fomenta la cohesión en los grupos de trabajo, mediante la mejora de las comunicaciones entre grupos e individuos.

De manera más simple se considera la importancia de la capacitación como una inversión que hace la organización en su personal.

El beneficio de la capacitación no es sólo para el trabajador, sino también para la empresa; ya que para ambos constituye la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro”.¹⁵

“Beneficios para la empresa

- Facilita la adaptación de las empresas a los cambios del mercado y del entorno y favorece la incorporación de nuevas tecnologías así como nuevos sistemas de gestión y organización.
- Favorece la aparición de ventajas sostenibles en las empresas.
- Ayuda a consolidar y transmitir la cultura, valores y misión de la empresa.
- Dispone, en los puestos de trabajo, a personas capacitadas e integradas en la cultura de la organización.
- Aumenta la productividad de la empresa.
- Mejora la cualificación y la recualificación de los trabajadores.
- Aumenta el nivel de competitividad y rentabilidad de la empresa.
- Aumenta la calidad de los productos y/o servicios y permite la investigación e innovación en nuevos productos.
- Favorece los procesos de gestión de calidad en las organizaciones.
- Permite una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación de la fuerza laboral.
- Incrementa el compromiso del personal con la empresa.

¹⁵ Ibidem; pág. 218

Beneficios para el trabajador

- Adquieren nuevos conocimientos, destrezas y habilidades.
- Facilita la integración social del trabajador.
- Favorece su satisfacción, motivación y su integración en la empresa.
- Activa la participación.
- Posibilita el conocimiento de nuevas tecnologías y formas de trabajar.
- Mejora las posibilidades de traslado y promoción dentro de la empresa.
- Aumenta la seguridad en el empleo.
- Reduce el número de accidentes laborales.
- Mejora el nivel de eficiencia en su área (mejora de procesos).
- Permite al trabajador prepararse para la asunción de responsabilidades, la toma de decisiones eficientes y la resolución de problemas”.¹⁶

La capacitación es un proceso continuo que debe ser planteado en base a las necesidades reales de cada organización, y debe orientarse al desarrollo de habilidades y conocimientos que ayuden al trabajador en su cotidianidad laboral, ayudando a mejorar su desempeño y ofreciéndole la posibilidad de crecimiento dentro de la misma.

En si los beneficios que tiene una organización con la capacitación que se le da los trabajadores es que mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles, y por lo consecuente eleva la moral de la fuerza de trabajo, y al mismo tiempo estimula a cada colaborar a mejorar la relación jefes-subordinados.

¹⁶ <http://www.formacionytecnologia.com> (Consultada el 4 de marzo del 2017)

CAPÍTULO II

LA EMPRESA Y EL FACTOR HUMANO

En el presente capítulo se retomará en un primer momento el tema de empresa ya que en un sentido general, la empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo para lograr un fin determinado. Por ello resulta muy importante rescatar aspectos tales como su definición y clasificación. Posteriormente se aborda el subtema de factor humano debido a que es la parte fundamental que da vida a una empresa, considerando aspectos como su definición e interacción de la empresa y el factor humano.

2.1 Definición de empresa

A continuación se presentan diversas definiciones de empresa.

Según Méndez, la empresa es “la célula del sistema económico capitalista, es la unidad básica de producción, representa un tipo de organización económica que se dedica a cualquiera de las actividades económicas fundamentales en alguna de las ramas productivas de los sectores económicos”.¹⁷

Para Munch y García, “es un grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de necesidades de la comunidad”¹⁸.

De acuerdo a Lucas Ortega “una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, infraestructura y capital)”.¹⁹

¹⁷ Méndez Morales José Silvestre, “La Economía en la Empresa”, Edit. McGraw-Hill, México, 2007, pág. 8

¹⁸ Munch y García, “Fundamentos de Administración”, Edit. Trillas, México, 2006, pág. 27

¹⁹ Ibidem, pág. 9

En base a las definiciones anteriores se deduce que la empresa es la unidad económica en la que a través del capital, el trabajo y la coordinación entre todos los interesados, se producen bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la población.

2.2 Tipos de empresas

A) **“Por su actividad o giro:** Las empresas pueden clasificarse de acuerdo a la actividad que desarrollan en:

❖ **Industriales:** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Estas a su vez se clasifican en:

- **Extractivas;** Son las que se dedican a la extracción de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables.
- **Manufactureras:** Son aquellas que transforman las materias primas en productos terminados y pueden ser productoras de bienes de consumo final o de producción.
- **Agropecuarias:** Como su nombre lo indica su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.

❖ **Comerciales:** Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados. Se pueden clasificar en :

- **Mayoristas:** Son aquellas que efectúan ventas en gran escala a otras empresas tanto al menudeo como al detalle.
- **Menudeo:** Son los que venden productos tanto en grandes cantidades como por unidad ya sea para su reventa o para uso del consumidor final.
- **Minoristas o Detallistas:** Son los que venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.

- **Comisionistas:** Se dedican a vender mercancías que los productores dan en consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.
- ❖ **Servicios:** Como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos.

B) Por sectores económicos

- **Agropecuario:** agricultura, ganadería, silvicultura, cultura y pesca.
- **Industrial:** Extractiva y transformación.
- **Servicios:** Comercio, restaurantes, transporte, alquiler de inmueble, educativos, médicos, etc.

C) Por el origen de su capital se clasifican en:

- **Públicas:** Este tipo de empresas el capital proviene del estado, para satisfacer las necesidades que la iniciativa privada no cubre.
- **Privadas:** El origen del capital proviene de inversionistas particulares y no interviene ninguna partida del presupuesto destinado hacia las empresas del estado.
- **Transformación:** El capital de estas empresas proviene del extranjero, ya sean privadas o públicas.
- **Mixtas:** El capital de las empresas proviene de dos o todas las formas anteriores.

D) Por su tamaño:

- **Micro:** De 1 a 15 empleados
- **Pequeña:** De 16 a 100 empleados
- **Mediana:** De 100 a 250 empleados
- **Grande:** Más de 250 empleados”.²⁰

²⁰ Ibidem; pág. 43

2.3 Definición de factor humano

Para Chiavenato “el factor humano está constituido por todas las personas, elementos básicos de la organización, aparecen como elementos de trabajo que utilizan los recursos y disponen a la organización para adquirir otros recursos necesarios”.²¹

Elementos que componen el factor humano

- **El personal:** Es aquel que aporta la energía necesaria para realizar las tareas.
- **Los recursos humanos:** Es el conjunto de capital humano que está bajo el control de la empresa en una relación directa de empleo, en este caso personas, para resolver una necesidad o llevar a cabo cualquier actividad en una empresa.
- **El capital humano:** Conjunto de conocimientos, habilidades y aptitudes inherentes a los individuos que forman la organización.
- **El talento humano:** Es la aptitud intelectual de los hombres de una organización valorada por su capacidad natural o adquirida para su desempeño.

Se puede decir que el factor humano lo conforman las personas dotadas de habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos que se requieren para desarrollar las sus actividades dentro de la empresa.

2.4 La interacción entre la empresa y el factor humano

“Las organizaciones dependen de las personas para que las dirijan, controlen, operen y funcionen, no hay organización sin personas, toda organización está constituida por ellas, de quienes dependen para su éxito y continuidad. El estudio de las personas constituye un punto básico de las organizaciones y, especialmente de la administración de recursos humanos. En esta última hay dos vertientes diferentes al considerar a las personas: las personas en cuanto a tales: (dotadas de

²¹ Chiavenato Idalberto, “Administración de Recursos Humanos”, Edit. McGraw-Hill, México, 2007, pág. 43

características propias de personalidad e individualidad, de aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales) y las personas como recursos (dotadas de habilidades, capacidades, destrezas y conocimientos necesarios para la tarea organizacional).

Las organizaciones deben de tratar a las personas como tales y no solo como recursos organizacionales importantes, de esta forma se rompe con la tradición de tratarlas como simples medios de producción. Dentro de las organizaciones a las personas se les trata como objetos, como recursos productivos, semejantes a las máquinas o a las herramientas de trabajo, como meros agentes pasivos que deben ser administrados”.²²

Aunque las personas se pueden visualizar como recursos, es decir, como portadores de habilidades, capacidades, conocimientos, competencias, motivaciones para el trabajo, nunca se debe de olvidar que los individuos son personas, esto es, que poseen características de personalidad, expectativas, objetivos personales, historias particulares, etc. Por ello es conveniente destacar algunas de las características de las personas ya que esto mejora la comprensión de la conducta humana dentro de las organizaciones.

- “El *hombre es proactivo*, la conducta de las personas está orientada hacia la satisfacción de sus necesidades personales y hacia el logro de sus objetivos y aspiraciones.
- El *hombre es social*, es importante la participación de las personas en las organizaciones porque les ayuda a relacionarse con las demás, cada individuo trata de mantener su identidad y se relacionan con otros para obtener información sobre ellos mismos y sobre el ambiente en el que trabajan. La información que cada uno obtiene es una realidad social, sirve para aquellas personas que se basan en ella para conocer acerca de sus capacidades, ideas, habilidades, etc., esto con el objeto de elevar el autoestima.
- El *hombre tiene diferentes necesidades*, las personas día a día tienen diferentes necesidades, y esto influye en su desempeño laboral, un factor

²² Ibidem; pág. 75

puede motivar la conducta del individuo hoy pero no siempre va a poder ser el mismo factor, ya que depende de las necesidades que manifiesten.

- El *hombre percibe y evalúa*, las personas hacen una evaluación de su ambiente a través de un proceso, el cual consiste en seleccionar distintos aspectos pasados y hace una comparación con aspectos que están presentes y que dependen de sus necesidades.
- El *hombre piensa y escoge*, la conducta humana es intencionada, proactiva y cognitivamente activa. El individuo selecciona y elige lo que va a realizar mediante su expectativa.
- El *hombre tiene una ilimitada capacidad de respuesta*. El hombre tiene la capacidad ilimitada para desempeñar lo que pretende y ambiciona sin embargo las diferencias individuales hacen que las personas tengan diferentes comportamientos”.²³

Dentro de las características que hacen única a cada persona tienen que ver su educación, su experiencia, su personalidad, su cultura e incluso sus temores; hablando en forma general y no sólo haciendo referencia a la experiencia o educación en el área que desarrolla dentro del trabajo. Sólo considerando esto se puede entender porque las diferencias de una a otra persona al reaccionar ante una misma situación. Las personas dentro del ámbito organizacional son sumamente importantes puesto que las organizaciones operan por medio de las personas, quienes la forman, deciden y actúan en su nombre. “Se designa con diversos términos a las personas que trabajan en las empresas tales como: trabajadores, empleados, oficinistas, personal, operadores, cuando le dan ese trato las pueden llamar recursos humanos, colaboradores, asociados si son considerados como tales son llamados talento humano, capital humano, o capital intelectual las cuales tienen gran valor para las organizaciones. El nombre que las organizaciones dan a las personas refleja el grado de importancia que tienen para ellas”.²⁴

²³ Dessler Gary, Administración de Recursos Humanos, enfoque latinoamericano, Edit. Pearson Prentice Hall, México, 2004, pág. 47

²⁴ Ibidem.

Por otra parte, las organizaciones también dependen, directa e irremediamente de las personas, para operar, producir sus bienes y servicios, atender a sus clientes, competir en los mercados y alcanzar sus objetivos. Por supuesto las organizaciones jamás existirán sin las personas que les dan vida, dinamismo, energía, inteligencia, creatividad y racionalidad. En realidad, las dos partes dependen una de la otra. Es una relación de mutua dependencia que proporciona beneficios recíprocos, una larga simbiosis entre las personas y las organizaciones.

Con una buena dirección de las personas se consigue mejorar los procesos y la rentabilidad sostenida. Es un hecho que, si la persona está satisfecha, trabaja mejor, rinde más, aporta más ideas, se implica en el proyecto de la empresa.

A la hora de establecer objetivos de mejora, es vital partir de las personas y del valor que pueden aportar a la organización.

Se puede concluir que las organizaciones están constituidas por personas y dependen de ellas para alcanzar sus objetivos y cumplir su misión, mientras que para las personas constituyen el medio que les permitirá alcanzar diversos objetivos personales.

El factor humano ha cobrado importancia en la actualidad a partir del reconocimiento de éste como generador de valor en las organizaciones. Es decir es el capital más valioso.

A las personas se les debe considerar impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje para poder hacerla competitiva y por tanto llevarla al éxito.

CAPÍTULO III

EMPACADORA DE AGUACATES SAN LORENZO S.A DE C.V

En el presente capítulo en un primer momento se presentan algunos datos generales de la institución como son razón social, teléfonos, correos, ubicación, horarios, etcétera; con el fin de dar a conocer las características principales de la Empacadora San Lorenzo S.A de C.V. debido a que es el lugar de estudio, posteriormente se describe brevemente los antecedentes históricos de la empresa con la intención de que se conozca cómo se conformó y por último se aborda la estructura organizativa de la empacadora.

3.1 Características generales

- **Razón social:** Empacadora de Aguacates San Lorenzo
- **Domicilio:** Carretera Uruapan San Juan Nuevo Col. Jicalán C.P. 60090
- **Teléfono:** 52 7 50 80
- **Fax:** 52 7 55 50
- **Correo:** empacadoraaguacate.com.mx www.Aguacate.com.mx
- **Horario de atención:**
 - **Oficinas**

Lunes a viernes de 8:00am a 2:00 pm y de 4:00pm a 6:30 pm

Sábado de 8:00 am a 1:30 pm

- **Producción**

Lunes a viernes de 08:00 am a 06:00 pm., con una hora de comida.

Es importante conocer las características generales de la empresa esto con el fin de que se pueda identificar el lugar en donde se realizó la investigación y de esta manera tener un panorama más amplio que permita situarse más fácilmente en el contexto.

3.2 Antecedentes históricos

La Empacadora de aguacate San Lorenzo pertenece al grupo JBO, el cual está conformado por varias empresas como son:

- Empacadora de aguacates san Lorenzo S.A. de C.V,
- Barragán Ortega y socios SPR. De R.L.,
- Servicios y consultoría monarca SA. de CV.,
- Centro comercial Uruapan,
- Inmobiliaria llanos de Uruapan SA. de CV.,

“En 1957 Don Joaquín Barragán estableció la primera huerta de aguacate Hass en la región de Uruapan, Michoacán, México, reconocida hoy como la verdadera cuna y capital mundial del aguacate, no solo por ser la zona donde más se produce, sino porque es ahí donde el aguacate alcanza su máximo sabor y calidad. En el año de 1976 se constituye la empacadora de aguacate Alejandrina que en 1990 se transformaría en empacadora de aguacate san Lorenzo. Su fundador, el Sr. Joaquín Barragán Ortega es pionero en el cultivo del aguacate en Uruapan. Comenzando como agricultor hace 50 años, creció hasta alcanzar actualmente una superficie cultivada de 750 hectáreas y una producción de 10,000 toneladas anuales. Empacadora de aguacates san Lorenzo SA de CV., pertenece al grupo JBO, quien cuenta con más de 50 años en el mercado frutícola, años en los que han adquirido la experiencia para producir fruta de la más alta calidad.

Su misión es ser la mejor opción en productos de fruta y hortaliza fresca y procesada, así como en el servicio de maquila para la industria alimentaria, cadenas de autoservicio y distribuidores nacionales e internacionales; con calidad de clase mundial, fomentada a sus clientes una relación fructífera y duradera.

Para 1988, se abrieron también las bodegas de distribución nacional en el mercado de abastos de la ciudad de Monterrey, NL. Hoy en día se atienden las regiones norte y centro del país surtiendo a cadenas de autoservicios como COSTCO de México, Soriana y supermercados HEB.

En 1997 se certificó el empaque dentro del programa USDA-SAGARPA y con ello el 5 de noviembre de 1997 la empresa realizó el primer embarque de aguacate mexicano que se exportó a los Estados Unidos de Norteamérica, iniciándose así la exportación hacia ese país. Con la apertura de todo el mercado americano a partir del 2004 y 2007, la marca Alejandrina tiene presencia en Texas, además cuenta con oficinas de representación en California y bodegas de distribución en la ciudad de Mc Allen. Actualmente se comercializan en total 16,000 toneladas anuales y otros mercados internacionales a donde se exporta el producto son Canadá y Japón. En la empacadora de Aguacates San Lorenzo ponen especial cuidado en el cultivo y desarrollo del fruto, para ofrecer el aguacate mexicano variedad Hass de clase mundial marca (alejandrina).

Para entender mejor el contexto de los inicios de la empacadora es necesario incluir un poco del ambiente político que se vivía.

El licenciado Isidoro Ángeles Galván toma las riendas de la presidencia municipal el día 1º de enero de 1957 y permanece en esa función hasta el 25 de octubre del mismo año, renunció a su cargo debido a presiones políticas, fue enérgico ante la delincuencia y ante los desórdenes sociales que alteraban la tranquilidad de la ciudadanía.

Ante la renuncia del licenciado Ángeles, el gobernador David Franco Rodríguez realizó una auscultación directa sobre algunos hombres en los que pudiera confiar la designación del nuevo presidente municipal el seleccionado fue el Sr. Ledesma Medina quien tomó posesión a las nueve de la mañana del día 26 de octubre de 1957 y concluyó el 4 de noviembre de 1958.

Y para la institucionalización y confirmación de la Empacadora de Aguacate Alejandrina en 1976, el electo presidente municipal, asume a su cargo el 1º de enero de 1975 y termina el día 29 de abril de 1977, fecha en que se retira, previa autorización, para realizar su campaña encaminada a la diputación local.

D. Francisco Barragán Vivas estuvo pendiente en las tenencias y rancherías realizando frecuentes visitas y dialogando con los que le necesitaban para la

realización de obras. Impulsó pavimentaciones, extensión de redes de agua y realizó un buen gobierno que favoreció altamente los aspectos culturales.

De acuerdo a la investigación queda al aire la pregunta si fue simplemente coincidencia que precisamente en el año donde se constituyó como empresa formal Empacadora de Aguacate Alejandrina el presidente de entonces tenía el mismo apellido del dueño y ayudo en gran medida a las actividades del campo”.²⁵

3.3 Misión y Visión

- **Misión**

“Ser la mejor opción en productos de fruta fresca y procesadora, así como en el servicio de maquila, para la industria alimentaria, cadenas de tiendas y distribuidoras nacionales e internacionales, con calidad de clase mundial, fomentando con nuestros clientes una relación fructífera y duradera.

Ofrecer un clima organizacional que permita el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo de trabajo.

Ser una empresa rentable para nuestros accionistas y contribuir con el crecimiento económico y social de nuestra comunidad.

- **Visión**

- Por sus clientes**

Como un proveedor que supera sus expectativas, líder en la agroindustria, que establece y desarrolla relaciones y negocios bajo el concepto ganar y ganar con niveles de excelencia en sus productos y servicios de maquila, que aseguran la inocuidad alimentaria y cumple oportunamente con sus entregas.

²⁵ Francisco Hurtado Mendoza, “La Vida Política de Uruapan” Linotipografía omega, Morelia Michoacán, 1989, pág. 139

Por su persona

Como una fuente de trabajo, donde se les valora como parte esencial de la empresa, que ofrece un ambiente laboral de crecimiento integral y que está comprometido con la calidad.

Por sus accionistas

Como una organización rentable líder en su ramo, a la vanguardia, con cultura de calidad total y expansión continua hacia nuevos mercados.

Por sus proveedores

Como una empresa consolidada, con necesidades de insumos y servicios de alta calidad, para transmitirlos en sus productos siendo esta, la ideología más importante de la empresa.

Por su comunidad

Como una empresa generadora de empleos consolidada, comprometida con el medio ambiente y con México”.²⁶

²⁶ Departamento de Recursos Humanos de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V.

CAPÍTULO IV

TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA EMPRESARIAL

En el presente capítulo se hará referencia a Trabajo Social en el área empresarial ya que es una parte fundamental en esta investigación, debido a que es a partir de esta profesión de donde surge dicha investigación, por lo tanto es importante conocer los antecedentes, la definición de Trabajo Social Empresarial, los conocimientos y habilidades que debe de tener el profesional para intervenir en esta área, así como las funciones y actividades que debe de seguir, de igual forma la metodología y finalmente los distintos niveles de intervención.

4.1 Antecedentes Históricos de Trabajo Social en el área empresarial

Es importante mencionar el comienzo de la profesión de Trabajo Social en el área Empresarial para así conocer cómo es que ha ido trascendiendo el profesionista en este campo laboral.

“A las primeras Escuelas de Trabajo Social se les percibió vinculadas con el proceso de industrialización y urbanismo en los primeros años del presente siglo. Productos de la contradicción capital-trabajo del sistema capitalista, resultaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales, manifestadas como necesidades sociales que demandan ser atendidas, por lo que el empresario requería de un profesional calificado que administrara eficazmente los recursos de los que disponía para atender la problemática generada.

En algunos países industrializados como Holanda, Estados Unidos de América y la Gran Bretaña, los trabajadores sociales ocuparon un lugar importante en los primeros equipos multidisciplinarios que actuaban en la industria.

En los primeros años de este siglo, los primeros Trabajadores Sociales con la ayuda de fundaciones filantrópicas, realizan investigaciones sociales sobre las condiciones de trabajo de los obreros y las causas de la pobreza de estos últimos; fruto de este

trabajo, la legislación de bienestar social mejoró notablemente y algunas reformas del derecho del trabajo se modificaron.

Otro acontecimiento importante ocurrió en la primera mitad del siglo XX, la industria fabril había crecido considerablemente, tanto en Estados Unidos como en Europa; pero las dos guerras mundiales sucedidas y la gran crisis económica de 1929 en los Estados Unidos repercutieron en la estructura socio-económica de los países industrializados. Su impacto repercute en los obreros, manifestándose un número considerable de desempleados, subempleados e indigentes que requerían con urgencia de asistencia inmediata. Ante el surgimiento de esta nueva problemática, los grupos empresariales y el Estado requirieron de medidas institucionales a fin de dar respuesta a esta nueva expresión social.

Como se sabe, los primeros trabajadores sociales surgen en la época del cardenismo. La primera función de los trabajadores sociales empíricos va ligada a las acciones desarrolladas por las “misiones culturales”, una de sus intenciones era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo; lo que hace que las áreas en las que tradicionalmente había intervenido el profesional en otros países, en México sean distintas. Cabe recordar que no es hasta la década de los cuarenta cuando en México se inicia el proceso de industrialización. Sin embargo, no se tiene el conocimiento que el trabajador social haya intervenido en el área que nos ocupa; su labor en ese entonces se enfocaba al asistencialismo.

No es hasta los últimos años de la década de los sesenta cuando se tiene conocimiento de la participación del profesional en dos industrias: Cervecería Modelo S.A y cementos Cruz Azul de México”.²⁷

²⁷ Revista de Trabajo Social N°44, “Perfil del Trabajador Social en el área Empresa” UNAM-ENTS México, 1990.pág. 27

4.2 Definición.

A continuación se presentan dos definiciones de Trabajo Social en el área empresarial de los autores Manuel Sánchez Rosado y Margarita Terán:

De acuerdo con Sánchez Rosado “El Trabajo Social Empresarial identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de la organización y de los empleados, desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, teniendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente cordial y agradable”.²⁸

Según Terán El Trabajo Social de área industrial desempeña funciones específicas enfocadas a la humanización de las relaciones laborales, así como a la solución de problemas de carácter social, mediante la utilización racional y potencialidades de los sujetos inmersos en los procesos productivos”.²⁹

4.3 Perfil profesional de Trabajo Social en el área empresarial

Para explicar a detalle el perfil de Trabajo Social en el área empresarial se describirán los siguientes elementos que lo conforman los cuales son conocimientos, capacidades y habilidades, las funciones y actividades, la metodología básica en el área empresarial así como los niveles de intervención de Trabajo Social.

4.3.1 Conocimientos, capacidades y habilidades.

Para que el profesional de Trabajo Social en el área empresarial pueda desarrollarse de manera eficiente y pueda atender las necesidades tanto de los trabajadores como de la empresa es necesario que cuente con ciertos conocimientos, capacidades y habilidades.

Los cuales se describen a continuación:

²⁸ Sánchez Rosado Manuel, “Manual de Trabajo Social”, Edit. PYV, México, 2004, Pág. 207

²⁹ Terán Trillo Margarita, “Definición Trabajo Social”, México, 2001

Conocimientos que requiere de Trabajo Social para:

- “Conceptualizar al Trabajo Social como una disciplina, identificar su objeto de intervención y reconocer las funciones y objetivos genéricos de la profesión, así como los de las diferentes áreas del campo profesional.
- Analizar la filosofía del Trabajo Social sobre la construcción histórico-social de la especificidad del Trabajo Social.
- Aplicar las estrategias teórico-metodológicas del Trabajo Social y los modelos de intervención social.

Conocimientos que requiere de la Política Social para:

- Conceptualizar y analizar el estado, las clases sociales, en su relación con la Política Social.
- Orientar sobre la Política Social y la Legislación Social: Derecho Laboral, Derecho Sindical, Derecho Civil, Derecho Familiar.

Conocimientos que requiere saber sobre Economía para:

- Analizar las relaciones sociales de producción.
- Estudiar la estructura social económica del país y sus particularidades regionales.
- Analizar prospectivamente el desarrollo del capitalismo en México.
- Analizar las formas de producción y reproducción de las condiciones sociales vigentes.
- Conceptualizar las necesidades y carencias, y los conflictos sociales que convergen en el proceso de satisfacción de las mismas.

Conocimientos que requiere de Psicología para:

- Comprender las motivaciones, emociones y mecanismos de respuesta como individuo, como grupo o como comunidad.
- Comprender las situaciones problemas en el individuo, en el contexto familiar, grupal y laboral.
- Aplicar técnicas para la intervención en problemáticas individuales, familiares y grupales: Dinámicas de Grupo Operativo, Entrevistas, Terapia Familiar.
- Desarrollar procesos de comunicación social y de relaciones humanas.

Conocimientos de Administración para:

- Elaborar planes, programas y proyectos.
- Organizar, dirigir y controlar los diferentes niveles de la programación empresarial.
- Aplicar procedimientos para elaborar presupuestos.

Conocimientos de Matemáticas y Estadística para:

- Aplicar técnicas de análisis e interpretación matemáticas y estadísticas en la cuantificación de resultados de investigaciones”.³⁰

❖ Capacidades y habilidades

“A Niveles Directivos: en la toma de decisiones, para:

- Ejercer autoridad.
- Establecer políticas que normen el trabajo
- Diseñar planes y programas.
- Delegar funciones.
- Controlar los procesos de trabajo
- Evaluar procesos.

A Niveles Intermedios en la planeación, administración y supervisión de los procesos, para:

- Identificar situaciones y problemas sociales
- Analizar los problemas sociales, teniendo como contexto la realidad social.
- Diseñar y llevar a cabo procesos de investigación social.
- Establecer diagnósticos sociales.
- Analizar prospectivamente el comportamiento que se espera de los problemas y condiciones laborales”.³¹

³⁰ Ibidem; pág. 57

³¹ Ibidem; pág. 58

4.3.2 Funciones y actividades.

El profesional de Trabajo Social centra su atención en problemas y necesidades de la empresa, de la organización de los empleados y trabajadores desde una perspectiva integral englobando aspectos económicos, psicológicos, sociales, relaciones productivas y relaciones humanas tendiendo hacia el aumento de la productividad en un ambiente propicio y satisfactorio. Esto implica promover el mejoramiento de las condiciones de trabajo en que se desarrollan los diferentes grupos que integran el personal de la empresa, lo que contribuye al mejoramiento de las relaciones laborales. Para esto a continuación se enlistan las funciones y actividades que el profesional desempeña en el área de trabajo:

➤ **“Investigación**

- Elaborar estudios sobre factores y problemas sociales que influyen en los procesos productivos.
- Diseñar perfiles sociales sobre los diversos grupos que conforman la empresa.
- Formular estudios situacionales y evaluaciones diagnósticas sobre el ambiente laboral y de seguridad social.
- Detección de demandas y de requerimientos del personal y de los trabajadores.
- Estudios sobre estructura organizacional que permitan la potencialización de Recursos Humanos.

➤ **Selección y Reclutamiento**

- Orientación sobre políticas y normas de la empresa a personal de nuevo ingreso.
- Participación en la selección del personal a través de estudios sociales.
- Organización y coordinación de acción de inducción e introducción al puesto.

➤ **Capacitación**

- Desarrollar procesos de capacitación en torno a medidas de seguridad e higiene.

- Participación y gestión de cursos de adiestramiento y capacitación para la actualización y superación del trabajador.
- Capacitación continua de derecho y obligaciones.

➤ **Seguridad social y prestaciones**

- Diseñar sistemas y mecanismos para la asignación y otorgamiento de estímulos e incentivos.
- Difusión y orientación sobre las medidas de seguridad social y prestaciones laborales.
- Promoción de acciones que propician la convivencia familiar y laboral.
- Gestión de recursos y apoyos que contribuyan al desarrollo personal y laboral del trabajador.
- Desarrollar programas de apoyo social y asistencial para el trabajador y su familia”.³²

4.3.3 Niveles jerárquicos de intervención en empresas.

Trabajo Social en el área empresarial trabaja con tres niveles jerárquicos que son empresario, supervisor y trabajador, la propuesta para intervenir en las empresas parte del planteamiento de los niveles jerárquicos de intervención a los cuales se les brindará un servicio. Es conveniente señalar que el trabajador social debe de conocer el contexto para que su intervención tenga impacto y las decisiones sean tomadas desde la gerencia o dirección hacia los niveles operativos.

- “Empresario (directores)
 - Diagnóstico laboral enfocado a redes de relaciones humanas.
 - Diagnósticos socioculturales de necesidades y potencialidades del trabajador.
 - Atención a grupos, desarrollo de programas complementarios y posible extensión a sus familias.
- Supervisor (mandos medios)

³² Ibidem; pág. 152

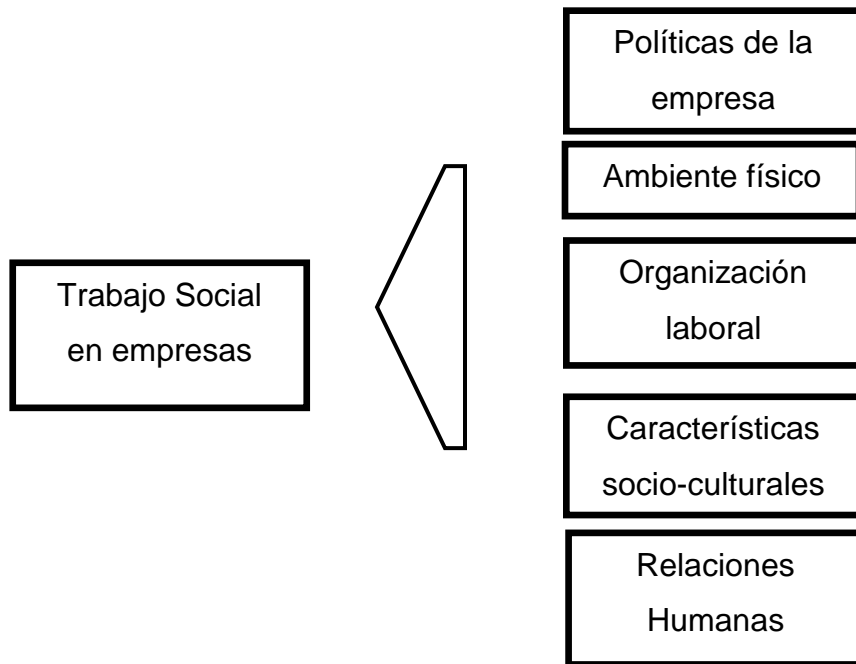
- Desarrollo administrativo y manejo de personal, capacitación, ergonomía, oportunidades de ascenso y orientación basada en el estudio de grupo.
- Trabajador (operativos)
 - Estudio social de caso por algún problema: ausentismo, retardos, enfermedad, alcoholismo, etcétera.”³³

4.4 Metodología básica para trabajadores sociales en empresa

La metodología de Trabajo Social en el área empresarial se caracteriza por una serie de etapas que constituyen un proceso, el cual se describe a continuación.

- **“Introducción a la empresa:** Es el primer acercamiento a la empresa en donde se explican los servicios que se le ofrecen, estableciendo políticas y lineamientos para las actividades, personas con las que se ha de trabajar, horarios, periodos y apoyos que se brindan. La actividad de un trabajador social debe de ser considerada no como una función más sino como una política estratégica del empresario.
- **Comunicación y socialización:**
 - a) Se dar a conocer al personal el objetivo de trabaja social tratando de iniciar un proceso de acercamiento y sensibilización.
 - b) A través de reuniones grupales, entrevistas, y diálogos informales se debe visualizar la organización, la integración del personal y la forma en que se desarrollan los procesos de trabajo y organización.

³³ Ibidem; pág. 208



Como parte del proceso de la investigación, el trabajador social es especialista en el uso de técnicas, como el manejo de la entrevista y el diario de campo, ya que estos le permiten diagnosticar el ambiente organizacional.

- **Investigación social:** Se identifican los factores y variables socio laborales que afectan la productividad de los individuos, además se pueden detectar las problemáticas y/o necesidades que se presentan en la empresa de igual forma permite reconocer los recursos existentes para la resolución de estos. La investigación se lleva a cabo mediante el trabajo de campo.
- **Diagnóstico:** Permite analizar y determinar las situaciones que se presentan dentro de la empresa, y a la vez se jerarquizan los problemas y necesidades de acuerdo a las prioridades existentes. El diagnóstico facilita la descripción de la situación actual que tiene el individuo con relación a la empresa y el grado de productividad de esta.
- **Socialización del diagnóstico:** Se lleva a cabo la presentación de resultados que arrojo tanto la investigación como el diagnóstico, haciendo una reflexión y un análisis de los problemas detectados.
- **Formación de un comité:** Se constituye una comisión de trabajo, integrada por Trabajo Social y representantes de varias áreas de trabajo y de los diferentes niveles, quienes hacen aportes para el análisis de problemas y para

la recolección de ideas y propuestas, lo que permite contar con diversas opiniones.

- **Diseño de un programa:** De acuerdo a las características que presenta la empresa y considerando al comité, se determinan opciones para la solución de los problemas en un tiempo específico, considerando los recursos disponibles y seleccionando áreas y estrategias de atención.
- **Ejecución y evaluación del programa:**
 - a) Se procede a la aplicación de los programas cumpliendo con las actividades, procedimientos, metas y objetivos que se establecieron, y
 - b) La evaluación siempre debe estar presente, ya que permite valorar los logros y modificar nuestras técnicas y procedimientos en caso necesario. Los resultados de la evaluación se recopilan y sirven como base para la elaboración del informe final que entrega el empresario”.³⁴

4.5 Niveles de intervención de Trabajo Social

Dentro de la intervención que realiza Trabajo Social se contemplan tres niveles básicos los cuáles son los siguientes:

- **El Trabajo Social con Casos**

Elí Evangelista hace mención que el “Método tradicional de caso tiene un carácter pragmático donde se brinda una acción orientada básicamente a intervenir en los intereses subjetivos del individuo. Es un proceso sistematizado para intervenir a nivel individual o familiar en una realidad concreta, poniendo a disposición los recursos necesarios mediante una relación de apoyo, en base a los derechos sociales.

Se rige por los principios de:

- Individualización
- Aceptación
- Autodeterminación
- No enjuiciamiento

³⁴ Ibidem; pág. 209

- Respeto
- Confidencialidad

Los objetivos que se persiguen son:

- Capacitación
- Integración en el medio social
- Accesibilidad
- Empoderamiento”.³⁵

A continuación se describe el proceso que se lleva en Trabajo Social con casos:

➤ **Etapas:**

a) **“Diagnostico o valoración social**

Es la etapa inicial o base sobre la que se asientan las siguientes, debiendo prestar especial cuidado, ya que la efectividad y el éxito de la intervención dependerán de un diagnóstico acertado. El diagnóstico no es solamente la recolección de datos sino que lleva implícito la realización de un análisis reflexivo para anticipar su desarrollo.

Los tres elementos básicos que se deben considerar en el diagnóstico son:

- **Persona:** datos personales, fuentes de ingresos, competencias y habilidades sociales, aspectos psicológicos motivacionales y existenciales, convivencia personal- familiar, ajuste psicoafectivo, aceptación e inclusión social, historial de personas y resoluciones, vida laboral, motivación para el empleo y la independencia, formación académica y cultural, capacitación profesional.
- **Demanda:** Es la petición o solicitud de algún recurso, que podría considerarse en ocasiones como un derecho. En la demanda se tienen en cuenta los siguientes elementos: la urgencia de la misma, establecer la causa y el efecto si fuera posible, a quienes afecta el problema, duración en el tiempo y el significado cognitivo-emocional que se le da, es decir, como la aprecia y vive la familia.

³⁵ Evangelista Eli, “Historia y Desarrollo de Trabajo Social”, Edit. PYV, México, 2001, Pág.24

- **Institución:** El trabajador social deberá conocer el centro de trabajo y los recursos disponibles con los que cuenta, estableciendo los requisitos de acceso, condiciones y duración de los mismos. El elemento clave en las relaciones institucionales es la coordinación interprofesional.

El análisis de estos tres componentes del diagnóstico permite al profesional elaborar una valoración técnica de la necesidad o problema del usuario, y establecer un pronóstico de su evolución.

b) Programación

Durante la programación se fijan los objetivos que deberán ser realizados conjuntamente por el profesional y usuario, esta acción permite al trabajador social reflexionar sobre la información disponible y articular la forma o alternativas para poner fin a las necesidades o problemáticas, utilizando recursos convenientes en la intervención. Durante la etapa de diseño se deberán tener en cuenta las técnicas que se utilizarán, los recursos disponibles, los plazos desarrollados en un calendario de actuación, los participantes implicados en los distintos objetivos, y los indicadores de evaluación que se utilizarán para evaluar los resultados obtenidos.

c) Ejecución. Aplicación del diseño de intervención

Esta fase es la más práctica y la que ofrece mayor dinamismo a la intervención, porque significa que el trabajador social se enfrentará a una amplia variedad de posibles soluciones durante el transcurso de la intervención, a las que deberá de ir adaptándose dependiendo de cómo evolucione el proceso.

Durante la ejecución de la programación el profesional deberá enfrentarse a la toma de decisiones estratégicas teniendo en cuenta los deseos del usuario, la realidad de la institución en la que se trabaja, y las relaciones con otras organizaciones con la que sea pertinente coordinarse.

d) Evaluación

Es la última etapa del método, donde se analizan los logros conseguidos y los que no se han podido cumplir. Como se comentaba anteriormente, en la fase de diseño es donde se escogen los indicadores que posteriormente se tendrán en cuenta para revisar los resultados”.³⁶

³⁶ Fernández T., y Ponce de León L., “Trabajo Social Individualizado: Metodología de Intervención” Edit. Académicas, Madrid, 2012. Pág. 129

- **Trabajo Social con Grupos**

El grupo se puede definir como un conjunto de personas interdependientes, cuya interacción social les hace compartir objetivos comunes.

“El Trabajo Social con grupos consiste en reunir a una serie de personas (no se recomienda más de veinte) que compartan una necesidad para tratar de resolverla, utilizando, por un lado la destreza y los conocimientos del profesional y, por el otro, la capacidad individual de cada integrante y las sinergias derivadas de la interacción entre los participantes.

Los objetivos del grupo son múltiples: socializarse, intercambiar información, trabajar conjuntamente por conseguir unos objetivos, divertirse, modificar valores, comunicarse, apoyarse y fomentar mejores relaciones personales.

El procedimiento basado en la dinámica grupal está compuesto por cinco fases:

1° Fase del diseño

“Esta fase exige la elaboración de un cuidadoso diagnóstico y un exigente pronóstico. En ambos se vinculan entrelazadamente el análisis de las carencias y dificultades del grupo, las características del mismo y las metas abordar.

2° Fase inicial

En ella se da lugar a la inclusión de los integrantes del grupo y la orientación oportuna sobre el objetivo concreto de la actividad diseñada.

3° Fase de transición

Estará marcada por la interacción y la búsqueda del equilibrio y los miembros. Se presta especial énfasis a los factores de incertidumbre, negociación de poder y gestión de conflictos que tendrán entre otros fines afianzar la cohesión y la confianza, establecer las normas y el afrontamiento de las resistencias.

4° Fase de trabajo y correspondencia

Se caracteriza por la consecución de metas establecidas, el apoyo mutuo, la progresividad, gradualidad y reversibilidad. En esta etapa se refleja la idiosincrasia

del Trabajo Social con grupos, es decir, capacitar a las personas para el desarrollo de habilidades que les permitirá enfrentarse de manera satisfactoria a sus propios retos, elevando su competencia social y el reconocimiento personal.

5° Fase de la separación de los participantes

En esta resulta imprescindible la elección del momento adecuado para la ruptura y el control de las reacciones suscitadas ante la desaparición del grupo. También se debe dedicar un apartado para la evaluación de la actividad en grupo, se puede aplicar un grupo de discusión o la elaboración de un cuestionario, desarrollado previamente con los indicadores adecuados.

Una de las ventajas que tiene el Trabajo Social con grupos es el ahorro en tiempo y presupuesto, porque permite tratar una problemática concreta con varias personas a la vez”.³⁷

○ Trabajo Social Comunitario

La comunidad puede entenderse como un conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas o que tienen los mismos intereses: idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica, estatus social o roles.

El Trabajo Social comunitario se utiliza cuando en una comunidad se detecta un problema social que afecta a un gran número de personas que comparten las mismas preocupaciones en una localidad concreta y en un momento determinado.

El objetivo central del Trabajo Social comunitario es empoderar a las personas mediante la participación comunitaria y solucionar problemas sociales que afectan a sus integrantes, mediante el empleo de técnicas comunitarias que fomenten la reflexión y la participación ciudadana, la activación de la vida social, el fortalecimiento político, la movilización, la dinamización, la representación democrática de la sociedad y en definitiva la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos.

“La dimensión metodológica de la intervención en Trabajo Social con comunidades se desglosa en cinco fases cronológicas y dialécticamente relacionadas, ya que

³⁷ Ibidem; pág. 174

cada una de ellas tiene repercusiones sobre la siguiente y redefine tanto la dinámica de la comunidad y la oportunidad de afrontar el problema.

A continuación se describirán las cinco fases del proceso metodológico de Trabajo Social Comunitario:

1° Análisis de la situación: Se basa en la delimitación de problema con repercusiones colectivas.

2° Autodiagnóstico: Se analiza la situación de la comunidad y se elabora el diagnóstico para conocer el problema y las características.

3° Elaboración de propuesta: Se elabora un proyecto racional de cambio con propuestas y alternativas.

4° La comunidad puesta en marcha: Es la ejecución del proyecto elaborado de acuerdo las características de la comunidad.

5° Evaluación: Se realiza una evaluación continua y final, la cual permite adaptar e implementar la labor comunitaria.

El Trabajador Social con comunidades exige una reflexión constante y profunda sobre los nuevos desafíos estructurales que condicionan la sociedad actual. En este sentido, el profesional debe estar en constante actualización teórica y práctica para adaptarse a los fenómenos y cambios de una sociedad cambiante y compleja”³⁸

En este capítulo se destaca la labor que tiene el trabajador social dentro del área empresarial, ya que el profesional en esta área funge como mediador entre las necesidades de la empresa y de los trabajadores, para dar atención a las mismas mediante la implementación de programas o proyectos.

³⁸ Ibidem; pág. 177

CAPÍTULO V

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En el presente capítulo se describirá lo referente a la investigación de campo, en un primer momento se hará mención acerca de la población a la que se le aplicó el instrumento, enseguida se describirá como es que está conformado el instrumento (cuestionario) que se utilizó para la investigación, después se hará referencia acerca de cómo se recolectó la información, es decir cómo fue la aplicación de los cuestionarios, posteriormente se presentarán los resultados obtenidos de los cuestionarios por pregunta con su respectiva gráfica e interpretación y finalmente se realiza un análisis de la información obtenida.

5.1 Definición del universo.

Para la realización de esta investigación se tomó en cuenta al personal operativo de base de la procesadora, que son un total de 25 trabajadores de las diferentes áreas las cuales son lavado de fruta, selección y destupado, bandas, empaque primario y empaque final.

El personal operativo está conformado por hombres y mujeres con distintos puestos como encargados de área, obreros generales y operadores de las máquinas, entre otros.

También se aplicó el instrumento al gerente y a los cuatro supervisores de la procesadora de las áreas de lavado de fruta, selección y destupado, bandas, empaque primario y empaque final.

5.2 Elaboración del instrumento.

Para la elaboración de los instrumentos utilizados se partió de la Operacionalización de la Hipótesis cuyas variables fueron detección de necesidades de capacitación y definición de líneas de capacitación. (Ver anexo 1)

Los instrumentos utilizados tanto para el personal operativo como para el gerente y supervisores de área, fueron dos cuestionarios, los cuales se dividieron en cinco rubros que son datos generales, conocimientos y habilidades, condiciones de seguridad, ambiente de trabajo y capacitación de desarrollo, por lo tanto consta de 24 preguntas de las cuales 5 son preguntas abiertas y el resto son de opción múltiple. (Ver Anexo 2 y 3).

5.3 Recopilación de información.

En un inicio se aplicó una prueba piloto a dos trabajadores, con el fin de verificar si el cuestionario estaba redactado de forma adecuada, como resultado de esta aplicación se realizaron algunas correcciones.

Para recabar la información se entregaron los 25 cuestionarios a la encargada de archivo del área de la procesadora para que los distribuyera al personal operativo, quien a los tres días proporcionó todos los cuestionarios contestados.

La aplicación de los cuestionarios al gerente y a los supervisores de área se realizó en sus respectivas oficinas y la entrega fue inmediata.

5.4 Presentación de resultados.

A continuación se muestran los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados en primer lugar se muestran los del personal operativo y en segundo lugar el del gerente y supervisores del área de procesadora, organizando la información de la siguiente forma:

- Pregunta.
- Cuadro de frecuencia relativa y frecuencia absoluta.
- Gráfica.
- Interpretación

Gráficas

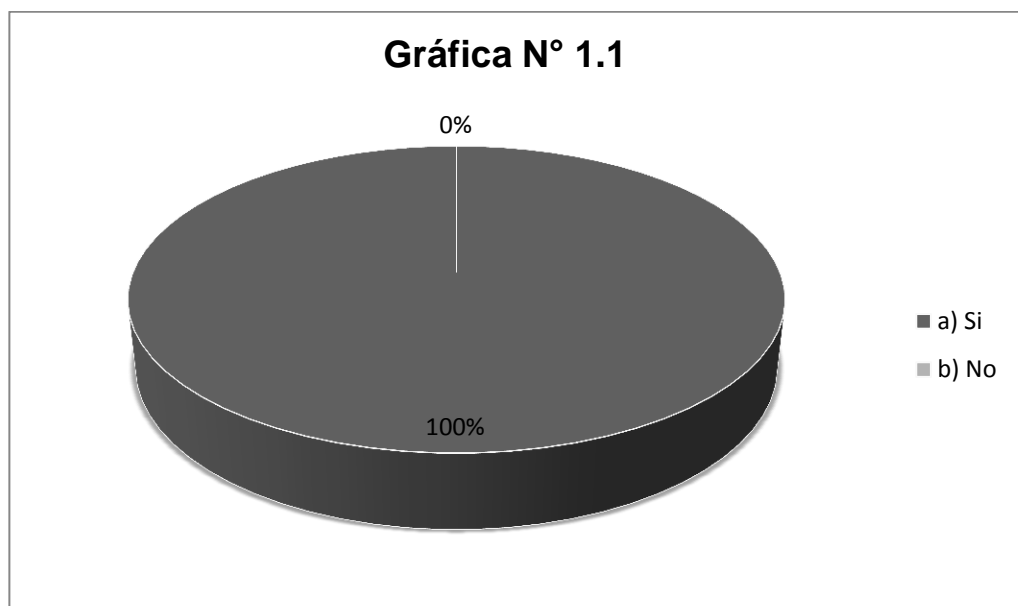
Personal

Operativo

➤ Conocimientos y Habilidades

1.1 ¿En el último año ha recibido algún curso de capacitación?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	25	100%
b) No	0	0%
Total	25	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

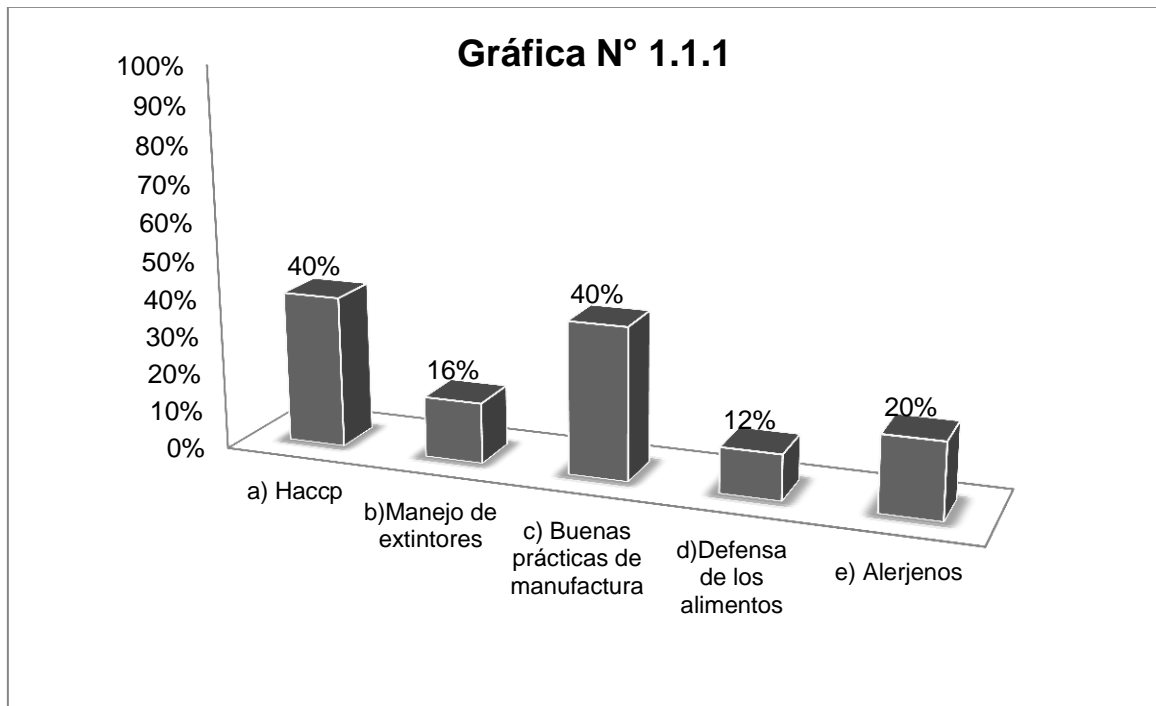
Interpretación

Como se puede observar en la presente gráfica, el personal de la Procesadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V. del área de producción pulpa, dice que durante este año si recibieron cursos de capacitación ya que durante los inicios de la temporada es cuando se les brindan cursos de inducción a los trabajadores, pues deben de tener cierto conocimiento para poder iniciar las actividades correspondientes a cada área, así como tener cierto conocimiento sobre las normatividades que se deben de cumplir dentro de cada departamento.

1.1.1 ¿Cuál?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a)Haccp	10	40%
b)Manejo de extintores	4	16%
c)Buenas prácticas de manufactura	10	40%
d)Defensa de los alimentos	3	12%
e)Alérgenos	5	20%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

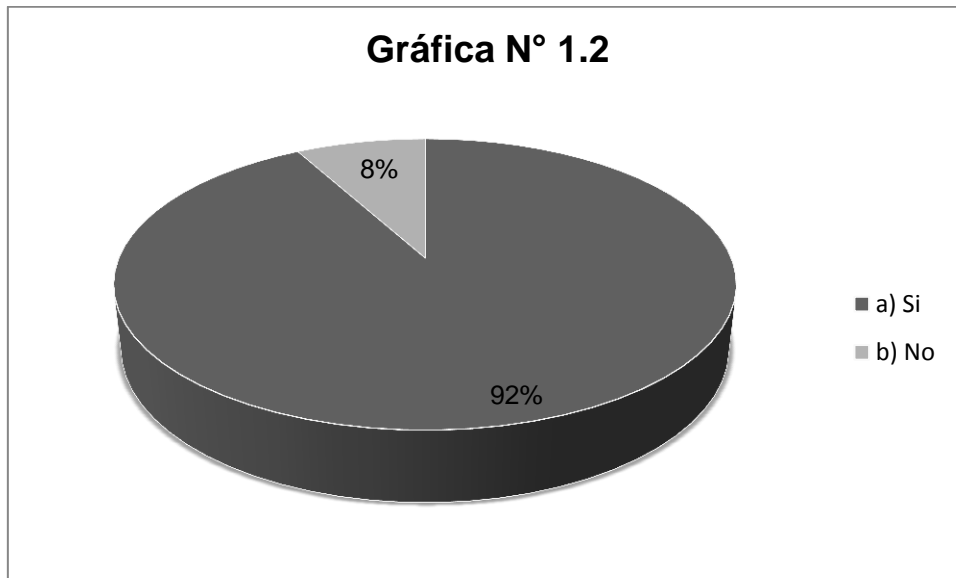
Interpretación

Esta gráfica muestra que las capacitaciones que los trabajadores han recibido se enfocaron de acuerdo a las necesidades que presenta cada área en particular, de igual manera se observa que los temas de capacitación que más ha recibido el

personal es de Haccp (Análisis de peligros y puntos de control críticos) la cual consiste en prevenir, eliminar o reducir los peligros, a fin de asegurar la inocuidad de los alimentos, y la capacitación de buenas prácticas de manufactura debido a la importancia que representa para el área de manufactura esta capacitación consiste en brindar herramientas para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centraliza en la higiene y forma de manipulación, en un menor porcentaje pero significativo se brindó la capacitación de alérgenos siendo de vital importancia ya que los trabajadores deben de tener en cuenta que sustancias pueden provocar alguna reacción alérgica al consumidor. Como se aprecia todas las capacitaciones van encaminadas al buen manejo del producto que están elaborando, es decir a los conocimientos técnicos que conlleva el procedimiento que se desarrolla en la procesadora.

1.2 ¿Considera conveniente que se le capacite para incrementar sus conocimientos acerca de su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	23	92%
b) No	2	8%
Total	25	100%



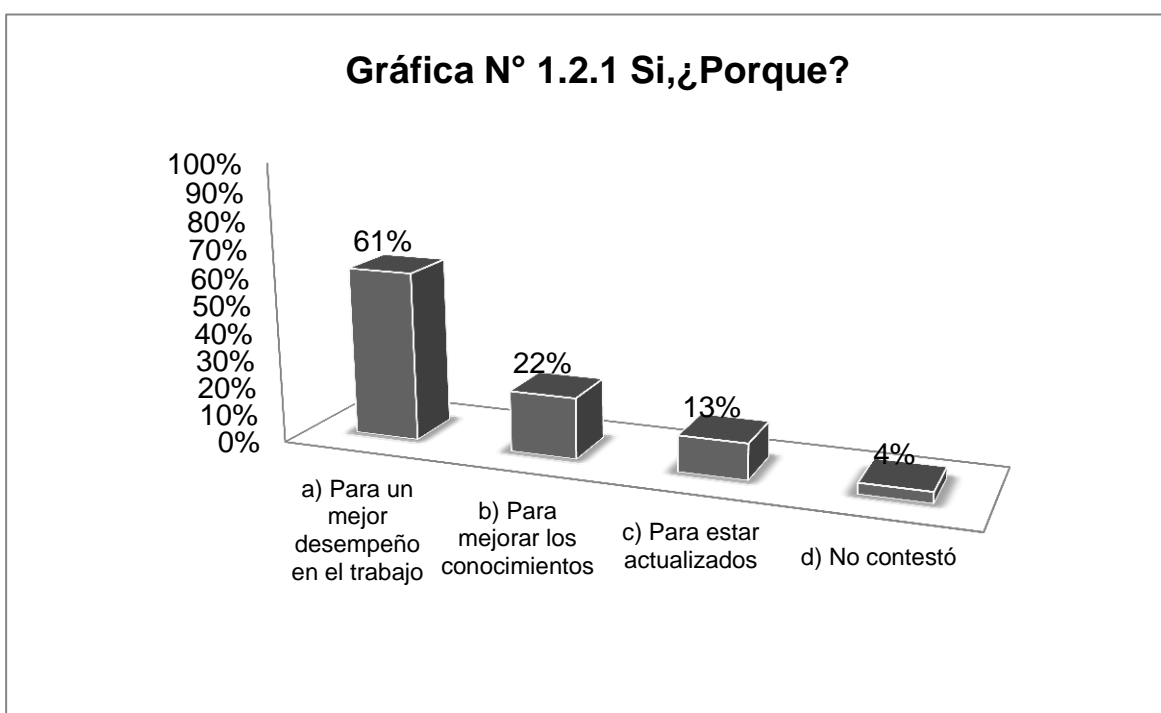
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Para que una empresa funcione de una manera más eficiente sus empleados deben tener todas las habilidades necesarias para realizar el trabajo que se requiere, para la mayoría de los trabajadores de la Procesadora de Aguacates San Lorenzo si es conveniente que se les capacite con el fin de que puedan incrementar sus conocimientos, mientras que para un porcentaje mínimo no es conveniente recibir capacitaciones.

1.2.1 Si ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Para un mejor desempeño en el trabajo	14	61%
b) Para mejorar los conocimientos	5	22%
c) Para estar actualizados	3	13%
d) No contestó	1	4%
Total	23	100%



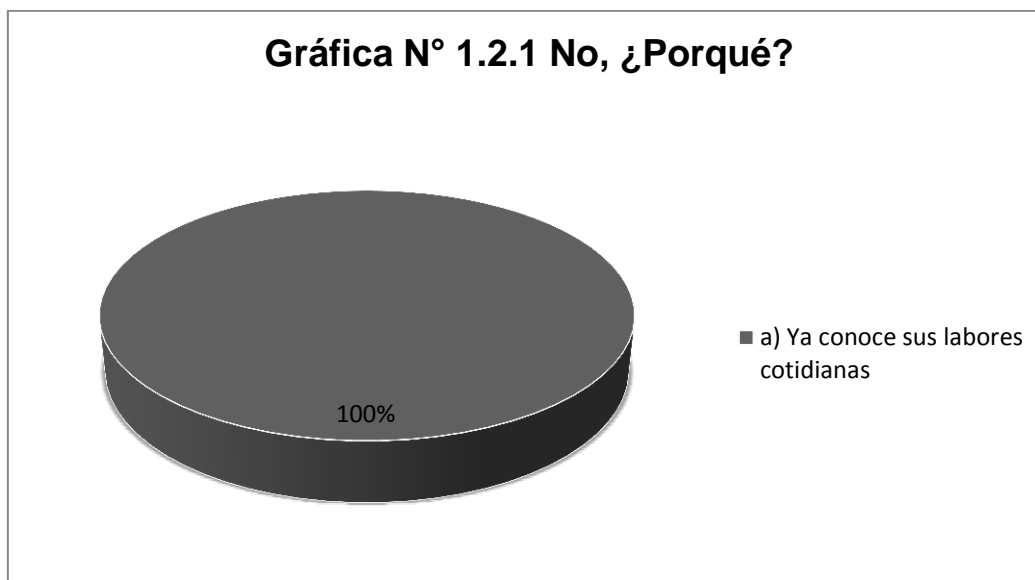
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

La presente gráfica muestra que de los trabajadores encuestados que consideran conveniente que se les capacite, la mayoría respondió para mejorar el desempeño en el trabajo, un porcentaje menor contestó que para mejorar los conocimientos, mientras que la minoría menciona que es conveniente que se les capacite para estar actualizados, solo una persona no respondió a esta pregunta.

1.2.1 No ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
Ya conoce sus labores cotidianas	2	100%
Total	2	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

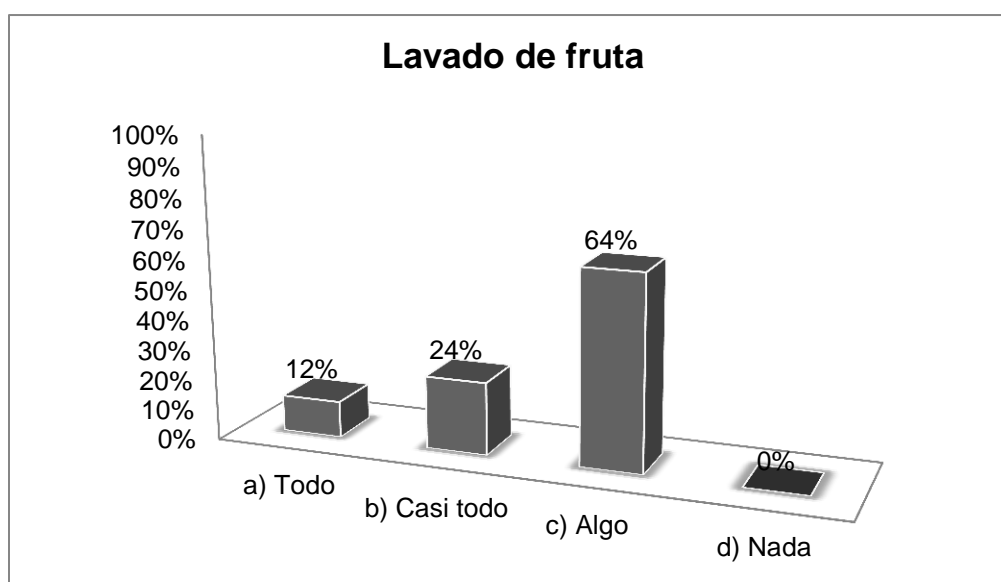
Interpretación

Los trabajadores que no consideran conveniente que se les capacite argumentan que ya saben sus labores cotidianas, para ellos no es importante mejorar su desempeño laboral.

1.3 ¿Qué tanto conoce sobre el procedimiento que se realiza en las diferentes áreas?

➤ Lavado de fruta

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	3	12%
b) Casi todo	6	24%
c) Algo	16	64%
d) Nada	0	0%
Total	25	100%



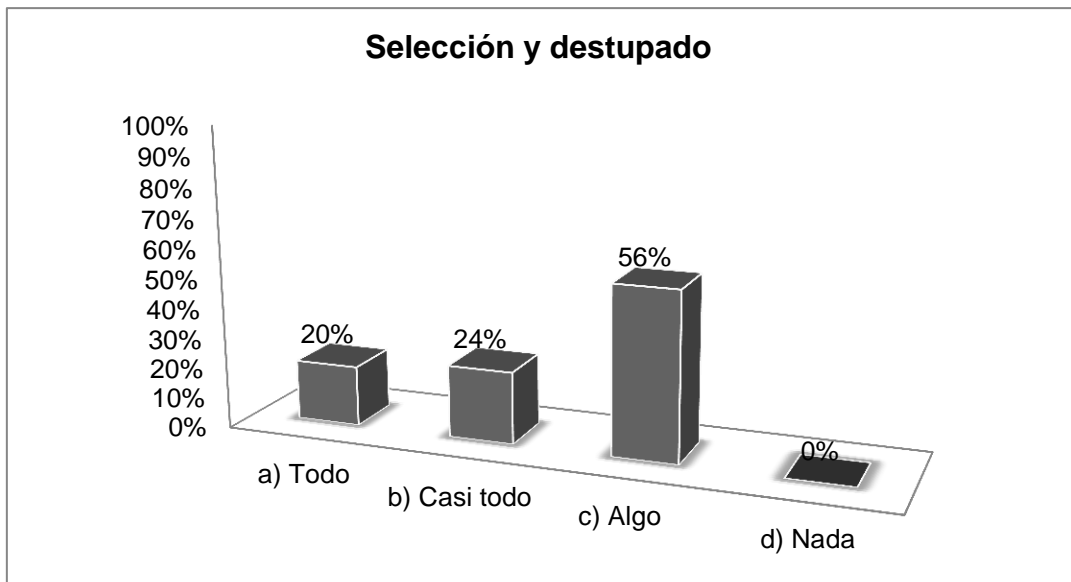
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Entre la población encuestada se encontró que el 64%, es decir, más de la mitad del personal, carecen de conocimientos para desarrollar las actividades que requiere el área de lavado de fruta, lo cual refleja que la personas que laboran en esta área requieren capacitación ya que únicamente cuentan con el conocimiento empírico que han desarrollado. Un porcentaje menor señaló conocer casi todo el proceso y solo tres personas conocen el proceso en su totalidad. Finalmente se deduce que la capacitación es indispensable para esta área, dado que la minoría solo conoce el proceso en su totalidad.

➤ Selección y destupado

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	5	20%
b) Casi todo	6	24%
c) Algo	14	56%
d) Nada	0	0%
Total	25	100%



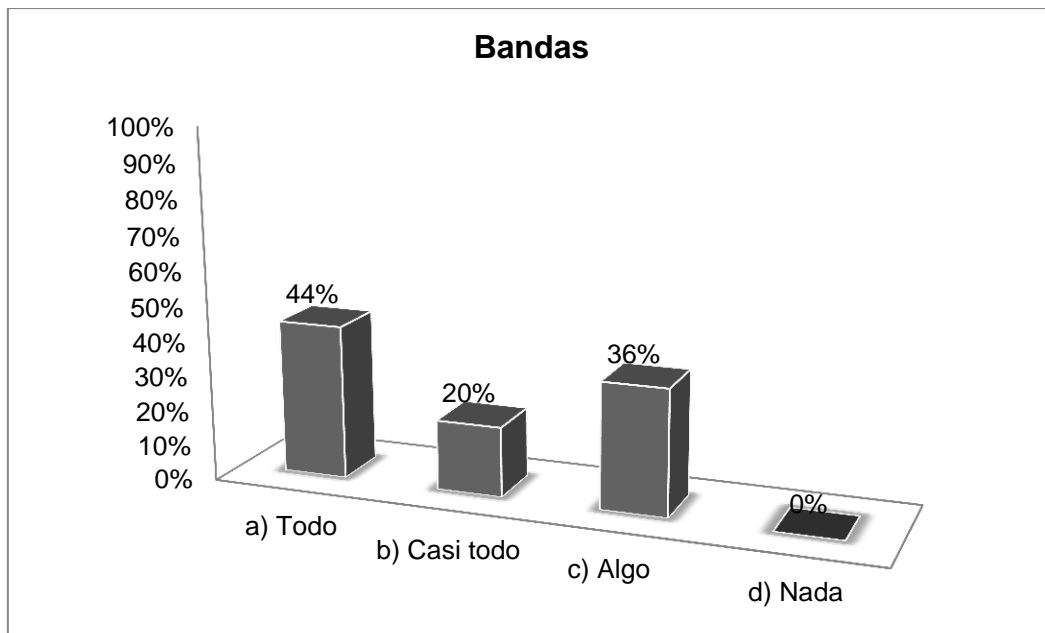
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Con esta gráfica se observa que más de la mitad del personal encuestado, solo conoce algo de las actividades que se realizan en dicha área de la procesadora, mientras que un porcentaje menor menciona que casi todo, y un mínimo porcentaje comentó que sabe todo.

➤ **Bandas**

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	11	44%
b) Casi todo	5	20%
c) Algo	9	36%
d) Nada	0	0%
Total	25	100%



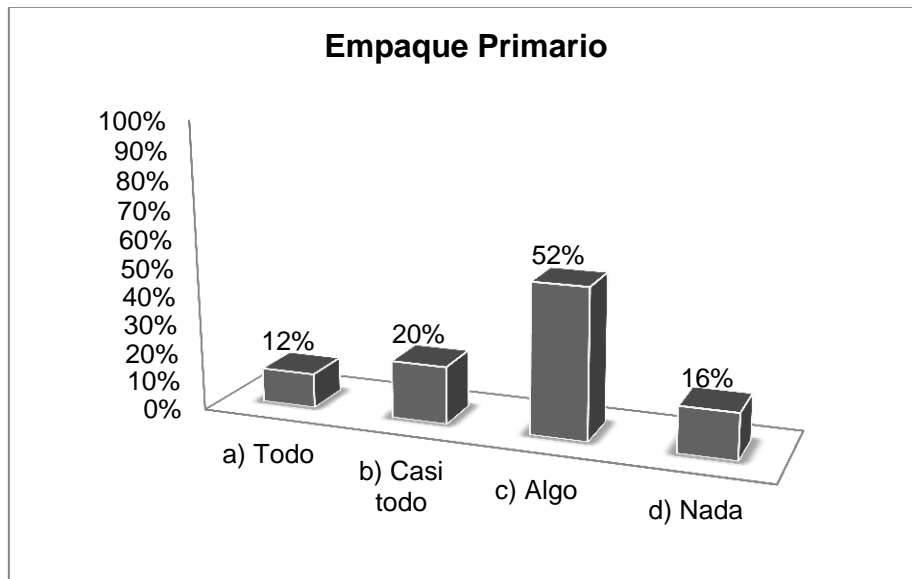
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Esta gráfica arroja como resultado que el personal está mayormente capacitado en comparación a las áreas anteriores, ya que 11 de las 25 personas encuestadas aseguraron conocer el procedimiento que se lleva a cabo, esto en su totalidad, seguido de un porcentaje considerable, el cual representa una tercera parte del personal, que solo sabe algo y finalmente un porcentaje menor comentó que conoce casi todo lo que se realiza, aunado a esto se puede decir que el personal tiene el conocimiento necesario para desarrollar el proceso que se lleva a cabo, pero no saben sobre lo que realizan con el aguacate antes de procesarlo.

➤ **Empaque primario**

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	3	12%
b) Casi todo	5	20%
c) Algo	13	52%
d) Nada	4	16%
Total	25	100%



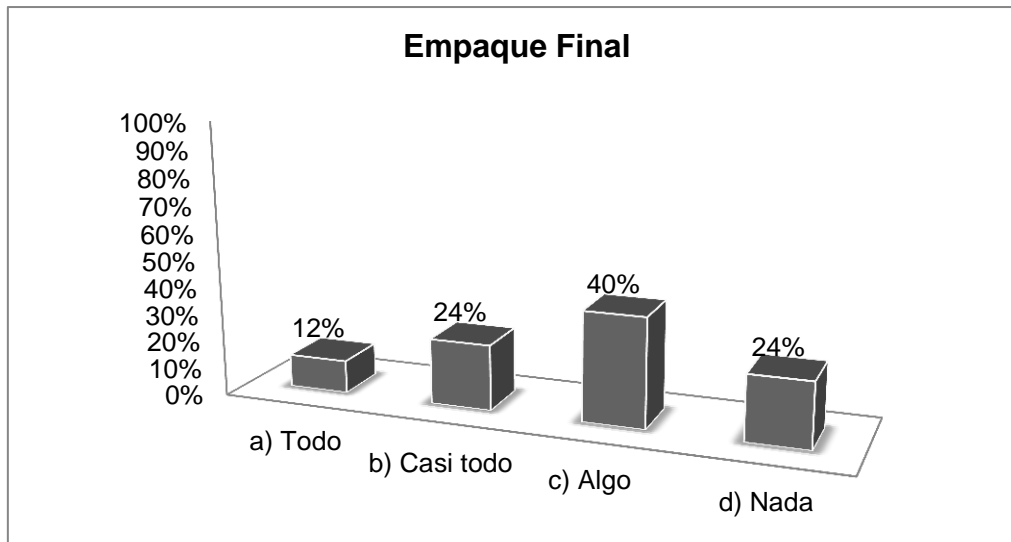
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

En la presente gráfica se observa que la mayoría del personal encuestado sabe solamente algo de lo que se realiza en empaque primario, mientras que un porcentaje considerable conoce casi todo, por otro lado un porcentaje significativo no conoce nada de lo que se realiza en dicha área debido que es personal que está en otras actividades ajenas a esta, por último un porcentaje menor si tiene conocimiento de las actividades que se realizan ya que siempre han estado en esta área.

➤ Empaque Final

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	3	12%
b) Casi todo	6	24%
c) Algo	10	40%
d) Nada	6	24%
Total	25	100%



Fuente: Encuesta Directa 2015

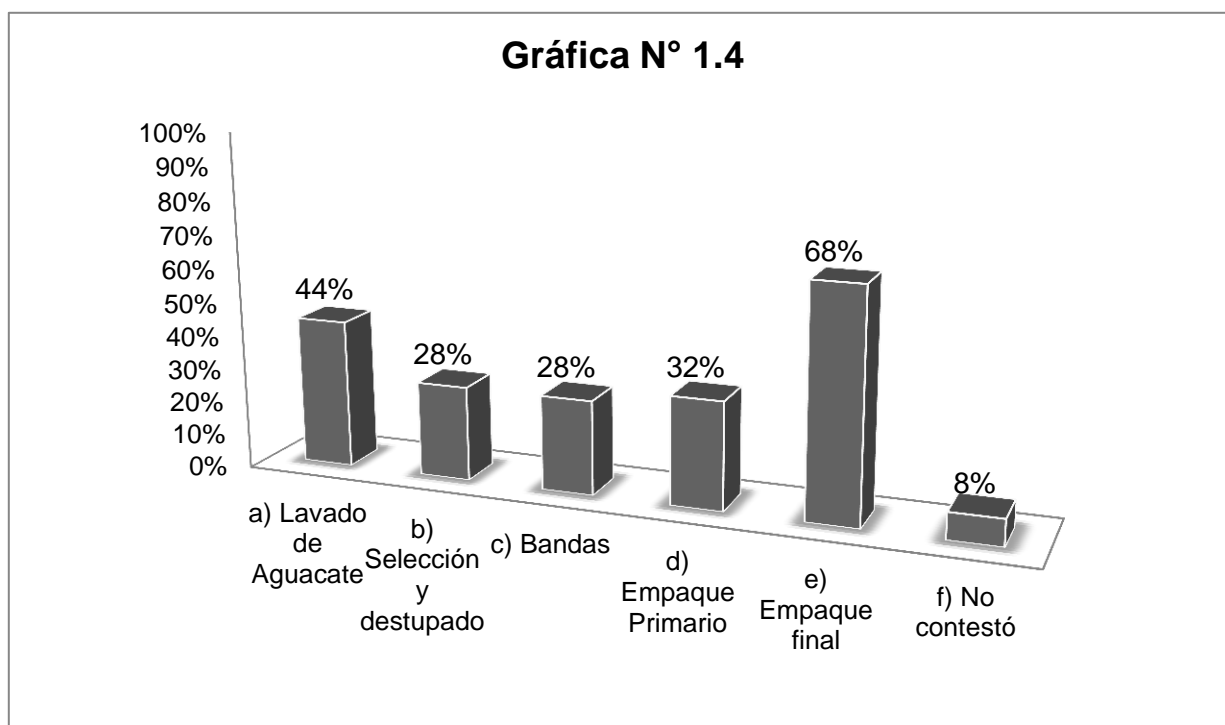
Interpretación

Tomando como base los resultados expuestos en esta gráfica se percibe que un porcentaje alto conoce poco de lo que se realiza en esta área que es en donde en charolan, etiquetan y empacan el producto final, mientras que un porcentaje considerable mencionan que conocen casi todas las actividades que se llevan a cabo, con el mismo porcentaje hay personas que no conocen nada de las actividades, con lo anteriormente mencionado se concluye que solo algunos trabajadores tienen conocimiento de los procesos que se llevan a cabo en todas las áreas, debido a que cada quien se enfoca únicamente al área a la que pertenecen.

1.4 ¿De qué área le gustaría conocer el procedimiento completo que se lleva a cabo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Lavado de fruta	11	44%
b) Selección y destupado	7	28%
c) Bandas	7	28%
d) Empaque Primario	8	32%
e) Empaque final	17	68%
f) No contestó	2	8%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor a 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

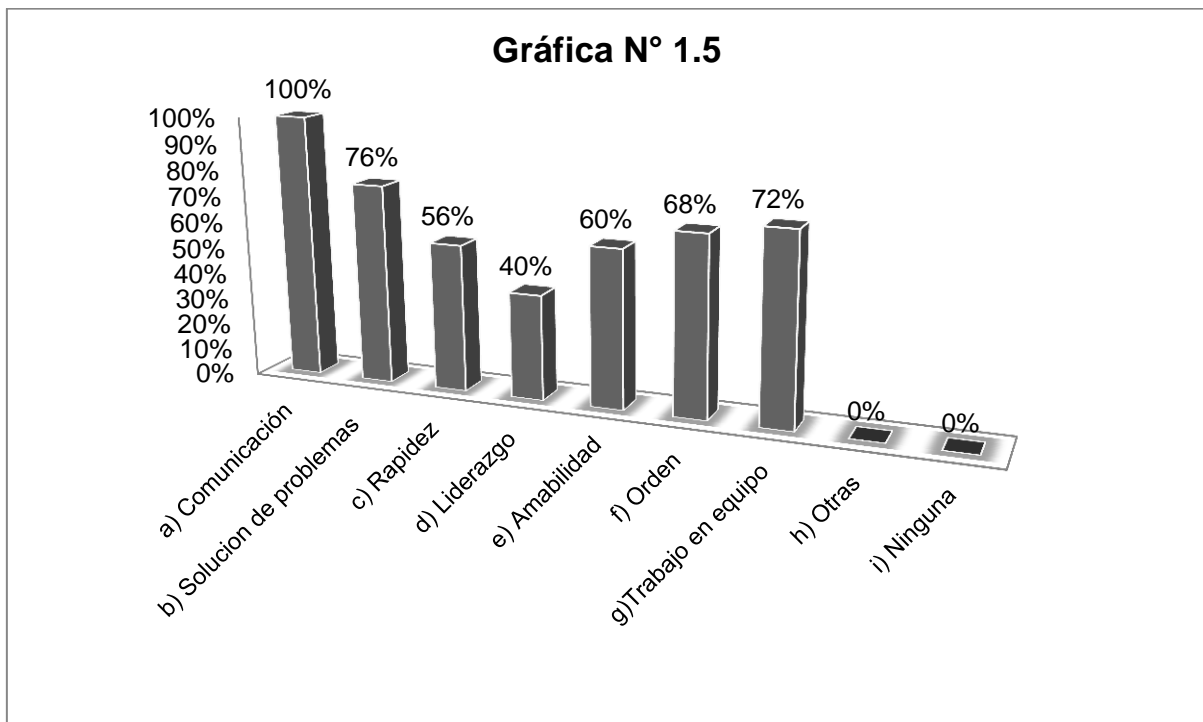
El análisis de esta gráfica permite decir que el personal en su mayoría (17 de 25 personas) prefiere conocer el procedimiento que se lleva a cabo en el área de Empaque primario, en segundo lugar están interesados en conocer el área de lavado de fruta que es en donde se recibe la fruta, la lavan y hacen el acomodo en las cámaras de refrigeración, y en tercer lugar el área que les gustaría conocer su procedimiento es el área de empaque primario. Sin embargo 2 de los 25

encuestados no respondieron, lo cual puede ser un indicador que necesitan una capacitación en las distintas áreas para que puedan tomar un decisión de preferencia.

1.5 Señale con una X 5 habilidades que le gustaría reforzar para desempeñar mejor su trabajo.

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Comunicación	25	100%
b) Solución de problemas	19	76%
c) Rapidez	14	56%
d) Liderazgo	10	40%
e) Amabilidad	15	60%
f) Orden	17	68%
g) Trabajo en equipo	18	72%
h) Otras	0	0%
i) Ninguna	0	0%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

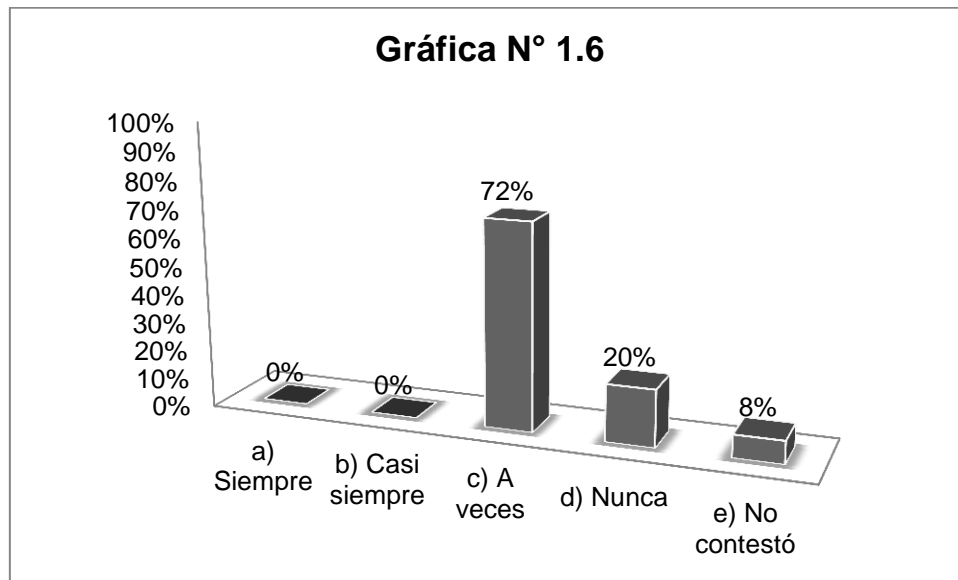
Interpretación

Es importante que los trabajadores identifiquen cuales son las habilidades con las que cuentan y también cuales son las que tienen que reforzar para poder realizar mejor su trabajo, en este caso como se puede observar en la gráfica en un mayor

porcentaje les gustaría reforzar la habilidad de comunicación, tanto con los compañeros como con su jefe inmediato, siguiendo con la habilidad para la solución de problemas ya que de la personas encuestadas algunas son encargados de áreas y requieren de tener habilidad resolutiva para cuando se presente algún problema dar solución al mismo, así como para trabajar en equipo pues son muchas personas con diferentes puntos de vista, diferentes formas de pensar y se requiere de la capacidad para tratar con todo tipo de personas y sacar adelante el trabajo, en cuarto lugar se observa que también necesitan reforzar el orden, puesto que es bastante gente la que se encuentra en la procesadora, de igual forman mencionan sobre la rapidez para realizar su trabajo ya que como se sigue un proceso, es necesario tener ciertos tiempos para las actividades encomendadas, finalmente comentan sobre el liderazgo el cual va enfocado para los encargados de área. Es importante destacar que el visualizar las habilidades es una oportunidad para cada ser humano de crecer no solo en lo laboral sino también en el plano personal.

1.6 ¿Se le ha presentado alguna dificultad al momento de realizar sus actividades?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Siempre	0	0%
b) Casi siempre	0	0%
c) A veces	18	72%
d) Nunca	5	20%
e) No contestó	2	8%
Total	25	100%



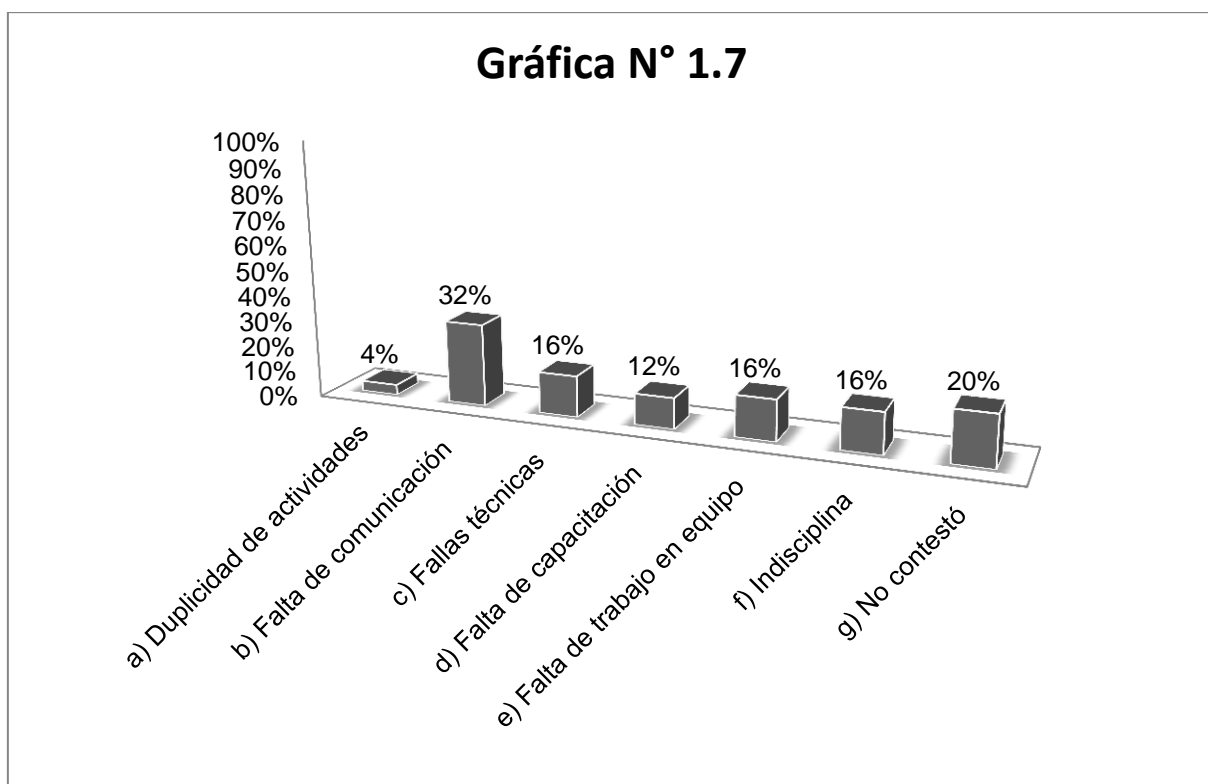
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

En esta gráfica se aprecia que un porcentaje alto de los trabajadores encuestados solo a veces se les ha presentado alguna dificultad a la hora de realizar sus labores cotidianas, mientras que un porcentaje considerable mencionan que nunca se les ha presentado una dificultad debido a que al iniciar a trabajar se les brindó una capacitación, finalmente un mínimo porcentaje no contestó dicha pregunta, con lo anterior mencionado se concluye que dentro de la procesadora si se cuenta con la capacitación de inducción para el personal de nuevo ingreso.

1.7 ¿Cuáles dificultades son las más comunes en su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Duplicidad de actividades	1	4%
b) Falta de comunicación	8	32%
c) Fallas técnicas	4	16%
d) Falta de capacitación	3	12%
e) Falta de trabajo en equipo	4	16%
f) Indisciplina	4	16%
g) No contestó	5	20%



Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

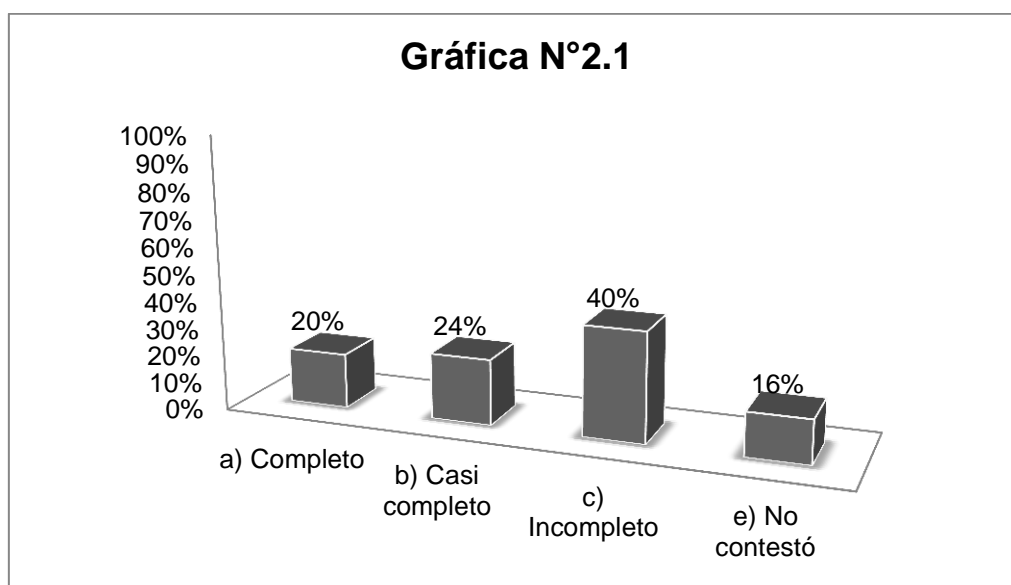
Las dificultades más comunes que se les han presentado a los trabajadores en su área de trabajo como se muestra en la gráfica, en un mayor porcentaje es la falta de comunicación con ello podemos deducir que es por esto que los trabajadores quieren

desarrollar la habilidad para comunicarse y sacar adelante el trabajo, un porcentaje considerable no respondieron a la pregunta, en un mínimo porcentaje menciona que son algunas fallas técnicas pues en ocasiones por el mal uso que le dan a la maquinaria se descomponen, de igual forma menciona que la falta de trabajo en equipo pues la mayoría solo se enfoca en su propio beneficio sin importar que puedan perjudicar a los compañeros, otra de las dificultades con el mismo porcentaje es la indisciplina ya que hay personas jóvenes que aún no toman en serio su responsabilidad y solo juegan y al mismo tiempo faltan mucho a su trabajo y por último un porcentaje más bajo mencionan que es la falta de capacitación pues únicamente reciben una al año.

➤ Condiciones de Seguridad

2.1 ¿Cuenta usted con el equipo de seguridad requerido en su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Completo	5	20%
b) Casi completo	6	24%
c) Incompleto	10	40%
e) No contestó	4	16%
Total	25	100%



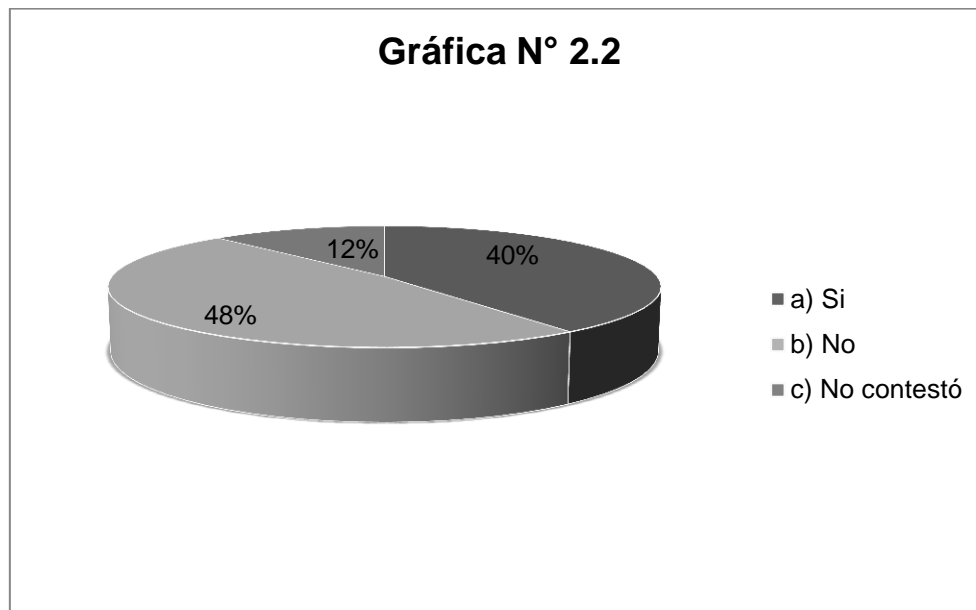
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

En cuanto al equipo de seguridad, en cada una de las diferentes áreas es obligatorio contar con el equipo de seguridad completo en la gráfica se observa que la mayoría señala tener el equipo incompleto, esto puede ser por las personas que utilizan fajas, u overoles para las cámaras de frío, así como guantes y tapones para las orejas para el ruido, mientras que un porcentaje considerable mencionan que tienen casi completo el equipo, un porcentaje menor pero significativo comentaron que si tiene el equipo completo esto tomando en cuenta que son los que están en áreas en las que se utiliza más equipo de seguridad.

2.2 ¿Considera que el equipo de seguridad es el adecuado para su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	10	40%
b) No	12	48%
c) No contestó	3	12%
Total	25	100%



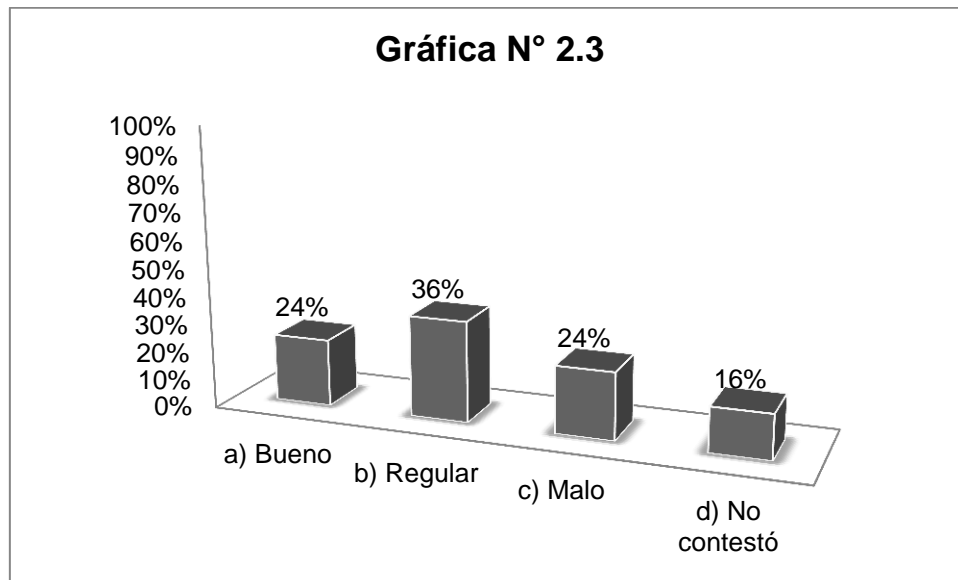
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

El personal encuestado comenta que el equipo de seguridad con el que cuentan no es el adecuado, pues únicamente en el área de Empaque final, que es donde hay ruido por las maquinas se les proporciona tapones para los oídos, además de que es el área en donde hace más frio y no cuentan con alguna protección para ello.

2.3 ¿En qué estado se encuentra el equipo de seguridad?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Bueno	6	24%
b) Regular	9	36%
c) Malo	6	24%
d) No contestó	4	16%
Total	25	100%



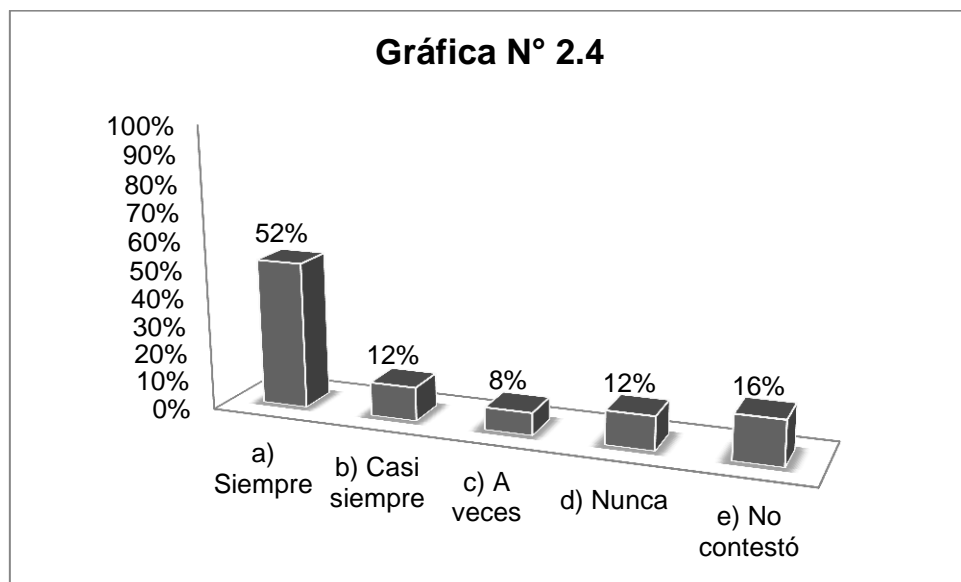
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Dentro del área de la procesadora, entre el equipo de seguridad que utilizan los trabajadores son las botas para el piso mojado, guantes, overoles para los que se encuentran en cámara de frío, tapones para los oídos por el ruido que generan algunas máquinas, la mayoría del personal considera que están en un estado regular lo cual se observa en la gráfica expuesta, pues algunos mencionan que es por el uso que les dan además de que no se cambian constantemente, en el mismo porcentaje consideran que se encuentran en buen estado y en mal estado ante lo anteriormente mencionado se deduce que la información proporcionada se distorsiona, es ambigua y subjetiva, mientras que un mínimo porcentaje no respondió a dicha pregunta ya que algunas personas no cuentan con equipo de seguridad.

2.4 ¿Con que frecuencia utiliza todo su equipo de seguridad?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Siempre	13	52%
b) Casi siempre	3	12%
c) A veces	2	8%
d) Nunca	3	12%
e) No contestó	4	16%
Total	25	100%



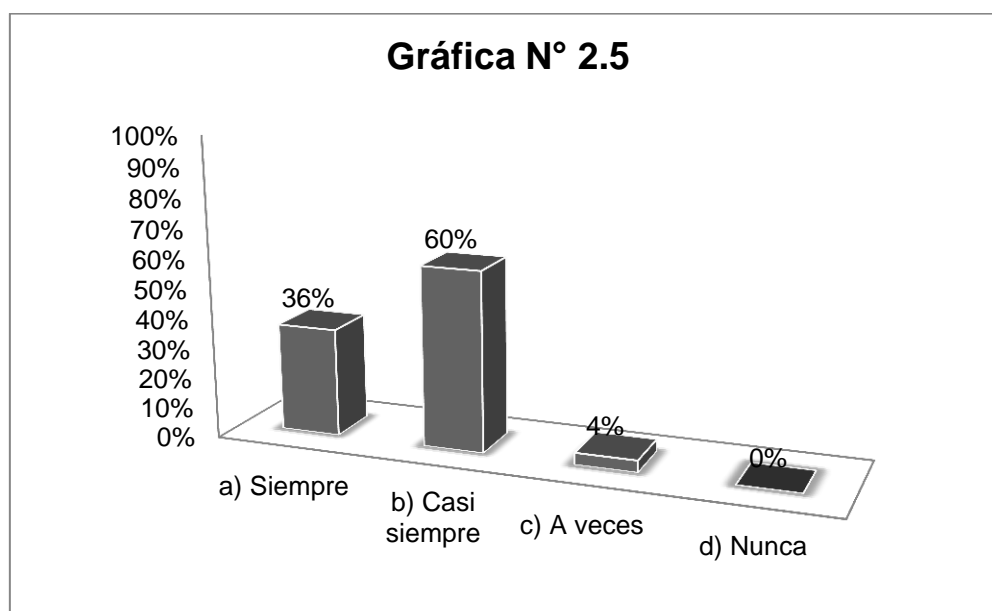
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

En la presente gráfica se puede observar que la mayor parte del personal encuestado menciona que siempre utiliza completo el equipo de seguridad, por otro lado un porcentaje considerable no respondió a esta pregunta ya que como se muestra en la gráfica 2.1 la mayoría de los trabajadores tienen el equipo de seguridad incompleto, finalmente un mínimo porcentaje menciona que casi siempre o nunca utilizan el equipo de seguridad.

2.5 ¿Su área de trabajo se encuentra limpia?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Siempre	9	36%
b) Casi siempre	15	60%
c) A veces	1	4%
d) Nunca	0	0%
Total	25	100%



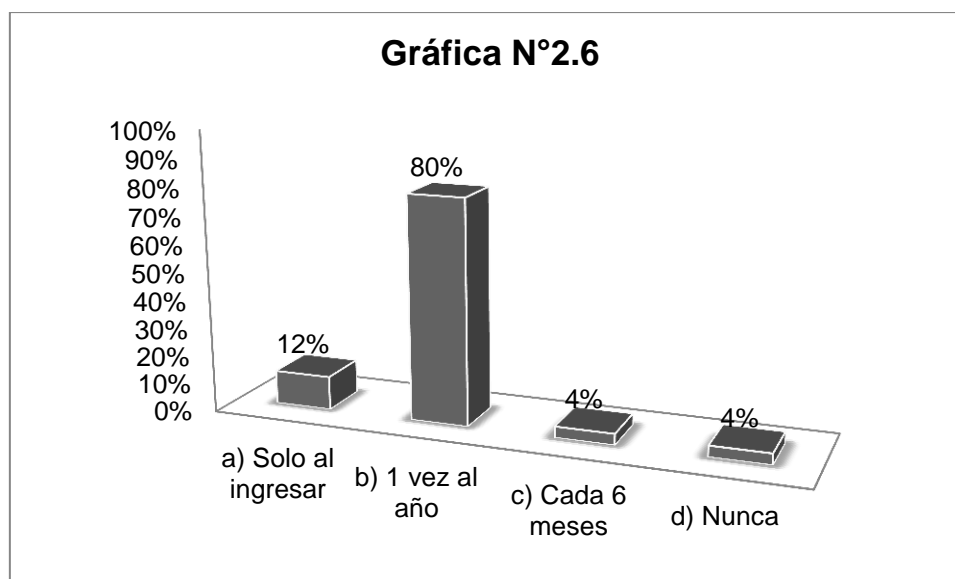
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Como se puede identificar en dicha gráfica los trabajadores encuestados mencionan que casi siempre está limpia su área de trabajo, ya que por la dinámica que se lleva en la procesadora durante el día hay mucho movimiento de gente, un porcentaje significativo comentó que siempre está limpia el área de trabajo ya que las personas del área de sanidad se encargan de mantener limpia toda el área de producción pulpa.

2.6 ¿Con que frecuencia se le capacita sobre medidas de prevención de accidentes?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Solo al ingresar	3	12%
b) 1 vez al año	20	80%
c) cada 6 meses	1	4%
d) Nunca	1	4%
Total	25	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

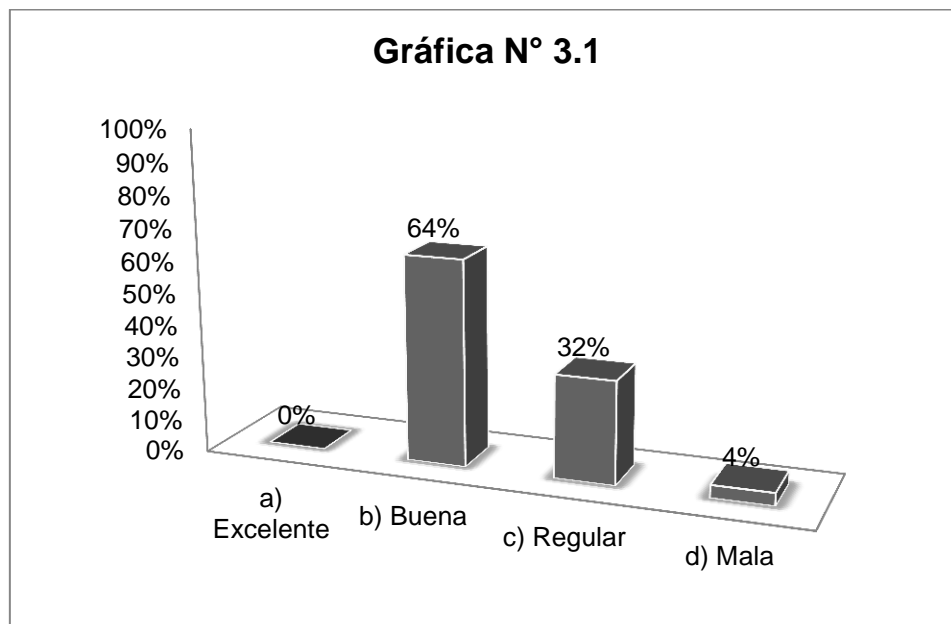
Interpretación

En la presente gráfica se puede observar que al personal del área de procesadora se le capacita una vez al año sobre medidas de prevención de accidentes y esto lo hacen al momento de que va a empezar la temporada alta y que es cuando ingresan más personas al área, un porcentaje considerable comentó que solo se le capacitó al momento de ingresar a la empresa, mientras que un porcentaje mínimo dijo que cada 6 meses se le capacita, para este tipo de capacitaciones se deben de impartir cuando baja la temporada de la procesadora para que no interfiera en las actividades de los trabajadores, así mismo comentaron que nunca se les ha capacitado.

➤ Ambiente de trabajo

3.1 ¿Cómo considera que es su relación con los compañeros?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Excelente	0	0%
b) Buena	16	64%
c) Regular	8	32%
d) Mala	1	4%
Total	25	100%



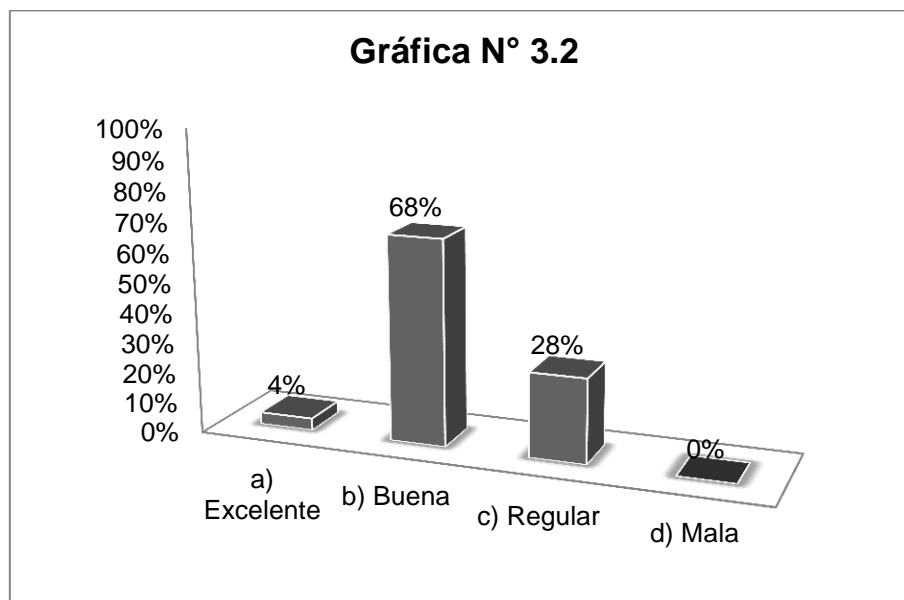
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Como se aprecia en la gráfica los trabajadores encuestados consideran que es buena la relación que tienen con sus compañeros, pero un mínimo porcentaje mencionó que es regular ya que en ocasiones no se puede trabajar en equipo y como se muestra en la gráfica 1.5 es una de las habilidades que a la mayoría de las personas les gustaría reforzar, por último un mínimo porcentaje no respondió la pregunta.

3.2 ¿Cómo es la relación que se da con su jefe de área?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Excelente	1	4%
b) Buena	17	68%
c) Regular	7	28%
d) Mala	0	0%
Total	25	100%



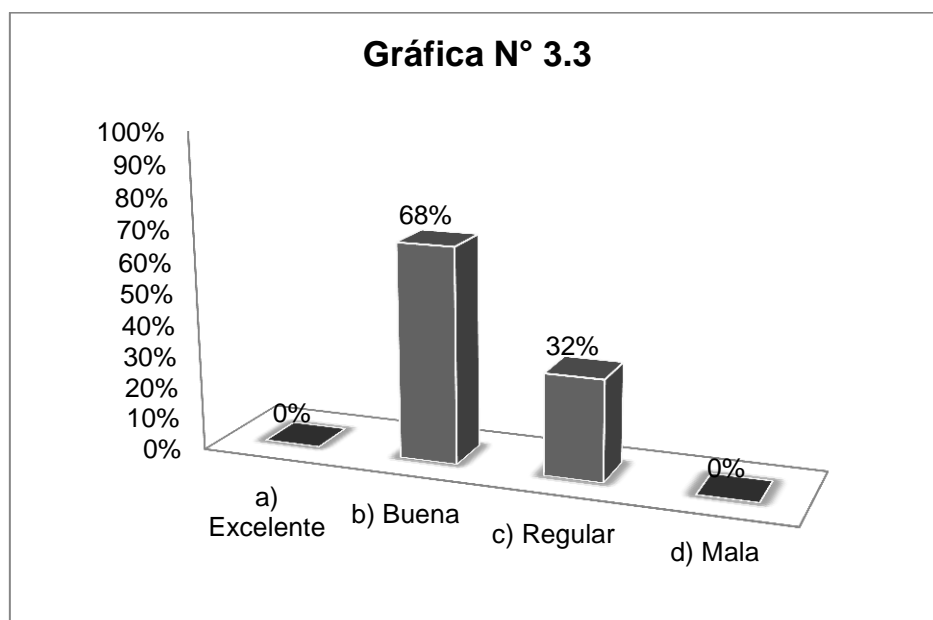
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

La presente gráfica muestra la relación que se da entre trabajador y jefe es buena, un porcentaje significativo menciona que es regular debido a que en ocasiones por las múltiples actividades de los jefes no hay mucha relación o no es la misma que se da con todos, un mínimo porcentaje mencionó que es excelente ya que son personas que tienen puesto de encargados de alguna área y por ende se debe de tener más relación entre ellos.

3.3 ¿Cómo es su comunicación con los compañeros?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Excelente	0	0%
b) Buena	17	68%
c) Regular	8	32%
d) Mala	0	0%
Total	25	100%



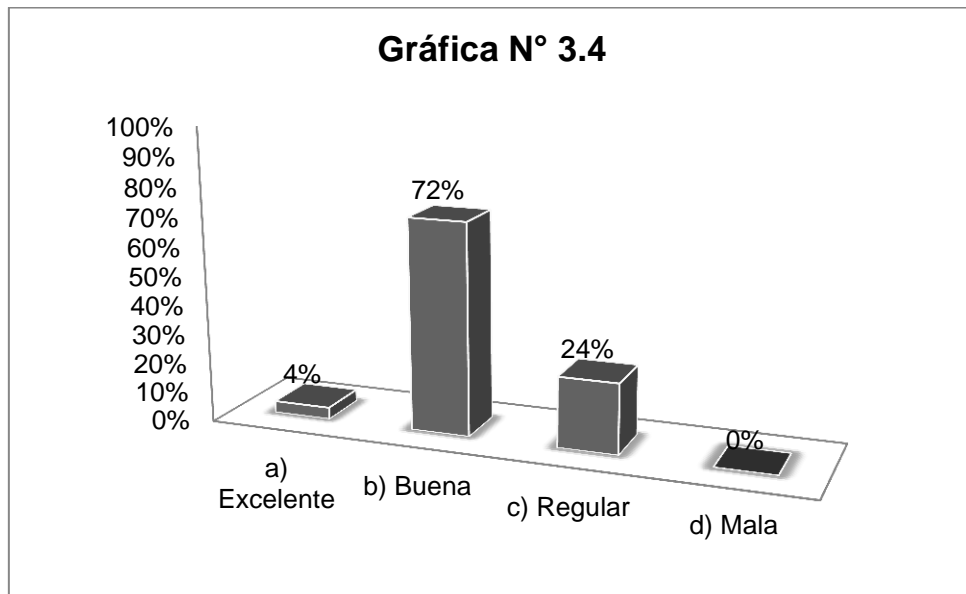
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

En cuanto a la comunicación entre compañeros, se puede percibir que los trabajadores consideran es buena, mientras que un porcentaje significativo comentó que es regular ante esto se puede decir que es por ello que en la pregunta 1.7 mencionan que uno de los problemas que se les ha presentado es la falta de comunicación.

3.4 ¿Cómo es la comunicación que se da con su jefe de área?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Excelente	1	4%
b) Buena	18	72%
c) Regular	6	24%
d) Mala	0	0%
Total	25	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

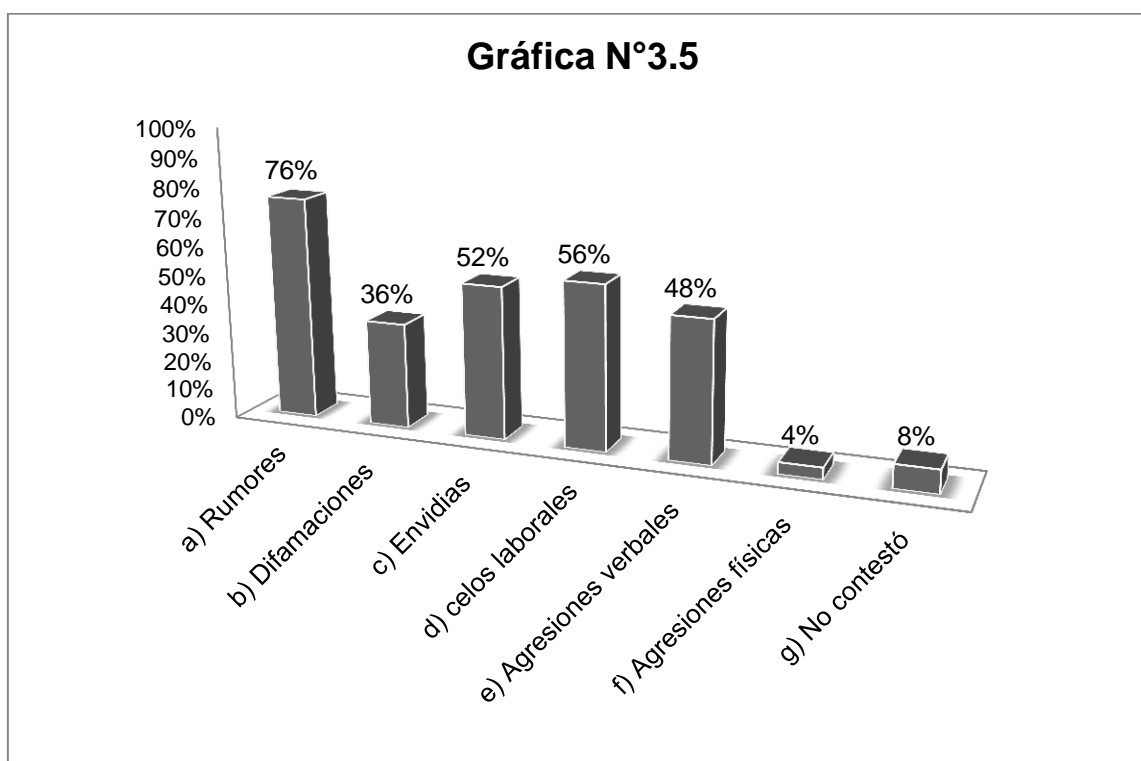
Interpretación

Los resultados plasmados en la gráfica permiten ver que la comunicación que se da entre subordinado y jefe, los trabajadores que fueron encuestados consideran que es buena ya que hay apoyo por parte de ellos cuando se presenta algún problema sean estos laborales o personales, un porcentaje mínimo pero significativo mencionan que es regular ya que no con todos se da la comunicación, debido a que algunas personas solo se enfocan a realizar su trabajo y son más reservadas, finalmente un mínimo porcentaje comentó que la comunicación es excelente.

3.5 ¿Qué situaciones conflictivas llegan a presentarse con más frecuencia en su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Rumores	19	76%
b) Difamaciones	9	36%
c) Envidias	13	52%
d) celos laborales	14	56%
e) Agresiones verbales	12	48%
f) Agresiones físicas	1	4%
g) No contestó	2	8%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

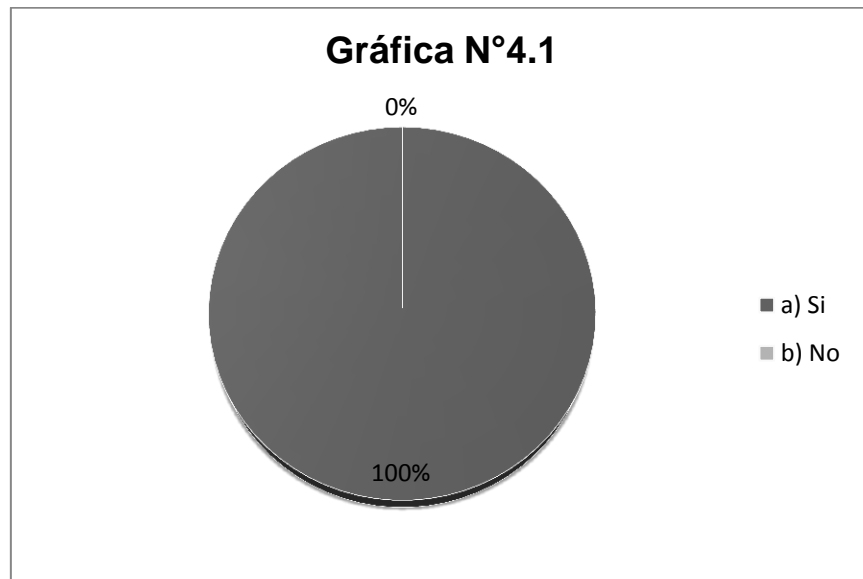
Las situaciones más frecuentes que llegan a presentarse dentro del área de producción pulpa en primer lugar son los rumores que son todos los chismes que llegan a presentarse entre los compañeros de trabajo, en segundo lugar son los

celos laborales ya que como se muestra en la gráfica 3.2 solo con algunas personas se da una relación excelente, lo cual puede llegar a ocasionar problemas como los celos laborales entre compañeros por los puestos que tienen, después mencionaron las envidias estas se dan más entre las mujeres ya que en ellas se mezclan cuestiones de todo tipo como la forma de vestir, el físico de cada una o cuestiones como el desempeño en el trabajo, seguido de agresiones verbales como ponerse apodos, decirse groserías entre ellos, con un porcentaje significativo se presentan las difamaciones suelen ser por algunos mal entendidos entre el personal, en un porcentaje mínimo se presentan las agresiones físicas a lo cual se sanciona a la persona que realice algún acto violento. Algunas de las situaciones conflictivas anteriormente mencionadas por lo general empiezan como juego, pero cuando alguno no está dispuesto a aguantar empieza a generar el conflicto.

➤ Capacitación de desarrollo

4.1 ¿Considera que es importante la capacitación para el desarrollo personal?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	25	100%
b) No	0	0%
Total	25	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

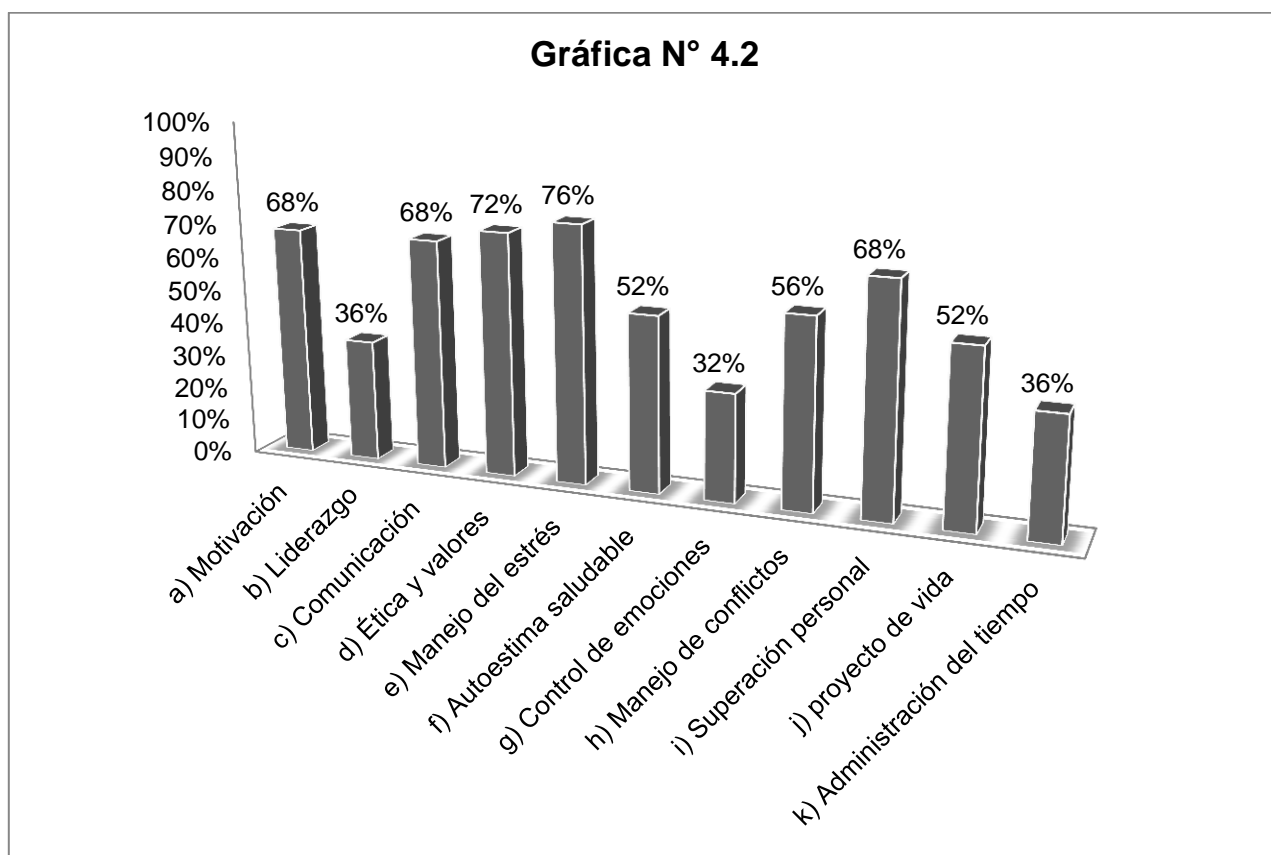
Interpretación

Para el personal encuestado del área de producción pulpa es muy importante que se les brinde capacitación sobre desarrollo personal ya que de acuerdo al registro de las capacitaciones que tienen en el departamento de Recursos Humanos, nunca se les ha impartido algún tema de este tipo, pues únicamente se les brinda capacitación para el trabajo todo lo referente a sus actividades laborales, a las normatividades y referente a lo técnico.

4.2 ¿Sobre desarrollo personal qué temas le gustaría que se le impartieran?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Motivación	17	68%
b) Liderazgo	9	36%
c) Comunicación	17	68%
d) Ética y valores	18	72%
e) Manejo del estrés	19	76%
f) Autoestima saludable	13	52%
g) Control de emociones	8	32%
h) Manejo de conflictos	14	56%
i) Superación personal	17	68%
j) proyecto de vida	13	52%
k) Administración del tiempo	9	36%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

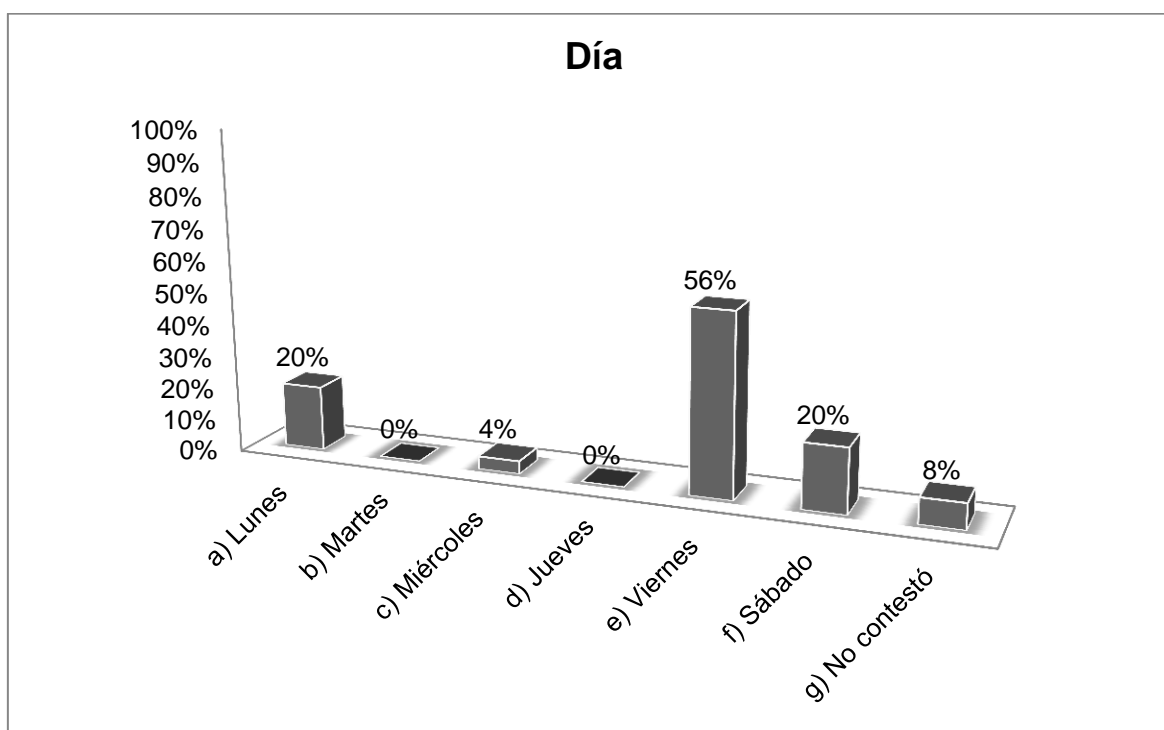
Interpretación

En cuanto a los temas que les gustaría al personal que se les impartiera en mayor porcentaje es sobre el manejo del estrés en donde se desarrollan diferentes técnicas para que los trabajadores las implementen en todos los ámbitos de su vida, en segundo lugar es el tema de ética y valores, los trabajadores comentaron que les interesó dicho tema para ponerlo en práctica sobre todo con sus hijos, en un porcentaje significativo en el mismo rango están los temas de motivación, comunicación y superación personal que son temas que sirven también para bienestar de la empresa ya que si el trabajador está bien consigo mismo va a rendir más en el trabajo, la mitad de la población considera conveniente el tema de manejo de conflictos, mientras que a un porcentaje menor les gustaría que se les impartieran temas sobre autoestima y proyecto de vida, finalmente con mínimo porcentaje pláticas sobre el liderazgo, administración del tiempo y control de emociones.

4.3 ¿En qué día le gustaría que se le impartieran?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Lunes	5	20%
b) Martes	0	0%
c) Miércoles	1	4%
d) Jueves	0	0%
e) Viernes	14	56%
f) Sábado	5	20%
g) No contestó	2	8%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

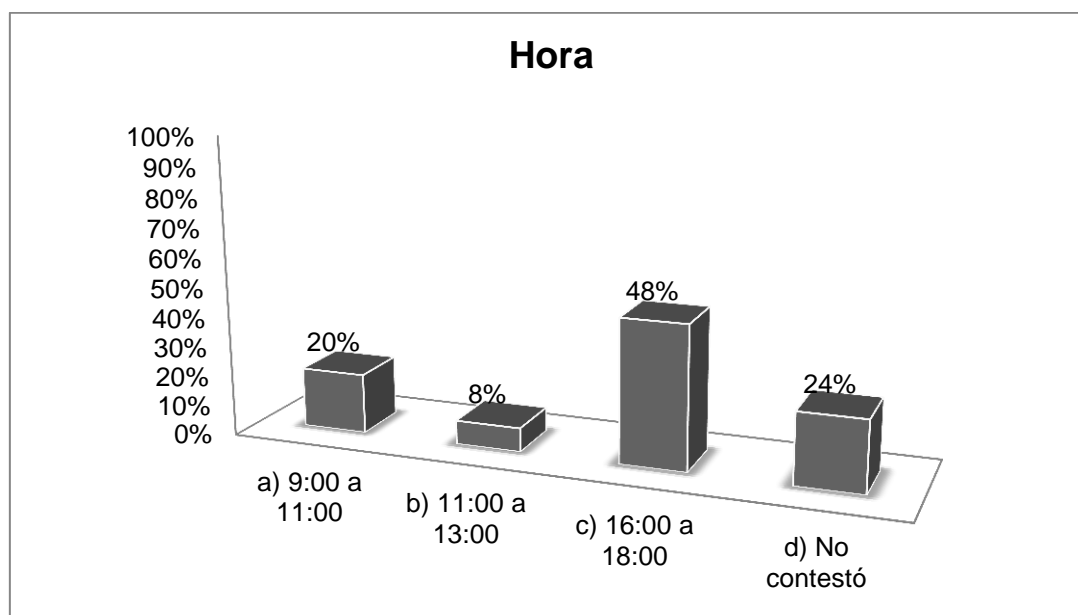
Interpretación

Como se muestra en la presente gráfica los días en que a los trabajadores les gustaría que se les imparta alguna capacitación de las que se mencionaron en la gráfica 4.2, es el día viernes ya que es el último día de la semana en que ellos trabajan, en un porcentaje menor están los días lunes y sábado, un mínimo porcentaje no respondieron a esta pregunta. Para que las capacitaciones no se

empalmen con actividades de trabajo, para la empresa es conveniente que se realicen el día viernes ya que es el último día que ellos se presentan a laborar.

4.3 ¿En qué horario le gustaría que se le impartieran?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) 9:00 a 11:00	5	20%
b) 11:00 a 13:00	2	8%
c) 16:00 a 18:00	12	48%
d) No contestó	6	24%
Total	25	100%



Fuente: Encuesta directa 20015

Interpretación

El horario más cómodo para los trabajadores puedan recibir alguna plática en cuanto al aspecto personal es por la tarde de las 16:00 a las 18:00 horas, un porcentaje considerable no respondió a esta pregunta, a un porcentaje menor pero significativo les gustaría que fuera de las 9:00 a las 11:00 de la mañana mientras que un mínimo porcentaje considera conveniente de las 11:00 a las 13:00 horas, aunado a esto se puede decir que el horario en que les gustaría recibir algún taller es los días viernes por la tarde de 16:00 a 18:00 horas este horario es más conveniente ya que algunos de los trabajadores a esta hora ya están desocupados de sus actividades laborales y pueden prestar mejor atención.

Gráficas

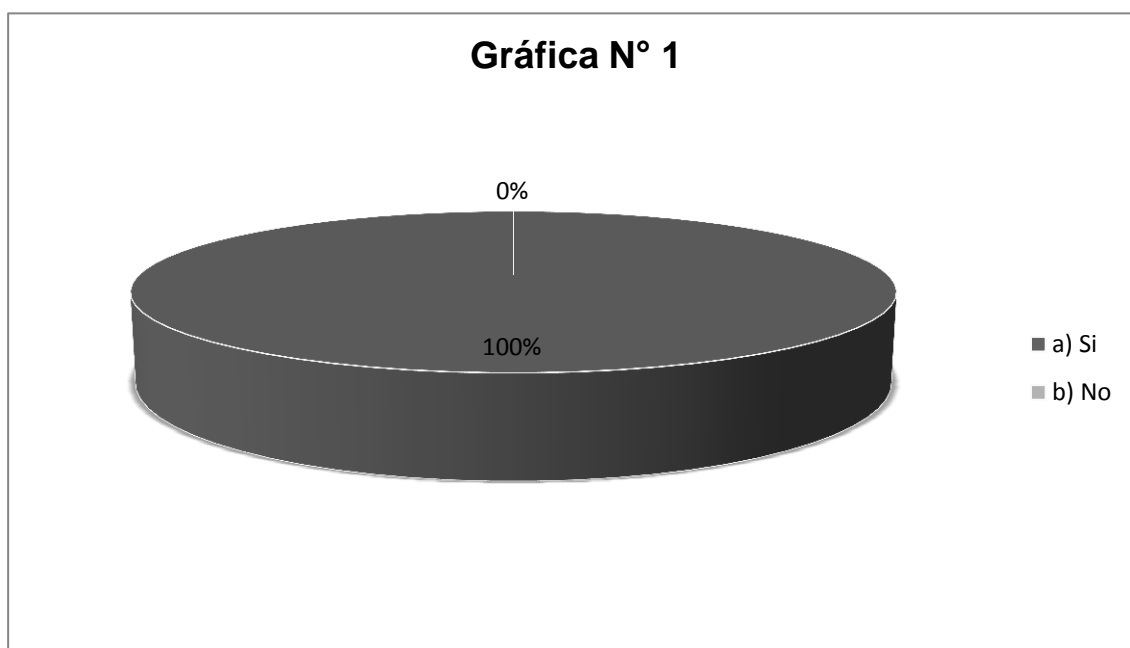
Gerente y

Supervisores

1. Conocimientos y Habilidades

1.- ¿En el último año el personal a su cargo ha recibido alguna capacitación?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	4	100%
b) No	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

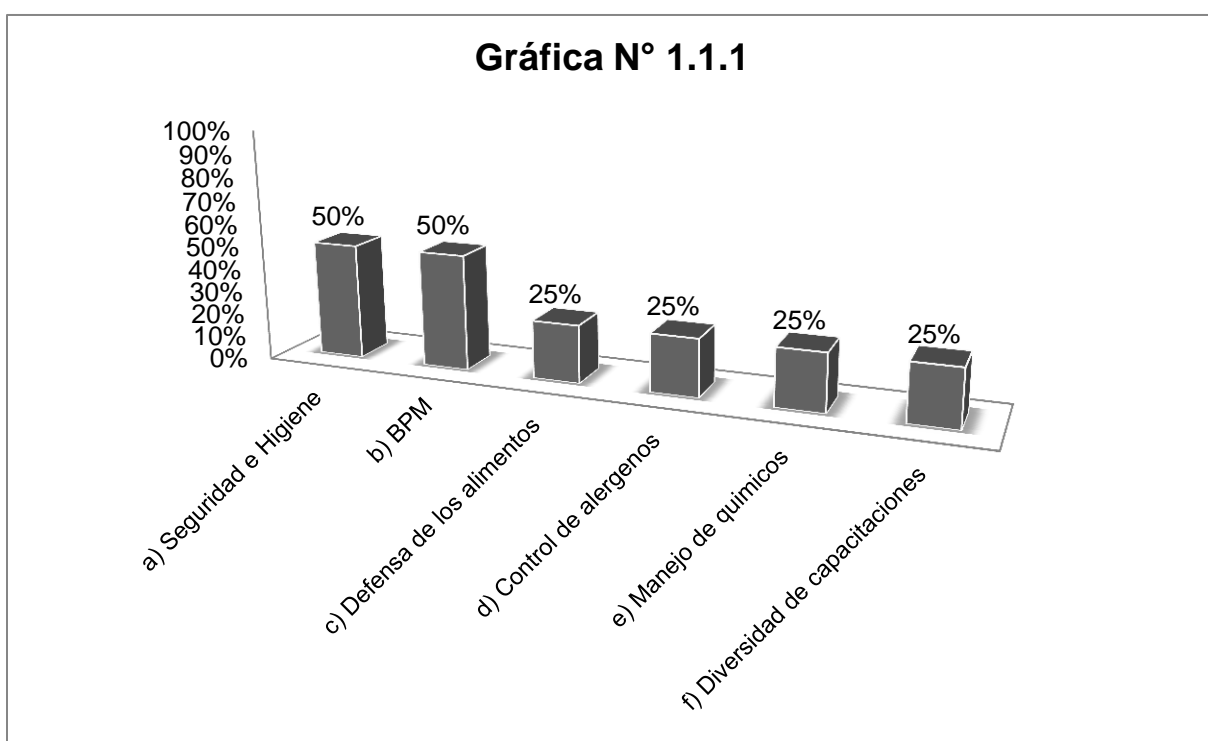
Interpretación

El gerente y los supervisores de cada área mencionan que el personal que tienen a su cargo si ha recibido capacitación en el último año, debido a que cada que empieza la temporada de la procesadora se capacita al personal para que puedan ingresar a su área de trabajo.

1.1.1 ¿Cuál?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Seguridad e Higiene	2	50%
b) BPM	2	50%
c) Defensa de los alimentos	1	25%
d) Control de alérgenos	1	25%
e) Manejo de químicos	1	25%
f) Diversidad de capacitaciones	1	25%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



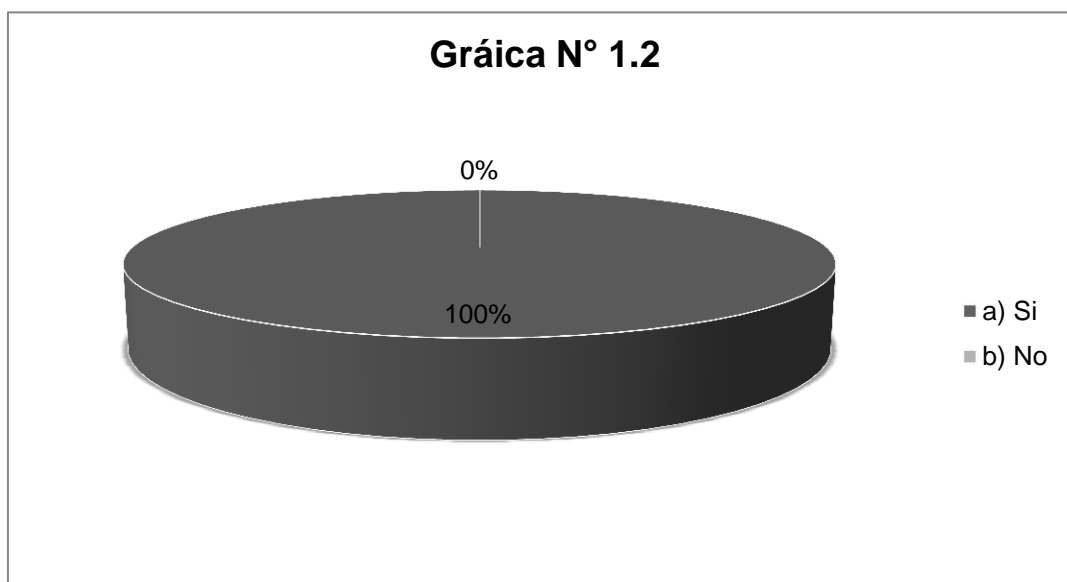
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Como se percibe en la gráfica, entre las capacitaciones que se les brindan a los trabajadores son: en primer porcentaje es la de seguridad e higiene, en el mismo porcentaje están las de Buenas Prácticas de Manufactura, con un porcentaje menor se encuentran las de control de alérgenos y manejo de químicos, de esto se puede concluir que las capacitaciones van encaminadas al conocimiento técnico es decir al proceso operativo que se lleva en la procesadora.

1.2 ¿Considera conveniente que se capacite a su personal para incrementar sus conocimientos acerca de su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	4	100%
b) No	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

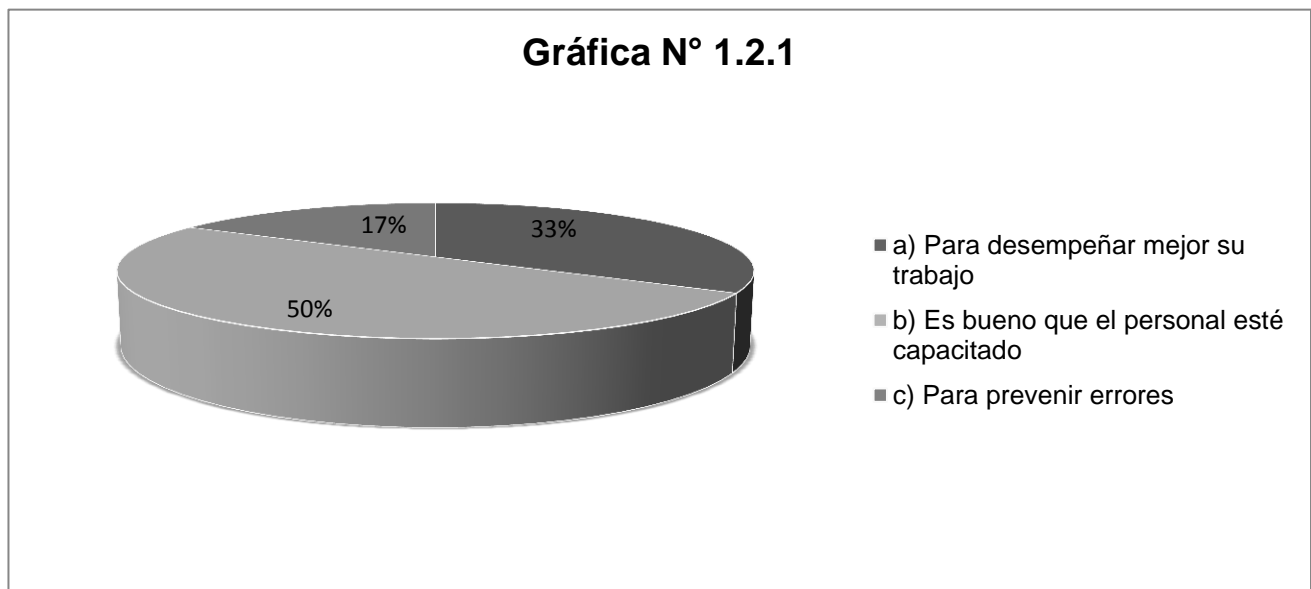
Interpretación

Como se aprecia en la gráfica al gerente y a los supervisores encuestados si les interesa que se le brinde capacitación al personal, con el objetivo de que puedan incrementar sus conocimientos.

1.2.1 ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Para desempeñar mejor su trabajo	2	50%
b) Es bueno que el personal esté capacitado	3	75%
c) Para prevenir errores	1	25%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

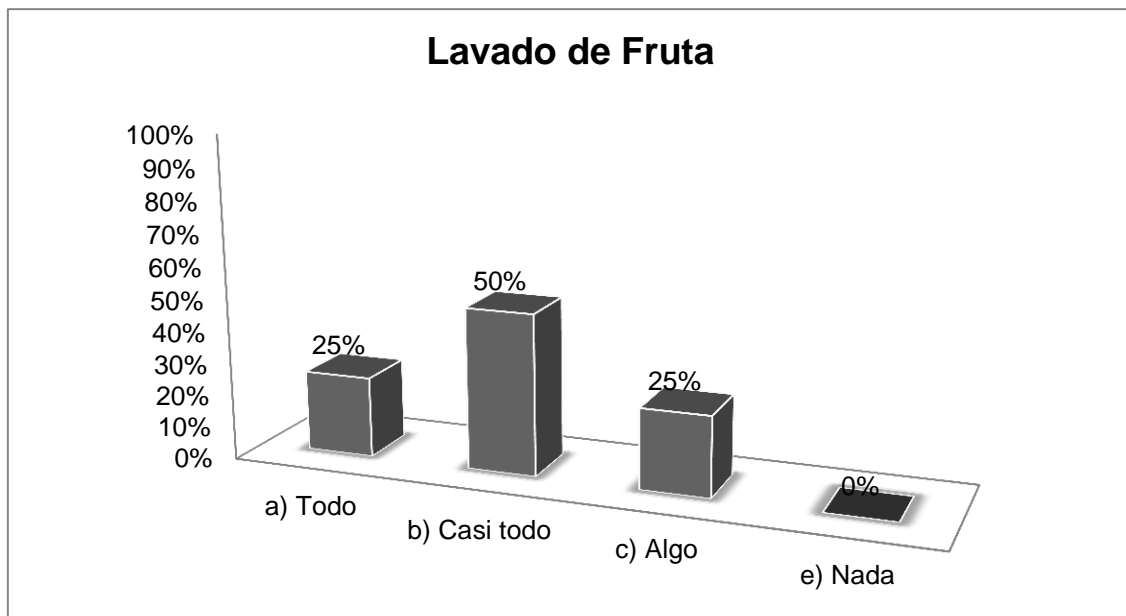
Interpretación

En la presente gráfica se detectó que al gerente y los jefes de área consideran que es bueno que el personal esté capacitado ya que se puede mejorar el desempeño de los trabajadores, y con ellos se puede prevenir errores.

1.3 ¿Considera que el personal conoce todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas?

1.3.1 Lavado de fruta

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	1	25%
b) Casi todo	2	50%
c) Algo	1	25%
e) Nada	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

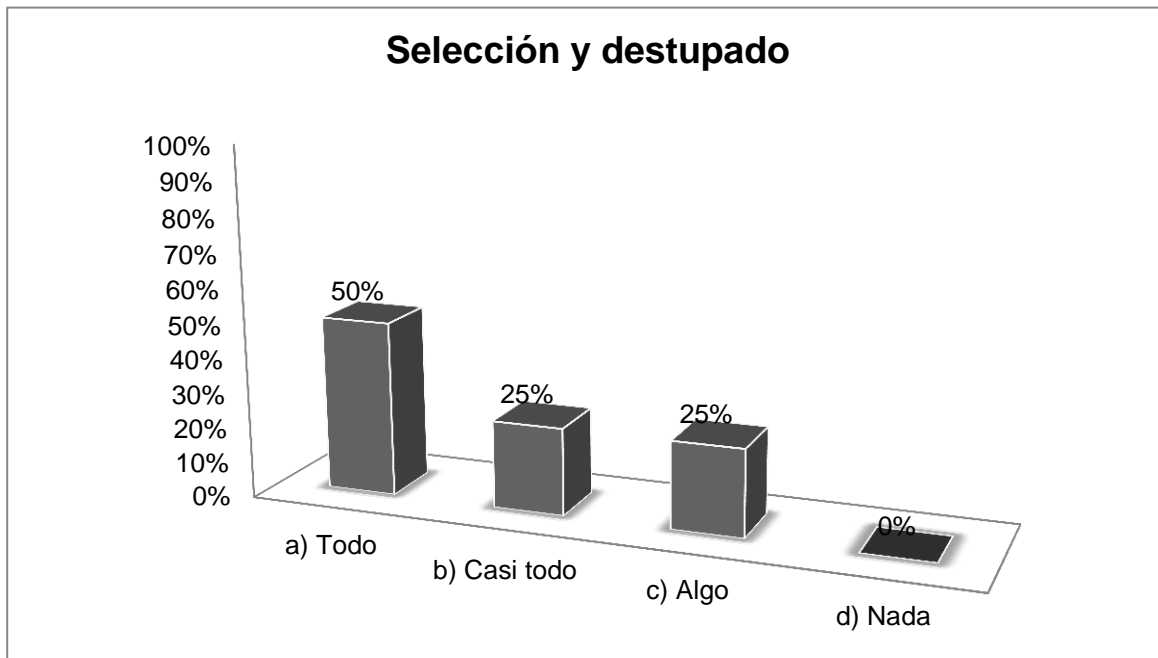
Interpretación

De acuerdo a esta gráfica la mayoría de los supervisores de área y el gerente consideran que el personal conoce todo y casi todo lo que se realiza en el área de lavado de fruta, un porcentaje menor menciona que solo algo del proceso, debido a que es poco el personal que se encuentra en esta área ya que la mayor cantidad se encuentra en otras áreas.

1.3 ¿Considera que el personal conoce todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas?

1.3.2 Selección y destupado

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	2	50%
b) Casi todo	1	25%
c) Algo	1	25%
d) Nada	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

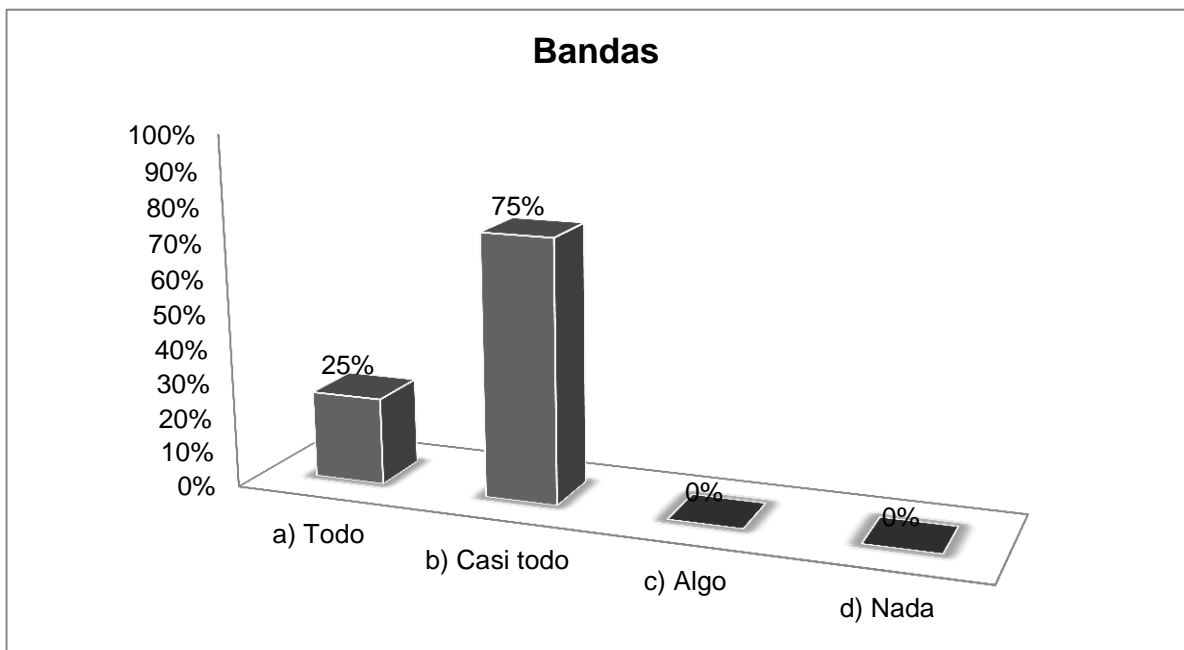
Interpretación

La presente gráfica muestra que la mitad de los encuestados consideran que el personal conoce todas las actividades que se realizan en esta área ya que como su nombre lo dice es en donde seleccionan el aguacate para pasarlo al área donde se empieza el proceso del guacamole mientras que un porcentaje menor mencionan que conocen casi todo y el mismo porcentaje señalan que solo algunas de las actividades, debido a que en esta área es en la que hay menos personal laborando.

1.3 ¿Considera que el personal conoce todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas?

1.3.3 Bandas

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	1	25%
b) Casi todo	3	75%
c) Algo	0	0%
d) Nada	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

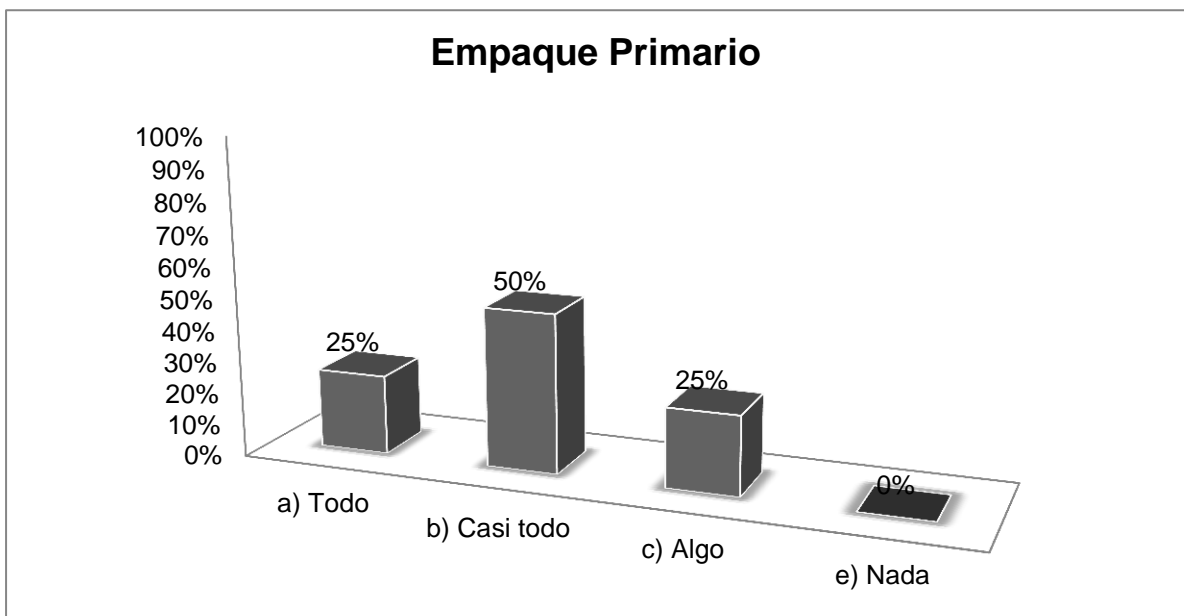
Interpretación

De esta gráfica se deduce el gerente y los supervisores de área encuestados refieren que su personal conoce casi todas las actividades que se realizan dentro de esta área, mientras que un porcentaje menor señalan que conocen todo lo que ahí se realiza, esta área es una de las más importantes dentro del proceso del guacamole es por ello que el personal conoce las actividades que se realizan en el área además de que en esta hay más personal laborando.

1.3 ¿Considera que el personal conoce todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas?

1.3.4 Empaque Primario

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	1	25%
b) Casi todo	2	50%
c) Algo	1	25%
e) Nada	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

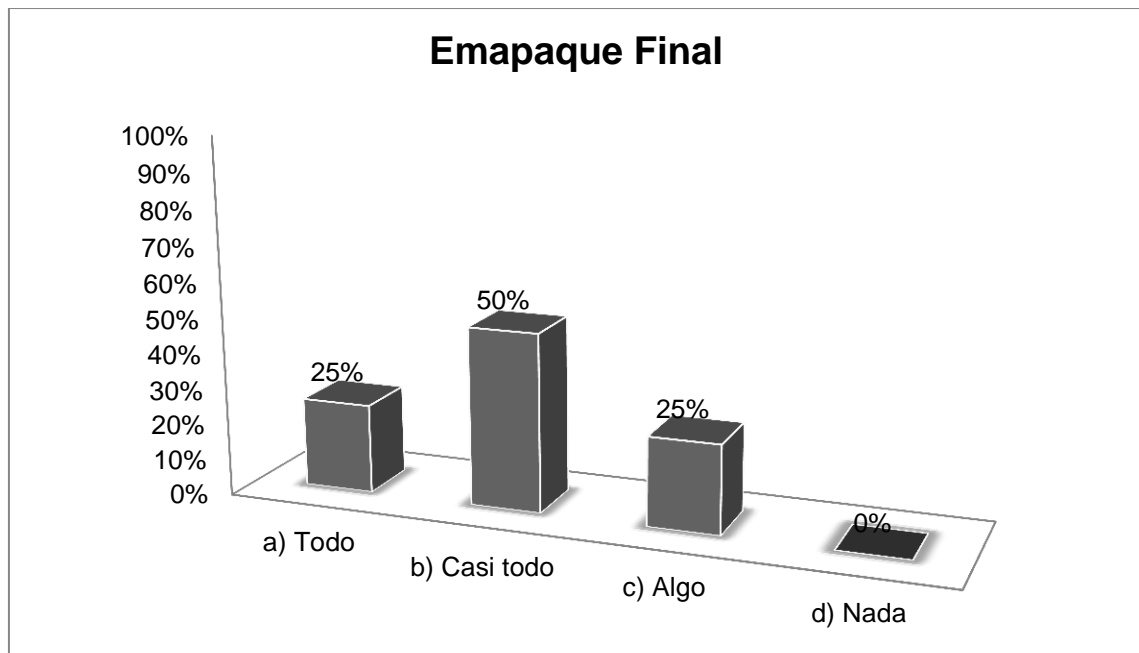
Interpretación

Como se percibe en la presente gráfica los jefes de las diferentes áreas en un mayor porcentaje mencionan que los trabajadores conocen casi todas las actividades que se realizan en el área de empaque primario, debido a que es una área importante ya que es el primer empaquetado que se le da al producto, mientras que un porcentaje menor señalan que conocen todo debido a que es el personal que se encuentra en esta área, finalmente un porcentaje significativo mencionan que solo saben algo de lo que hace en dicha área ya que es el personal que se encuentra en áreas que no están involucradas en el proceso de esta.

1.3 ¿Considera que el personal conoce todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas?

1.3.5 Empaque Final

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Todo	1	25%
b) Casi todo	2	50%
c) Algo	1	25%
d) Nada	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

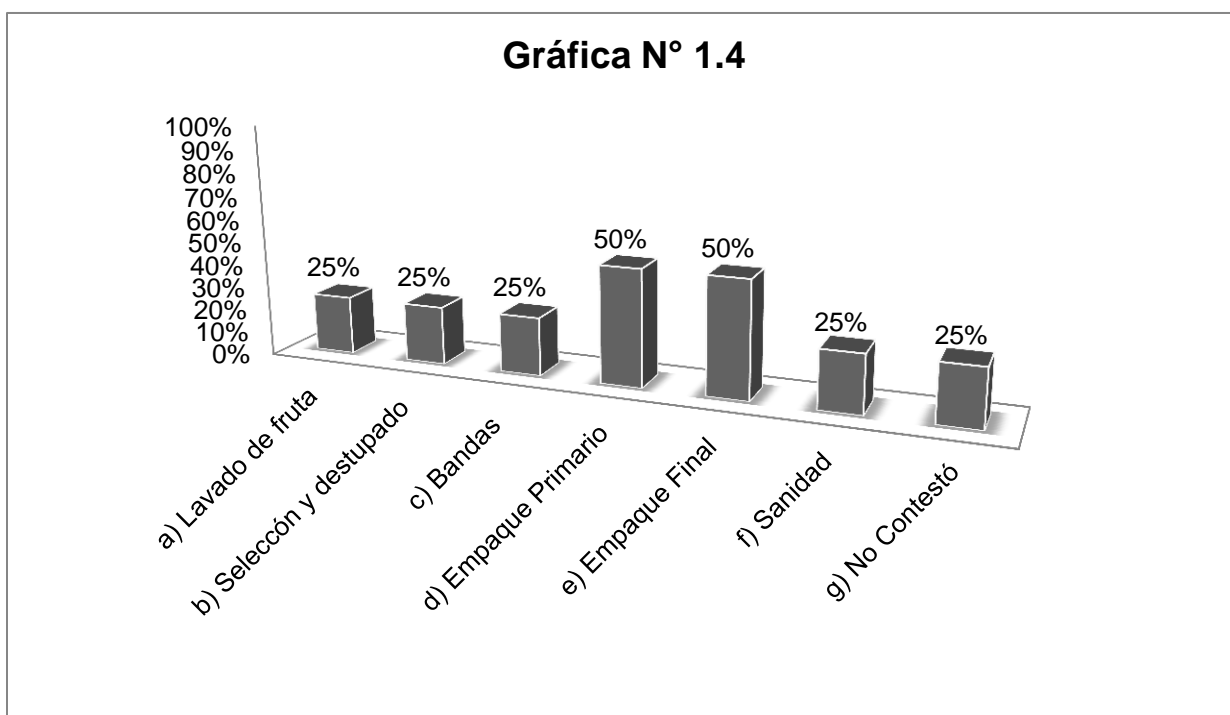
Interpretación

En la gráfica se observa que la mitad de los encuestados señalan que del área de empaque final los trabajadores conocen todas las actividades que realizan, mientras que un porcentaje menor consideran que conocen casi todo lo que se lleva a cabo en dicha área, debido a que es la última etapa del proceso pues como su nombre lo dice es el empaclado final que se le da al producto.

1.4 ¿De qué área le gustaría que el personal conozca el procedimiento que se lleva a cabo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Lavado de fruta	1	25%
b) Selección y destupado	1	25%
c) Bandas	1	25%
d) Empaque Primario	2	50%
e) Empaque Final	2	50%
f) Sanidad	1	25%
g) No Contestó	1	25%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

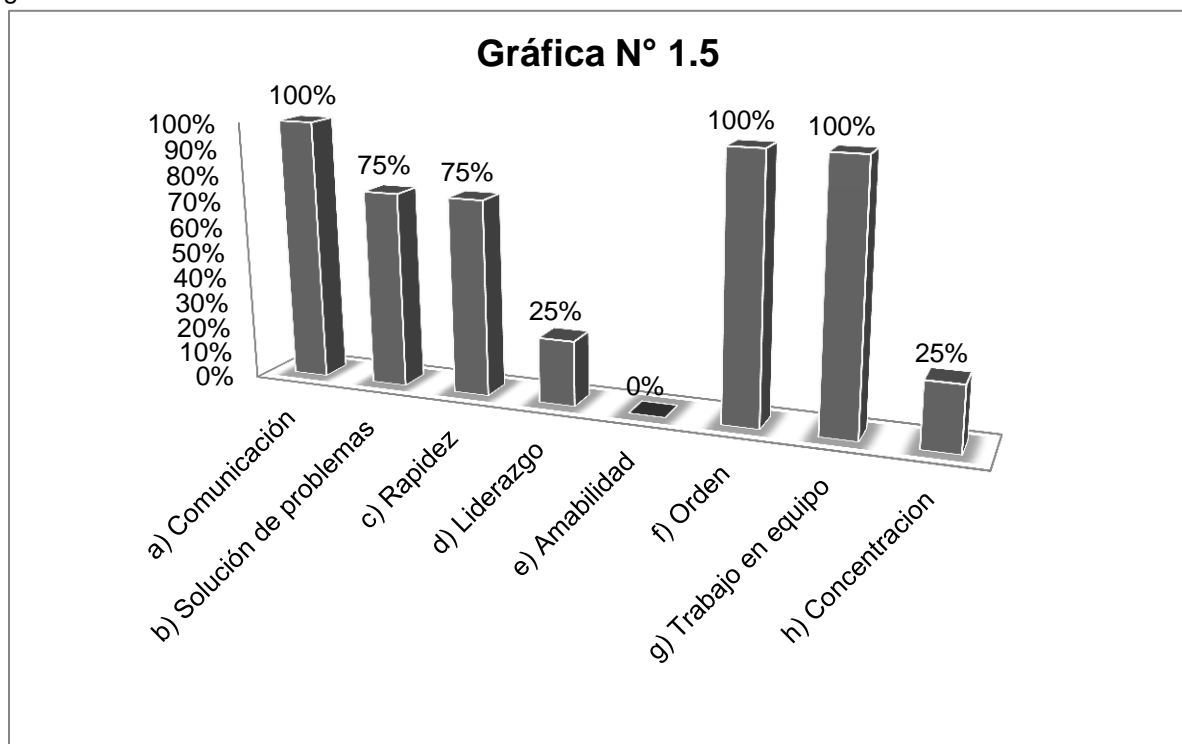
Interpretación

Como se percibe en la gráfica, a los supervisores de las diferentes áreas y al gerente les gustaría que el personal que está a su cargo conozca más sobre el área de empaque primario y del área de empaque final, es importante que conozcan las actividades de dichas áreas ya que son las etapas en donde se empaca el producto y debe de tener una buena calidad para su venta.

1.5 ¿Señale con una x 5 habilidades que le gustaría que se refuercen en los trabajadores para que desempeñen mejor su trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Comunicación	4	100%
b) Solución de problemas	3	75%
c) Rapidez	3	75%
d) Liderazgo	1	25%
e) Amabilidad	0	0%
f) Orden	4	100%
g) Trabajo en equipo	4	100%
h) Concentración	1	25%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



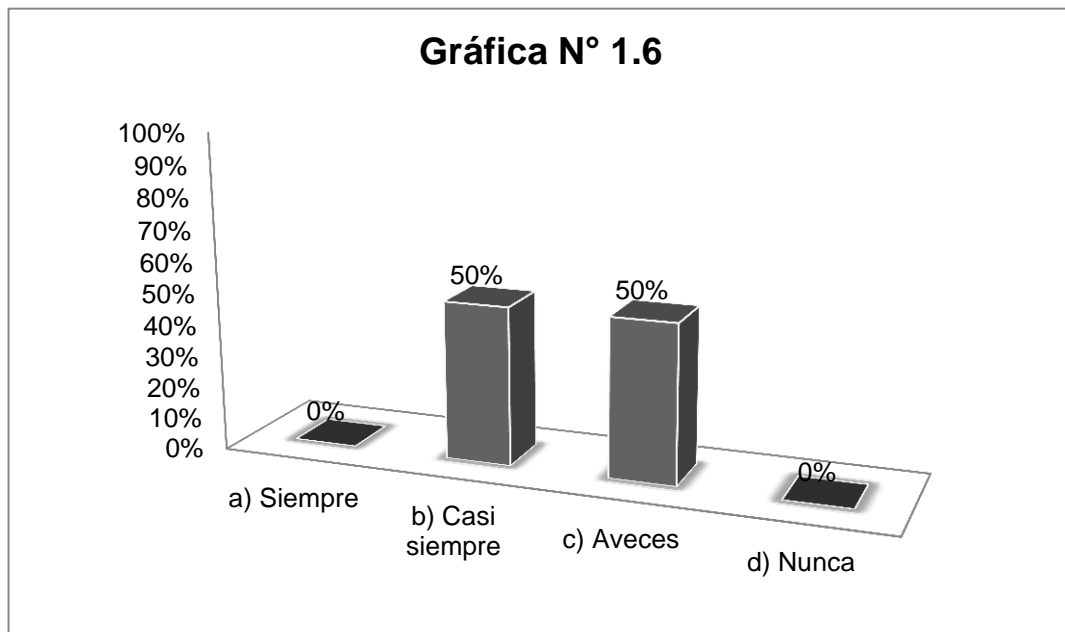
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Entre las habilidades que al gerente y a los supervisores de las diferentes áreas les gustaría que el personal refuerce son el trabajo en equipo, la comunicación y el orden, estas son las principales habilidades para que se pueda hacer un buen trabajo ya que si las personas no colaboran en equipo no se lograría el producto final y esto tiene de base la comunicación y el orden.

1.6 ¿Se han presentado dificultades durante la jornada de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Siempre	0	0%
b) Casi siempre	2	50%
c) A veces	2	50%
d) Nunca	0	0%
Total	4	100%



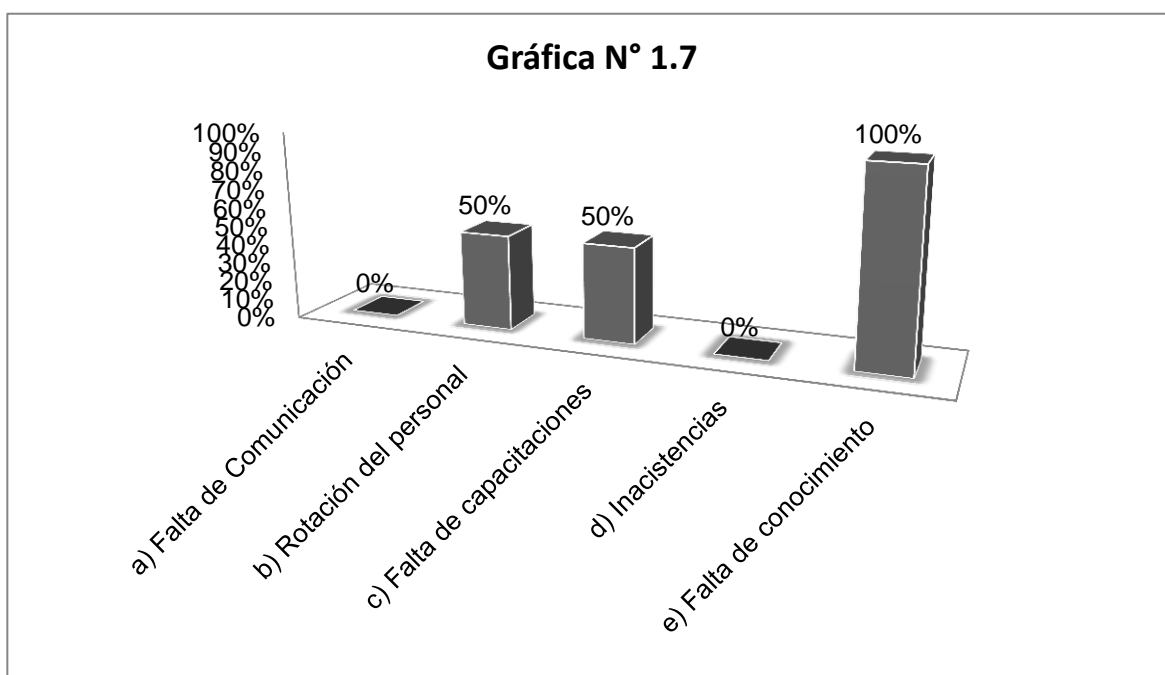
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Como se aprecia en la presente gráfica la mitad de las personas encuestadas consideran que casi siempre se han presentado dificultades durante la jornada de trabajo.

1.7 ¿Cuáles dificultades son las más comunes?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Falta de Comunicación	0	0%
b) Rotación del personal	2	50%
c) Falta de capacitaciones	2	50%
d) Inasistencias	0	0%
e) Falta de conocimiento	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

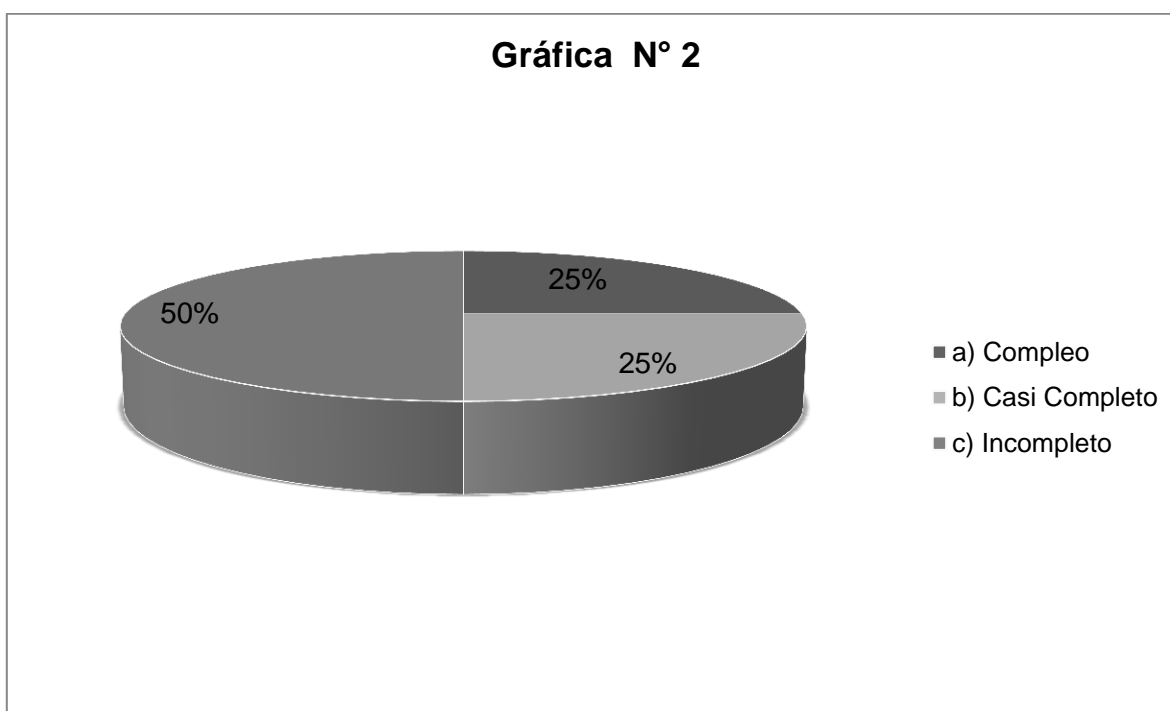
Interpretación

En esta gráfica se percibe que las dificultades que se presentan con más frecuencia durante la jornada de trabajo con un mayor porcentaje es la falta de conocimientos sobre lo que se tienen que realizar, esto es una consecuencia de que cuando inicia la temporada alta ingresa nuevo personal, con un porcentaje menor mencionaron dificultades como falta de capacitación ya que a los trabajadores únicamente se le capacita cuando ingresan a la empresa, así como la rotación de personal ya que por el tipo de trabajo que se lleva dentro de la procesadora no todas las personas logran adaptarse y deciden salirse o por el hecho de que no tienen quien les cuide a sus hijos en el caso del personal femenino les impide seguir trabajando.

2. Condiciones De Seguridad

2.1 ¿El personal cuenta con el equipo de seguridad requerido en cada área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Completo	1	25%
b) Casi Completo	1	25%
c) Incompleto	2	50%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

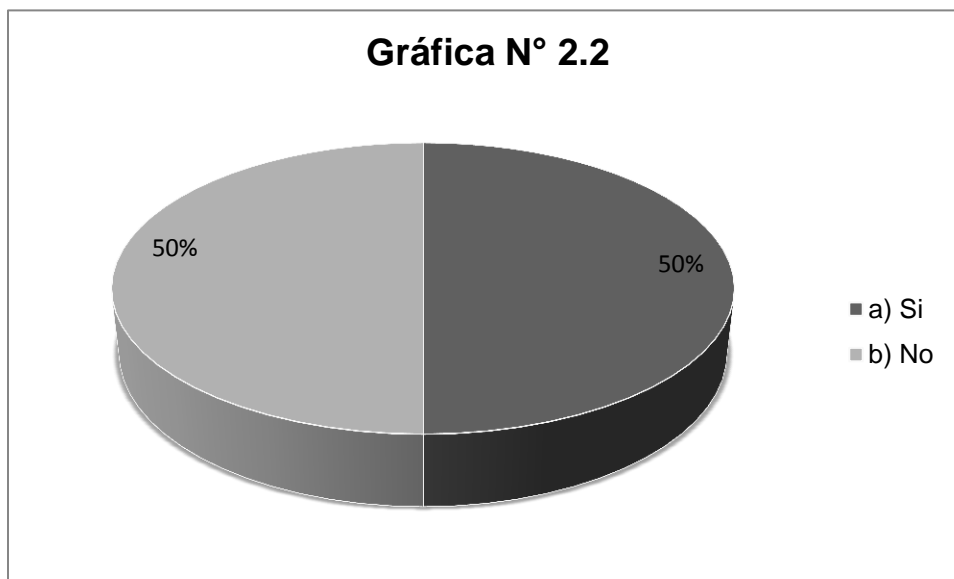
Interpretación

Esta gráfica señala que la mitad de las personas que fueron encuestados consideran que el personal tiene incompleto el equipo de seguridad así lo considera el jefe del área de empaque final debido a que es el área más fría porque están las cámaras de frío y para eso no tienen ningún equipo de seguridad, en cambio menos de la mitad de los jefes encuestados consideran que tiene casi completo y completo el equipo de protección ya que es el jefe del área de Sanidad y como manejan sustancias deben

de tener precauciones, aparte de que están en las diferentes áreas limpiando la maquinaria pues deben de tener el equipo adecuado.

2.2 ¿Considera que el equipo de seguridad es el adecuado para cada área?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	2	50%
b) No	2	50%
Total	4	100%



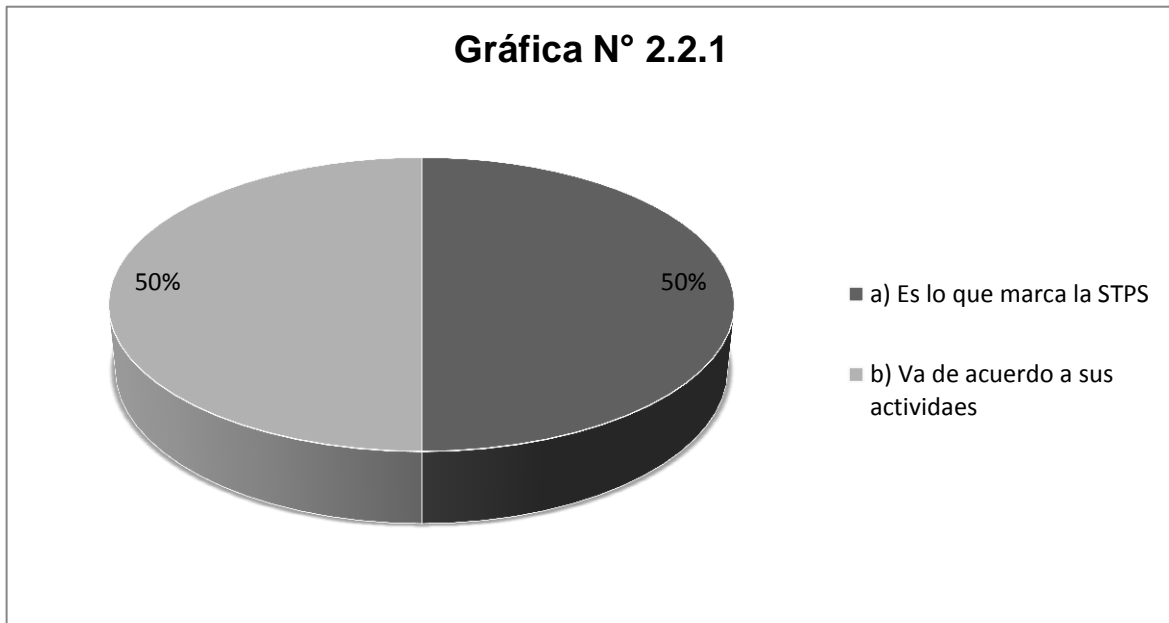
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

La mitad de los encuestados consideran que el equipo de seguridad si es el adecuado para cada área, mientras que la otra mitad menciona lo contrario que no se cuenta con el equipo adecuado para el área en la que se encuentran, por ejemplo el personal que está en las cámaras de frío no dispone de un uniforme apropiado para estar ahí.

2.2.1 Si ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Es lo que marca la STPS	1	25%
b) Va de acuerdo a sus actividades	1	25%
Total	2	50%



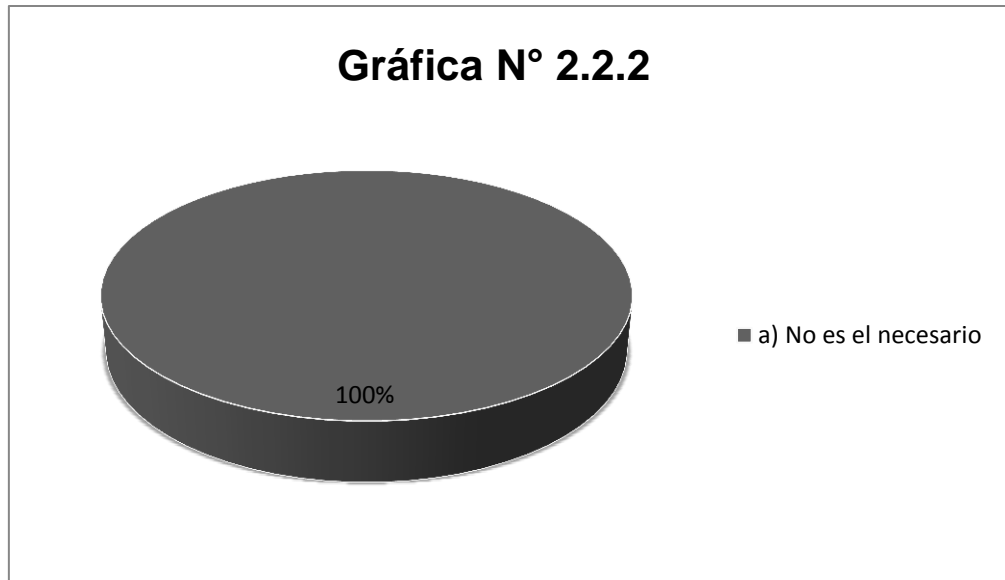
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

En la presente gráfica se observa que el gerente y los supervisores mencionan que el personal si cuenta con el equipo de seguridad requerido es porque así lo marca la ley federal de trabajo y además van de acuerdo a las actividades que ellos realizan.

2.2.2 No ¿Por qué?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) No es el necesario	1	100%
Total	1	100%



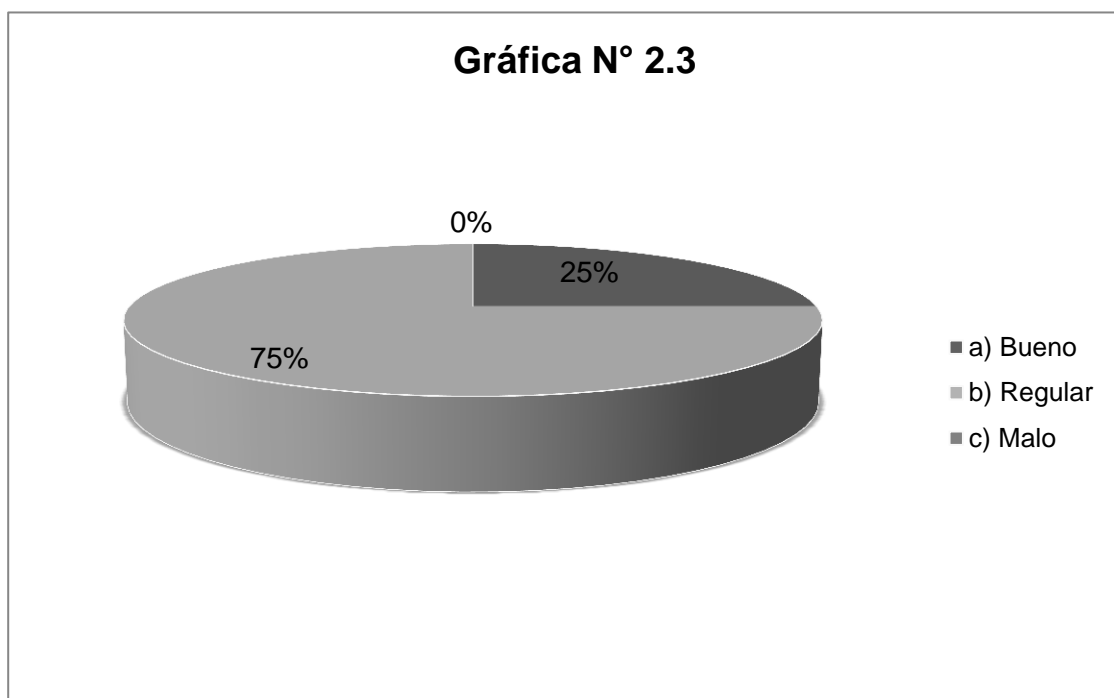
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Como se aprecia en la gráfica 2.2 cierto porcentaje comenta que el equipo de seguridad no es el necesario para cada área, ya que consideran que no es el adecuado para la labor del trabajador.

2.3 ¿En qué estado se encuentra el equipo de seguridad?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Bueno	1	25%
b) Regular	3	75%
c) Malo	0	0%
Total	4	100%



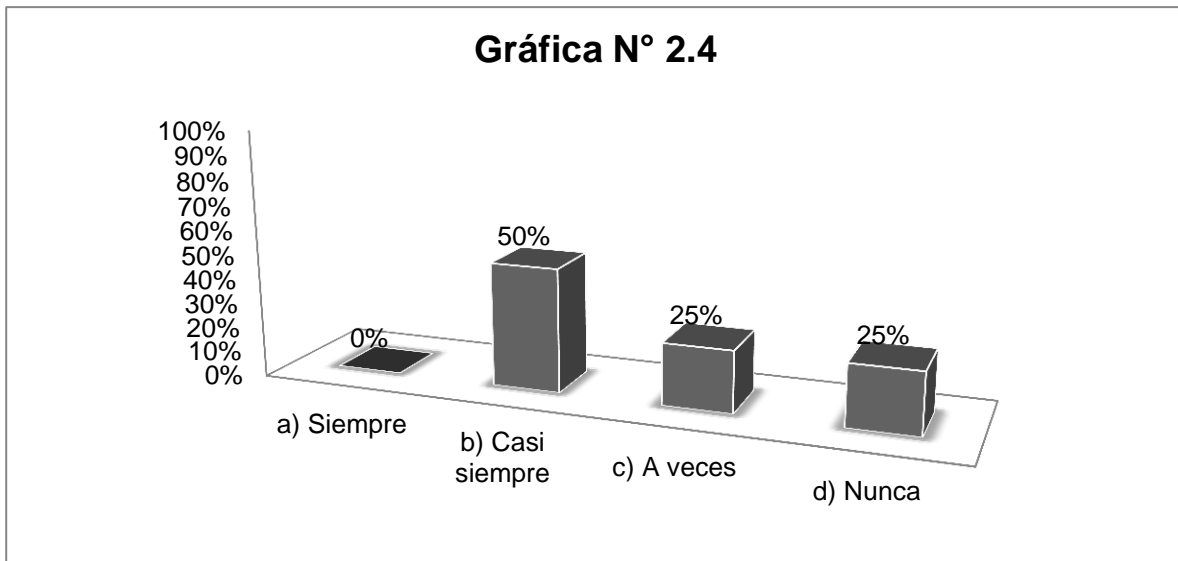
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Como muestra la presente los encuestados, mencionan que el equipo de seguridad está en un estado regular pues cuando el equipo está deteriorado el personal no lo reporta o cuando sí lo reportan no hay equipo disponible en el almacén, mientras que un porcentaje menor menciona que está en buenas condiciones debido a que él personal no lo utiliza con frecuencia y por lo tanto es equipo que está en buenas condiciones.

2.4 ¿Con qué frecuencia el personal utiliza todo el equipo de seguridad?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Siempre	0	0%
b) Casi siempre	2	50%
c) A veces	1	25%
d) Nunca	1	25%
Total	4	100%



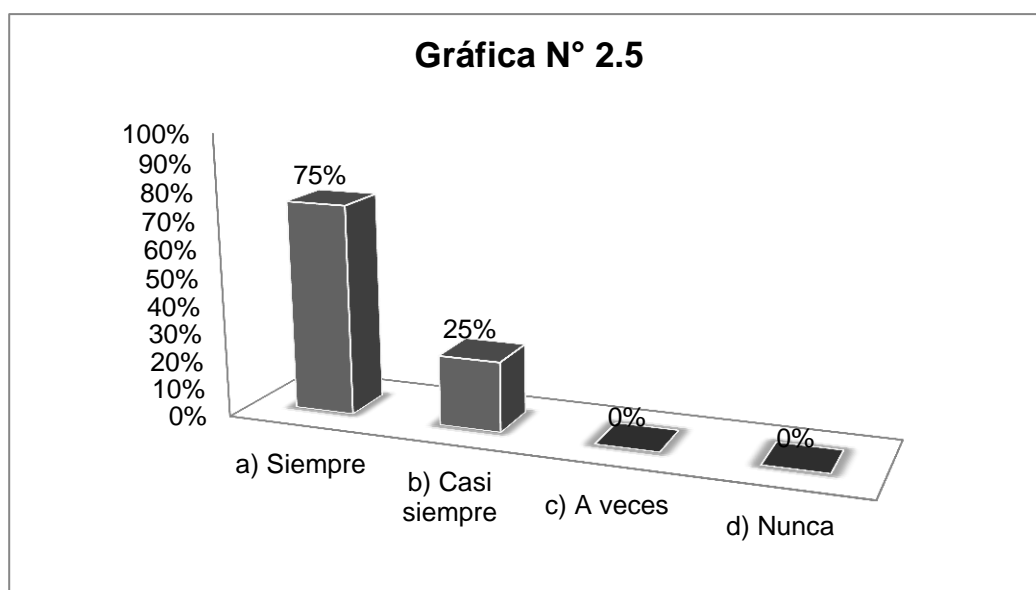
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

La gráfica expuesta en la imagen anterior, representa de manera mayoritaria al gerente y los supervisores que hacen mención, de que el personal utiliza casi siempre el equipo de seguridad que se les proporciona, mientras que una cuarta parte de los encuestados comentan que a veces lo usan pues son las personas que consideran que no cuentan con el equipo requerido, la otra cuarta parte restante de los supervisores señalan que nunca usan el equipo, pues en ocasiones ya no está en condiciones para que lo utilicen. Sin embargo de todo esto se rescata que la respuesta debería de ser siempre pues el equipo de seguridad es para utilizarlo de manera permanente en el área de trabajo y prevenir accidentes.

2.5 ¿El área de trabajo se encuentra limpia?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Siempre	3	75%
b) Casi siempre	1	25%
c) A veces	0	0%
d) Nunca	0	0%
Total	4	100%



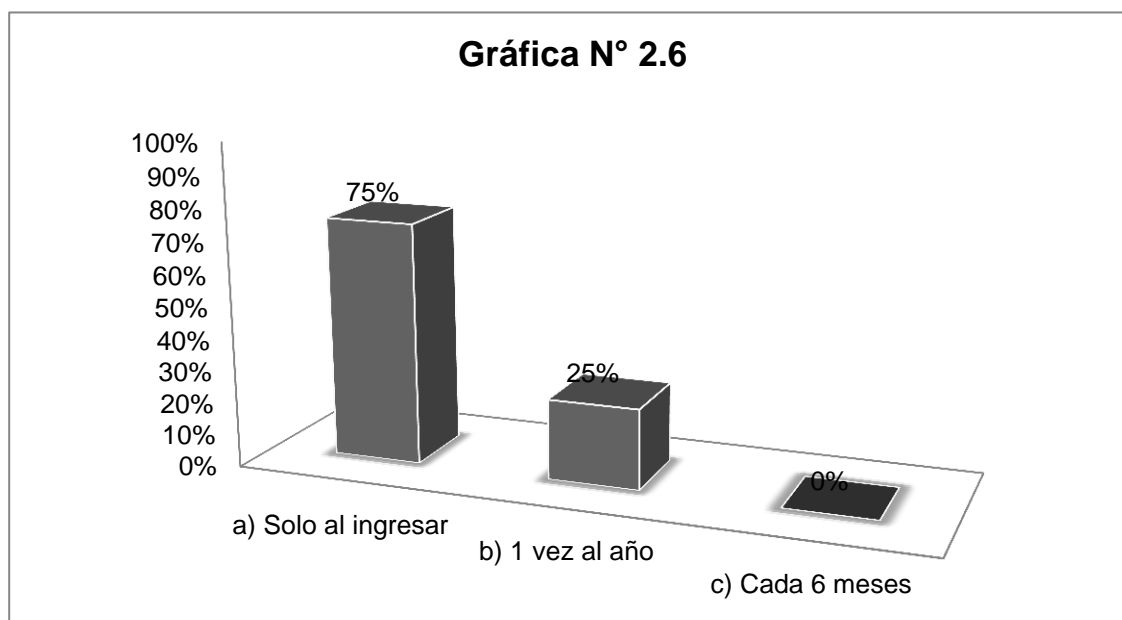
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

La gráfica señala que el gerente y los supervisores consideran que el área de trabajo siempre se encuentra limpia, pues dentro de la procesadora existe un departamento llamado sanidad el cual se encarga de limpiar toda el área de trabajo, por otro lado un porcentaje mínimo menciona que casi siempre se encuentra limpia debido a que mientras están en producción puede que haya restos de aguacate por el piso pero es dado a que están trabajando.

2.6 ¿Con qué frecuencia se le capacita al personal sobre medidas de prevención de accidentes?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Solo al ingresar	3	75%
b) 1 vez al año	1	25%
c) Cada 6 meses	0	0%
Total	0	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

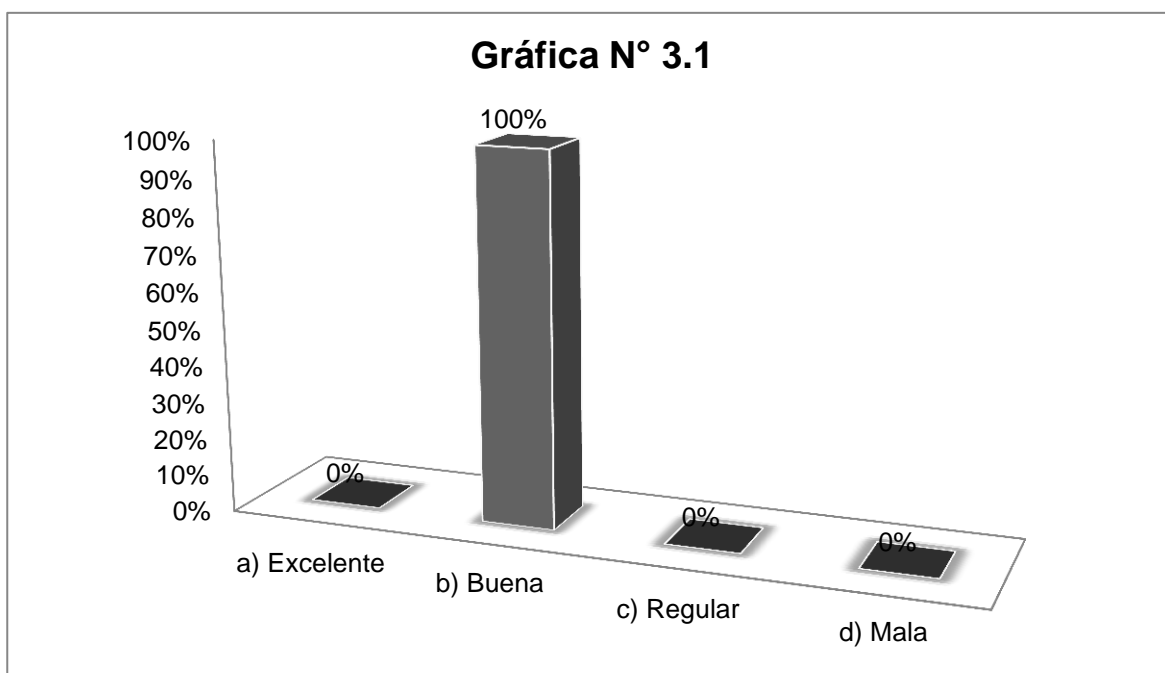
Interpretación

En cuanto a las capacitaciones sobre prevención de accidentes la gráfica muestra que el gerente y los supervisores de área hacen referencia que la única capacitación que recibieron fue al momento de ingresar, mientras que un mínimo porcentaje (una cuarta parte del total), comenta que es una vez al año pues es cuando inicia la temporada, como se presenta en las gráficas anteriores se hace evidente que si se requiere mayor capacitación en cuanto a medidas de prevención de accidentes dado que el equipo de seguridad que disponen no es adecuado, no lo utilizan, no está en las condiciones óptimas, o de igual forma no existen algunos repuestos en el almacén.

3. Ambiente de Trabajo

3.1 ¿Cómo es la relación que se da entre el personal a su cargo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Excelente	0	0%
b) Buena	4	100%
c) Regular	0	0%
d) Mala	0	0%
Total	4	100%



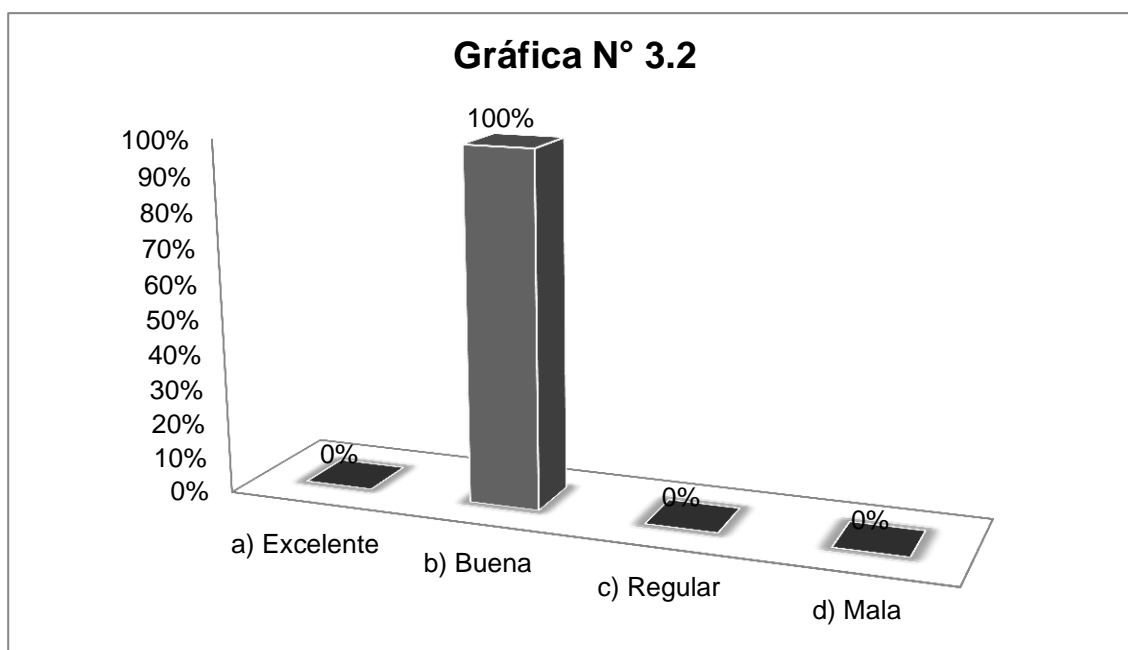
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

La presente gráfica muestra de manera evidente que en su totalidad el gerente y los supervisores de área consideran que la relación que se da entre el personal que está a su cargo es buena pues nunca se ha presentado algún conflicto de transcendencia, esto lo expresaron los encuestados.

3.2 ¿Cómo es la relación que existe entre jefes de área y el personal a su cargo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Excelente	0	0%
b) Buena	4	100%
c) Regular	0	0%
d) Mala	0	0%
Total	4	100%



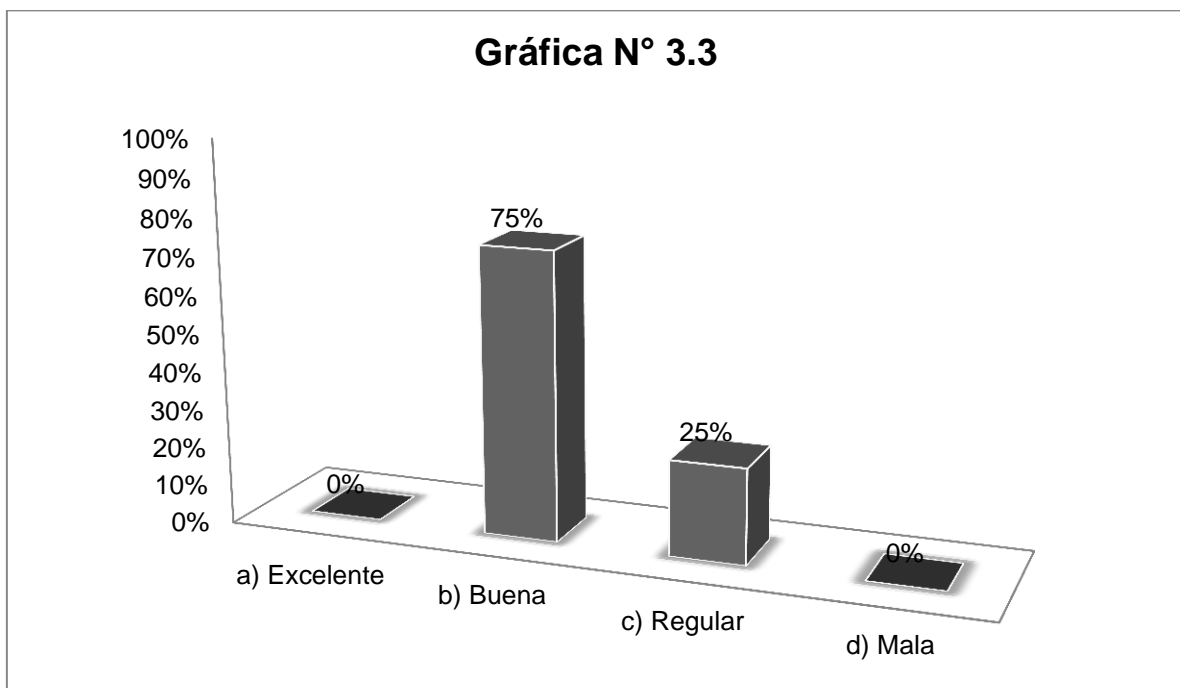
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Este gráfico señala que el gerente y los supervisores de área consideran que la relación que se da entre ellos y sus subordinados es buena, de acuerdo a su percepción, ellos tratan de que el personal se encuentre en un ambiente favorable para que puedan salir adelante en el trabajo.

3.3 ¿Cómo es la comunicación que se da entre el personal a su cargo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Excelente	0	0%
b) Buena	3	75%
c) Regular	1	25%
d) Mala	0	0%
Total	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

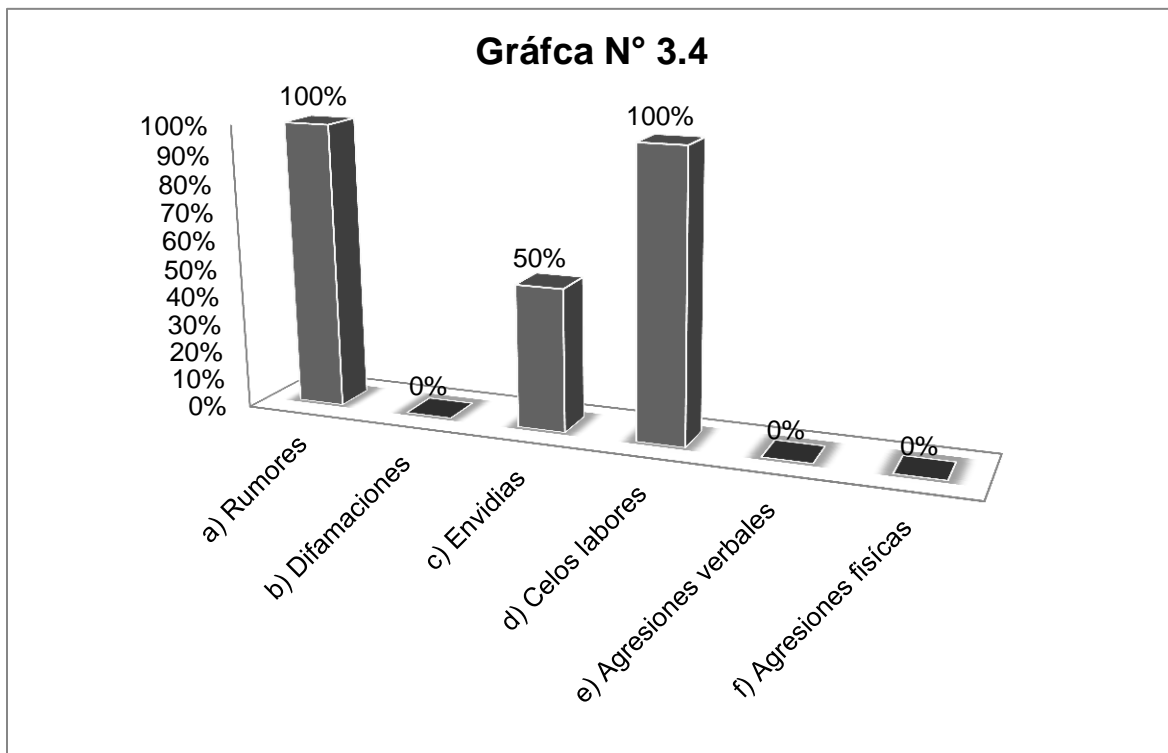
Interpretación

En la presente gráfica se señala que la comunicación que se da entre el personal de cada área es buena ya que constantemente se rola al personal a las diferentes áreas cuando se requiere de apoyo, mientras que solo uno menciona que es regular por un mínimo de conflictos a causa de la falta de comunicación, esto se puede apreciar dado la información expuesta en la gráfica que está en la parte superior.

3.4 ¿Qué situaciones conflictivas llegan a presentarse con más frecuencia en su área de trabajo?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Rumores	4	100%
b) Difamaciones	0	0%
c) Envidias	2	50%
d) Celos labores	4	100%
e) Agresiones verbales	0	0%
f) Agresiones físicas	0	0%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

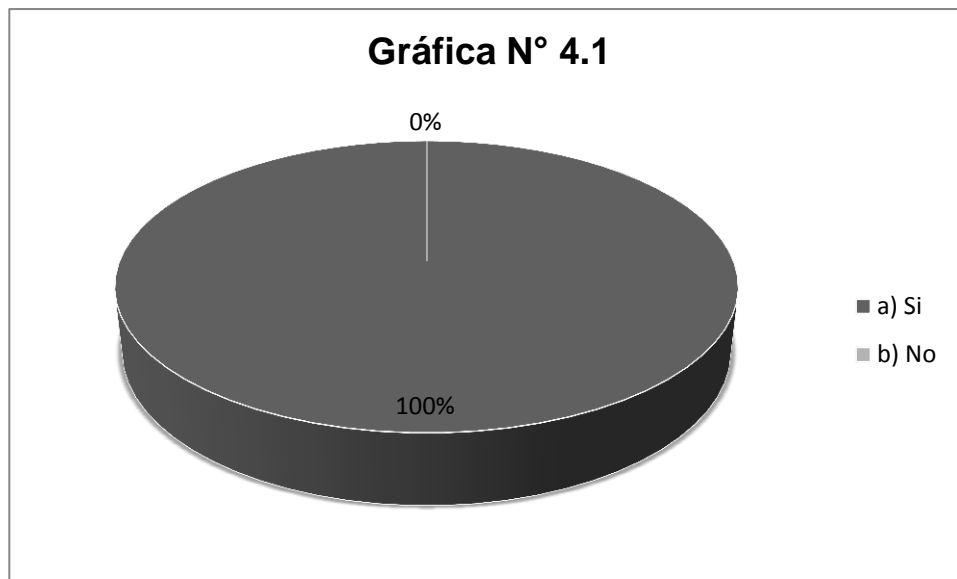
Dentro del área de Procesadora se llegan a presentar algunas cuestiones conflictivas como se observa en la gráfica de barras expuesta, el gerente y los jefes de área señalan en su totalidad que los conflictos más frecuentes son los rumores se difunden entre los trabajadores, y también los celos laborales ya que como se observa en la gráfica 3.2 por la buena relación que se da entre jefes y subordinados

se malinterpreta por otros trabajadores, así mismo como en cada área se asigna a un encargado los subordinados toman a mal las indicaciones que ellos les dan, en segundo puesto están las envidias que se presentan esto a consecuencia de la asignación de los encargados de área.

4. Capacitación De Desarrollo

4.1 ¿Considera que es importante la capacitación para el desarrollo personal?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Si	4	100%
b) No	0	0%
Total	4	100%



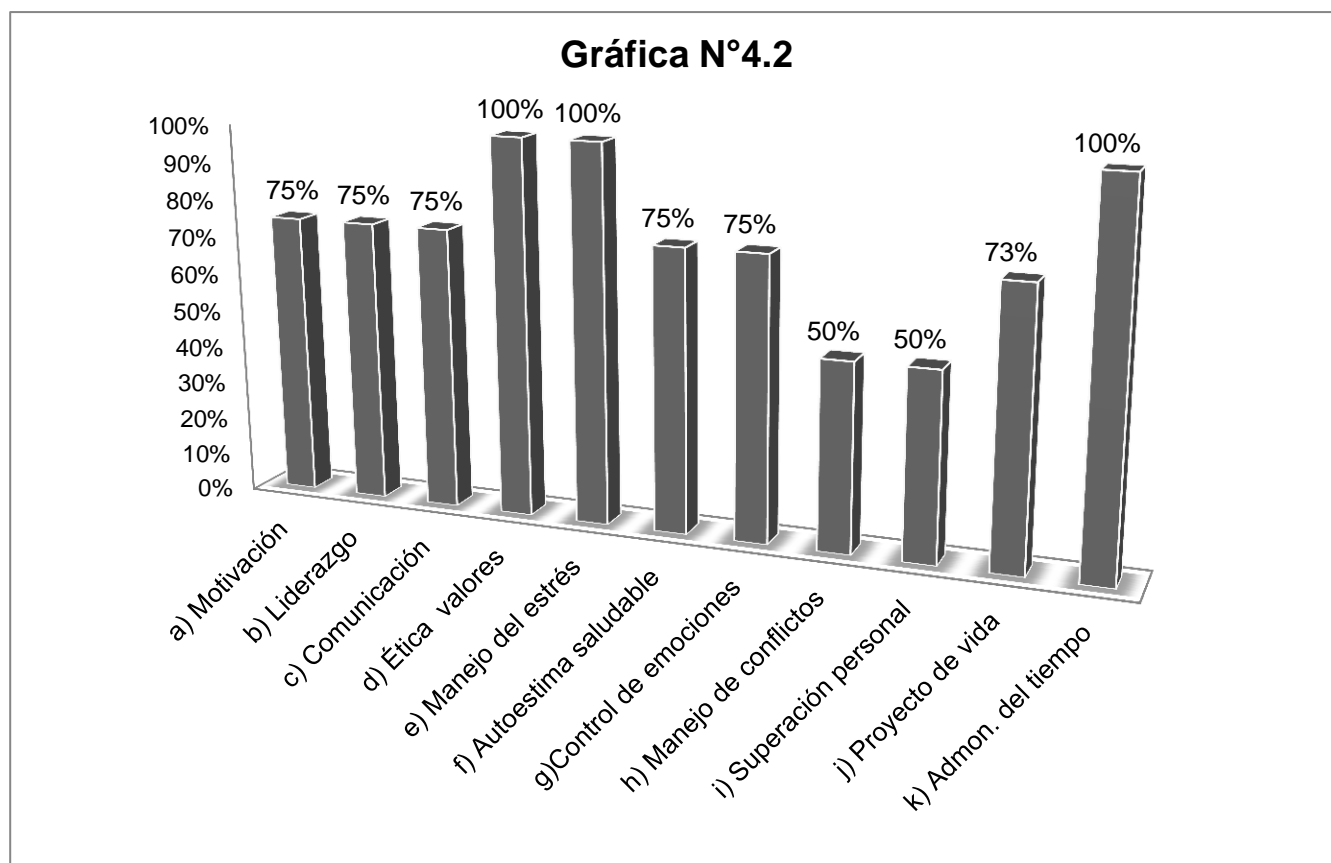
Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

Como se puede apreciar para términos de desarrollo de un plan de capacitación el siguiente gráfico expresa que los jefes de cada área si consideran en su totalidad importante la capacitación para el desarrollo humano, ya que es algo que les sirve a los trabajadores para su desarrollo personal y esto puede traer efectos positivos en la producción.

4.2 ¿Sobre desarrollo personal qué temas le gustaría que se le impartieran al personal?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Motivación	3	75%
b) Liderazgo	3	75%
c) Comunicación	3	75%
d) Ética valores	4	100%
e) Manejo del estrés	4	100%
f) Autoestima saludable	3	75%
g) Control de emociones	3	75%
h) Manejo de conflictos	2	50%
i) Superación personal	2	50%
j) Proyecto de vida	3	73%
k) Administración del tiempo	4	100%



Fuente: Encuesta directa 2015

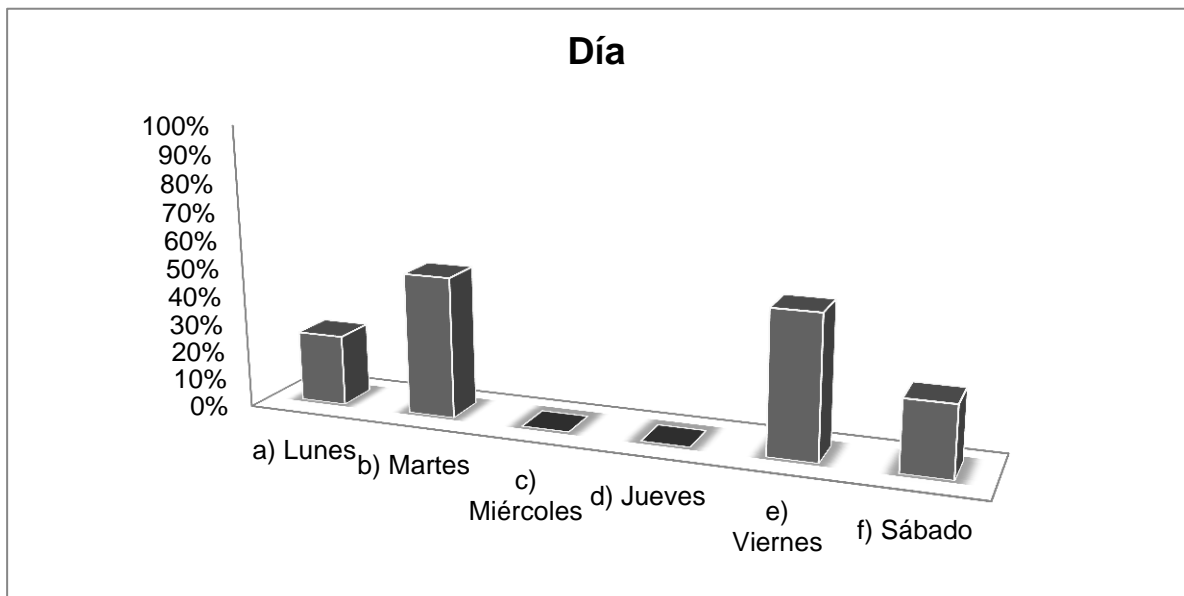
Interpretación

Los temas que les gustaría al gerente y a los supervisores de área que se les impartan a los trabajadores, en primer lugar consideran importantes el tema de ética y valores, el manejo del estrés, y la administración del tiempo los cuales son temas que no solo les van a servir para el trabajo sino que también lo pueden poner en práctica en sus hogares, en segundo lugar se encuentran los temas de motivación, liderazgo, comunicación, autoestima saludable y control de emociones, en tercer lugar se encuentra como único tema de importancia proyecto de vida y como cuarto y último lugar manejo de conflictos y superación personal. Esto permite conocer cuáles son sus prioridades de conocimiento y cuales temas pudieran ser expuestos para mejorar su desarrollo dentro de la organización.

4.3 ¿En qué día y horario le gustaría que se le impartieran?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) Lunes	1	25%
b) Martes	2	50%
c) Miércoles	0	0%
d) Jueves	0	0%
e) Viernes	2	50%
f) Sábado	1	25%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

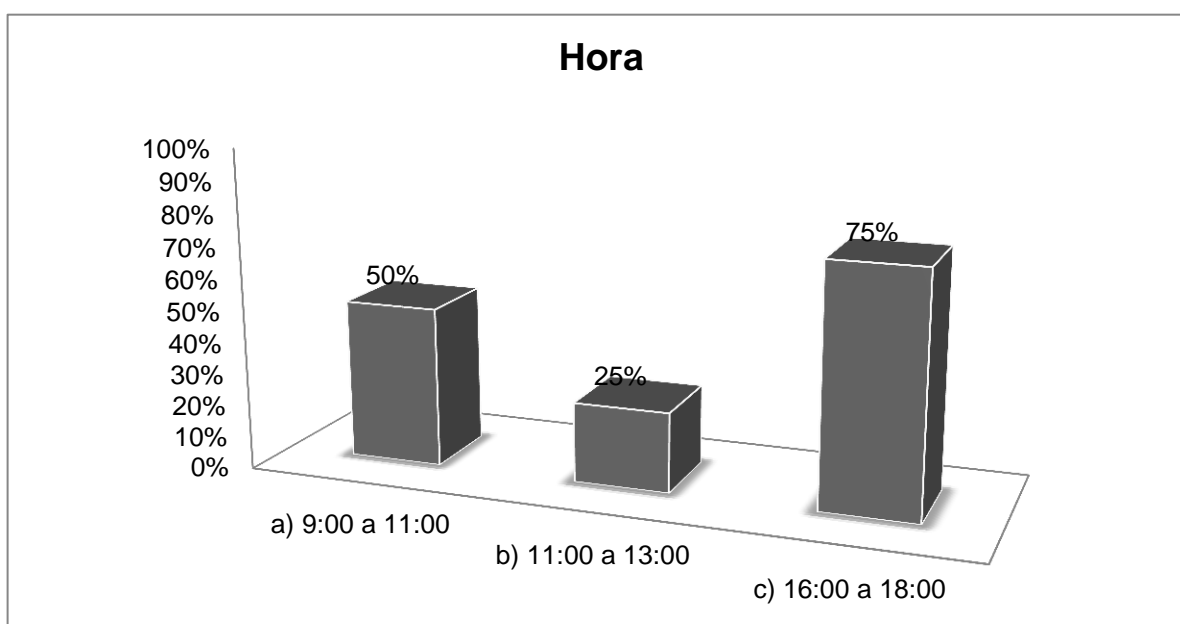
Interpretación

Para el gerente y los supervisores de área los días que son más viables para que se les puedan impartir los temas presentados en la gráfica 4.2 son los días martes y viernes, un porcentaje menor mencionó que el día lunes así como el día sábado que es más conveniente ya en la procesadora se trabaja de lunes a viernes. Sin embargo se considera que el viernes es el día más viable para que se les puedan impartir estos temas ya que es el último día de la jornada semanal.

4.3 ¿En qué horario le gustaría que se le impartieran?

Concepto	Frecuencia Relativa	Frecuencia Absoluta
a) 9:00 a 11:00	2	50%
b) 11:00 a 13:00	1	25%
c) 16:00 a 18:00	3	75%

Nota: Debido a que la pregunta es de opción múltiple el total es mayor al 100% por lo tanto no se registró.



Fuente: Encuesta directa 2015

Interpretación

En cuanto al horario la mayoría de los encuestados mencionan que es más conveniente que se impartan los cursos entre las 16:00 y las 18:00 horas que es al terminar la jornada de trabajo, en segundo lugar mencionan que de 9:00 a 11:00 am mientras sea en el día sábado, así mismo en un horario de 11:00 a 13:00 horas, sin embargo este horario se considera el menos viable porque se interrumpe la jornada de trabajo.

5.5 Análisis de los resultados

Para detectar las necesidades de capacitación que existen dentro del área de la procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo, S.A. de C.V., se aplicó un cuestionario tanto al gerente y a los supervisores de las diferentes subáreas como al personal operativo, el cual fue dividido en cuatro rubros: conocimientos y habilidades, condiciones de seguridad, ambiente de trabajo y capacitación para el desarrollo.

En cuanto al aspecto de conocimientos y habilidades, al personal operativo de la procesadora se le dio una inducción al ingresar a la empresa, con el propósito de dar a conocer las actividades que van a realizar en su puesto de trabajo así como la normatividad que se debe de cumplir dentro de su área, sin embargo no se realiza un proceso de capacitación es decir no hay una detección de necesidades de capacitación y no se realiza una clasificación de las mismas y por lo tanto no existe una programación, ejecución y evaluación.

Por lo anteriormente mencionado es prioritario que se realice un proceso de capacitación dentro del área en donde se les instruya sobre el proceso de producción completo y se les refuercen ciertas habilidades principalmente las de comunicación, solución de problemas y trabajo en equipo. Es importante destacar que el trabajar ciertas habilidades es una oportunidad para cada ser humano de crecer no solo en lo laboral sino también en el plano personal.

En relación al rubro de condiciones de seguridad, el equipo de protección con el que cuenta el personal está incompleto ya que solo es útil para la realización de algunas actividades, además de que no siempre es el equipo adecuado para el área en la que se encuentran, no todos cuenta con fajas, guantes, tapones auditivos, tampoco se les proporciona ropa especial en el caso de los trabajadores que se exponen más tiempo a las cámaras de frío, aparte de que no se tiene la precaución de renovar el equipo que ya está deteriorado. Tampoco existe un diagnóstico de medidas de prevención de accidentes, mucho menos un seguimiento y evaluación de la inducción que se realiza al inicio de la temporada alta de la procesadora. Con esto

nuevamente se rescata la importancia de realizar un proceso de capacitación dado que en este rubro es indispensable que se trabaje continuamente pues precisamente uno de los objetivos de la capacitación es contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo y con ello disminuir los recursos que la empresa tiene costear cuando se presentan estas situaciones.

Sobre el rubro de ambiente de trabajo, tomando en cuenta los resultados de los cuestionarios aplicados, tanto el personal operativo como los supervisores y gerente, consideran que tiene una buena comunicación, sin embargo en las situaciones conflictivas que se presentan, en primer lugar establecieron la de rumores y le dan una ponderación alta a la de agresiones verbales, entonces en realidad la comunicación no está siendo asertiva. De acuerdo a esta necesidad de capacitación identificada se insiste en realizar una capacitación para promover el mejoramiento de las relaciones humanas en la empresa.

El último rubro es sobre la capacitación para el desarrollo en donde se confirmó que no se lleva a cabo este tipo de capacitación, sin embargo si es de interés para el personal operativo de la procesadora, así como para los supervisores y gerente, puesto que otro de los objetivos de la capacitación es proporcionar una moral de trabajo más elevada que está relacionado con el tópico de ética y valores que es uno de los temas de mayor interés del personal, así como el de manejo de estrés, motivación, comunicación, superación personal, etc. Todo este tipo de capacitación está encaminada a desarrollar y mejorar las actitudes del personal hacia sí mismos y hacia su grupo de trabajo.

La detección de necesidades de capacitación es indispensable para llevar a cabo un proceso de capacitación el cual proporciona a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un eficiente desempeño en el trabajado, además de que permite desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empacadora a través de conocimientos apropiados que dan como resultado una mayor competitividad, lo que favorece tanto a la empresa en productividad, gestión de calidad, cultura laboral entre otros aspectos; como al trabajador en su satisfacción laboral, motivación, participación, etc.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación se puede concluir que se logró el cumplimiento del objetivo general que fue: Identificar las necesidades de capacitación en el personal operativo del área de procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V para establecer un programa integral de capacitación. De acuerdo a dicho objetivo se rescataron diferentes necesidades las cuales van enfocadas a la capacitación en el trabajo la cual se refiere a la mejora de actitudes en cuanto a la realización de las actividades que desempeña el personal, además señalan necesidades que van encaminadas a la parte de desarrollo humano, al detectar dichas necesidades se podrá establecer un programa integral de capacitación.

De acuerdo a los objetivos específicos planteados se puede concluir lo siguiente:

El primer objetivo planteado fue: Detectar las principales problemáticas laborales del personal operativo del área de procesadora de la Empacadora de aguacates San Lorenzo S.A de C.V. Entre las principales problemáticas que se detectaron están la falta de comunicación, la solución de problemas, la falta de trabajo en equipo y las fallas técnicas por lo tanto se puede decir que estas problemáticas se dan por la falta de capacitación debido a que como se mostró en la investigación al personal únicamente se brinda una capacitación de inducción al ingresar a la empresa y no es una capacitación integral ya que únicamente se enfocan a la capacitación para el trabajo la cual va dirigida al empleado de nuevo ingreso que va a desempeñar una nueva actividad y no incluyen algún tipo de capacitación para el desarrollo humano.

El segundo objetivo es: Conocer las necesidades de capacitación del personal operativo que identifican los supervisores del área de procesadora. Entre las necesidades que los jefes de área identifican van enfocadas a la capacitación para el trabajo dicha capacitación se enfoca en proporcionar al personal de nuevo ingreso los conocimientos necesarios para la ejecución de sus tareas que es lo que hace falta dentro de la procesadora ya que al personal al ingresar únicamente se le capacita

sobre un área en específico, por lo tanto no se les da oportunidad de conocer sobre todo el proceso que se lleva a cabo dentro de la procesadora.

Otra de las necesidades que identificaron van enfocadas a mejorar las actitudes del personal y al desarrollo de habilidades, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo, ya que si el personal se encuentra bien consigo mismo su rendimiento laboral será mayor a continuación se mostraran algunas de las necesidades que los jefes de área requieren para que se le capacite al personal estas son: la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de problemas y la rapidez

El último objetivo es: Identificar las necesidades de capacitación que considera el gerente de producción con respecto al personal operativo. Este objetivo se cumplió, debido a que se logró conocer la opinión del gerente de la procesadora en cuanto a las necesidades de capacitación, ya que él considera importante que se capacite al personal pues así podrá estar actualizado constantemente y al mismo tiempo pueden conocer nuevas técnicas para poner en práctica en sus actividades diarias, algunas de las necesidades que el gerente identificó son en cuanto al desarrollo de habilidades el cual es un proceso educativo, a través de este el personal podrá adquirir conocimientos, actitudes y habilidades en función de objetivos definidos, algunas de las habilidades que al gerente le gustaría reforzar en los trabajadores son: la comunicación, la solución de problemas, el orden y el trabajo en equipo, cabe mencionar que tanto los jefes de área como el gerente de la procesadora coincidieron en cuanto a las necesidades de capacitación para el personal operativo. Además considera importante que se brinde algún tipo de capacitación enfocada al desarrollo humano, los temas que el gerente cree conveniente son: ética y valores, manejo del estrés, administración del tiempo, motivación, liderazgo, comunicación, autoestima y control de emociones, estos temas son de suma importancia ya que cuando una persona se siente bien consigo mismo, es muy probable que también lo esté con su entorno personal y laboral. El trabajador debe gozar de salud y de equilibrio emocional, para poder rendir de forma más exitosa y productiva.

En cuanto a la hipótesis planteada: A mayor detección de necesidades de capacitación del personal operativo mayor definición de líneas de capacitación; esta se aprueba ya que al identificarse más necesidades de capacitación tanto del personal operativo, de los jefes de área y del gerente general se logró definir diferentes líneas de capacitación las cuales van encaminadas al fomento del desarrollo humano y al fortalecimiento técnico, en cuanto al proceso que se lleva a cabo en la procesadora, a las medidas de seguridad, sobre el manejo de cómputo y con ello elaborar un programa integral de capacitación para no dejar descubierto ningún tipo de capacitación para el personal.

PROPUESTA

**PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE
PROCESADORA DE LA EMPACADORA DE AGUACATES
SAN LORENZO S.A DE C.V.**



Objetivo General:

Propiciar acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de capacitación identificadas del área de procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V, con la finalidad de que el personal esté mejor calificado.

Objetivos específicos:

- Fomentar el desarrollo humano del personal operativo de la procesadora, con el fin de propiciar condiciones de trabajo más satisfactorias.
- Reforzar los conocimientos técnicos del personal operativo de la procesadora con el propósito de promover el mejoramiento de diversos procesos.

**FOMENTO DEL DESARROLLO
HUMANO DEL PERSONAL
OPERATIVO DE LA
PROCESADORA**

Objetivo General:

Fomentar el desarrollo humano del personal operativo de la procesadora, con el fin de propiciar condiciones de trabajo más satisfactorias.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar al personal operativo herramientas para el manejo de estrés y solución de conflictos en el área de trabajo.
- Fomentar la ética y valores en el personal operativo.
- Brindar diferentes técnicas para una comunicación asertiva entre el personal operativo y con sus respectivos jefes inmediatos.
- Implementar diferentes estrategias de motivación para el personal operativo.

**FORTALECIMIENTO TECNICO
DEL PERSONAL OPERATIVO
DE LA PROCESADORA**

Objetivo General:

Reforzar los conocimientos técnicos del personal operativo de la procesadora con el propósito de promover el mejoramiento de diversos procesos.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer al personal operativo el proceso completo de la procesadora.
- Facilitar al personal operativo diferentes medidas de seguridad e higiene.
- Capacitar al personal operativo sobre manejo de equipo de cómputo.

I. PROGRAMA

1.1 PROGRAMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE PROCESADORA DE LA EMPACADORA DE AGUACATES SAN LORENZO S.A DE C.V.

Objetivo General: Propiciar acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de capacitación identificadas del área de procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V, con la finalidad de que el personal este mejor calificado.

Objetivos Específicos:

- Fomentar el desarrollo humano del personal operativo de la procesadora, con el fin de propiciar condiciones de trabajo más satisfactorias.
- Reforzar los conocimientos técnicos del personal operativo de la procesadora con el propósito de promover el mejoramiento de diversos procesos.

II. PROYECTO

2.1 IDENTIFICACIÓN

- **Denominación o nombre del proyecto:**
FOMENTO AL DESARROLLO HUMANO DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA PROCESADORA.

2.2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se desarrollará mediante diferentes talleres, que serán impartidos por especialistas y personal interno de la empacadora, en los cuales se manejaran diferentes temas como manejo de estrés, ética y valores, motivación, comunicación y manejo de conflictos.

Los talleres tendrán duración de una hora y se impartirán en días y horario que no afecte la jornada de trabajo del personal.

2.3 JUSTIFICACIÓN

Las personas dentro de las empresas son sumamente importantes puesto que las organizaciones operan por medio de las personas, ya que son quienes la forman, deciden y actúan en su nombre, es por ello que las empresas se deben preocupar por tener gente conforme con su trabajo y que se mantengan motivados, para lo anteriormente mencionado es necesario que se les brinde capacitación para el desarrollo humano ya que es de vital importancia para las empresas porque contribuye al desarrollo personal y profesional del personal y a la vez beneficia a la empresa.

Dentro del área de Procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V el personal únicamente recibió capacitación de inducción, es decir solamente se les capacito al ingresar a la empresa en cuanto a las actividades que desempeñarían.

Es por ello que la mayor parte del personal que fue encuestado considera conveniente que se le capacite en el aspecto de desarrollo humano, ya que lo consideran como parte fundamental para incrementar su motivación en el trabajo.

Los temas que consideraron convenientes son manejo del estrés, ética y valores, comunicación motivación, manejo de conflictos y administración del tiempo. Dichos temas se impartirán en un horario que no afecte la jornada laboral del personal operativo.

Los temas mencionados anteriormente benefician a las personas como entes humanos, ya que: ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones, aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo, así mismo forma líderes y mejora las aptitudes comunicativas, aumenta el nivel de satisfacción con el puesto y permite el logro de metas individuales

Además, produce beneficios en las relaciones humanas, relaciones internas y externas ya que ayuda a mejorar la comunicación entre grupos e individuos, beneficia en la orientación de nuevos empleados y convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

2.4 OBJETIVOS

○ Objetivo General:

Fomentar el desarrollo humano del personal operativo de la procesadora, con el fin de propiciar condiciones de trabajo más satisfactorias.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar al personal operativo herramientas para el manejo de estrés y solución de conflictos en el área de trabajo.
- Fomentar la ética y valores en el personal operativo.
- Brindar diferentes técnicas para una comunicación asertiva entre el personal operativo y con sus respectivos jefes inmediatos.
- Implementar diferentes estrategias de motivación para el personal operativo.

2.5 METAS

- Formar un grupo de 30 personas del área de la procesadora.
- Que el personal operativo tenga una asistencia del 80% en los talleres.
- Realizar 10 talleres con una duración de una hora.
- Implementar por lo menos 4 estrategias de motivación para el personal operativo.

2.6 ORGANIZACIÓN

❖ Funciones y actividades

Función	Actividad
Coordinación	✓ Coordinar actividades con los diferentes jefes de área de la Procesadora ✓ Coordinar actividades la Jefa de Recursos Humanos.
Investigación	✓ Investigación sobre instituciones y/o ponentes especializados sobre los diferentes temas.
Difusión y promoción	✓ Difusión de las actividades con el personal de la procesadora.
Gestión	✓ Los diferentes recursos necesarios; materiales, técnicos y financieros con el encargado de compras de la Empacadora San Lorenzo.

❖ Recursos

HUMANOS

- Personal del área de procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V.

- Ponente

MATERIALES

-Lista de asistencia

- Hojas blancas

- Lápices

-Sillas

TÉCNICOS

- Computadora

- Proyector.

CALENDARIZACIÓN

- Carta Descriptiva

ACTIVIDADES											
Organización	Responsable	Departamento	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Reunión con la jefa de Recursos Humanos para la organización de los temas a impartir.	Aux. Reclutamiento y selección de personal	Recursos Humanos									
Reunión con el gerente y con los jefes de área para establecer fechas de los temas a impartir.											
Preparación del material utilizado en las diferentes sesiones.											
Capacitación											
Taller sobre manejo del estrés	Psicóloga	Ponente Externo									
Taller ética y valores	Aux. Reclutamiento y selección de personal	Recursos Humanos									
Taller sobre Motivación	Psicóloga	Ponente Externo									
Revisión de Asistencia y Puntualidad para reconocer a los trabajadores, para la elaboración de un reconocimiento.	Aux. Reclutamiento y selección de personal	Recursos Humanos									
Detectar al personal con mayor antigüedad, para la elaboración de un reconocimiento.											

2.8 PRESUPUESTO

RECURSOS	CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	AHORRO POR GESTIÓN	COSTO TOTAL
Humanos	Ponente	6 horas	\$800.00 p/h	\$2,400.00	\$2,400.00
Materiales	Hojas blancas	100	\$.50	\$0.00	\$50.00
	Lapiceros		\$ 3.00	\$ 0.00	\$105.00
	Sillas	35	\$5.00	\$0.00	\$175.00
		35			
Técnicos	Lap top	1	\$ 5,000.00	\$ 5,000.00	\$0.00
	cañón	1	\$7,000 .00	\$7,000.00	\$0.00
TOTALES			\$7908.5	\$14400.00	\$2730.00

Costo total	\$2730.00
Ahorro por gestión	\$14,400.00
Subtotal	\$2730.00
Gastos imprevistos (16%)	\$40.00
TOTAL	\$2770.00

2.9 EVALUACIÓN

La evaluación de cada una de las capacitaciones se llevara a cabo al término de cada taller con la finalidad de evaluar si se comprendieron los temas y verificar el logro de los objetivos será llevada a cabo por el ponente.

- **Indicadores de evaluación**

- ✓ Asistencia al taller del personal operativo.
- ✓ Participación e involucramiento de los asistentes en las actividades.

III. PROYECTO

3.1 IDENTIFICACIÓN

- **Denominación o nombre del proyecto:**

FORTALECIMIENTO TECNICO DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA PROCESADORA.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El proyecto se desarrollara mediante talleres, los cuales se llevaran a cabo por especialistas y personal interno de la empacadora, en dicho taller se impartirán diferentes temas en un inicio se manejaran temas que van en relación al proceso que se lleva a cabo en la procesadora, seguido de temas sobre las enfermedades y daños del aguacate, el uso de los codificadores que son esenciales en dicha área, además de temas sobre seguridad e higiene ya que es una parte fundamental para prevenir riesgos de trabajo, y finalmente una capacitación sobre conocimiento de equipo de cómputo.

Los talleres serán impartidos en las instalaciones de la empacadora, en un horario que no afecte en las actividades del personal y tendrán duración de una hora con la finalidad de que al personal no le afecte en sus actividades diarias y puedan asistir a cada uno de los talleres.

3.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto se realizó en base a las necesidades que tuvieron tanto el gerente general, los jefes de área hacia el personal operativo y el personal operativo de las procesadora, debido a que mencionan que es insuficiente la capacitación que han brindado.

Es por ello que se realizó una investigación al personal administrativo y operativo de la procesadora para detectar las necesidades de capacitación, de la cual se detectó lo siguiente:

En cuanto a la capacitación el personal operativo menciona que si recibieron capacitación, a la cual no se le dio seguimiento puesto que únicamente se les capacito al ingresar a la empresa.

Tanto a los jefes de área como a los operativos les gustaría que el personal aprenda sobre el proceso que se lleva dentro de cada área ya que al personal le falta tener más conocimientos sobre todas las áreas, para que al momento de que se tenga la necesidad de cambiar de área al personal no se generen problemas en cuanto a las actividades, además es de suma importancia que el personal conozca la importancia que tiene cada área dentro del proceso ya que si una de ellas el resto del proceso .

Con este proyecto se pretende que el personal reciba una capacitación integral para que puedan desarrollar mejor su trabajo y así mismo estén actualizados constantemente.

Dentro de la procesadora se trabaja con herramientas que requieren cuidado de quien las utiliza, existen diferentes equipos de seguridad que la empresa les proporciona a los trabajadores para la realización de sus actividades pero la mayor parte del personal menciona tener el equipo incompleto solo una mínima parte cuenta con el equipo completo debido a que se encuentran áreas en las que se utiliza más equipo de seguridad, siguiendo con el equipo de seguridad la mayoría del personal que fue encuestado considera que el equipo de seguridad no es el adecuado para las actividades que realizan así mismo para el área en la que se encuentran, entre el equipo de seguridad que utilizan los trabajadores son las botas para el piso mojado, guantes, overoles para los que se encuentran en cámara de frio, tapones para los oídos por el ruido que generan algunas máquinas, la mayoría del personal considera que están en un estado regular pues algunos mencionan que es por el uso que les dan además de que no se cambian constantemente, con esta información se puede deducir que falta más capacitación en cuanto a la seguridad e higiene ya que no es suficiente la que se le da al ingresar a la empresa.

Al momento de realizar la investigación se llegó a la conclusión que al personal operativo también le hace falta tener una capacitación en cuanto el equipo de

cómputo puesto que se va a iniciar a trabajar a través de la computadora y el personal que se encuentran como encargados no tiene los conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades correspondientes, es por ello que se decidió aumentar talleres para este tipo de capacitación.

3.4 OBJETIVOS

Objetivo General

Reforzar los conocimientos técnicos del personal operativo de la procesadora con el propósito de promover el mejoramiento de diversos procesos.

Objetivos Específicos:

- Dar a conocer al personal operativo el proceso completo de la procesadora.
- Facilitar al personal operativo diferentes medidas de seguridad e higiene.
- Capacitar al personal operativo sobre manejo de equipo de cómputo

3.5 METAS

- Formar un grupo de 30 personas para los talleres.
- Que el total de los trabajadores que asisten a los talleres conozcan el proceso completo de la procesadora.
- Que el 90% de los trabajadores aprendan diferentes técnicas sobre seguridad e higiene.
- Que el 90% de los trabajadores adquieran conocimientos sobre el manejo de equipo de cómputo.

3.6 ORGANIZACIÓN

❖ Funciones y actividades

Función	Actividad
Coordinación	✓ Coordinar actividades con los jefes diferentes jefes de área de la Procesadora ✓ Coordinar actividades la Jefa de Recursos Humanos.
Investigación	✓ Investigación sobre instituciones y/o ponentes especializados sobre los diferentes temas.
Difusión y promoción	✓ Difusión de las actividades con el personal de la procesadora.
Gestión	✓ Los diferentes recursos necesarios; materiales, técnicos y financieros con el encargado de compras de la Empacadora San Lorenzo.

❖ Recursos

HUMANOS

- Personal del área de procesadora de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V.
- Ponente

MATERIALES

- Lista de asistencia
- Hojas blancas
- Lápices
- Sillas

TÉCNICOS

- Computadora
- Proyector.

3.7 CALENDARIZACIÓN

- Carta Descriptiva

ACTIVIDADES											
Organización	Responsable	Departamento	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Realizar un recorrido por el departamento de Producción Pulpa.	Jefe de Calidad	Producción Pulpa									
Explicar la importancia y actividades de cada una de las áreas	Jefes de área										
Lavado de Fruta											
Selección y Destupado											
Bandas	Jefe de Producción										
Empaqué Primario											
Empaque Final	Jefe de Empaque Final										
Manejo y Uso de codificador	Jefe de Producción										
Enfermedades y daños del Aguacate											
Dar a conocer al personal las diferentes normas para el departamento de Producción	Jefe de Calidad										

BIBLIOGRAFIA

- Bars y Rue, “Administración de Recursos Humanos”, México, 2004, Edit. Interamericana, p. 212.
- Reyes Ponce Agustín “Administración de empresas”, Noriega, 2004, Edit. Limusa, p. 54.
- Amaro Guzmán, “Administración de personal”, México, 2004, Edit. Limusa, p. 78.
- Calderón Córdova,” Manual para la administración del proceso de capacitación del personal”, México, 2002. P.22.
- Rodríguez Valencia Joaquín, “Administración moderna del personal”, México, 2002, Edit. Thomson, p. 214.
- Grados Espinosa Jaime A., “Capacitación y desarrollo del personal” México, 2009, Edit. Trillas, pág. 234.
- Chiavenato Idalberto, Iniciación a la administración de personal”, México, 2000, Edit. McGraw-Hill, pág. 53.
- Méndez Morales José Silvestre, “La Economía en la Empresa”, México, 2007, Edit. McGraw-Hill, pág. 8.
- Munch y García, “Fundamentos de Administración”, México, 2006, Edit. Trillas, pág. 27
- Chiavenato Idalberto,” Administración de Recursos Humanos”, México, 2007, Edit. McGraw-Hill, pág. 43.
- Evangelista Eli, “Historia y Desarrollo de Trabajo Social”, México, 2001, Edit. PYV. Pág.24.
- Fernández T., y Ponce de León L., “Trabajo Social Individualizado: Metodología de Intervención” Madrid, 2012.Edit. Académicas Pág. 129.

Revista

- Francisco Hurtado Mendoza, "La Vida Política de Uruapan" Linotipografía omega, Morelia Michoacán, 1989, pág. 139
- Revista de Trabajo Social N°44,"Perfil del Trabajador Social en el área Empresa" UNAM-ENTS, México, 1990.pág. 27.

Página

<http://www.formacionytecnologia.com>.

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de hipótesis

Hipótesis

A mayor detección de necesidades de capacitación del personal operativo de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V. mayor definición de líneas de capacitación.

- **Tipo:** Correlacional
- **Variables:**
- Detección de necesidades de capacitación
- Definición de líneas de capacitación.
- **Unidad de análisis:** Personal operativo de la Empacadora de Aguacates San Lorenzo S.A de C.V.
- **Elementos lógicos:** A mayor, mayor

Variables	Indicadores	Índices	Sujetos y/u objetos	Técnicas e instrumentos	Preguntas
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Detección de necesidades de capacitación</u> <p>DEFINICIÓN TEORICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Detección de necesidades “Se refiere a un diagnóstico de lo que se debe de hacer, el verificar los problemas que ocurren en la empresa, en si una necesidad es una deficiencia en el desempeño del cargo”.(Chiavenato:1993; 51) - Capacitación “El proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador a incrementar sus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocimiento del proceso de producción 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección • Lavado de fruta • Bandas • ingredientes • Envasado • Etiquetado 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personal operativo ○ Jefes de área 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta • Cuestionario 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tanto conoce sobre el procedimiento que se realiza en las diferentes áreas? • ¿De qué área le gustaría conocer el procedimiento completo que se lleva a cabo? • Señale con una X 5 habilidades que le gustaría reforzar para desempeñar mejor su trabajo. <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Solución de problemas - Rapidez - Liderazgo - Amabilidad - Orden - Trabajo en equipo - Otras

<p>conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficacia en la ejecución de sus tareas.”</p> <p>- Personal operativo Comprende únicamente al personal cuyo trabajo está relacionado directamente con los procesos de abastecimiento, producción y distribución, excepto aquel cuyas labores son de dirección o supervisión técnica y administrativa. (www.definición.org.com)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desempeño de cada trabajador según el área 	<ul style="list-style-type: none"> • habilidades • competencias laborales. • Asistencia • Puntualidad 		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Se le ha presentado alguna dificultad al momento de realizar sus actividades? <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca • ¿Cuáles dificultades son las más comunes en su área de trabajo?
<p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Detección de necesidades de capacitación Se refiere a un diagnóstico de</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguridad e Higiene 		<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta usted con el equipo de seguridad requerido en su área de trabajo? <ul style="list-style-type: none"> a) Completo b) Casi completo c) Incompleto • ¿Considera que el equipo de seguridad es el adecuado para su área?

<p>necesidades para definir los procesos de capacitación con el fin de estimular al trabajador o empleado para incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficacia en la ejecución de sus tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conflictos que se generan por el ambiente de trabajo. 			<p>a) Si b) No</p> <p>¿Por qué?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué estado se encuentra su equipo de seguridad? <ul style="list-style-type: none"> a) Bueno b) Regular c) Malo • ¿Con qué frecuencia utiliza todo su equipo de seguridad? <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca • ¿Su área de trabajo se encuentra limpia? <ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Nunca • ¿Con qué frecuencia se le capacita sobre medidas de prevención de accidentes? <ul style="list-style-type: none"> a) Solo al ingresar b) Vez al año c) Cada 6 meses
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none">▪ Comunicación		<ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo considera que es su relación con los compañeros?<ul style="list-style-type: none">a) Excelenteb) Buenac) Regulard) Mala• ¿Cómo es la relación que se da con su jefe de área?<ul style="list-style-type: none">a) Excelenteb) Buenac) Regulard) Mala• ¿Cómo es su comunicación con los compañeros?<ul style="list-style-type: none">a) Excelenteb) Buenac) Regulard) Mala• ¿Cómo es la comunicación que se da con su jefe de área?<ul style="list-style-type: none">a) Excelenteb) Buenac) Regulard) Mala• ¿Qué situaciones conflictivas llegan a
--	--	----------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

						presentarse con más frecuencia en su área de trabajo?
						<ul style="list-style-type: none"> - Rumores - Difamaciones - Envidias - Celos laborales - Agresiones verbales - Agresiones físicas

Variables	Indicadores	Índices	Sujetos y/o Objetos	Técnicas e instrumentos	Preguntas
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Definición de líneas de capacitación.</u> - Definición La definición consiste en delimitar exactamente la comprensión de un concepto para distinguirlo de los demás. En sentido propio y escrito, la definición es real (se refiere a algo, a una cosa) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación para el trabajo. • Capacitación en el trabajo • Capacitación de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Personal operativo ○ Jefes de área 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Encuesta ○ Cuestionario 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Considera que es importante la capacitación para el desarrollo personal? a) Si b) No • ¿Sobre desarrollo personal qué temas le gustaría que se le impartieran? - Motivación - Liderazgo - Comunicación - Ética y valores

<p>y es esencial (Expresa la esencia de la realidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Líneas de Capacitación Se refiere a los diferentes tipos de capacitación, los cuales buscan lograr la realización individual así mismo los objetivos de la empresa. <p>DEFINICIÓN OPERACIONAL</p> <p>Es delimitar exactamente los tipos de capacitación que requiere el personal, para cumplir con los objetivos de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de capacitación 	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de necesidades de capacitación • Programación de la capacitación • Ejecución de la capacitación • Evaluación de la capacitación 			<ul style="list-style-type: none"> - Manejo del estrés - Autoestima saludable - Control de emociones - Manejo de Conflictos - Superación personal - Proyecto de vida - Administración de tiempo <ul style="list-style-type: none"> • ¿En el último año ha recibido algún curso de capacitación? a) Si b) No • ¿Considera conveniente que se le capacite para incrementar sus conocimientos acerca de su área de trabajo? a) Si b) No
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C
INCORPORACIÓN N°. 8727-29 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

EMPACADORA DE AGUACATES SAN LORENZO S.A

Cuestionario dirigido al personal operativo del área de procesadora.

Objetivo: Identificar las necesidades de capacitación del personal operativo del área de procesadora.

DATOS GENERALES

Edad: _____ Sexo: _____

Puesto: _____ Antigüedad: _____

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que considere conveniente según su criterio.

1. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

1.1 ¿En el último año ha recibido algún curso de capacitación?

a) Si

b) No

1.1.1

¿Cuál? _____

1.2 ¿Considera conveniente que se le capacite para incrementar sus conocimientos acerca de su área de trabajo?

a) Si

b) No

1.2. ¿Por qué?

1.3 ¿Qué tanto conoce sobre el procedimiento que se realiza en las diferentes áreas?

Área	Todo	Casi todo	Algo	Nada
Lavado de fruta				
Selección y destupado				
Bandas				
Empaque primario				
Empaque final				

1.4 ¿De qué área le gustaría conocer el procedimiento completo que se lleva a cabo?

Área	X
Lavado de fruta	
Selección y destupado	
Bandas	
Empaque primario	
Empaque final	

1.5 Señale con una **X** 5 habilidades que le gustaría reforzar para desempeñar mejor su trabajo.

Habilidades	X
• Comunicación	
• Solución de problemas	
• Rapidez	
• Liderazgo	
• Amabilidad	
• Orden	
• Trabajo en equipo	
• Otras (Especificar)	
• Ninguna	

1.6 ¿Se le ha presentado alguna dificultad al momento de realizar sus actividades?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

1.7 ¿Cuáles dificultades son la más comunes en su área de trabajo?

3.2 ¿Cómo es la relación que se da con su jefe de área?

a) Excelente b) Buena c) Regular e) Mala

3.3 ¿Cómo es su comunicación con los compañeros?

a) Excelente b) Buena c) Regular e) Mala

3.4 ¿Cómo es la comunicación que se da con su jefe de área?

a) Excelente b) Buena c) Regular e) Mala

3.5 ¿Qué situaciones conflictivas llegan a presentarse con más frecuencia en su área de trabajo?

Situaciones conflictivas		X
Rumores		
Difamaciones		
Envidias		
Celos laborales		
Agresiones verbales		
Agresiones físicas		
Otras: especificar cual:		

4. CAPACITACIÓN DE DESARROLLO

4.1 ¿Considera que es importante la capacitación para el desarrollo personal?

a) Si b) No

4.2 ¿Sobre desarrollo personal qué temas le gustaría que se le impartieran?

CAPACITACIÓN	SI	NO
a) Motivación		
b) Liderazgo		
c) Comunicación		
d) Ética y Valores		
e) Manejo del Estrés		
f) Autoestima saludable		
g) Control de emociones		
h) Manejo de conflictos		
i) Superación personal		
j) Proyecto de vida		
k) Administración del tiempo		
l) Otro ¿Cuál? especifique		

4.3 ¿En qué día y horario le gustaría que se le impartieran?

Día	Horario
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	

Comentarios o sugerencias.

Por tu Información

¡Gracias!

Anexo 3



UNIVERSIDAD
DON VASCO A.C.

UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C
INCORPORACIÓN N°. 8727-29 A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MÉXICO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

EMPACADORA DE AGUACATES SAN LORENZO S.A

Cuestionario dirigido al personal operativo del área de procesadora.

Objetivo: Identificar las necesidades de capacitación de los jefes de área del departamento de Producción Pulpa.

DATOS GENERALES

Edad: _____ Sexo: _____

Puesto: _____ Antigüedad: _____

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que considere conveniente según su criterio.

1. CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

1.1 ¿En el último año el personal a su cargo ha recibido alguna capacitación?

a) Si

b) No

1.1.1

¿Cuál? _____

1.2 ¿Considera conveniente que se capacite al personal para incrementar sus conocimientos acerca de su área de trabajo?

a) Si

b) No

1.2.1 ¿Por qué?

1.3 ¿Considera que el personal conoce todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas?

Área	Todo	Casi todo	Algo	Nada
Lavado de fruta				
Selección y destupado				
Bandas				
Empaque primario				
Empaque final				

1.4 ¿De qué área le gustaría que el personal conozca el procedimiento completo que se lleva a cabo?

Área	X
Lavado de fruta	
Selección y destupado	
Bandas	
Empaque primario	
Empaque final	

1.5 Señale con una **X** 5 habilidades que le gustaría que se refuercen en los trabajadores para que desempeñen mejor su trabajo.

Habilidades	X
• Comunicación	
• Solución de problemas	
• Rapidez	
• Liderazgo	
• Amabilidad	
• Orden	
• Trabajo en equipo	
• Otras (Especificar)	
• Ninguna	

1.6 ¿Se han presentado dificultades durante la jornada de trabajo del personal?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

1.7 ¿Cuáles dificultades son la más comunes en su área de trabajo?

2. CONDICIONES DE SEGURIDAD

2.1 ¿El personal cuenta con el equipo de seguridad requerido en cada área?

- a) Completo b) Casi completo c) Incompleto

2.2 ¿Considera que el equipo de seguridad es el adecuado para cada área?

- a) Si b) No

2.2.1. ¿Por qué?

2.4 ¿Con qué frecuencia el personal utiliza todo el equipo de seguridad?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

2.5 ¿El área de trabajo se encuentra limpia?

- a) Siempre b) Casi Siempre c) A veces d) Nunca

2.6 ¿Con qué frecuencia se capacita al personal sobre medidas de prevención de accidentes?

- a) Solo al ingresar b) 1 vez al año c) Cada 6 meses

d) Otro:

¿Cuál? _____

3. AMBIENTE DE TRABAJO

3.1 ¿Cómo es la relación que se da entre el personal a su cargo?

a) Excelente b) Buena c) Regular e) Mala

3.2 ¿Cómo es la relación que existe entre jefes de área y el personal a su cargo?

a) Excelente b) Buena c) Regular e) Mala

3.3 ¿Cómo es la comunicación que se da entre el personal a su cargo?

a) Excelente b) Buena c) Regular e) Mala

3.4 ¿Cómo considera que es la comunicación entre los jefes de área y el personal a su cargo?

a) Excelente b) Buena c) Regular e) Mala

3.5 ¿Qué situaciones conflictivas llegan a presentarse con más frecuencia en su área de trabajo?

Situaciones conflictivas		X
Rumores		
Difamaciones		
Envidias		
Celos laborales		
Agresiones verbales		
Agresiones físicas		
Otras: especificar cual:		

4. CAPACITACIÓN DE DESARROLLO

4.1 ¿Considera que es importante la capacitación para el desarrollo personal?

a) Si b) No

4.2 ¿Sobre desarrollo personal qué temas le gustaría que se le impartieran al personal?

CAPACITACIÓN	SI	NO
a) Motivación		
b) Liderazgo		
c) Comunicación		
d) Ética y Valores		
e) Manejo del Estrés		
f) Autoestima saludable		
g) Control de emociones		
h) Manejo de conflictos		
i) Superación personal		
j) Proyecto de vida		
k) Administración del tiempo		
l) Otro ¿Cuál? especifique		

4.3 ¿En qué día y horario le gustaría que se le impartieran?

Día	Horario
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	

Comentarios o sugerencias.

Por tu Información

¡Gracias!