



U.M.S.N.H.
U.M.S.N.H.

FACULTAD DE CONTADURIA Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS.

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO

TEMA:

"POLITICAS DE LA EMPRESA Y MANUAL DE CONTRATACION Y
SELECCIÓN DE PERSONAL"

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRO EN ADMINISTRACION.

PRESENTA:

MAYERLING TORRES ANAYA.

ASESOR:

DR. HORACIO MERCADO VARGAS.

APATZINGAN, MICH., AGOSTO DEL 2006.

AGRADECIMIENTOS

Con amor a mi esposo José Efrén por todo su apoyo, para que yo realizara una mas de mis metas, por su paciencia y comprensión. Por regalarme un poco de su tiempo para invertirlo en este proyecto.

A mis hijas Mayerling y Catherine por ser la inspiración de mi vida, quienes con sus cariños y sonrisas me dan las pautas para ser mejor persona en la vida ya que son el motor para la realización de mis metas.

Con profundo cariño dedico este trabajo a mi madre, por todo el esfuerzo, desvelos, amor y comprensión, le agradezco su apoyo incondicional en mis sueños de superación y en ser mi ejemplo a seguir. Gracias mami.

A mi hermano Juan quien siempre ha estado conmigo, gracias por apoyarme en este proyecto, este logro también es tuyo.

A mis maestros por sus atinados consejos, paciencia, dedicación y comprensión especialmente al DR. Horacio Mercado Vargas, asesor de esta tesis; quien siempre mostró disposición y apoyo, a la maestra Marisol Palmerin Cerna, por su valiosa participación y sugerencias para la terminación exitosa de este trabajo.

A DIOS todo poderoso que me ha dado la vida, salud, trabajo y capacidad, para enfrentar el reto de ser mejor persona cada día.

INDICE

I RESUMEN

II ABSTRACT

III INTRODUCCION

Capitulo	Tema	No. Pág.
----------	------	----------

CAPITULO I

ASPECTOS TEORICOS-METODOLOGICOS 1

1.1	Planteamiento del problema.	2
1.2	Importancia y justificación del tema	3
1.3	Hipótesis del trabajo	4
1.4	Objetivos	5

CAPITULO II

MARCO TEORICO E HISTORICO DE LOS RECURSOS HUMANOS 6

2.1	Introducción.	7
2.2	antecedentes históricos de los recursos humanos.	8
2.2.1	Orígenes de la administración de los recursos humanos.	9
2.2.2	administración de los recursos humanos en la antigüedad	9
2.2.3	la administración de los recursos humanos en la época colonial.	10
2.2.4	México independiente.	11
2.2.5	la revolución industrial.	11
2.2.5.1	la administración de los recursos humanos en el siglo XVII.	11
2.2.5.2	La administración de los recursos humanos en el siglo XIX.	12
2.2.5.3	la administración de los recursos humanos en el siglo XX .	12
2.2.6	primeros departamentos de los recursos humanos.	13
2.3	historia reciente.	13
2.3.1	la administración de los recursos humanos moderna	13
2.3.1.1	fundamentos teóricos.	14
2.4	evolución en México y otras culturas.	15
2.4.1	la organización en el trabajo en México.	16
2.4.1.1	Estructura informal en México.	16
2.4.1.2	Elección y contratación en México.	17
2.4.1.3	competencia laboral en México.	17
2.5	disciplinas que colaboran con la administración de recursos humanos.	18

CAPITULO III

OBJETIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS

20

3.1	Propósitos y objetivos de la administración de los recursos humanos.	21
3.2	Estructura del departamento de recursos humanos.	22
3.2.1	carácter contingencias de la administración de los recursos	22
3.2.2	ubicación del dpto. de la administración de los recursos humanos.	23
3.2.3	políticas de los recursos humanos.	24
3.2.4	Objetivos generales.	25
3.3	la administración de personal como sistema	26
3.3.1	la administración de recursos humanos y concepto de sistema.	26

CAPITULO IV

FOTO NUCLEO MAR

31

4.1	Introducción.	32
4.2	Antecedentes históricos	33
4.3	Descripción general:	34
	a) administración.	34
	b) Recursos humanos.	36
	c) Mercado.	37
	d) Comercio.	37
	e) Relaciones ínter empresariales.	38
	f) Finanzas.	38
4.4	Constitución legal de la empresa.	39
4.5	Fortalezas y debilidades de Foto Núcleo Mar.	42
4.6	Misión.	44
4.7	Visión.	44
4.8	Organigrama	45
4.9	Descripción de las funciones del personal.	46

CAPITULO V

PROPUESTA PARA LA APLICACION DE POLITICAS Y REGLAS DE FOTO NUCLEO MAR.

58

5.1	Introducción.	59
5.2	Identificación de las necesidades de FOTO NUCLEO MAR.	69
5.3	Manual e políticas y reglas de FOTO NUCLEO MAR.	72
5.3.1	Misión	73
5.3.2	Visión	73
5.3.3	Principios que guían nuestro trabajo.	74
5.3.3.1	Principio 1:cumplimiento con las leyes y reglamentos del centro de trabajo.	74

5.3.3.2	Principio 2: prohibición de trabajo forzado.	75
5.3.3.3	Principio 3: prohibición del trabajo a menores.	75
5.3.3.4	Principio 4: prohibición de acoso o abuso.	75
5.3.3.5	Principio 5: compensación y beneficio	75
5.3.3.6	Principio 6: jornada de trabajo.	76
5.3.3.7	Principio 7:prohibición de discriminación.	76
5.3.3.8	Principio 8: Salud y seguridad.	76
5.3.3.9	Principio 9: Libertad y asociación.	76
5.3.3.10	Principio 10:Respeto al medio ambiente.	77
5.3.3.11	Principio 11: cumplimiento con leyes y aduanas	77
5.3.3.12	Principio 12:interdicto de drogas.	77
5.4	Introducción a las normas y reglamentos internos.	78
5.4.1	Requisitos de admisión a la empresa.	78
5.4.2	Horario	80
5.4.3	Registro de entrada y salida.	80
5.4.4	Identificación	80
5.4.5	Jornada de trabajo	81
5.4.5.1	horas extras.	82
5.4.6	Días feriados.	82
5.4.7	Sistemas de pago	82
5.4.8	Beneficios del personal.	83
5.4.9	Higiene y seguridad industrial.	85
5.5	Políticas de la empresa	88
5.5.1	Obligaciones	88
5.5.2	Responsabilidades del empleado.	89
5.5.3	Actos de conducta que pueden ser sancionados con despido	91
5.5.4	Sanciones disciplinarias aplicadas.	93
5.5.5	Políticas de puertas abiertas.	94

CAPITULO VI

PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE LA INTEGRACION EN FOTO NUCLEO MAR.

6.1	Introducción.	97
6.2	Reclutamiento.	98
6.2.1	limitaciones del reclutamiento.	98
6.2.2	Medios de reclutamiento.	99
6.2.3	Reclutamiento interno	99
6.2.3.1	ventajas del reclutamiento interno.	100
6.2.3.2	Desventajas del reclutamiento interno.	100
6.2.4	reclutamiento externo.	101
6.2.4.1	ventajas del reclutamiento externo.	101
6.2.4.2	Desventajas del reclutamiento externo.	101
6.2.5	Propuestas del reclutamiento.	103
6.3	Proceso de selección.	106
6.3.1	Objetos y desafíos de la selección de personal.	107
6.3.2	Propuesta de selección	108
6.4	Proceso de inducción.	116
6.4.1	Propuesta de inducción.	117

6.5	Proceso de capacitación	124
6.5.1	Tipos de capacitación.	125
6.5.2	Beneficios de la capacitación.	125
6.5.2.1	Beneficios para la empresa.	125
6.5.2.2	Beneficios para el individuo.	126
6.5.2.3	Pasos para elaborar un programa de capacitación.	126
6.5.3	Propuestas de capacitación.	128

IV CONCLUSIONES

V ANEXOS

- 1) direcciones de tiendas.
- 2) acta constitutiva
- 3) solicitud de empleo.

VI BIBLIOGRAFIA

RESUMEN

Quienes estamos inmersos en los problemas de las empresas, somos conscientes de los acontecimientos económicos que se han presentado durante las últimas dos décadas, las cuales han tenido un profundo impacto en las pequeñas y medianas empresas, obligándolas a competir en un mundo turbulento que se ha globalizado.

Este hecho trascendental ha dado como resultado, que las pequeñas y medianas empresas tienen y han tenido que transformar sus estructuras, sistemas, estrategias y prácticas gerenciales en general. La alta dirección de las empresas, no tienen otra opción que cambiar de inmediato si quieren continuar en el mercado.

Los recursos humanos en una empresa es indispensable ya con ayuda de los recursos humanos y la tecnología es como logramos ser competitivos ante este mundo tan globalizado y cambiante y es por ello que esta tesis se basa principalmente en este departamento ya que detectamos que es aquí en el cual tiene más carencias.

La empresa que quiera competir tienen que cambiar en todo lo que tenga como debilidades y en FOTO NUCLEO MAR mediante un estudio de mercado y de satisfacción de los empleados detectamos que le hace falta realizar cambios en su estructura, como es en la creación de políticas de la empresa y la elaboración de manual de contratación selección de personal, a fin de llevar una buena selección de personal para lograr reducir la rotación de personal y tener un mejor desempeño en el trabajo.

En esta tesis se muestran algunas propuestas para llevar con éxito los procesos de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del nuevo empleado a la empresa FOTO NUCLEO MAR, S.A DE C.V., el proyecto es viable para la formación integral de la empresa, formando así una empresa más sólida, productiva y competitiva en el estado con ello se promoverá el empleo y la competitividad de la empresa.

ABSTRACT

Who we are immersed in the problems of the companies, we are you allow of the economic events that have appeared during you complete two decades, which have had a deep impact in the small and medium companies, forcing them to compete in a turbulent world which they have been globalized.

This fact has given as consequence, that the small and medium enterprises have and have had to transform their structures, systems, strategies and you practices in management in general. The high direction of the companies, does not have another option that to change immediately if they want to continue in the market.

The human resources in a company are indispensable already with the help of the human resources and the technology is as we managed to be competitive before this world so globalized and changing and is for that reason that this thesis is based mainly on this department since we detected that it is here in which it has but deficiencies

the company that wants to compete Must change in everything what has as weaknesses and in FOTO NUCLEO MAR by means of a study of market and satisfaction of the employees we detected that it needs to him to make changes in his structure, as it is in the creation of policies of the company and the elaboration of the manual of hiring, selection of personnel, in order to take a good selection of personnel to manage to reduce the rotation of personnel and to have a better performance and n the work.

In this thesis are some proposals to take I finish the recruitment processes, selection, induction, qualification the new employee to the company FOTO NUCLEO MAR, S.A., the project is viable for the integral formation of the company, forming therefore a been accustomed to, productive and competitive company but in the state with it promotes the use and the competitiveness of the company.

INTRODUCCION

El sistema actual que tenemos en “Foto Núcleo Mar”, necesita cambios, ya que ha crecido en cuanto a infraestructura, pero no se cuenta con las reglas, políticas, procedimientos y programas adecuados de reclutamiento, selección, introducción y desarrollo de personal, ni con un manual de organización.

Lo anterior se pone de manifiesto, en carencias, falta de cumplimiento de funciones, de acatar órdenes, de contar con los perfiles adecuados para cada uno de los puestos de la estructura organizacional. Lo anterior se pone de manifiesto sobre todo en el nivel medio y bajo del organigrama.

Cabe mencionar que nuestra empresa, requiere adecuarse y actualizarse para los retos que presenta ésta época de Globalización, lo que significa: competencia, buscar la excelencia, bajar los costos, expandir nuestros productos a mercados nuevos; obtener más utilidades; difundir los nuevos adelantos tecnológicos de nuestros productos; mantener a nuestros clientes y atraer a nuevos.

Por tal motivo se realiza un estudio de mercado y dentro de la misma empresa para saber de manera exacta que es lo que necesita la empresa para ser mas competitiva a nivel local, regional y estatal.

Al detectar las carencias de FOTO NUCLEO MAR se presenta una propuesta de cambios en la empresa sobretodo en el área de políticas y reglas, para que funcione de una mejor manera, y el proceso de reclutamiento, selección, inducción y capacitación del empleado se le proponen cambios al fin de llevar acabo estos procesos de la mejor manera, para así reducir la alta rotación de personal con la que cuneta actualmente la empresa.

CAPITULO I

ASPECTOS TEORICOS- METODOLOGICOS

CAPITULO I

ASPECTOS TEORICOS-METODOLOGICOS

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que existe en la empresa es que sus políticas no están bien definidas y no se dan a conocer a los empleados a la hora de ser contratados sino hasta que han sucedido acontecimientos por lo que ya ha habido inconformidades con ellos.

Otro problema que existe en la empresa es que no se realiza ningún tipo de exámenes o test del prospecto a contratar solamente se lleva acabo la entrevista.

Alguna información que se dan es falsa o engañosa por lo limitado de este método de selección. Y esto conlleva al alto nivel de deserción en el personal o a contratar personal con el perfil erróneo para nosotros como empresa.

1.2 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACION DEL TEMA

Este trabajo yo veo la necesidad de realizarlo por que desde la selección del personal tenemos errores ya que dicha selección se sigue haciendo de una manera empírica basándose únicamente en la entrevista y las necesidades de la empresa han aumentado considerablemente incluyendo el departamento de recursos humanos ya que FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V. ha crecido considerablemente los últimos .

a pasado de ser una tienda de celulares y laboratorio fotográfico a ser toda una cadena de tiendas con 19 sucursales que abarca desde nueva Italia, Apatzingan, Tepalcatepec y los Reyes con 54 sub-distribuciones por ello su capital humano cada vez tiene que estar mejor preparado académicamente y con muchas ganas de crecer intelectual y económicamente.

También dejar bien claro cuales son sus responsabilidades y obligaciones dentro de la empresa así como darles a conocer las políticas de FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V. ya que no están del todo definidas y no esta por escrito.

1.3 HIPOTESIS DEL TRABAJO

Mi propuesta es la siguiente inicialmente tener una entrevista con el administrador general de Foto Núcleo Mar y que me exprese claramente lo que le gustaría implantar como reglas y políticas de la empresa, consultarlo con la ley federal del trabajo, asesorarme con algún lic. En derecho para cualquier duda que tenga al respecto y plasmarlo en un manual el cual le daría para su autorización al administrador, una vez autorizado incluirlo en cada contrato de trabajo y obtener una copia con la firma del empleado como comprobante de que fue recibido a fin de que todo el personal este enterado de las políticas de la empresa el día de su contratación.

Con respecto al manual de selección de personal, elaborare una serie de test y exámenes socio/económicos, de conocimientos, habilites y psicológicos a fin de saber los conocimientos del prospecto, costumbres y tradiciones y conocer un poco sobre su personalidad para darnos una idea de cómo puede reaccionar ante cualquier eventualidad.

1.4 OBJETIVOS

GENERALES

1. Ser una empresa líder en comercio estatal.
2. Posicionar los productos en el Mercado estatal.
3. Establecer vínculo personal con los consumidores estatales
4. Contar con capacidad competitiva en el ámbito nacional.
5. Buscar nuevos mercados potenciales.

PARTICULARES

1. Generar empleos para alcanzar mayores y mejores niveles de desarrollo económico, local, estatal y nacional
2. Crear una cartera de clientes y proveedores a nivel nacional e internacional.
3. Realizar manual de selección de personal
4. Establecer manual de políticas y reglas de FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V.

CAPITULO II

MARCO TEORICO E HISTORICO DE LOS RECURSOS HUMANOS

CAPITULO II

MARCO TEORICO E HISTORICO DE LOS RECURSOS HUMANOS

2.1 INTRODUCCION

La diferencia evidente entre modelos de administración de años pasados y el presente que transcurre viene dado por la concepción de un hombre como un "sustituible" engranaje más de la maquinaria de producción, en contraposición a una concepción de "indispensable" para lograr el éxito de una organización.

La pérdida de capital o de equipamiento posee como vías posibles de solución la cobertura de una prima de seguros o la obtención de un préstamo, pero para la fuga de recursos humanos estas vías de solución no son posibles de adoptar. Toma años reclutar, capacitar y desarrollar el personal necesario para la conformación de grupos de trabajos competitivos, es por ello que las organizaciones han comenzado a considerar a los recursos humanos como su capital mas importante y la correcta administración de los mismos como una de sus tareas mas decisivas.

Sin embargo la administración de este recurso no es una tarea muy sencilla. Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables y entre ellas las diferencias en cuanto a aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos.

Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones, y particularmente la Administración de Recursos Humanos.

En muchas oportunidades se comete el error de considerar que la estructura de la organización junto con las reglas oficinescas son los elementos indispensables para limitar las opciones de sus miembros y las actividades en las que se comprometen. Sin embargo en la mayoría de los casos el comportamiento de las personas escapa a esos parámetros estructurales preestablecidos.

2.2 ANTECEDENTES HISTORICOS.

El campo de la administración de personal no apareció de improviso. Evolucionó durante la historia hasta adquirir su forma actual. Una breve consideración permitirá apreciar la importancia que la administración de personal ha tenido siempre en las sociedades humanas.

No es posible señalar el momento en que se dio inicio a las técnicas de administración de personal, por una razón muy sencilla la existencia de este campo es condición necesaria para la existencia de la civilización. Ninguna asociación humana puede prescindir de las técnicas necesarias para la división del trabajo y la especialización en determinadas labores.

Desde mucho antes de la revolución industrial existieron organizaciones muy grandes, que presentaban resueltos de diversas maneras. Alejandro magno, por ejemplo no consiguió convencer a sus soldados de que lo siguieran hasta la india; el ejército macedonio se detuvo debido a un problema esencialmente humano. Cesar por su parte consiguió mantener la disciplina de las legiones que lo acompañaron a la conquista de las galias, en tanto los primeros monasterios cristianos del Asia Menor establecieron “reglas” sumamente análogas a los modernos reglamentos de personal de las organizaciones actuales. Los ejemplos podrían multiplicarse casi indefinidamente.

2.2.1 ORIGEN DE LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS

No es posible profetizar el momento en que surgieron las técnicas de la administración de un personal puesto que la existencia de esta acción es necesaria para que la civilización este en constante orden y que halla cooperación mutua en el área de laboral, además de la vida diaria.

Para esto hace falta una división del trabajo y una especialización del mismo que consista en que a cada persona se le asigne una parte de las actividades de acuerdo a las capacidades propias del individuo y del requerimiento de esa actividad y capacitándolo para que realice un trabajo específico para que solo se enfoque en esa parte.

2.2.2 ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA ANTIGÜEDAD.

En la más remota antigüedad los constructores de las pirámides de Egipto requerían a una técnica diferente hoy en día, la violencia para administrar a su personal; escogían a personas fuertes para realizar la tarea pesada, enseñaban a jóvenes hábiles métodos para mejorar el trabajo y los motivaban hablándoles de los dioses religiosos de aquel entonces.

Los aztecas e incas tenían que recorrer grandes caminos ayudados de encuentros con demás hombres para darles comida y de beber y les daban unos tipos de zapatos para aguantar todo el camino, ese era su sistema de correo.

Hoy en día la selección se basa en escoger a las personas mas capaces, convenientes e idóneas para desempeñar un puesto con sus debidos requerimientos, enseñándoles técnicas para realizar ese trabajo (este proceso de enseñanza (capacitación) es un cambio para el trabajador) y recursos con que cuenta, y a través de esta capacitación brindarles estímulos para que siempre hagan su trabajo con motivación.

No podemos decir que una persona pueda motivar a un individuo ya que la motivación es una predisposición interna personal pero lo que si se puede es estimularlo, ya que la motivación va unida al estímulo y viceversa.

2.2.3 LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA EPOCA COLONIAL

La etapa colonial supuso el inicio de una nueva mentalidad, enfocada en parte a la obtención de beneficios comerciales que podrían acumularse. Sería muy interesante contar con los estudios de las antiguas compañías mineras de Guanajuato y Zacatecas, para comprender la estructura de esas organizaciones y la manera en que operaban; del personal que tripulaban los galeones que hacían la ruta a Manila que estaban rígidamente sometidos a la disciplina del capitán; de la técnica de recolección de datos que tenía el equivalente colonial de la actual secretaria de Hacienda y Crédito Público.

En esta época había un nuevo enfoque: los obreros producían más si se les brindaba un mejor servicio y una mejor organización, ya que en este periodo se caracterizaba la violencia por el tipo de técnicas administrativas injustas que se usaban.

En el siglo XX la ARH son técnicas para brindar una mayor eficiencia en el trabajo a través del proceso de planear, organizar, dirigir e integrar a las personas y establecer un control para el logro de los objetivos comunes de individuos y organizaciones, no controlarlas puesto que no son máquinas.

Durante el siglo XIX en el área de la administración, América latina estuvo influenciada por el occidente pero se siguió caracterizando por su peculiar modo de ser propio e ideas y forma de pensar de cada uno (idiosincrasia) además de su estructura social.

2.2.4 MEXICO INDEPENDIENTE

Cuando México pasó a la etapa independiente estableció nuevos nexos con los países europeos y americanos, en un proceso de intercambio que se ha ido haciendo cada vez mas activo. En general en el campo de la administración de personal, al igual que en muchos otros, en México ha sufrido una evolución influida por los fenómenos del mundo occidental y por sus especiales idiosincrasias y estructura social. Ello permite que al seguir la historia de esta área en los países industrializados se siga también la de México en términos generales.

2.2.5 LA REVOLUCION INDUSTRIAL

2.2.5.1 LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SIGLO XVIII

Había grandes organizaciones dedicadas a muchas actividades y debido a que surgieron nuevas maquinas requirieron establecimientos cada ves más grandes y de coordinarse en las tareas, esto trajo como consecuencia el traspaso a otros grupos de personas lo cual significo que el trabajo resultara rentable como una fuente de obtención de excedentes en las ganancias.

La revolución industrial también se caracterizo por un nivel alto de mecanización de labores y es por eso que no había coordinación entre los trabajadores además de poco salario; todo esto produjo un amontonamiento, peligro e insatisfacción entre los trabajadores.

Algunos directivos de organizaciones de grandes dimensiones reaccionaron ante esta situación y crearon un “departamento de bienestar” que se considera como el antecesor de los actuales departamentos de personal.

2.5.2.1 LA ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN EL SIGLO XIX

Surgieron los departamentos de personal, este departamento contaba entre sus funciones la de velar por determinadas necesidades de los trabajadores, como de vivienda, educación, y atención médica así como de impedir la formación de sindicatos además de que procuraban el mejoramiento de las condiciones laborales de los trabajadores

Mientras que los capataces y superiores de los obreros solo cumplían con su trabajo y fijarse que todo se hiciera a la perfección y se cumpliera con sus órdenes, además de que estos últimos solo ven por su trabajo y delegan autoridad.

2.2.5.3 ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS EN SIGLO XX

Las necesidades humanas tales como las fisiológicas y requerimientos que necesitamos para desenvolvernos normalmente, como la alimentación, vivienda, educación, vestido, salud y las de autorrealización, cuando no están presentes el individuo se frustra y hay enojo y este trae como consecuencia de que no se rinde al cien por ciento en el trabajo y no ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa, además de que entorpece la eficiencia de la misma.

Todo esto quedo demostrado en el estudio llevado a cabo en E. U. en la planta Hawthorne de la General Electric, donde se dieron cuenta los estudiosos de que para que los trabajadores ayudaran a la organización a cumplir sus objetivos tenían que escuchar sus necesidades puesto que si algún trabajador no cumplía con las suyas obstaculizaría el trabajo a causa de que no tendría equilibrio y dosificación en sus necesidades.

2.2.6 PRIMEROS DEPARTAMENTOS DE RECURSOS HUMANOS

En estos departamentos se contribuía a la eficiencia de la empresa pues en ellos se sostenían los factores que surgen del personal, además de tener un carácter informativo para la toma de decisiones de los ejecutivos y esto traía como desventaja de que el departamento no tenía el poder de autoridad puesto que solo se dedicaba a informar a los de arriba (ejecutivos), pero a que su responsabilidad y aportaciones a la empresa crecieron se elevó la importancia de este departamento

2.3 HISTORIA RECIENTE

2.3.1 ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS MODERNA

En varios países del mundo a partir de los 60's hubo cambios sociales por la incorporación de la mujer en el mundo de los negocios, lo que resultó una igualdad de circunstancias que el hombre debía aceptar, ya que antes la mujer solo se limitaba al hogar.

También algo importante es que la mujer es tan capaz como el hombre de suministrar personal muy calificado a un trabajo.

Otro cambio trascendente fue también el cambio de las horas laborales en la industria, la jornada de trabajo disminuyó para la gran parte de América Latina.

También se puede observar el cambio drástico en el avance de la tecnología que día a día a dado grandes pasos, un gran ejemplo es la maquina de escribir que paso a ser una maquina eléctrica y a lo que hoy llamamos computadora, una maquina compleja.

Los cambios en la estructura social hicieron hacer modificaciones a la Administración de Personal lo que trajo como consecuencia a una mayor presión para cumplir con su respectivo trabajo orientando a los trabajadores. A esto se adjunto una gama de desafíos internos y externos.

2.3.1.1 FUNDAMENTOS TEORICOS.

Los desafíos de la ARH son de carácter histórico, externos e internos. A medida que incremento la complejidad de las labores a partir de la Revolución Industrial se vio la necesidad de tener especialistas en RH, y debido al aumento de labores se tienen que abrir más departamentos de personal para enfrentar a estos imprevistos que surgen dentro de la organización y fuera de ella.

Entre los desafíos internos se encuentran los sindicatos por que RH tiene que tener la capacidad y la habilidad para conducir las negociaciones entre la empresa y el sindicato ya que este es de suma importancia como elemento de la empresa, esto es en el caso de que exista sindicatos dentro de la organización.

Unos ejemplos de desafíos internos del departamento de RH también lo son el negociar paquetes de vivienda, seguros y todo aquello que tenga que ver con el obrero; así mismo de diseñar nuevas formas para efectuar la reciente tecnología.

Entre los desafíos externos que afectan a todo la organización están los que origina la tecnología, la economía, lo cultural y los del propio sector publico. Lo que le corresponde a RH y a la empresa misma es adaptar al personal a la maquinaria nueva que posee en ese momento e incluso el recorte de personal, que este surge por el hecho de que una sola maquina puede hacer el trabajo de cien personas. También se incluye la búsqueda por resolver de alguna manera la situación financiera para tratar de mejorarla.

A eso también se puede agregar la modificación de la conducta y creencias del personal y las sociedades conjuntamente de satisfacer las necesidades del sector público.

Si los departamentos de personal concluyen con éxito los retos que arriba se mencionan puede colaborar eficazmente a los objetivos de la empresa y de los individuos ya que esta es la razón de ser del departamento de RH.

2.4 EVOLUCION EN MEXICO Y EN OTRAS CULTURAS.

En México hay diferentes factores culturales debido a que el país esta dividido en varias regiones y en una de estas se puede notar los avances de la tecnología, la industria y el comercio mientras que en otras los avances no avanzan y hay mucha pobreza. En tanto que en otras partes de México se filtran influencias extranjeras como puede ser el caso de la región norte del país.

En muchas culturas se escoge lo que se gusta y quiere, lo se agrada y en otras solo hacen uso de lo que sirve o es útil.

En México tenemos la forma que varios países como Estados Unidos de Norte América nos han etiquetado, de que somos malos trabajando, que no sabemos unirnos, que no somos ordenados, ni planificadores, pero lo que no saben es que hacemos uso de la improvisación, la creatividad e ingenio para trabajar y además de que somos libres.

Las bases de cómo se realiza la administración en México están fundadas en la influencia estadounidense pero también gracias a los conocimientos de autores reconocidos internacionalmente, nuestra forma de administrar nuestros recursos se esta auto-retroalimentando, es decir, esta cambiando tomando en cuenta experiencias extranjeras.

2.4.1 LA ORGANIZACIÓN EN EL TRABAJO EN MEXICO

La estructura del trabajo es por puestos y esta se representa a través de los organigramas, de estos los hay genéricos que comprende toda la empresa en los que se mencionan los puestos y en algunas veces sin nombres. También existen los específicos que incluyen a cada una de las áreas mencionado puesto y nombre del cargo.

Un organigrama es una representación grafica de una estructura jerárquica donde se refleja como esta constituida la empresa u organización.

Existen manuales de organización que usan las pequeñas y grandes empresas en estos escritos se adhiere una descripción de cada uno de los puestos, es decir, son documentos donde se incluyen las descripciones de cada uno de los puestos y sus funciones de las diferentes áreas específicas, en este se explica al individuo como es su trabajo y en que consiste. Este manual tiene un complemento que es el manual de procedimiento en este es donde se explica paso a paso el trabajo que el empleado tiene que hacer.

2.4.1.1 ESTRUCTURA INFORMAL EN MEXICO

Las relaciones informales en México están creadas bajo diferentes aspectos como lo son la amistad, los intereses iguales de las personas, los diferentes horarios de turno y descansos, intereses culturales, deportivos y comerciales comunes entre individuos incluyendo por las formas de pensar y objetivos individuales. En las organizaciones se trabaja en forma personal y en grupo, en México el trabajador individualmente no forma parte de los valores fundamentales.

2.4.1.2 ELECCIÓN Y CONTRATACION EN MEXICO.

Para seleccionar el personal de una empresa u organización en México se rechazan todo tipo de discriminación por ejemplo, no se toman para nada en cuenta la raza, el estado civil, la religión, el sexo excepto en algunos casos cuando las características del puesto determinan este último, esto es porque la sociedad esta en un punto medio respecto al sexo.

2.4.1.3 COMPETENCIA LABORAL EN MEXICO

Ser competente no significa que una persona sea capaz de repetir una y otra vez una tarea específica sino mas bien, ser competente es tener los conocimientos fundamentales, las habilidades para interactuar ante la sociedad, y las actitudes que permitan a la persona resolver problemas y enfrentarse a imprevistos, y traspasar su saber y hacer de las cosas y relejar su ser en los diferentes trabajos de la vida.

Esto es el sentido de la competencia, tomando en cuenta que *saber* es poseer conocimiento primordiales a través de la recopilación de ideas y experiencias para poder alcanzar una tarea específica; *saber hacer* es conocer y realizar una actividad y poder transferir ese conocimiento poniendo en practica los conocimientos adquiridos ; y *saber ser* es tener conocimientos, habilidades y aptitudes que permitan afrontar cualquier trabajo y circunstancia, saber es una praxis (practica), es una disposición de querer hacer las cosas.

2.5 DISCIPLINAS QUE COLABORAN CON LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.

Disciplinas que colaboran con la administración de recursos humanos.

Ingeniería industrial: Es donde se divide la tarea en elementos básicos y se determina que se lleve a cabo cada una de las siguientes actividades:

1.-Estudio de movimientos, Sistema de incentivos, Valoración de tareas, Oficinas de selección Y Adiestramiento de los trabajadores.

Psicología:

Esta nos ayuda para utilizar metidos científicos que puedan comprender mejor las causas del comportamiento humano para medir las habilidades y las aptitudes permitiéndonos encontrar las causas de motivación, conflicto o frustración.

1.-Selección de personal: Consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir que solicitante deben de ser contratados.

2.-Entrenamiento y capacitación: Auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual.

3.-Orientación profesional: es orientar al trabajador hacia un puesto dependiendo de sus habilidades profesionales. una carrera profesional esta constituida por todas las tareas desempeñadas durante la vida laboral de una persona, no hay que confundirla con una carrera académica, integrada por los años de estudio y preparación en escuelas y universidades.

4.-Test psicológico. Miden la personalidad. Se encuentran entre las menos confiables, su validez es discutible, por que la relación entre personalidad y desempeño con frecuencia es muy vaga y subjetiva.

La sociología: se refiere que estudia las relaciones reciprocas de grupos de individuos.

Todo lo que se refiere al estudio de los grupos familiares e informales dentro de la empresa.

Técnicas sociométricas para integrar buenos equipos de trabajo (de acuerdo a la preferencia de los compañeros).

Antropología: es el estudio de las costumbres, los ritos, la tecnología etc. Imperantes en diversos grupos sociales.

Economía: es la ciencia de la escasez, de como los bienes y servicios son necesarios, se producen y distribuyen aprovechando su desarrollo.

Psicología: es el comportamiento humano (adaptar, integrar)

Sociología: grupos de trabajo- coordinación y planeación.

Cibernética: es la ciencia o disciplina que nos ayuda a establecer dentro de una empresa los parámetros necesarios para el óptimo recurso de toda aquella manufactura tecnología que como son: Los sistemas computacionales para llevar un mejor control de la distribución y de la producción.

Matemáticas: Llevar las cuentas necesarias y relacionarse con todo.

CAPITULO III

OBJETIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS

CAPITULO III

OBJETIVOS DE LOS RECURSOS HUMANOS

3.1. PROPOSITOS Y OBJETIVOS DE LA ARH.

Para lograr los propósitos y objetivos, los departamentos de RH tienen que aportar a la empresa una fuerza laboral adecuada y esto se logra manteniendo al número apropiado de trabajadores para poder mantener el buen control sobre las actividades laborales y sostener la buena calidad en el trabajo.

Estos objetivos se consiguen a través del esfuerzo, eficiencia y eficacia en el trabajo para mejorar el desempeño del personal en la organización sin dejar atrás la ética profesional y la responsabilidad.

Los objetivos sociales: Contribuirle a la sociedad lo que la sociedad le da a ella. La empresa brinda principios éticos y responsables al público

Los objetivos de RH se encuentran determinados por los objetivos de la organización como un todo, y esto reflejan cada vez mas las responsabilidades sociales de las empresas, que van en aumento y no solo incluyen las responsabilidades tradicionales con los clientes, empleados y accionistas, sino también las responsabilidades ante la comunidad y la sociedad en general.

El crear oportunidades de empleo para las personas que se encuentran en desventajas y el proveer de un ambiente favorable de trabajo y una mayor seguridad financiera solo representan unos cuantos aspectos, las organizaciones pueden tener una mayor responsabilidad social.

Los objetivos corporativos: El administrador debe concentrar su actividad en las metas de la organización, ya que es el medio para que la empresa logre sus objetivos y él no debe buscar un fin o beneficio para si mismo, ya que al cumplir con las metas de la organización cumple él con sus objetivos individuales, como parte de la organización.

Los objetivos funcionales: Diseñar acciones para que la empresa realice las actividades específicas a las que se dedica que se encuentran escritas en el manual de organización y el manual de procedimiento. Además de tener el objetivo de llevar a cabo esas acciones también debe contribuir en mantener un nivel adecuado de los diferentes recursos que necesite la compañía para que no se presente un excesivo e insuficiencias que exija la empresa

Los objetivos personales: son las necesidades, aspiraciones, deseos individuales de las personas que llegan a la organización y que esta puede ser el medio para lograrlas. Los objetivos personales permiten a los individuos de la organización crecer como personas, ya que logrando contribuir al logro de los objetivos de la empresa, alcanzan sus propios objetivos individuales.

3.2 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE RH.

3.2.1 CARÁCTER CONTINGENCIAL DE LA ARH.

El carácter contingencial es debido a que no siempre está en la misma situación la organización, sino que siempre está en constante cambio debido a que siempre ocurren variantes en todas las áreas de la empresa y en si misma, cuando ocurren situaciones imprevistas en los objetivos de una área o en su totalidad hay que volver a efectuar una plantación para cambiar el rumbo de ese algo que salió fuera del control a causa del desarrollo dinámico cambiante de las relaciones informales y formales de la empresa.

Lo que para un determinado tiempo una estrategia en el modelo de la ARH tiene éxito, en otro tiempo y lugar no es lo mismo.

La ARH no es un fin en si misma porque solo es un medio para alcanzar la eficiencia y eficacia de las organizaciones y a su vez conseguir los objetivos de cada individuo, todo esto se logra a través de la interacción con todas las áreas y el actuar de los objetivos de la empresa.

3.2.2 UBICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ARH.

En las organizaciones dispersas geográficamente, la ARH puede centralizarse puede esto trae como todo una ventaja y desventaja. La ventaja de este tipo de organización es que facilita la unidad en las funciones y hay un acuerdo de opiniones para aplicar las técnicas en las diferentes instalaciones, su desventaja es que la relación y comunicación se encuentran a distancia, lo que trae como consecuencia demoras en las líneas de información y que las decisiones que toma el órgano superior de la empresa, o sea el presidente, se toman sin un conocimiento amplio de los problemas locales de las diferentes áreas de la empresa, además de que existe una sola persona en éste caso el residente que da la última palabra de autoridad.

Observe la figura 1 en la que el departamento de RH de su respectiva planta aún cuando está en diferentes lugares están subordinados a la gerencia de RH de otro sitio y mantienen el control sobre ellos. los departamentos de RH no están conectados directamente con sus plantas sino con su gerencia, además de que el jefe del departamento de RH de la planta tres maneja información que el gerente de la planta uno no conoce y que la gerencia de RH tiene control sobre sus departamentos de RH aún ubicados en diferentes sitios. Cabe señalar que solo una persona da la última palabra de autoridad.

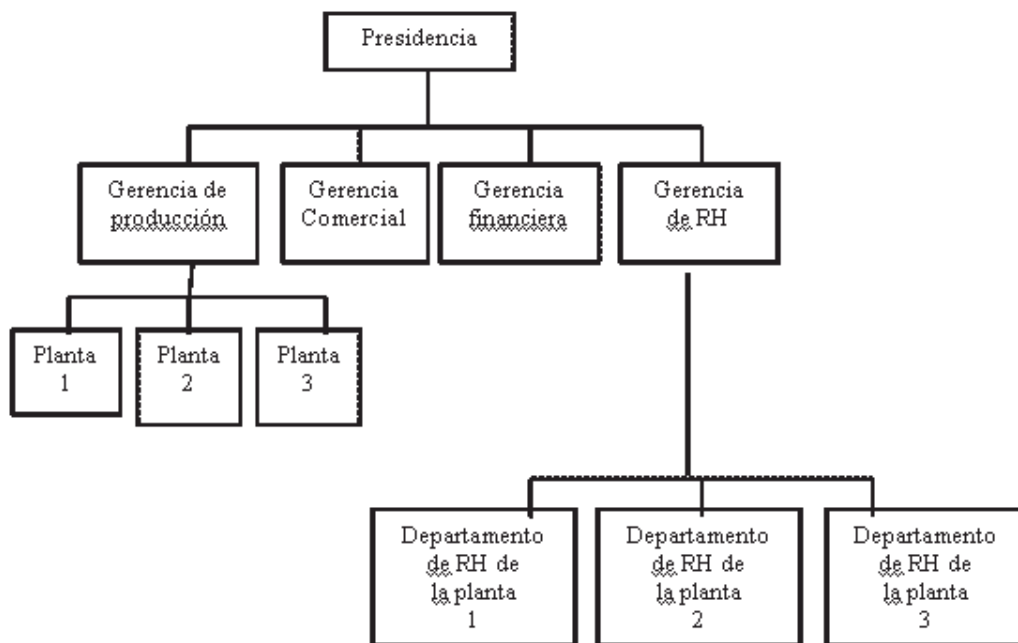


Figura 1 Estructura organizacional en que la función de RH esta centralizada.

3.2.3 POLITICAS DE RH.

Hay cinco políticas de RH que se convierten en un proceso para la filosofía, cultura y motivo racional de la organización. A continuación se da una breve explicación personal de esas cinco políticas.

Política de provisión de RH. Ésta nombra las acciones que se hacen para atraer e integrar la nuevo personal apegándose a procedimientos de calidad tomando en cuenta aptitudes, experiencia, `potencial y la diversidad de cargos, todo esto con rapidez y eficacia.

Políticas de aplicación de RH. Habla de ubicar a las personas en su área de desempeño guiándose a través de una plantación y evaluación de posibles alternativas oportunidades futuras y ver si cumplen con las reglas de trabajo.

Políticas de mantenimiento de RH. Menciona el como hacerle para que los trabajadores no se vayan de la organización, dándoles atención a través de incentivos y programas sociales además de ofrecerles estímulos para sostener motivada la fuerza del trabajo a través de ambientes adecuados entre la organización, sindicatos y empleados.

Políticas de desarrollo de RH. Trata de la implementación de situaciones de aprendizaje y todo aquello que sirva para que la persona crezca y se desarrolle dentro de la organización a través de la iniciativa. Para que esto ocurra hay que darle oportunidad de conocer todos los cargos de organización, contribuyendo a la empresa a su desarrollo continuó y observando su cambio de comportamiento dentro de la organización.

Políticas de control de RH. Radica en dar seguimiento a la fuerza de trabajo disponible para saber que hacen las personas, esto se logra a través de la paliación de bases de datos y auditorias por parte de RH.

Las políticas son clave de los valores éticos de una organización por que determina con autoridad como lo hace una ley en vigencia, las relaciones entre los empleados, accionistas, ejecutivos, clientes y proveedores.

3.2.4 OBJETIVOS GENERALES DEL DEPARTAMENTO DE ARH

La Administración de RH consiste en implementar técnicas adaptables a las situaciones de una empresa para ascender el desempeño eficiente de toda una organización, que esta es el medio para que las personas trabajen en ella y superen sus objetivos, ya sea personas que trabajan directamente o indirecta con el trabajo central de la corporación.

Cuando los objetivos de ARH dan satisfacción al personal, los llevan a querer permanecer en la organización, esto incluye la calidad de vida que puedan tener los trabajadores dentro y fuera de la empresa.

Se menciona que los objetivos principales de la ARH son tres puntos:

"1. Crear, mantener y desarrollar en conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.

2. Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.

3. Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles."

Con respecto al numero uno, ¿La ARH puede hacer todo eso a las personas? En una opinión personal es que la ARH solo puede darles estímulos para poder lograr todo ello, ya que todo es cuestión personal, intrínseca.

Sobre el punto dos la ARH si puede crear, mantener y desarrollar las condiciones en el ambiente (ya que aquí no se trata de personas), que permitan la aplicación, el desarrollo mas no la satisfacción plena de las personas por que esta también es personal. La organización solo establece medios para que se acerquen a esa plenitud que se encuentra en los objetivos individuales.

Con lo referente a al punto tres establece condiciones para que los empleados sean hábiles y capaces de hacer uso de esos recursos.

3.3 LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL COMO SISTEMA

Los directivos de las empresas le han dado un mayor interés a los temas laborales y los que se refieren al personal. Se han dado cuenta de que la empresa trabaja mejor si se cuentan con mejores climas laborales para poder así trabajar en cooperación y darles atención específica a los empleados.

El funcionalismo se considera como la no aportación de la función de dirección entre los gerentes de una empresa, por lo que hay que tomar conciencia acerca de esto, ya que de compartir direcciones habría una mayor motivación, liderazgo y comunicación además de una mejor administración.

3.3.1 LA ARH Y CONCEPTO DE SISTEMAS

Para la administración de RH de una empresa, hay que tomar en cuenta distintos elementos y es conveniente considerar a la acción de administración como un enfoque de sistemas.

Un *sistema* es un conjunto de elementos relacionados dinámicamente, esto quiere decir interacción, estableciendo una red de comunicación entre los elementos del sistema, ya que este tiene relación con el ambiente y todos se unen para un fin común.

El sistema esta conformado por:

Insumos (entrada o ingreso,) Que son la recepción de todos los recursos para elaborar un producto, tales como la información que es el recurso básico, el personal, la maquinaria, y todo lo que necesita la empresa para trabajar.

El proceso de transformación que son todas las actividades específicas que tiene que realizar el personal para elaborar el producto.

Producto (egreso o salida, output) es cuando el producto esta terminado y se convierte en egreso, que es el producto de la actividad desarrollada. Aquí se procede a que el encargado de verificar que los resultados sean correctos elabore una retroalimentación.

Retroalimentación, en esta etapa del sistema se realiza un chequeo en los productos terminados para saber el éxito a fracaso de estos y así poder corregirlos. Cuando se tienen egresos con defectos corregibles la retroalimentación los suministra de nuevo a ingresos.

Todas las actividades que se realizan para elaborar un producto son interdependientes, esto es, que una depende de la otra y que si algo sale mal afecta a la otra.

El entorno del sistema en este caso la organización, es un elemento importante por que la mayor parte de los sistemas son abiertos que describen las acciones e interacciones de un individuo dentro del ambiente que circula dentro de la empresa y que es afectado por el entorno a ella.

El enfoque de la administración describe como una dinámica relación con su respectivo ambiente que reciben varias entradas que se transforman de diferentes formas, así la organización recibe insumos para evitar la entropía que ésta entra a la organización cuando se agotan los insumos o no funcionan los procesos de transformación, lo que da lugar a actitudes negativas y a no haber disposición y aceptación, tolerancia y condescendencia en los trabajadores además de no haber identificación con la empresa y estar en predisposición a no integrarse, todo esto como consecuencia trae el desgaste a los demás áreas de la organización.

Los sistemas abiertos están en continua interacción con su ambiente con un equilibrio dinámico y recibe un continuo flujo de entradas (insumos) suficientes de recursos, transformación y salidas (egresos), además de que evita el proceso de entropía. Presenta relaciones de intercambios con su medio ambiente y consigo mismo.

El sistema cerrado es lo contrario al sistema abierto pues este opera con muy poco cambio en el ambiente por ser semi-cerrado, es decir que tienen pocas entradas y salidas.

Las organizaciones son constituidas por personas, sin las personas en las organizaciones no existiría la ARH, ya que esta nació del aumento de la complejidad de las tareas debido a que el personal de la organización creció. La ARH se encarga de abastecer y aplicar adecuadamente los recursos de la empresa, del mantenimiento y desarrollo dentro de una organización. Todas las acciones que realiza el departamento de RH, en términos de un sistema, están interrelacionadas, es decir, que unas tienen que ver con las otras.

Para poder analizar el enfoque sistémico de la ARH se divide en tres categorías mas limitadas para un mejor razonamiento.

1. A Nivel social (MACROSISTEMA), se hace referencia a un estudio de la complejidad e intrínseca sociedad y de todas las organizaciones y de la interacción entre ellas mismas, permitiendo obtener una visualización más amplia de la sociedad y de las organizaciones y de la relación que hay entre ellas. Un ejemplo de este a nivel organizacional es el ambiente, otro tipo es la célula, el hombre, el universo y el proceso de transformación de la organización
2. Al nivel del comportamiento organizacional (SISTEMA). En este nivel se visualiza la organización como una totalidad que interactúa con su entorno y donde sus componentes se relacionan entre sí para desarrollar una actividad que se lleve a alcanzar un objetivo. Un ejemplo de este nivel es la organización en expresiones organizacionales y otros serian el sistema planetario y las entradas a una organización.
3. Al nivel de comportamiento individual (MICROSISTEMA), este consiste en la síntesis de varios conceptos sobre el comportamiento, motivación, aprendizaje, etc. para una mejor comprensión de la naturaleza humana individual. Ésta se refiere más a una sola persona como individuo que en un grupo o masas de personas que es lo que abarca el microsistema. Un ejemplo del micro sistema en cuestión organizacional son las personas que laboran en ella, otros ejemplos serian las partes minúsculas de la célula, los planetas, las salidas del sistema, entre otros.

En la retroalimentación para hacerla mas efectiva los especialistas en esta área toman como fuente principal a la información como insumo para saber que producto quieren obtener y así tomar decisiones de correcciones más efectivas. Cuando se tiene una retroalimentación negativa se procede a requerir otros insumos (recursos, personal e información) nuevos para proceder a la transformación y requerir acción correctiva ya sea por que hubo defectos en el producto, cuando se obtienen egresos con daños corregibles la retroalimentación los pasa de nuevo a insumos.

Como la organización es un sistema abierto es importante analizar el entorno o ambiente para identificar los factores que afectan al área de RH.

Analizando al departamento de RH como sistema se puede obtener un esquema. Observe la figura 5 donde RH es el sistema que forma parte de uno mayor llamado microsistema que este ultimo viene siendo la organización, y a su vez el departamento de RH esta integrado por subsistemas que son las áreas que lo componen como pueden ser el reclutamiento y selección, suelos y salarios, capacitación y adiestramiento, etc. y cada una de estas formada por empleados que son los microsistemas.

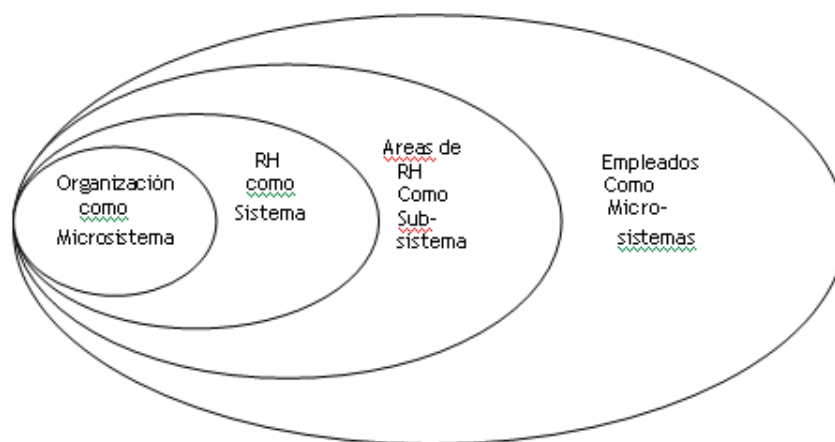


Figura 5. Departamento de RH como Sistema.

El ambiente es todo aquello que envuelva al ambiente externamente de una organización o sistema. Es el contexto dentro del cual una organización está inserta.

Como la organización es un sistema abierto mantiene transacciones e intercambio con su ambiente. En cada uno de los factores del ambiente podemos encontrar variables que afectan al área de RH y es por esas variables que es importante el ambiente. Éste se clasifica en:

Ambiente Externo General o macro ambiente que afecta directamente o indirectamente a todas las organizaciones, esta constituido por condiciones o factores tecnológicos, legales, económicos y de mercado, políticos, demográficos, socioculturales, físicos y ecológicos. Éste esta relacionado con la actividad empresarial, como: competidores, clientes, proveedores, gobierno y grupos de presión.

Ambiente o clima interno o ambiente de tarea, éste es el mas próximo de la organización. Es el ambiente de operaciones que se desarrolla dentro de la compañía y esta constituido por las variables que surgen dentro de ella, derivadas de los factores económicos-financieros, innovación y desarrollo tecnológico, sociocultural y político

Las variables del sector cultural se consideran desde el proceso de reclutamiento ya que a través de él se identifican los valores, costumbres, la cultura, el nivel académico, etc. que posee cada futuro aspirante de la empresa, ay que estos deben de ser el personal idóneo para cada puesto que exista dentro de la compañía.

CAPITULO IV

**FOTO NUCLEO MAR,
S.A. DE C.V.**

CAPITULO IV

FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V

4.1. INTRODUCCION

En “Foto Núcleo Mar” existe una necesidad de cambiar algunos procedimientos de su sistema actual como son: el de selección, contratación e inducción del nuevo empleado ya que desde la entrevista para seleccionar el personal se cometen errores, dicha selección se sigue haciendo de una manera empírica basándose únicamente en la entrevista.

Los solicitantes de empleo únicamente se entrevistan con el administrador general el Sr. José Efrén Guizar Salas pero carecen de confiabilidad ya que no se comprueban las referencias de los solicitantes conociendo así únicamente lo que el prospecto nos deja ver sin hacer algún tipo de Test o exámenes médicos y de destreza,

Ya cubierta la vacante recibe un breve curso de inducción en el departamento en que se va a desempeñar y las necesidades de la empresa han aumentado considerablemente incluyendo el departamento de recursos humanos ya que FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V. ha crecido considerablemente los últimos años.

A pasado de ser una tienda de celulares y laboratorio fotográfico a ser toda una cadena de tiendas con 19 sucursales que abarca desde Nueva Italia, Apatzingan, Tepalcatepec y los Reyes con 54 Sub-distribuciones por ello su capital humano cada vez tiene que estar mejor preparado académicamente y con muchas ganas de crecer intelectual y económicamente.

También dejar bien claro cuales son sus responsabilidades y obligaciones dentro de la empresa así como darles a conocer las políticas de FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V. ya que no están del todo definidas y no esta por escrito.

4.2. ANTECEDENTES HISTORICOS

En 1987 termino los estudio de fotografía Martha Marina Guízar Salas y su papa le propuso iniciar su negocio de estudio fotográfico y así fue como nació el negocio llamado “ESTUDIO MAR” en donde solamente se tomaban fotos de estudio y eventos sociales, después un amigo de la familia les comento que el negocio de laboratorio fotográfico era muy rentable y que podía funcionar ya que aquí en Apatzingan no contaba con servicio de revelado de rollos y tenia que trasladarse a la ciudad de Uruapan para tales servicios. Posteriormente se adquirió la maquinaria para montar un laboratorio fotográfico y en ESTUDIO MAR ahora también podías revelar tus rollos.

En 1990 la telefonía celular estaba entrando a nuestro país con gran auge y al empresario le interesó la venta de teléfonos celulares y es así como se inicia como distribuidor autorizado “TELCEL”, con la activación y venta de teléfonos celulares y venta de accesorios para celulares.

El 2 de marzo del 2000 ESTUDIO MAR cambio de razón social ahora se llamaría “FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V.” ya que necesitaba hacer cambios en su administración, para estas fechas ya se contaba con dos sucursales mas en esta ciudad. Entre sus principales logros esta el crecimiento que le ha permitido contar con sucursales y convertirse en los líderes en el ramo.



4.3 DESCRIPCION GENERAL

a) ADMINISTRACION:

FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V. es una empresa dedicada a la compra-venta de equipos fotográficos, películas de video, teléfonos celulares y accesorios, tarjetas amigo de Telcel, Ladatel y de telefonía prepagada, revelado, ampliaciones accesorios, cámaras fotográficas y electrónica.

Continuación hacemos una breve descripción de FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V:

Tamaño	Mediana
Giro de la empresa	Compra y venta de equipo fotográfico y material de revelado, telefonía celular, electrónica, laboratorio fotográfico y venta de television vía satellite”sky”.
Ubicación	La matriz se encuentra ubicada en la principal avenida comercial de la ciudad de Apatzingan, la cual cuenta con amplia circulación de peatones.
Domicilio	Constitución de 1814 nte. 118, colonia centro en Apatzingan, Michoacán.
Numero de empleados	En la matriz laboran 17 personas de los cuales 5 son de confianza y ocupan puestos claves en la organización.
Fecha de constitución	Inicial mente se fundo el 21 de octubre de 1987.
Nombre del representante legal de la empresa	José Efrén Guisar Salas.

BREVE DESCRIPCION DEL EMPRESARIO.

El sr. José Efrén Guízar Salas, es una persona muy emprendedora a la cual lo motivan los retos, con iniciativa de crecimiento y desarrollo familiar, humano y social, con muchísimos deseos de superar junto con su equipo de trabajo de la empresa, en la cual ha puesto todo su empeño y esfuerzo por que se mantenga como líder en su ramo comercialmente hablando.

Entre sus principales logros esta el crecimiento que le ha permitido contar con sucursales y convertirse en los líderes en el ramo.



JOSE EFREN GUIZAR SALAS
DIRECTOR GEERAL DE FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V.

Actualmente cuenta con:

CANTIDAD	ESTATUS	DIRECCION	CIUDAD
1	Matriz	Av. Constitución nte. 118	Apatzingan
1	Sucursal	Av. Constitución nte. 1	Apatzingan
1	Sucursal	Av. Constitución nte. 91	Apatzingan
1	Sucursal	Av. Constitución sur # 51	Apatzingan
1	Sucursal	Av. Constitución sur # 57	Apatzingan
1	Sucursal	Av. Constitución nte.# 13-a	Apatzingan
1	Sucursal	Cayetano Andrade #163	Apatzingan
1	Sucursal	Av. 22 de octubre #609	Apatzingan
1	Sucursal	Av. Morelos #18 PTE.	Apatzingan
1	Sucursal	José M ^a . Coss#	Apatzingan
1	Sucursal	Samuel castañon	Apatzingan
1	Sucursal	Ariculo3ero. #26 b	Nueva Italia
1	Sucursal	Av. Lázaro Cárdenas #	Nueva Italia
1	Sucursal	Belisario Domínguez # 37	Tepalcatepec
1	Sucursal	Rayón #4	Los reyes
1	Sucursal	Emiliano zapata #	Los reyes

Dando un total de 1 matriz, 15 sucursales y 38 sub-distribuciones (ver anexo 1).

Su matriz y las sucursales se encuentran ubicadas en las principales calles y avenidas de las cabeceras municipales de este valle de tierra caliente, y hacia la costa no cuenta con tiendas propias pero sus productos llegan hacia aquella región ya que contamos con un agente de ventas foráneo el cual visita a nuestros clientes de Arteaga, La mira, Las cañas, El infiernillos, El puerto de Lázaro Cárdenas, Galeana, Petatlan, Uruapan, Aguililla, la Ruana y Coalcoman.

b) RECURSOS HUMANOS:

La empresa trata de seleccionar su personal adecuadamente, sin embargo sus políticas de selección son insuficientes. No tienen definidos los perfiles de puestos de personal, los solicitantes de empleo únicamente son entrevistados por el administrador general, no se comprueban las referencias de los solicitantes de empleo, pero se conserva un expediente laboral por cada trabajador.

Al nuevo trabajador se le ofrece un pequeño proceso de inducción, que busca integrarlo a la empresa, además el clima laboral de la empresa es bueno para su funcionamiento. FOTO UCLEO MAR, S.A. DE C.V no cuenta con reglamento de trabajo bien definido, ni tiene una política de incentivos.

c) MERCADO:

Su producto va dirigido a fotógrafos, distribuidores de telefonía celular y al público en general, su nicho de mercado es local, regional y nacional.

Su fuente principal de ingresos son el 57 % del área de fotografía, 30% celulares y accesorios y 13% la electrónica.

La empresa tiene establecidas políticas de ventas, como son. Créditos a clientes con 30 días de plazo con montos de \$150 000 a \$200 000 pesos al mes, se otorgan algunos descuentos y se factura todas las ventas realizadas.

d) COMERCIO.

Se encuentra ubicada en la avenida de constitución de 1814 Nte. Numero 118 en la colonia centro, en la ciudad de Apatzingan, Michoacán., lo cual le permite estar en un lugar estratégico ya que cuenta con buen movimiento comercial y buena circulación peatonal. Además de que enfrente se encuentra el hospital civil de la ciudad. Cuenta con 10 computadoras conectadas en red, por lo que se considera que la tecnología empleada es totalmente adecuada a las actividades de la empresa.

Se utilizan acuerdos de calidad con proveedores los cuales periódicamente imparten cursos sobre sus productos y actualizaciones.

El aseguramiento de la calidad solo se lleva de forma visual, lo cual no permite tener un control más estricto y evaluación de los productos y servicios.



e) RELACIONES INTEREMPRESARIALES

Mantiene una relación sana con sus proveedores y distribuidores de su ramo, además con algunos comerciantes que conforman su competencia tienen buena relación con los cuales establecen algunos convenios en cuanto a precios y promociones, pertenece a la cámara de comercio delegación Apatzingan, y forma parte de la CANACINTRA y la CANACO.

f) FINANZAS

La empresa genera utilidades adecuadas para el capital de trabajo que esta manejando. Sin embargo le faltan estrategias de mercado las que le ocasionan un desequilibrio en las ventas mensuales de la empresa.

Su administrador general el sr. José Efrén Guizar Salas cuenta con experiencia empírica laboral, utiliza información del comportamiento del mercado (oferta y Demanda), sin embargo se tiene una planeación por escrito, para comparar los resultados obtenidos con lo planeado, para este fin se consideran las ventas de las promociones de los celulares.

Es importante mencionar que la falta de un control de ingresos y egresos, ocasionan también una disminución de las utilidades.

4.4 CONSTITUCION LEGAL

El 2 de marzo del 2000 ESTUDIO MAR cambio de razón social ahora se llamaría “FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V.”

Ante el LIC. EZEQUIEL HERNANDEZ GARCIA, notario público número 82, con cedula del registro federal del contribuyente HEGE-450721-R70, con residencia en esta ciudad de Apatzingan, mich., se celebra el CONTRATO DE SOCIEDAD MERCANTIL que con su modalidad de SOCIEDAD ANINIMA DE CAPITAL Variable celebran los señores: Sr. José Efrén Guizar Salas, Leonardo Guizar Salas, Arita. Martha Marina Guizar Salas, Sra. Marta Salas Vda. De Guizar.

Los comparecientes constituyen una sociedad Mercantil que se registrará bajo el nombre de FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V. El objeto de la sociedad será el de compra venta de equipo fotográfico, material de revelado de fotografía y la comercialización de equipo de telefonía celular, así como la realización de trabajos de fotografía y revelado, la compraventa de cualquier producto relacionado con los objetos y actividades anteriores.

La duración de la sociedad anónima será de NOVENTE Y NUEVE años contados partir de la fecha anteriormente mencionada, los cuales serán prorrogables previo acuerdo de la asamblea general de socios.

El domicilio será en Av. constitución de 1814 Nte. 118 de la colonia centro en esta ciudad de Apatzingan, Michoacán, no obstante la sociedad podrá establecer sucursales en cualquier parte de la republica Mexicana o del extranjero.

A) CAPITAL SOCIAL Y ACCIONES

El capital social será variable, con un capital mínimo de de 200 000. 00 pesos representados por 200 acciones nominativas con valor de 1 000 pesos cada una nominativa, participando cada miembro con los siguientes porcentajes:

ACCIONISTA	ACCIONES	VALOR
Marta Salas Orozco	80	\$ 80 000.00
Martha Marina Guizar Salas.	40	\$ 40 000.00
José Efrén Guizar Salas	40	\$ 40 000.00
Leonardo Guizar Salas	40	\$ 40 000.00

Todas las acciones confieren a sus titulares iguales derechos y obligaciones y para cumplir con los artículos 128 129 de la LEY GENERAL DE SOCIEDADES MERCANTILES. La sociedad llevara un libro de accionistas y considerará como dueños de las mismas a quienes aparezcan escritos de dicho registro como tales.

Los accionistas pagan sus aportaciones en efectivo, recibéndolas en este caso el administrador Único de la Sociedad que posteriormente se nombrará, el cuales las conservara para las finalidades sociales.

El administrador único en su caso, durará en funciones indefinidamente hasta que la asamblea de socios asigne nuevo administrador y tome posesión de su cargo, hasta que la asamblea cambie el sistema de administración.

b) EJERCICIOS SOCIALES, INFORMACION FINANCIERA, UTILIDADES Y PÉRDIDAS.

Los ejercicios sociales serán de un año debiendo la asamblea acordar la fecha de iniciación y terminación de cada ejercicio social.

Además deberá elaborarse un balance general de los negocios sociales debiendo someterlo a la asamblea ordinaria anual de acciones.

Las utilidades liquidadas que se obtengan anualmente, una vez deducidas las cantidades necesarias para la amortización, amortización, depreciación, ISR, se repartirá entre los accionistas.

Las pérdidas si las hubiera serán adsorbidas por los accionistas en proporción al número de sus acciones.

e) DISOLUCION Y LIQUIDACION.

La sociedad se disolverá por cualquiera de las causas expresadas en la LGSM y se deberán cumplir con las disposiciones que encuentren vigentes al ocurrir la disolución.

Llegado el caso de la liquidación de la sociedad la asamblea nombrara a uno o más liquidadores.

f) ADMINISTRADOR Y NOMBRAMIENTO DE FUNCIONARIOS

La asamblea nombra un administrador único a JOSE EFREN GUIZAR SALAS, quien tendrá todas las facultades otorgadas en el artículo 11 de estos estatutos

De esta manera queda constituida la sociedad mercantil FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V. la cual esta detalladamente en el acta constitutiva (anexo2).

FOTO NUCLEO MAR, S.A DE C.V. EN LA ACTUALIDAD



4.5 FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE “FOTO NUCLEO MAR, S.A.. DE C.V.”

FORTALEZAS

- ✓ Equipo suficiente para trabajar.
- ✓ Producto de calidad.
- ✓ Cumplimiento en la entrega del producto.
- ✓ Reconocimiento de los clientes por la calidad
- ✓ Existe un buen equipo de trabajo.
- ✓ Instalaciones adecuadas.

DEBILIDADES

- × Falta de organización adecuada
- × Existe distracción por visita de mucha gente
- × Falta de comunicación entre los trabajadores
- × Confianza con el jefe superior inmediato.
- × Falta de capacitación
- × No conocen las reglas y políticas de la empresa.
- × Pocos deseos de superación
- × Baja autoestima
- × Falta de iniciativa
- × Falta de responsabilidad.

OPORTUNIDADES

- ❖ abrir mas el mercado realizando actividades de promoción del servicio y así captar mayor numero de clientes.
- ❖ Aprovechar al máximo la capacidad instalada
- ❖ Ser mas competentes
- ❖ Implementar mas servicios
- ❖ Visitar más clientes.

AMENAZAS

- ✂ Competencia
- ✂ Falta de capacitación sobre las nuevas tecnologías
- ✂ Encarecimiento de los productos
- ✂ Caducidad de los productos
- ✂ La velocidad cambiante de la tecnología.

ESTRATEGIAS:

- Implementar un buzón de quejas y sugerencias a fin de evaluar la satisfacción del cliente y mejoría constante.
- Formular una cartera de clientes potenciales en el estado.
- Definir funciones y responsabilidades que permitan un mejor aprovechamiento del tiempo y los recursos
- Programación de actividades.
- Cursos de inducción y capacitación al nuevo empleado.
- Cursos de autoestima y trabajo en equipo
- Capacitación y actualización en el manejo de productos.
- Realizar una campaña de promoción, mediante la participación en convenciones y ferias locales y estatales
- Diseñar una página Web.
- Capacitación continúa a los miembros de la empresa.

FODA



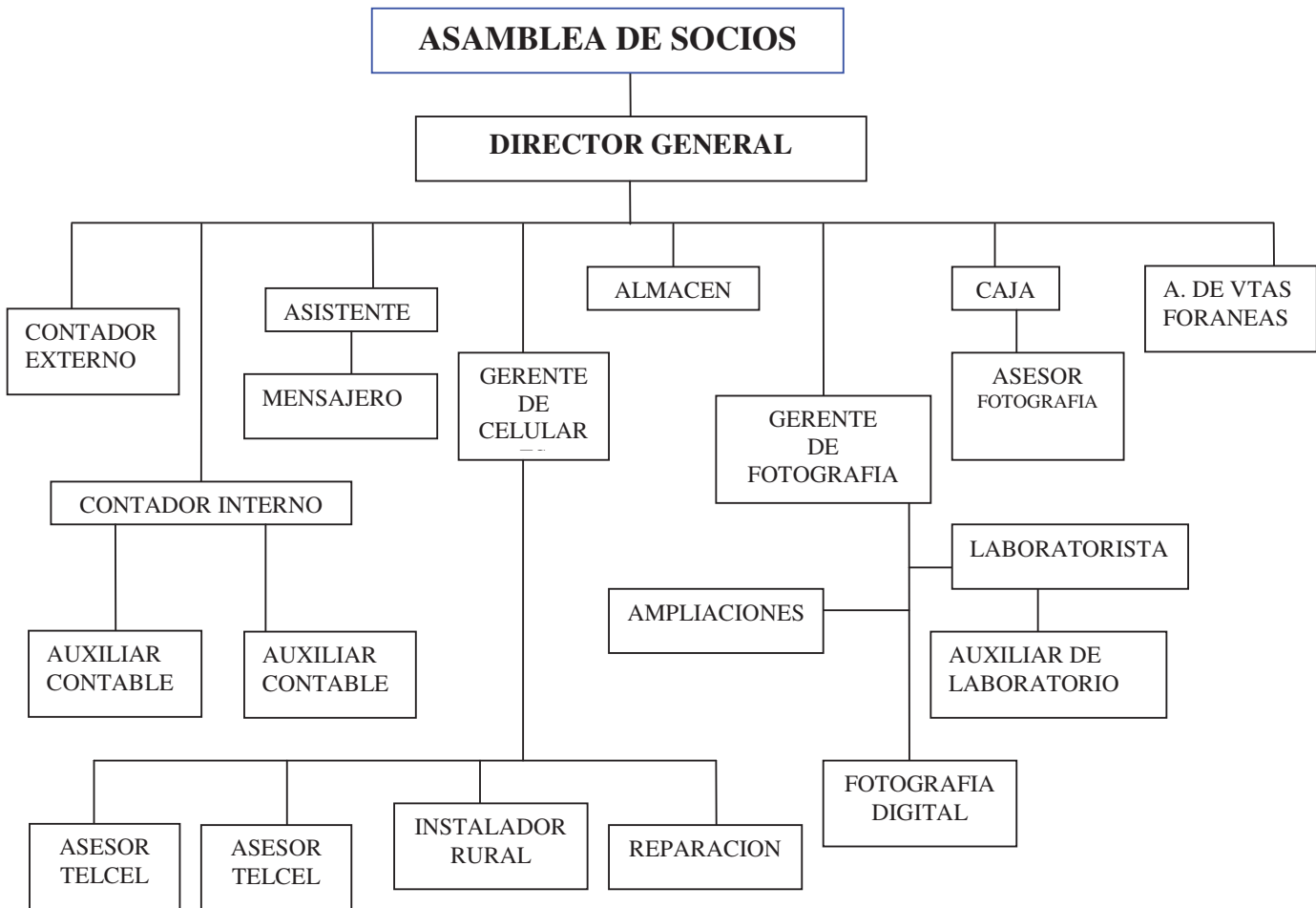
4.6 MISION

nuestra misión es Contribuir a las necesidades de comunicación y entretenimiento de nuestros clientes, a través, de productos y servicios de calidad, en telefonía celular, fotografía y electrónica.

4.7 VISION:

Mantenernos como una empresa líder en la comercialización de productos fotográficos, telefonía celular y generando estrategias que permitan un posicionamiento en los mercados estatales y nacionales. Que conlleve a un desarrollo regional sustentable.

4.8 ORGANIGRAMA



4.9 DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL

ASAMBLEA DE SOCIOS: Máxima autoridad conformada por los accionistas de la empresa, con un poder de voto, según el número de las acciones, tendrán capacidad de toma de decisiones trascendentales que definan el rumbo de la empresa, tales como:

- Establecer las líneas maestras en las actividades primarias.
- Disolución y liquidación.
- Reparto de dividendos
- Creación de nuevas acciones
- Modificación a la estructura de capital de la empresa
- Modificación a la estructura de estructura organizacional
- Determinación de sueldos y salarios
- Capacidad de remover y sustituir al gerente general y a los gerentes de área.
- Análisis, aprobación de la situación financiera y aprobación anual
- Aprobación de anteproyecto de presupuesto.

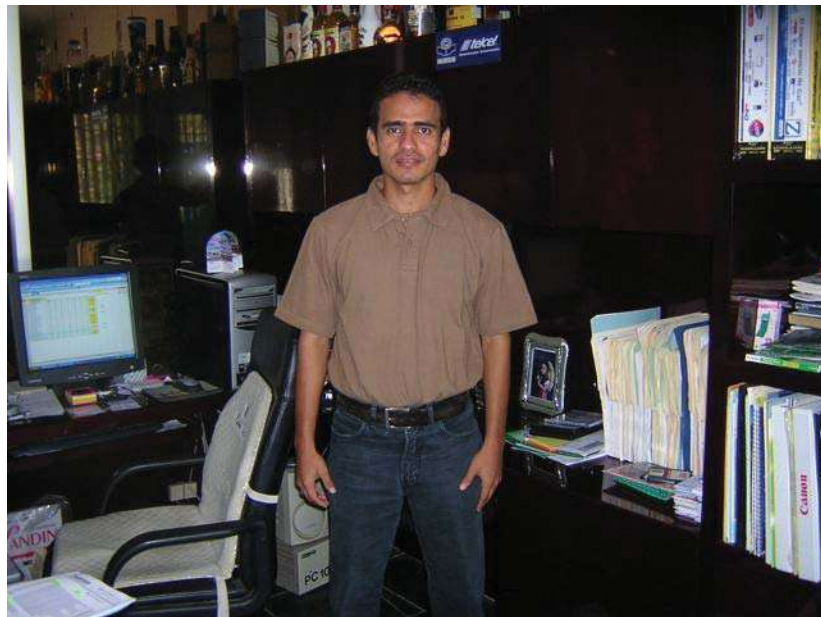
DIRECTOR GENERAL: Representante y responsable de los intereses de la Asamblea General y de la empresa.

- Elaboración de oferta
- Fabricación de proveedores
- Programación de las actividades
- Revisión y aprobación de procedimientos para la realización de las actividades propias de la empresa
- Toma de decisiones.



CONTADOR EXTERNO: asesora al contador interno con respecto a la contabilidad de la empresa y de problemas que se presenta con la SHCP.

CONTADOR INTERNO: Es el responsable de administrar los recursos materiales, financieros, humanos y técnicos de la empresa. Así como aplicar los diferentes instrumentos de aplicación y análisis, acordes a las actividades financieras de los diferentes proyectos de la empresa .prepara el pago de las comisiones.



-AUXILIAR CONTABLE: captura las ventas, control de cheques y depósitos así como de auxiliar al contador con la contabilidad del negocio.



ASISTENTE DEL DIRECTOR GENERAL:

- revisar las ventas.
- revisar cuentas por pagar.
- tabular el efectivo
- recepción de llamadas.



- MENSAJERO:

- encargado de llevar los pedidos a los sucursales.
- realizar los depósitos bancarios.
- la recolección de las fichas amigo de Telcel
-



AGENTE DE VENTAS FORANEAS:

- el realiza las ventas foráneas.
- Cuando no esta de viaje atiende el mostrador en el área de fotografía.



ENCARGADO DE LABORATORIO: su función principal es de

- darle mantenimiento correctivo y preventivo a las maquinas del laboratorio fotográfico,
- preparar químicos.
- revelar rollos
- e imprimir las fotografía .



-AMPLIACIONES:

- realiza las fotocopias (inter negativo).
- Hace las ampliaciones que no se hacen en laboratorio.
- Aseo en el cuarto oscuro así como sus implementos de trabajo.

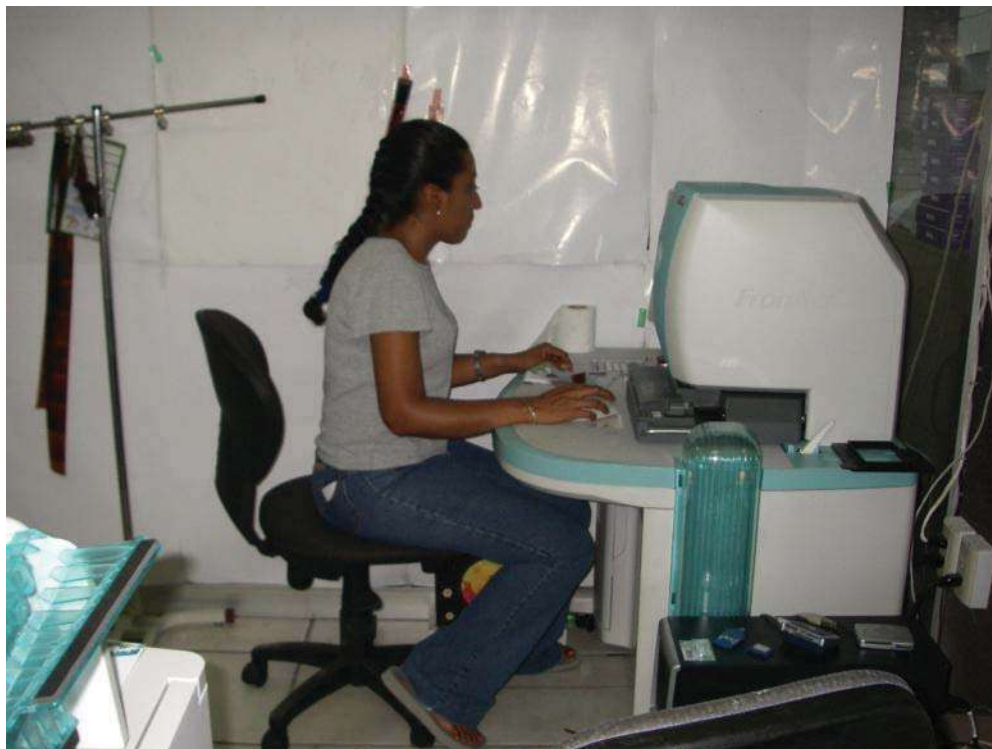
-FOTOGRAFIA DIGITAL:

- su función es la de manipular toda la fotografía digital.
- digitalizar imágenes y restauración de fotografías dañadas.



-LABORATORISTA:

- esta persona opera una de las maquinas de fotografía que se encuentran en laboratorio.
- revela los rollos fotográficos.
- e imprime las fotografías.



AUXILIAR DE LABORATORIO:

- ayuda en el laboratorio fotográfico a cargar los magacines de papel.
- les prepara el químico.
- empalma los rollos.
- cuenta las fotografías una vez que son impresas.
- relaciona las fotografías de los clientes a quien les maquilamos.

GERENTE DE CELULARES:

- elabora reportes a Telcel.
- es quien realiza las ventas de mayoreo.
- y coordina al personal de esta área.

-ASESOR TELCEL:

- atender a los clientes a los cuales les ofrece el servicio de ventas de equipo celular.
- además programa, activa y realiza cambios de equipo
- acomodan la mercancía en sus anaqueles.



-INSTALADOR RURAL:

- va a las ranherías a instalar, verificar y programar los teléfonos celulares fijos que se venden en la matriz y las sucursales.
- además de realizar instalaciones de SKY.
- Cuando no esta instalando es un asesor Telcel más en la matriz.



-REPARACIONES:

- Realiza las reparaciones de equipo celular que no entran en garantía.
- Cuando no esta instalando es un asesor más Telcel.
- La reparación de los equipos celulares el gana el 50% de lo que se le cobra al cliente y el otro 50% es para la empresa.

ALMACEN:

- Es el encargado de llevar el control de entradas y salidas de toda la mercancía que se maneja en la empresa.
- es el encargado de realizar el aseo en el almacén.

CAJA:

- esta persona es la encargada de abrir el negocio
- cobra todos los productos que se vendan en la tienda.
- coordinar a los asesores de fotografía.
- Revisar cada uno de los pedidos que salen hacia las sucursales.
- es la responsable de las tarjetas telefónicas así como las ventas de mayoreo de dichas tarjetas.



-ASESOR FOTOGRAFICO:

- atención al cliente en forma personal y telefónica.
- acomodar la mercancía en sus anaqueles del área de fotografía.
- colocación de precios.
- enviar el material fotográfico a nuestros clientes foráneos.
- montar las ampliaciones en cuadro o bastidor según lo pida el cliente.



CAPITULO V

**PROPUESTA PARA LA
APLICACIÓN DE
POLITICAS Y REGLAS
EN FOTO NUCLEO
MAR**

CAPITULO V

PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE LA INTEGRACION EN FOTO NUCLEO MAR.

5.1 INTRODUCCION

En la Administración y sus funciones fundamentales, la planeación determina los objetivos y los cursos de acción que van a seguirse; la organización que distribuye el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y conocer las relaciones necesarias; la dirección la cual guía a los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo y el control de las actividades que conformen con los planes, son tan solo algunas etapas importantes en la administración de cualquier empresa sea cual sea su giro.

Proceso Administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un progreso integral.

El proceso administrativo se divide de la siguiente manera:

- Administración:
- Fase Mecánica
- **-Planeación. ¿Qué se quiere hacer?**
- **-Organización. ¿Cómo se va a hacer?**
- Integración. Con que se va a hacer
- Fase Dinámica
- **-Dirección. Ver que se haga**
- **-Control. ¿Cómo se ha realizado?**

El proceso administrativo se compone de las siguientes etapas:

1. PLANEACIÓN.
2. ORGANIZACIÓN.
3. INTEGRACIÓN.
4. DIRECCIÓN.
5. CONTROL.

PLANEACIÓN.

Cuando la administración se concibe como un proceso, la planeación es la primera función que se realiza.

Planear implica proyectar en forma consciente la acción futura, por tanto, es un proceso intelectual que requiere tiempo, atención y dedicación suficiente para establecer los resultados que se esperan y la forma en que se pretende lograrlos.

Actualmente, el interés y la necesidad de planear se derivan del hecho de que todo organismo social opera en un medio que constantemente está experimentando cambios tecnológicos, económicos, políticos, sociales y culturales, a los que debe adaptarse; hay organizaciones que obtienen provecho de esos cambios y otras que sucumben por no considerar debidamente su influencia al planear.

La necesidad de planear no sólo es función característica de los administradores de alto nivel, sino que involucra a todos aquellos que ocupan un puesto directivo; por mínimo que sea su nivel jerárquico, surge según sus características y aplicación en: objetivos, políticas, reglas procedimientos, programas, presupuestos y estrategias.

OBJETIVOS.

Establecer un objetivo es fijarse un propósito; cuando lo anterior se aplica a un organismo social, se convierte en la razón de su existencia: así, se manifiestan los objetivos económicos, políticos, educativos, sociales, etc., que señalan los resultados esperados para el futuro, como producto de la acción de los integrantes de la organización y de la aplicación del proceso administrativo.

Los objetivos pueden ser generales para la organización como un todo, o particulares para cada unidad administrativa de la misma, pero todos deben estar coordinados y contribuir par lograr los generales. Una empresa cuyo objetivo principal sea el lucro, debe orientarse a:

- Obtener determinado porcentaje de utilidades sobre el capital invertido;
- Determinar la variedad y calidad de los productos o servicios que se ofrezcan.
- Incrementar la productividad;
- Lograr un determinado índice de crecimiento y/o expansión geográfica;
- Ocupar cierta posición ante la competencia, etc.

Para lograr los objetivos generales, se establecerán objetivos particulares para cada departamento de las áreas funcionales que integrar la empresa, por ejemplo:

PRODUCCIÓN

- Lograr determinados niveles de producción.
- Implantar mejores sistemas de producción.

FINANZAS

- Optimizar la rotación de capital.
- Reducir costos generales.

MERCADOTECNIA.

- Incrementar volúmenes de venta.

- Mejorar sistemas de distribución.

RECURSOS HUMANOS.

- Generar motivaciones que eleven la moral del personal.
- Mejorar los sistemas de análisis y/o evaluación de puestos.

Establecidos los objetivos, se requiere orientar la acción y las decisiones necesarias y adecuadas que lleven hacia su consecución; los planes de apoyo para facilitar el logro de objetivos son los de: políticas, reglas, procedimientos, programas, presupuestos y estrategias.

POLÍTICAS.

Las políticas son normas generales que señalan el camino que se debe seguir para lograr los objetivos. Establecerlas es adoptar un criterio que sirva de base orientadora del pensamiento, al ejecutar acciones y tomar decisiones que contribuyan a lograr los objetivos de un organismo social.

Las políticas pueden ser generales cuando sirven de guía a todos los integrantes, o particulares cuando se establecen para una función específica, para un área, departamento, sección, etc., de la organización. Se caracterizan por ser flexibles, puesto que indican los límites dentro de los cuales se encuentra al campo de quienes poseen la responsabilidad de tomar decisiones.

La implantación de políticas debe ser efectuada por los principales dirigentes del organismo social; su formulación es un proceso descendente: mientras mayor sea la jerarquía de una persona dentro de la organización, mayor será su intervención para establecer políticas.

Una política puede ser buena o mala, pero es válida cuando se haya decidido que sea utilizada como guía.

En muchas organizaciones no se suelen fijar por escrito las políticas porque se considera que van surgiendo a través del tiempo, por la sucesión de acciones y

decisiones repetitivas, dando por hecho que las personas ya las conocen y se sujetan a ellas por costumbre.

Algunas de las ventajas de establecerlas por escrito son:

- Mayor facilidad de difusión y conocimiento
- Evitar la posibilidad de interpretarlas o cambiarlas a conveniencia de intereses particulares.
- Quedar registradas y servir como medio de información para las personas que se integran a la organización a quienes asumen nuevas responsabilidades.

REGLAS.

Las reglas son normas específicas que señalan las acciones y decisiones que deben adoptarse ante situaciones determinadas, es decir, establecen precisamente lo que se debe hacer o no hacer en la misma forma cada vez y sin desviación permitida. Se caracterizan por no dejar margen de decisión, pues sólo permiten analizar si el hecho concreto que se presenta y que debe resolverse, se encuentra dentro de las reglas impuestas.

Las mismas organizaciones deben sujetarse a cumplir con disposiciones reglamentarias (fiscales, laborales, etc.) que establecen las autoridades gubernamentales; la falta de cumplimiento da lugar a la aplicación de sanciones previamente determinadas. Asimismo, las organizaciones establecen las reglas que se consideren necesarias para su buen funcionamiento. Cuando una regla pierde su rigidez, pero el concepto que le dio origen sigue vigente, se convierte en política, en virtud de su flexibilidad.

En las áreas funcionales de una empresa es común establecer políticas y/o reglas referentes a:

PRODUCCIÓN.

- Compra de materias primas
- Control de calidad
- Mantenimiento

FINANZAS

- Presupuestos
- Control de calidad
- Manejo de fondos
- Créditos a clientes
- Protección de capital, etc.

MERCADOTECNIA

- Precios
- Ventas
- Canales de distribución
- Investigación de mercados
- Relaciones con clientes
- Medios publicitarios, etc.

RECURSOS HUMANOS

- Reclutamiento
- Selección
- Sueldos y salarios
- Entrenamiento
- Incentivos
- Prestaciones
- Promociones y ascensos, etc.

PROCEDIMIENTOS.

Los procedimientos son los planes que describen detalladamente la secuencia de los pasos que deben seguirse para ejecutar ciertas actividades de la manera más eficiente. Tienden generalmente a establecer rutinas que representas la mejor manera de hacer las cosas, desde el punto de vista del tiempo, esfuerzo y costo. En las organizaciones es necesario determinar los procedimientos que en conjunto faciliten la consecución de los objetivos deseados.

Un procedimiento puede ser particular para una actividad, sección, departamento o área funcional de la organización, pero puede también pasar secuencialmente por distintas partes y niveles. La vital importancia de los procedimientos hace necesario que se describan por escrito y, de ser posible, en forma gráfica, que sean revisados periódicamente par evitar deficiencias al desempeñar un trabajo, producir un artículo, tramitar documentos, ofrecer un servicio, etc. Los llamados diagramas de proceso y de flujo se utilizan como técnicas de planeación para representar procedimientos y sirven como guía para analizarlos, mejorarlos o explicarlos.

PROGRAMAS

Los programas son planes que agrupan diversas actividades que han de ejecutarse para obtener un fin concreto; se caracterizan por determinar el factor tiempo en la realización de las actividades; pueden ser sencillos o complejos; un programa sencillo contiene el conjunto de actividades que se deben realizar, el orden o secuencia de ellas y el tiempo en que se efectuarán; en la estructura de un programa complejo, se describen:

- Los objetivos, políticas, procedimientos y presupuesto del programa.
- La enumeración de las actividades.
- Los tiempos en que las actividades deben realizarse.
- Los costos de las actividades y del programa total.
- Los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para su realización.
- Las personas o entidades responsables del programa.

Los programas son obsoletos cuando se alcanza el objetivo que los origino, pero pueden mantenerse vigentes por ser rutinarios o permanentes. Pueden ser generales o particulares según comprendan a toda la organización o una función en particular. Se clasifican también en: a corto, mediano y largo plazo. Las estimaciones de los términos son relativas, pero suelen considerarse a corto plazo los programas que se realizan en un lapso de tiempo no mayor de un año; a mediano plazo de uno a tres años, y a largo plazo los de más de tres años.

PRESUPUESTOS.

Los presupuestos son la expresión que se da en términos numéricos a los planes; formular un presupuesto es planear, pero además, al ser aprobado y establecido, se convierte en un medio eficaz de control en las actividades de un organismo social. Los más comunes son aquellos que expresan en términos monetarios los planes de ingresos y egresos de una organización; generalmente se elaboran para un período determinado, siendo lo más comunes los que abarcan un año.

Existe una gran variedad de presupuestos: de ventas se convierte en la base fundamental para diseñar un presupuesto general o total, puesto que, en gran parte, todos los demás presupuestos quedan supeditados a los pronósticos de ventas de la organización, ya que la venta de productos o servicios proporciona el ingreso principal para sufragar los gastos operativos y obtener utilidades. El presupuesto de ventas es la expresión formalizada y en detalle del pronóstico de ventas.

Por las ventajas que representan, los presupuestos son el instrumento fundamental de planeación y control en muchas empresas. Los propósitos principales de un presupuesto son:

- Determinar un plan de acción definido para la organización;
- Establecer los límites a que deban ajustarse los gastos;
- Determinar los fondos que se requieren y de qué manera se pretende obtenerlos;
- Controlar que las partidas de gastos se realicen dentro de las cantidades autorizadas;

- Informar al ejecutivo principal, de acuerdo con períodos de tiempos establecidos, los resultados, los resultados obtenidos para poder hacer comparaciones con resultados anteriores y, en su caso, aplicar acciones correctivas

ESTRATEGIAS.

El término estrategia es un concepto tradicionalmente militar, que consiste en formular un plan general de acción cuyo principal objetivo es vencer al enemigo; originalmente la estrategia tiene un significado de carácter competitivo, que es utilizada en diversas actividades donde existen otros rivales o competidores, con el fin de lograr los principales objetivos o resultados deseados.

En administración, la formulación de estrategias pueden utilizarse para lograr objetivos particulares (crecimiento, capacitación, productividad) el organismo social o para obtener determinados resultados en situaciones competitivas en relación con otras organizaciones.

Las estrategias se caracterizan por establecer un programa general de acción con sus principales políticas y recursos a emplear con el fin de lograr los objetivos primordiales. En toda estrategia es de gran relevancia la creatividad de los responsables del plan, para obtener con eficiencia los mejores resultados.

Al aprobarse una estrategia, ésta deberá interpretarse, enseñarse y explicarse al personal involucrado en su ejecución para su comprensión y correcta aplicación.

La **planeación estratégica** establece los principales objetivos que debe lograr un organismo social a largo plazo (generalmente un lapso futuro de tres años en adelante) señalando las políticas o directrices que habrán de seguirse para lograrlos. Al diseñar un plan estratégico debe tenerse en cuenta:

- a) Analizar la actual situación interna y de los recursos con que cuenta el organismo social.
- b) Analizar las vigentes condiciones externas del medio ambiente y el pronóstico de las mismas a futuro.
- c) formular los objetivos organizacionales que pretenden ser logrados.
- d) Decidir las estrategias que se deben adoptar para alcanzar los objetivos deseados.

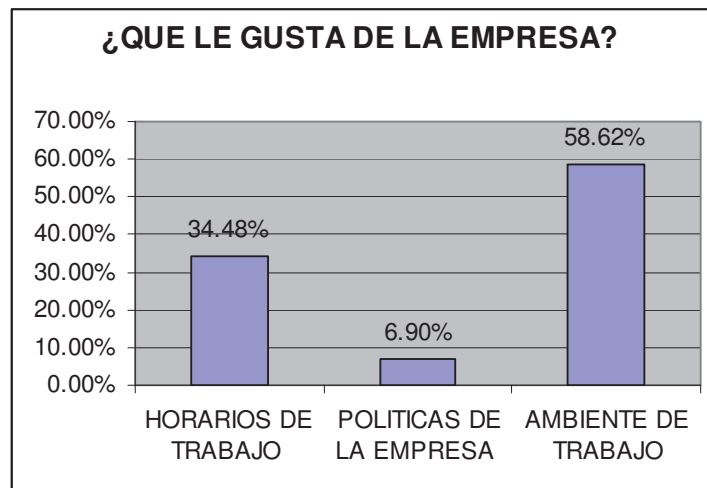
La **planeación estratégica** es responsabilidad de los altos directivos.

La **planeación táctica** consiste en formular los planes a corto plazo que deben realizarse en las diversas partes del organismo social. Los planes tácticos son específicos en cuanto a los resultados que se deben obtener expresados en tiempo, dinero, cantidades, porcentajes, unidades, volumen, etc.

La ejecución de los planes tácticos sirven de apoyo y avance par lograr los resultados que se esperan en la planeación estratégica, por lo que debe existir coordinación entre la planeación táctica y estratégica; conforme a la teoría de sistemas, la planeación estratégica es el sistema y los planes tácticos los subsistemas. La planeación estratégica es responsabilidad de los altos directivos, la planeación táctica es de los jefes de cada área o departamento.

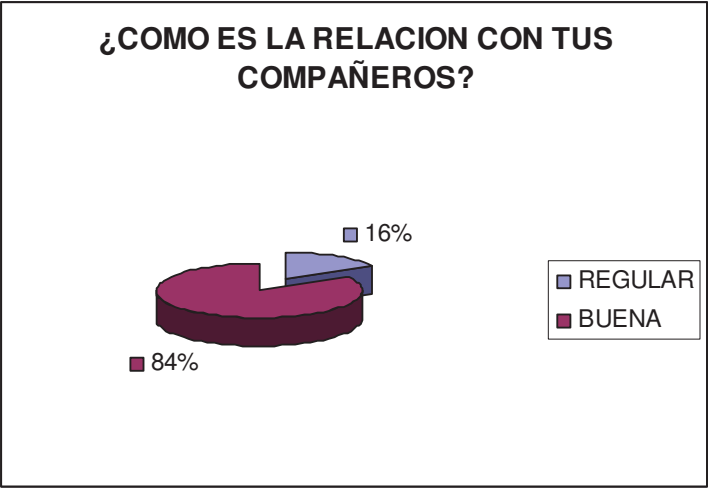
5.2 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE FOTO NUCLEO MAR

Una vez que conocemos todos los pasos de la planeación en la administración analizamos cada uno de los pasos como se deben de llevar a cabo y nos apoyamos en algunas encuestas realizadas a nuestros empleados y clientes para ver las necesidades de la empresa y las cuales nos arrojaron las siguientes graficas.



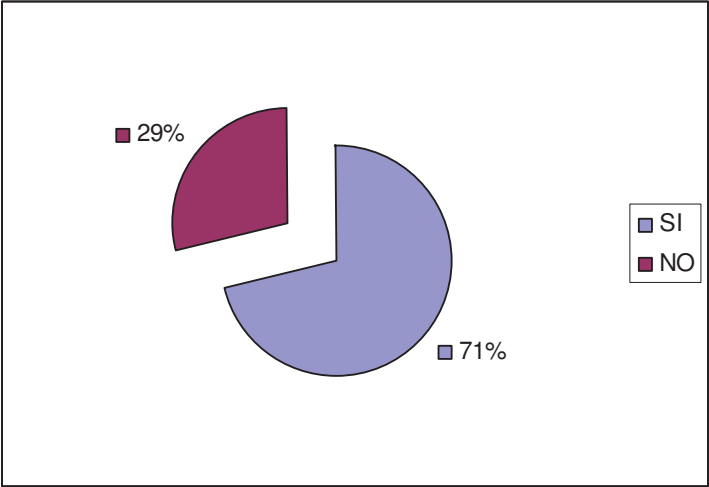
Esta grafica nos muestra los puntos débiles en los cuales vamos a trabajar que **es la elaboración de las políticas de la empresa** y dársela a conocer al empleado al momento de la inducción

otros resultados que nos arrojaron las encuestas nos deja ver que la relación laboral que existe en la empresa



La relación laboral que se tiene con sus compañeros de trabajo en general es buena y ese 16% existente considerada como regular la podemos mejorar, con el conocimiento de políticas y reglas.

¿Conoce el reglamento de la empresa?



Esta ultima grafica nos demuestra que urge la elaboración de políticas y reglamento de foto nucleo mar ya que es un 71% de los empleados de la empresa los que ignoran el reglamento de la empresa y esta ignorancia nos puede ocasionar:

Conflictos laborales

Inconformidades

Bajas ventas

Desperdicio de recursos humanos y materiales

Baja motivación laboral

Etc, etc.

En toda organización es vital fijar una norma de acción general, en la cual se inspiren los medios que habrán de consignarse en los programas y respuestas, y a la vez un medio de impulsión, interpretación y control de la eficiencia en materia personal.

Una **política general de personal** trata de los criterios generales que sirven para orientar la acción, al mismo tiempo que se fijan los limites y enfoques bajo los cuales aquella habrán de realizarse.

En base a los resultados que me arrojaron las encuestas reflejadas en las graficas anteriores, diseñe el manual de políticas y reglas de FOTO NUCLEO MAR, S.A DE C.V., el cual le presento a continuación:

5.3 MANUAL DE POLITICAS Y REGLAS DE FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V.

POLITICAS Y REGLAMENTOS DE LA EMPRESA



FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V.

Av. constitución de 1814 #118 Nte., colonia centro, Apatzingan, Michoacán, México.

tels. (453)53 4 38 60, fax (453)53 4 61 72

www.fotonucleo.com.mx

5.3.1 MISION:

Contribuir a las necesidades de comunicación y entretenimiento de nuestros clientes, a través, de productos y servicios de calidad, en telefonía celular, fotografía y electrónica.

5.3.2 VISION:

Mantenernos como una empresa líder en la comercialización de productos fotográficos, telefonía celular y generando estrategias que permitan un posicionamiento en los mercados estatales y nacionales. Que conlleve a un desarrollo regional sustentable.

Conduciremos nuestro negocio con ética, en un medio ambiente sano y con seguridad, proporcionando a nuestros empleados oportunidades para crecer y desarrollarse con comunicaciones abiertas, trato justo, trabajo en equipo y reconocimiento a sus logros.

5.3.3 PRINCIPIOS QUE GUIAN NUESTRO TRABAJO

- _Calidad de Vida en el Trabajo
- _Capacitación Continua de Nuestros Colaboradores
- _Oportunidad de Desarrollo
- _Productividad/Metas
- _Mantenimiento y Mejoras Continua
- _Seguridad/Orden y Limpieza

NUESTRO COMPROMISO

- tenemos un compromiso continuo con:
- Nosotros mismos
- Con nuestros clientes
- Con el público en general

A continuación se mencionan los nuestros Principios de FOTO NUCLEO MAR, S.A. DE C.V.

5.3.3.1 Principio: No. 1

Cumplimientos con las Leyes y Reglamentos del Centro de Trabajo

Nuestra empresa FOTO NUCLEO MAR. deberá cumplir con las leyes y reglamentos de todas las localidades donde lleven a cabo sus operaciones:

OBLIGACIONES LABORALES DE LA EMPRESA

Las obligaciones laborales de la empresa son: pagar las cuotas obrero-patronales al IMSS, pagar la prima de antigüedad, hacer aportaciones al infonavit y pagar la participación de las utilidades.

La participación de las utilidades debe pagarse dentro de los 60 días al pago del impuesto sobre la renta correspondiente.

las aportaciones al infonavit se calculan aplicando el 5% al salario integrado de cada trabajador.

la prima de antigüedad consiste en el pago de 12 días de salario con tope legal por cada año de antigüedad cuando termine el contrato de trabajo.

5.3.3.2 Principio: No. 2

Prohibición del Trabajo Forzado

Nuestra empresa, FOTO NUCLEO MAR no empleará trabajadores forzados o involuntarios bajo contrato u otros.

5.3.3.3 Principio: No. 3

Prohibición del Trabajo de Menores

FOTO NUCLEO MAR no contratará trabajadores menores de 18 años o edad que interfiera con la escolaridad obligatoria, o bajo edad mínima establecida por la ley.

5.3.3.4 Principio: No. 4

Prohibición de Acoso o Abuso

FOTO NUCLEO MAR Proporcionara un ambiente de trabajo libre de acoso, abuso o del castigo corporal de cualquier forma.

5.3.3.5 Principio: No. 5

Compensación Y Beneficios

FOTO NUCLEO MAR pagará el total de remuneraciones mínima requerida por ley, incluyendo salarios obligatorios y otros.

5.3.3.6. Principio: No. 6

Jornada de Trabajo

Las horas trabajadas cada día y los días trabajados cada semana no excederán los límites legales establecidos, también nuestra empresa FOTO NUCLEO MAR proveerá al menos un día libre o de descanso por cada siete días, excepto cuando sea necesario para cumplir con necesidades urgentes del negocio.

5.3.3.7 Principio: No. 7

Prohibición de Discriminación

Nuestra empresa FOTO NUCLEO MAR empleará, pagará, promoverá y despedirá trabajadores en base a sus capacidades y habilidades para desempeñar el trabajo, no basado en características o creencias personales.

5.3.3.8 Principio: No. 8

Salud y Seguridad

Nuestra empresa FOTO NUCLEO MAR proveerá un ambiente de trabajo seguro y que no sea perjudicial a la salud

5.3.3.9 Principio: No. 9

Libertad de Asociación

Nuestra Empresa FOTO NUCLEO MAR reconoce y respeta el derecho legal de libre Asociación a organizaciones Sociales, culturales o Deportivas

5.3.3.10 Principio: No. 10

Respeto al Medio Ambiente

Nuestra empresa FOTO NUCLEO MAR. cumplirá con las reglas, normas y regulaciones ambientales que apliquen a nuestras operaciones y observará prácticas ambientales conscientes

5.3.3.11 Principio: No. 11

Cumplimientos con Leyes de Aduanas

Nuestra empresa FOTO NUCLEO MAR cumplirá con las leyes de aduana que le apliquen y en particular, establecerá y mantendrá programas para el cumplimiento con leyes aduaneras relacionadas al embarque ilegal de productos.

5.3.3.12 Principio: No. 12

Interdicto de Drogas

Nuestra empresa FOTO NUCLEO MAR cooperará con agencias antidrogas locales, nacionales y extranjeras para prevenir el embarque ilegal de drogas.

5.4 INTRODUCCION A LAS NORMAS Y REGLAMENTOS INTERNOS

Plácenos darles la bienvenida como empleado de FOTO NUCLEO MAR. A continuación detallaremos las normas y reglamentos que regirán su condición de empleado. Estas normas y reglamentos han sido recopilados para indicar sus deberes y responsabilidades.

Los objetivos principales son los siguientes:

- A) Uniformidad de criterio en nuestras relaciones laborales
- B) Concientización sobre normas de conductas que deben identificar a nuestros colaboradores.
- C) Conocimientos de las condiciones de trabajo que rigen nuestra empresa

Este reglamento podrá ser modificado de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo vigente.

5.4.1 REQUISITOS DE ADMISION A LA EMPRESA

El personal de nivel Operativo será elegido mediante una entrevista previa, para determinar si califica para aplicarle el proceso completo de la selección, de ser elegido le serán aplicadas las pruebas de habilidades y destrezas, incluyendo las pruebas de maquinas.

El personal de nivel Técnico _ profesional, le serán aplicadas las pruebas Psicometrías según la posición solicitada, previo a cualquier entrevista, y así continuar el proceso.

Los documentos a depositar en nuestras oficinas de Recursos Humanos son los siguientes:

- Cedula de Identidad Personal
- Cartas de Referencias Laborales
- Certificado de Estudio o de Capacitación
- Llenar Solicitud de Ingreso
- Comprobante de domicilio
- Copia de identificación oficial
- Carta de no antecedentes penales

Después de cumplidos los requisitos arriba señalados, el solicitante seleccionado será admitido en la empresa y durante los tres (3) primeros meses estará recibiendo entrenamientos concerniente a sus funciones seguidos los lineamientos de formación técnico profesional, amparados en los artículos 255, 256, y 257 del Código de Trabajo Vigente.

Si aun recibiendo el entrenamiento requerido para el buen desempeño de sus funciones el empleado no adquiere la eficiencia en el trabajo de acuerdo a los parámetros de la empresa, se le considerara como no apto para seguir trabajando y se dará por terminado el contrato de trabajo, sin perjuicio al pago de sus prestaciones si sobrepasara el limite de tres meses en la empresa.

En ningún caso el empleado contratado recibirá una retribución menor al salario mínimo establecido por Ley.

Los empleados promovidos a otras posiciones cuyo salario mínimo es mayor al que el empleado esta devengando al momento de la promoción, entraran en un periodo de entrenamiento no mayor de tres meses para poder devengar el salario de la nueva posición.

5.4.2 HORARIO:

La jornada de trabajo de 48 horas a la semana, podrá ser distribuida o variada por la Empresa de acuerdo a circunstancias y necesidades. Sin que se altere el derecho de descanso de 36 horas (Art. 163).

Lunes a sábado entrada 9:00 a.m. salida 8:00 p.m. dando 3 hrs para comer.

Domingo de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

Dando de descanso $\frac{1}{2}$ día rotándolo según calendario del departamento.

5.4.3 REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA:

La empresa dispone del sistema para registrar tanto la entrada como la salida del personal; este sistema permiten el libre acceso del personal, ofreciéndole la facilidad de sus registros de ponchadas, evitando así posible inconvenientes con su pago semanal y calculo de su eficiencia. Este sistema es personalizado ya que su registro se hace mediante la huella digital de cada trabajador y esta diseñado para estos fines, no deben usar ninguna otro medio de registro.

5.4.4 IDENTIFICACION

La empresa provee de un carné de identificación a cada trabajador, el cual contiene su fotografía y su número de ficha.

El empleado debe usar su carné de identificación y fijarlo en un lugar visible de la parte superior de su ropa o vestido, mientras este en el recinto de la compañía. El trabajador es responsable de cuidar su carné de que no se deteriore o pierda, y en caso de suceder deberá reportarlo de inmediato a Recursos Humanos, quien le emitirá otro carné. En los casos de perdida del mismo o mal uso; el trabajador cubrirá el costo del mismo.

5.4.5 JORNADA DE TRABAJO:

La jornada ordinaria de trabajo, es de 44 horas semanales, de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo vigente.

El trabajador deberá asistir con puntualidad a nuestra empresa, cualquier inconveniente que se presente que le impida cumplir con su puntualidad, deberá comunicarlo de inmediato a Recursos Humanos y presentar la evidencia de lugar.

El trabajador deberá estar en su puesto de trabajo a la hora exacta del inicio de su jornada. Todo empleado debe cumplir con el horario establecido en la empresa; toda ausencia sin un permiso autorizado de la compañía o sin una justificación evidente, será tratada según el artículo 88 del Código de Trabajo ordinal 11, Art. 58 y Art. 44 Ord. 2do.

Los permisos de ausencias que no son emergencias, deben solicitarse con uno o dos días de anticipación dependiendo del caso.

El trabajador no deberá detener sus labores antes de su hora, tanto del almuerzo como de la finalización de la jornada de trabajo, una violación a esta norma se considera como una falta disciplinaria y será sancionada según lo establecido en el Art. 88 y Art. 44 de el Código de Trabajo.

El empleado deberá permanecer en su área de trabajo y solo pararse en caso de necesidad y cuando tenga que hacerlo avisara a su líder del modulo o al superintendente.

5.4.5.1 HORAS EXTRAORDINARIAS:

Las mismas se pagaran conforme a lo establecido en el código de trabajo:

Más de 44 hrs. Hasta 68 hrs.; se pagarán a un 35% sobre el valor de la hora normal.

Más de 68 hrs. a la semana; se pagaran 100%(el doble de hora normal).

5.4.6 DIAS FERIADOS:

Los días feriados son los declarados por ley como tales. En caso necesario y de mutuo acuerdo entre el empleador y el trabajador, se trabajara el día feriado y en este caso se pagara el salario ordinario aumentado en un 100%, conforme lo establece el Código Laboral Vigente.

5.4.7. SISTEMA DE PAGO:

La empresa cuenta con un moderno sistema computarizado a través de los cuales se alimenta el sistema de nomina; por lo tanto es indispensable para el personal registrar tanto su entrada como su salida de la empresa.

Las modalidades de pago al personal son las siguientes:

1. / Por sueldo fijo
2. / Por horas
3. / Por producción (eficiencia)

El pago al personal se realizara los viernes, tanto para el personal que cobra por tarjeta Bancaria como al personal que cobra por cheque.

Días antes al pago se le entrega al personal un comprobante preliminar, en el cual se le indicara los conceptos y montos devengados, los descuentos de ley y los que el trabajador haya autorizado. Este preliminar se entrega para que el trabajador lo verifique y si tiene algún tipo de reclamación esta se procese a tiempo.

5.4.8 BENEFICIOS DEL PERSONAL:

Como parte de los beneficios disponibles, nuestros empleados tendrán derecho a:

CAPACITACION:

La empresa le facilita a su personal la oportunidad de capacitarse en todo lo concerniente a la posición que desempeña en la empresa, , donde solo se requiere la disposición del empleado a desarrollarse al nivel de competitividad de la empresa.

PROMOCIONES INTERNAS:

Nuestra empresa cuenta con un sistema de promociones internas donde el empleado con disposición a crecer y desarrollarse en la compañía, tiene la oportunidad de ocupar o ascender a otras posiciones, responsabilizándose la empresa a entrenar y capacitar a este empleado en su nueva posición.

RECONOCIMIENTOS POR MES:

1. / Premio en efectivo y reconocimiento a final de cada mes, al modulo con mayor producción y mejor calidad, se reparte este premio en partes iguales entre todos los integrantes del modulo que participaron en ese mes a premiar.

2. / Premio a los empleados del mes: la empresa escoge al final de cada mes dos empleados (no integrantes de módulos), por concepto de disciplina y eficiencia, otorgándole a estos un premio en efectivo y un reconocimiento por el sistema de información de la empresa.

3. / Celebraciones y felicitaciones de cumpleaños: en el día de su cumpleaños al empleado se le felicita y se le decora su lugar de trabajo y al final de cada mes se celebran todos los cumpleaños de ese mes, donde además se realiza un sorteo o rifa de regalos entre todos los festejados.

OTROS BENEFICIOS ADICIONALES DE LA EMPRESA:

1 / A las empleadas administrativas la empresa le paga su salario completo durante el periodo pre y post – natal.

2. / Facilidades de prestamos para casos de emergencias.

3. / Ordenes de compras en algunas festividades especiales.

4. / Uniformes al personal que lo requiera.

5. / Graduación y reconocimientos a módulos por logro de meta al 100%

OTROS BENEFICIOS (POR LEY):

1. / Seguro Social: El empleado disfruta del Seguro Social según lo establecido por ley, el trabajador solo aportara la cuota fijada por ley y la empresa la otra parte correspondiente.

2. / Salario de Navidad: Según lo establecido por la ley, el salario de navidad equivale

a la doceava parte de los salarios ordinarios ganados durante el año calendario hasta un máximo de cinco (5) salarios mínimo establecido por la Ley vigente.

3. / Vacaciones: todos los empleados tendrán derecho al disfrute de vacaciones pagadas, según lo establecido por ley.

4. / Maternidad: la empleada protegida por la ley de Seguro Social recibirá el pago de la mitad de su sueldo correspondiente al reposo PRE y post – natal equivalente a 12 semanas.

5. / Licencias con Disfrute de salario:

_5 días por celebración de matrimonio

_3 días por fallecimiento de abuelo, padre, hijo y esposa(o)

_2 días por alumbramiento de la esposa o de la compañera registrada

5.4.9 HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL

Todo empleado será responsable de preservar las normas de Higiene y Seguridad de la Empresa, enumeradas a continuación:

1. / Cumplir con las reglas de Seguridad colocadas en su área de trabajo (si el caso lo amerita) o en los murales informativo de la compañía.

2. / Reportar cualquier riesgo que ponga en peligro a algún compañero a la empresa. Ejemplo: derrame de agua en el piso, cables sueltos, salidas de emergencia obstruidas, maquinas sin protectores, equipo dañado, fumar, etc.

3./ la presentación debe de ser impecable, maquillada, bañados, etc.

4. / El cabello debe utilizarse recogido para evitar que sea atrapado en alguna maquina.

5. / Conservar y mantener limpia su área de trabajo, mantener higiénicas las instalaciones sanitarias, tales como: inodoros, lavamanos, etc.

6. / Reportar a su supervisor inmediatamente, toda herida o accidente de trabajo, sin importar la gravedad del mismo.

7. / Esta prohibido fumar dentro de la planta.

8. / Evitar correr dentro de la planta, jugar y cualquier tipo de broma en el área de trabajo

9. / Usar todos los equipos y material de seguridad que amerite su trabajo. Ejemplo: Guantes, Anteojos protectores, mascarillas, Casco, etc.
10. / Apagar las maquinas cuando estas no estén en uso, si esto constituye parte de sus obligaciones asignadas.
11. / No obstruir equipos de emergencia (extintores, salidas, botiquines, paneles eléctricos)
12. / Respete la información de Seguridad que se le suministra: Etiquetas, rótulos, señales, avisos, prohibiciones, etc. El hacer esto, puede salvarle la vida a usted y a sus compañeros.
13. / Relaciónese con sus rutas de evacuación para casos de emergencias (consulte a su superintendente).
14. / No sopletearse, ya que pones en riesgo tu vida.
15. / No llevar comidas y bebidas al área de trabajo
16. / Utilizar las maquinas solo para fines de trabajo
17. / Respetar siempre las señales de: PELIGRO, ALTO VOLTAJE, NO PASE, NO FUME, etc.
18. / Usar zafacones para desperdicios y basuras.
19. / Conozca los procedimientos de emergencia: Incendios (utilice extintor si sabe hacerlo, evacue las instalaciones rápido y sin correr). Temblor (mantenga la calma, apague su maquina, colóquese en un lugar seguro, al finalizar el sismo evacue las instalaciones rápido y sin correr).

20. / La violación por parte del trabajador a cualquiera de las reglas sobre Higiene y Seguridad Industrial, que implique riesgo en la salud o en la integridad física, constituye una falta grave sancionable con el despido.

Los siguientes actos pueden resultar en sanciones disciplinarias, incluyendo círculo disciplinario y hasta el despido.

1./faltar a laborar sin justificación.

2. / Dormir en horas de trabajo

3. / Comer en el área de trabajo

4. / Operar maquinas o equipos sin previa instrucción o permiso

5. / Colocar o quitar notas o avisos del mural de la compañía

7. / Distribuir materiales políticos, religiosos o de cualquier tipo ajenos a la compañía

8. / Hacer entorpecer el normal desenvolvimiento de las labores, mediante actividades conflictivas.

9. / Envolverse en relaciones sentimentales con compañeros o compañeras de trabajo que puedan reñir con la moral, o que afecten el buen desenvolvimiento de las funciones asignadas.

10. / Se prohíbe realizar negocios personales dentro de la empresa. Las rifas, ventas de artículos y prestamos dentro de las instalaciones de la empresa.

11. / Se prohíbe la visita de vendedores, aboneras, novios a la empresa en horas de trabajo.

12. / Los equipos, herramientas y materias primas o elaboradas de la compañía son exclusivamente para los fines de la empresa, no pudiendo ningún trabajador utilizarlas para fines personales ni sacarlas del lugar del trabajo.

5.5 POLITICAS DE LA EMPRESA

5.5.1 OBLIGACIONES:

La empresa se compromete, de conformidad a lo que dispone el Código de Trabajo Vigente a lo siguiente:

1. / Instalar para el servicio de los obreros, botiquines de primeros auxilios.
2. / Mantener la fabrica y sus lugares de ejecución de los trabajos, en las condiciones exigidas por las leyes sanitarias.
3. / Observar las medidas adecuadas y las que fijen las leyes para prevenir accidentes en el uso de maquinarias, instrumentos y material de trabajo.
4. / Tener la debida consideración son sus trabajadores absteniéndose de maltrato de palabra o de obra.
5. / Proporcionar capacitación, adiestramiento, actualización y perfeccionamiento a sus empleados.

5.5.2 RESPONSABILIDADES DE TODO EMPLEADO:

1. / Someterse a reconocimiento medico a petición del empleador, para comprobar que no padece ninguna incapacidad o enfermedad contagiosa que lo imposibilite para realizar su trabajo. Dicho examen estará a cargo del empleador.
2. / Asistir con puntualidad al lugar en que deba presentarse para prestar sus servicios y desempeñarlos en la forma convenida.
3. / Observar rigurosamente las medidas preventivas o higiénicas exigidas por la ley, las dictadas por las autoridades competente y las que indique el empleador, para seguridad y protección personal de ellos o de sus compañeros de labores o de los lugares donde trabajan.
4. / Comunicar al empleador o a sus representantes las observaciones que resulten necesarias para evitar cualquier daño que puedan sufrir los trabajadores o el empleador.
5. / Prestar los servicios necesarios en caso de siniestro o riesgo inminente en que la persona o los bienes del empleador o de algún trabajador estén en peligro, sin que ellos tengan derecho a remuneración adicional.
6. / Observar buena conducta y estricta disciplina durante las horas de trabajo.
- 7./ Guardar rigurosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurran directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimientos por razón del trabajo que ejecuten, así como de los asuntos administrativos reservados cuya divulgación pueda causar perjuicio al empleador tanto mientras dure el contrato de trabajo como después de su terminación.

8. / Conservar en buen estado los instrumentos y útiles que se facilitan para el trabajo, sin que sean responsables de su deterioro normal ni del que se ocasione por caso fortuito, fuerza mayor, mala calidad.

9. / Evitar desperdicio innecesarios en la manipulación de los materiales y devolver al empleador los que no hayan usado.

MEDIDAS INCORRECTAS:

1. / Presentarse a trabajar en estado de embriaguez o en cualquier otra condición análoga.

2. / Portar armas de cualquier clase durante las horas de labor, salvo las excepciones que para ciertos trabajadores establezca la ley.

3. / Hacer colectas en el lugar en que prestan servicios o durante las horas de este.

4. / Usar los útiles y herramientas suministradas por el empleador en trabajo distinto de aquel a que estén destinados, o usarlos sin su autorización.

5. / Extraer de la fabrica, taller o establecimiento útiles del trabajo, materia prima o elaborada sin permiso de la empresa.

5.5.3 ACTOS DE CONDUCTA QUE PUEDEN SER SANCIONADOS CON DESPIDO:

Conforme dispone el artículo 88 del Código de Trabajo, el trabajador podrá ser despedido sin pago de sus prestaciones laborales por lo siguiente:

1. / Inducir a error a la empresa o a su representante pretendiendo tener condiciones que no posee o presentando referencias y certificados personales o profesionales cuya falsedad se compruebe luego.
2. / Por ejecutar el trabajo en forma que demuestre su incapacidad e ineficiencia o falta de dedicación a las labores para las cuales ha sido contratado.
3. / Por dos ausencias consecutivas en una misma semana o dos en un mismo mes, sin que exista una causa que justifique dichas faltas.
4. / Poner letreros en los baños o arruinar las instalaciones sanitarias.
5. / Por ocasionar intencionalmente, perjuicios materiales en los edificios, obras, maquinarias, herramientas, materia prima, producto y demás objetos relacionados con el trabajo.
6. / Por revelar el empleado los secretos de fabricación o dar a conocer asuntos de carácter confidencial en perjuicio de la empresa.
7. / Por imprudencia o descuido inexcusable que afecten la seguridad del taller, oficina u otro centro de la empresa o de persona que allí se encuentren.
8. / Por falta de dedicación a las labores, para las cuales ha sido contratados, o por cualquier otra falta grave a las obligaciones que el contrato imponga al trabajador.
9. / Por negarse a utilizar los equipos de protección que se le asigne como prevención de daños por accidentes.

10. / Por extraer productos, herramientas, documentos o cualquier otra propiedad de la compañía, sin autorización escrita de la Administración de la empresa.

11. / Por ingerir bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones de la compañía o presentarse a laborar en estado de embriaguez.

12. / Por pelear dentro de la empresa, o en el que comprende las facilidades de las mismas.

13. / Por portar armas de cualquier tipo dentro de las instalaciones de la empresa, salvo que su posición lo requiera.

14. / Por violar el sistema de seguridad de la empresa.

15. / Hostigamiento sexual de personal de Supervisión y Gerentes hacia empleados subalternos (comprobados).

16. / Por incurrir el trabajador durante sus labores en faltas de probidad o de honradez, en actos o intentos de violencias, injurias o malos contra el empleador o algún compañero de labor.

17. / Por cometer el trabajador fuera de servicios, contra el empleador o los parientes que dependen de el o contra los jefes de la empresa, algunos de los actos a que se refiere el párrafo anterior.

18. / Por salir el trabajador durante las horas de trabajo sin permiso del empleados o de quien lo represente y sin haberse manifestado a dicho empleador o a su representante, con anterioridad; la causa justificada que tuviese para abandonar el trabajo.

19. / Por haber sido condenado el trabajador a una pena privativa de libertad por sentencia irrevocable.

5.5.4 SANCIONES DISCIPLINARIAS APLICADAS:

La empresa atendiendo a la buena fe, le ofrece a su personal la oportunidad de corregir su conducta ya sea en violación con la ley o con nuestros Reglamentos Internos; en tal sentido se vale de estas sanciones disciplinarias en la que el trabajador aun puede contar con seguir laborando para nuestra empresa. Estas sanciones son las siguientes:

1. / Amonestaciones: verbal y escrita
2. / Circulo Disciplinario

1. / Amonestación verbal: esta puede ser aplicada directamente por el superintendente. Este tipo de amonestación es considerada para falta leve. Deberá ir una constancia de la misma en el record del empleado.

2. / Amonestación escrita: esta se realiza en la oficina de Recursos Humanos, y es considerada para faltas mayor o faltas leves repetitivas. En los casos de amonestaciones escritas se comunica esta a la Secretaria de Trabajo y se solicita un inspector para corroborar los hechos (si el caso lo amerita).

3./ Circulo Disciplinario: esta medida aplica cuando el empleado incurre en una falta grave en violación al Art. 88 del Código de Trabajo vigente o a los Reglamentos Internos de la empresa otro motivo es el hecho de ser reincidente en alguna falta. Para el empleado ingresar en Circulo Disciplinario deberá estar aprobado por: Gerente General, Gerente de Planta, Gerente de Recursos Humanos y el Superintendente. Un empleado en Circulo Disciplinario, le quedan automáticamente suspendido por un periodo de 4 semanas todos los servicios adicionales de la empresa, así como la participación en cualquier concurso o premiaciones.

Con la finalidad de proporcionarle un excelente ambiente laboral, la empresa tiene un sistema de políticas de puertas abiertas donde el empleado, además de usar los buzones de sugerencias, tiene la facilidad de dialogo y así evitar un clima de trabajo desfavorable, eliminando la intervención de terceros, con siempre tener nuestras puertas abiertas para buscar soluciones a cualquier problema del ambiente laboral que pueda presentársele. Por lo que nueva vez enfatizamos: la gerencia tiene como política *mantener las puertas abiertas*.

a) PROCEDIMIENTOS

Es importante seguir los siguientes pasos al desear tratar cualquier problema:

- 1./ Si su problema es relacionado con el trabajo, dirrúyase primero a su superintendente, por ser su superior inmediato conoce mas sobre las obligaciones y responsabilidades que a Usted le aplican y podrá darle una asistencia mas inmediata con la solución a su problema.
2. / Si su situación o problema es de índole personal y su superintendente no tenga las soluciones para ello, el le remitirá a las oficinas de Recursos Humanos y este ultimo trabajara con la búsqueda de solucionarle del mismo.
3. / Solo en los casos no contemplados en nuestra políticas y que son de fuerza mayor; es cuando Usted podría tener un periodo mayor de espera a la solución de sus problemas, necesitando la intervención de otros niveles de la empresa.

b) **CONSTANCIA**

Doy constancia de haber recibido un entrenamiento de este Reglamento Interno de la empresa (políticas y Reglamento de FOTO NUCLEO MAR) con sus principios recibiendo a la vez un ejemplar del mismo. El cual confirmo haber entendido y comprendido en todas sus partes.

Atentamente,

Nombre: _____ Cédula: _____

Ficha: _____

Apatzingan, Michoacán, a los _____ días del mes de _____ del
año _____.

CAPITULO VI

PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE LA INTEGRACION EN FOTO NUCLEO MAR

CAPITULO VI

PROPUESTA PARA LA APLICACIÓN DE LA INTEGRACION EN FOTO NUCLEO MAR

6.1 INTRODUCCIÓN

La administración de recursos humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve. No se debe olvidar que las organizaciones dependen, para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. Puede decirse, sin exageración, que una organización es el retrato de sus miembros

Al igual que en la mayoría de los componentes de la Administración, el Reclutamiento es un procedimiento que tiene pautado determinados fines o bien definida una tarea específica.

EL RECLUTAMIENTO: es el proceso que permite identificar e interesar a posibles candidatos capacitados para que ocupen una vacante.

Veremos que existen dos tipos de reclutamientos:

1. **interno.**
2. **externo.**

Hablamos del reclutamiento interno cuando la organización no acude a órganos externos para el reclutamiento.

el externo ocurre cuando la organización se auxilia de los factores externos comunicativos (televisión, prensa, internet, radio, etc.) para lograr captar el mayor número de reclutas. Vale la pena decir, "reclutar" no significa la selección directa del trabajador como tal. "Se pueden reclutar cincuenta, pero sólo se seleccionará uno".

6.2 PROCESO DE RECLUTAMIENTO.

Es el primer paso para proporcionar recursos humanos apropiados a la organización una vez que se ha abierto una vacante.

El reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar una vacante. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.

Los métodos de reclutamiento son muy variados y en la mayoría de los países no se encuentran sujetos a limitaciones legales, salvo las obvias constricciones que obligan a actuar en

Por lo general, los reclutadores llevan a cabo varios pasos. El reclutador identifica las vacantes mediante la planeación de recursos humanos o a petición de la dirección.. Se referirá tanto a las necesidades del puesto como a las características de la persona que lo desempeñe, poniéndose en contacto con el gerente que solicito el nuevo empleado.

6.2.1 LIMITACIONES DEL RECLUTAMIENTO

Los reclutadores deben considerar el entorno en que habrán de moverse. Estas limitantes son impuestas por la organización, el reclutador y el medio ambiente externo. Los elementos más importantes que influyen en el entorno son:

- a. Disponibilidad interna y externa de recursos humanos
- b. Políticas de la compañía
- c. Planes de recursos humanos
- d. Prácticas de reclutamiento
- e. Requerimientos del puesto
- f. Condiciones ambientales

6.2.2 MEDIOS DE RECLUTAMIENTO

Son las diferentes formas que se utilizan para enviar el mensaje e interesar a los candidatos y así, atraerlos hacia la organización.

Los medios son:

- a) Requisición de personal al sindicato
- b) la solicitud oral o escrita hecha a los trabajadores.
- c) El periódico
- d) La radio y televisión
- e) Los folletos y boletines
- f) Proceso de selección.

Se ha comprobado ya que las fuentes de reclutamiento son las áreas del mercado de recursos humanos exploradas por los mecanismos de reclutamiento. existen dos medios de reclutamiento: **interno y externo**.

El reclutamiento se denomina **externo** cuando tiene que ver con candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas, y su consecuencia es una entrada de recursos humanos.

6.2.3 RECLUTAMIENTO INTERNO

Se denomina **interno** cuando implica candidatos reales o potenciales empleados únicamente en la propia empresa, y su consecuencia es un procesamiento interno de recursos humanos.

6.2.3.1 VENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO INTERNO

Es más económico para la empresa, pues evita gastos de aviso de prensa u honorarios de empresas de reclutamiento, costo de recepción de candidatos, costos de admisión, costos de integración de nuevos empleados, etc.;

Es más rápido, dependiendo de la posibilidad de que el empleado se transfiera o se ascienda de inmediato,

Presenta mayor índice de validez y de seguridad, puesto que ya se conoce al candidato, se le evaluó durante cierto período y fue sometido al concepto de sus jefes; en la mayor parte de las veces, no necesita período experimental, integración, ni inducción en la organización o de informaciones amplias al respecto. Es una poderosa fuente de motivación para los empleados, pues éstos vislumbran la posibilidad de progreso dentro de la organización, gracias a las oportunidades ofrecidas a quienes presentan condiciones para un futuro ascenso;

Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal, teniendo presente que las oportunidades se ofrecerán a quienes realmente demuestren condiciones para merecerlas.

6.2.3.2 DESVENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO INTERNO

Exige que los empleados nuevos tengan condiciones de potencial de desarrollo para poder ascender, al menos, a algunos niveles por encima del cargo donde están ingresando, y motivación suficiente para llegar allí; si la organización realmente no ofrece oportunidades de progreso en el momento adecuado, se corre el riesgo de frustrar a los empleados en su potencial y en sus ambiciones, causando diversas consecuencias, como apatía, desinterés, o el retiro de la organización con el propósito de aprovechar oportunidades fuera de ella;

Puede generar un conflicto de intereses, ya que al explicar las oportunidades de crecimiento dentro de la organización, tiende a crecer una actitud negativa en los empleados que por no demostrar condiciones.

6.2.4 RECLUTAMIENTO EXTERNO

El reclutamiento es externo cuando al existir determinada vacante, una organización intenta llenarla con personas extrañas, vale decir, con candidatos externos atraídos por las técnicas de reclutamiento.

Están representadas por:

- bolsas de trabajo de escuelas, universidades, asociaciones.
- oficinas de colocación.
- otros empleos
- por el público en general.

6.2.4.1 VENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO EXTERNO

Trae "sangre nueva" y nuevas experiencias en la organización, la entrada de recursos humanos ocasiona siempre una importación de ideas nuevas y diferentes enfoques acerca de los problemas internos de la organización.

Renueva y enriquece los recursos humanos de la organización sobre todo cuando la política consiste en recibir personal que tenga idoneidad igual o mayor que la existente en la empresa;

Aprovecha las inversiones en preparación y en desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos.

6.2.4.2 DESVENTAJAS DEL RECLUTAMIENTO EXTERNO

Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos con anuncios de prensa, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios y obligaciones sociales del equipo de reclutamiento, material de oficina, formularios, etc.

En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno, ya que los candidatos externos son desconocidos y provienen de orígenes y trayectorias profesionales que la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud. A pesar de las técnicas de selección y de los pronósticos presentados, las empresas por lo general dan ingreso al personal mediante un contrato que estipula un período de prueba, precisamente para tener garantía frente a la relativa inseguridad del proceso.

El proceso de reclutamiento termina cuando tienes una cantidad suficiente de candidatos que solicitan el puesto. El siguiente paso sería entonces hacer la selección de personal.

6.2.5 PROPUESTA DE RECLUTAMIENTO

Es seguir estos sencillos 4 pasos:

- 1) Identificar el puesto vacante.
- 2) Pensar en los posibles lugares en donde puedas encontrar al tipo de personal que necesitas para el puesto.
- 3) Elegir los medios para acercarte a los candidatos
- 4) Cuando el candidato se presenta a solicitar el puesto, hacerle llenar una solicitud de empleo.

Paso 1: Identificar el puesto vacante.

Aunque este paso parezca obvio no lo es. Para ejecutar claramente este paso es necesario que tengas tus descripciones de puesto actualizadas.

FORMATO DE REQUISICION DE PUESTO

Los puntos que debe tener una requisición de puesto son los siguientes:

- nombre del puesto.
- área a la que pertenece:
- lugar físico en la que se realiza el trabajo:
- a quien reporta:
- personas que reportan al puesto (numero y quienes):
- formación académica mínima requerida para el puesto:
- experiencia requerida (en tiempo y área)
- características especiales del puesto:
- principales funciones del puesto:
- características de personalidad ideales para el puesto(habilidad verbal, pulcritud, orden, etc)

*una vez elaborada la requisición de puesto, pasaremos al proceso de reclutamiento.

Paso 2: posibles lugares para encontrar personal

Ubicar los lugares para encontrar el personal te ayuda a cubrir con mayor rapidez la vacante.

Lugares a buscar:

1-en la misma empresa: debemos de preguntarnos si algunos de nuestros empleados esta apto para cubrir la vacante y es necesario consultar los formatos de plan de carrera de tus empleados.

2- uso de anuncios :se pueden publicar en la misma empresa, en periódicos y revistas de la localidad.

3- bolsas de trabajo: normalmente la universidades, tecnológicos y escuelas tienen un servicio en el que las personas pueden ir a dejar sus datos para que las empresas consulten esta cartera de candidatos y puedan ponerse en contacto con ella.

4- corre a voz: dile a tus empleados, amigos y familiares que necesitas personal.

Paso 3. Elegir los medios para acercarte a los candidatos

Ya sea cubrir la vacante con personal de tu misma empresa esto motiva a tu personal. O hacer uso de los anuncios. Si te decides por este medio el anuncio debe de contener los siguientes elementos:

- Tipo o nombre de la empresa
- Puesto.
- Descripción breve del puesto:
- Requisitos; edad, sexo, escolaridad, experiencia, etc.
- Como pueden ponerse en contacto contigo.
- Que ofreces como empresa(sueldo atractivo, prestaciones superiores a las de ley)

O bolsas de trabajo si te decides por este medio, infórmate que instituciones cuentan con este servicio. Busca las que tengan áreas de estudio del giro de tu empresa.

PASO 4: Que el candidato llene la solicitud de empleo.

Cuando el candidato se presente pídale que llene una solicitud de empleo y anéxale este pequeño cuestionario.

CUESTIONARIO PARA LA SOLICITUD DE EMPLEO

* ¿ CONOCE LA EMPRESA?

SI No

* ¿ POR QUE LE INTERESA TRABAJAR CON NOSOTROS?

* ¿ CONOCE NUESTROS PRODUCTOS/SERVICIOS?

SI NO

* ¿Qué OPINA DE ELLOS?

* ¿QUE SUELDO QUISIERA USTED GANAR Y POR QUE?

6.3 PROCESO DE SELECCIÓN

Elegir a un futuro empleado para cubrir un puesto vacante es quizás una de las tareas que mayor dificultad presenta.

En general las empresas pequeñas no cuentan con personal especializado que pueda evaluar objetivamente a un candidato.

Actualmente la problemática a la que se enfrentan los empresarios es que la gente no quiere entrarle al trabajo, con ganas y empuje, pero sobretodo, con responsabilidad.

Aunque parece que tienes buenos candidatos para ocupar los puestos, por sus conocimientos, experiencias, habilidades o incluso, excelentes recomendaciones, cuando los contratas, su nivel de eficiencia deja mucho que desear en el desempeño del trabajo.

El proceso que facilita la buena elección de candidatos se llama SELECCIÓN y concluye cuando contratas a una de las personas que solicito el trabajo.

Selección de personal: es el proceso mediante el cual se evalúan capacidades, experiencias y habilidades de un candidato en relación a un puesto vacante, para elegir el mas apto.

Una buena selección apoya el crecimiento y el buen funcionamiento de una empresa, ya que los recursos humanos son el factor esencial para una buena productividad.

Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de contratar y consumen cierto tiempo.

El proceso se inicia en el momento en que una persona solicita un empleo y termina cuando se produce la decisión de contratar a uno de los solicitantes.

6.3.1 Objetivos y desafíos de la selección de personal

Los departamentos de personal emplean el proceso de selección para proceder a la contratación de nuevo personal. La información que brinda el análisis de puesto proporciona la descripción de las tareas, las especificaciones humanas y los niveles de desempeño que requiere cada puesto; los planes de recursos humanos a corto y largo plazos, que permiten conocer las vacantes futuras con cierta precisión , y permiten asimismo conducir el proceso de selección en forma lógica y ordenada, y finalmente, los candidatos que son esenciales para disponer de un grupo de personas entre las cuales se puede escoger. Estos tres elementos determinan en gran medida la efectividad del proceso de selección

Las entrevistas permiten la comunicación en dos sentidos: los entrevistados obtienen información sobre el solicitante y el solicitante la obtiene sobre la organización.

PASOS PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

1. **DEPURAR LAS SOLICITUDES**
2. **EVALUAR A LOS CANDIDATOS USANDO LAS SIGUIENTES TECNICAS**
 - A) Entrevista personal.
 - B) Exámenes de habilidades o conocimientos.
 - C) Evaluación psicotécnica.
3. **VERIFICAR REFERENCIAS**
4. **DECIDIR A QUIEN CONTRATAR.**

6.3.2 PROPUESTA DE SELECCIÓN

Paso 1: DEPURAR LAS SOLICITUDES.

Analizar los datos de las solicitudes es el primer paso.

Escoger las solicitudes que van acordes con tus necesidades . los aspectos a tomar en cuenta son:

Distancia entre el domicilio y el lugar de trabajo.

Escolaridad

Experiencia en el área

Experiencia laboral

Sueldo que solicita

Otro aspecto importante es el llenado de la solicitud, si esta limpia en orden, si tiene fotografía y su legibilidad en la escritura estos detalles dicen mucho de la personalidad del individuo.

Escoge las solicitudes que te parezcan mas viables mínimo tres y máximo cinco, analízalas nuevamente y concreta una cita con cada uno de los candidatos para que los entrevistes.

Paso2: Evaluación de los candidatos.

Se realiza utilizando tres herramientas.

La entrevista

Los exámenes de habilidades de conocimientos

La evaluación psicotécnica

GUIA PROPUESTA PARA REALIZAR LA ENTREVISTA.

La entrevista es el punto central del proceso de selección.

1.- propiciar un ambiente adecuado para realizarla.

Cuida que tengas el tiempo suficiente para realizarla sin interrupciones, que tu estés relajado y con disposición de escuchar.

El lugar de la entrevista debe de ser tranquilo, sin ruidos excesivos, siéntate frente al candidato para facilitar la comunicación así te permitirá ver mejor como se conduce tu candidato.

Cita a tu candidato en días y horas precisas, organízate no hagas esperar a la persona, debes transmitir a tus empleados la formalidad y profesionalismo de tu empresa.

Es importante que tengas claro cual es el perfil de la persona que buscas para ese puesto.

Tu entrevista debe de ser orientada a conocer y verificar si tu candidato cuenta con las habilidades y características suficientes para realizar ese trabajo.

debes anotar acerca de los datos que te va proporcionando el candidato. Así no de no pasar desapercibido algún dato importante.

ASPECTOS DE UNA ENTREVISTA DE SELECCIÓN.

- a) entrada
- b) experiencia de trabajo.
- c) Desarrollo académico
- d) Área familiar
- e) Área personal
- f) Expectativas laborales

GUIA DE ENTREVISTA

A) ENTRADA:

Desde el principio debes de dirigirte al entrevistado “de usted”. Preguntarle como se entero del empleo y que le interesó.

B) EXPERIENCIA DE TRABAJO

Esta nos proporciona una visión del desarrollo laboral del candidato y nos permite conocer:

Lo que se debe de preguntar:

Cual fue el trabajo que mas le agrado y por que

Cual fue el trabajo que mas le desagrado y por que

Con cual jefe se sintió trabajando mas a gusto y por que

Con cual jefe se sintió trabajando mas a disgusto y por que

Pregunte si el candidato prefiere trabajar solo o en grupo.

Esto nos permite conocer la estabilidad en el trabajo, las actividades que se le facilitan, el nivel de experiencia real que posee, en relación al puesto que solicita, como se relaciona con sus compañeros de trabajo y las posibles dificultades que tenga al interactuar.

C) DESARROLLO ACADEMICO.

es importante conocer el grado de escolaridad que posee el candidato para saber si es congruente con los intereses de la empresa.

las preguntas que debes de formular son.

cual fue el ultimo grado de estudios que cursó

por que no continuo estudiando

si existe la inquietud para continuar estudiando y que ha hecho al respecto.

D) AREA FAMILIAR.

Pregunta sobre el área familiar indica el medio en donde se desenvuelve el candidato.

las preguntas que debes de formular son.

Con quien vive, estado civil, edad, escolaridad y ocupación de su pareja.

Edad y escolaridad de sus hijos.

Quien aporta la mayor parte de los ingresos económicos a la casa y cuanto aporta el candidato.

Si apoya moral o económicamente a alguien y por que.

E) AREA PERSONAL

esta nos proporciona los intereses del candidato entre otros aspectos entre ellas su salud.

Las preguntas para formular son las siguientes.

Cuales son sus metas personales y de trabajo.

Cuales son sus pasatiempos favoritos y con que frecuencia los practica

Como es u estado de salud, si padece alguna enfermedad crónica u operación.

Hace cuanto tiempo se hizo el ultimo examen médico y cual fue el resultado.

F) EXPECTATIVAS LABORALES.

Las expectativas laborales indican lo que quiere el candidato de la empresa.

LAS PREGUNTAS SON LAS SIGUIENTES.

¿Cuanto pretende ganar y por que ?

¿Explique en que consiste el trabajo y pregunte por que considera que podría hacerlo.?

¿Preséntele alguna situación de trabajo de mediana dificultad y pregúntale como lo resolvería ?

¿Una vez que has realizado la entrevista y si el candidato te parece adecuado explícale que como parte de procedimiento tendrá que presentar exámenes de habilidades y/o conocimientos para el puesto que solicita?

Archiva las solicitudes, anexando el reporte de tu entrevista

- Examen de conocimiento y habilidades.

Un examen es una prueba cuyo objetivo es valorar hasta donde sea posible de manera objetiva, los conocimientos mínimos requeridos para el puesto para ello es importante que tengas a la mano la descripción del puesto y la requisición.

PASO 3: VERIFICAR REFERENCIAS.

Es fundamental verificar referencias laborales y personales.

Cuando hables con sus jefes anteriores pregúntale:

- si lo conocen y como fue en términos generales su desempeño en el trabajo mientras laboró con ellos.
- Cual fue la causa de su salida y si lo recomiendan o no para el nuevo trabajo.
- Si desea agregar algo mas.

Cuando llames a las personas que lo conocen, pregúntales:

- desde cuando lo conocen
- que tipo de relación llevan
- desde cuando lo conocen
- si lo recomiendan como una persona honrada y confiable para el trabajo.

PASO 4: DECIDIR A QUIEN CONTRATAR.

Se trata de elegir a la persona que pueda desempeñarse mejor en el puesto y en la empresa, esta elección se lleva a cabo con los datos que recabaste en la solicitud, la entrevista y los exámenes de habilidades, conocimientos y la verificación de referencias.

FORMATO COMPLEMENTARIO A LA ENTREVISTA

Califica con rubros utilizando la siguiente escala.

Muy bien bien regular malo.

PRESENTACION:

(como se ve el candidato)

Limpio

Cuidadoso con su arreglo

Puntual

Seguro

Educado

COMUNICACIÓN:

El candidato se expresa con claridad

Comprende lo que se le dice

Es cortés

Es respetuoso

Tiene facilidad de palabra.

INTERES:

Mantuvo una actitud dispuesta en la entrevista

Estuvo atento a preguntas

Hubo disposición para hablar de su experiencia de trabajo

Hubo disposición para hablar de su vida personal

Se intereso por el trabajo.

EVALUACION GENERAL.

Para el puesto el candidato me parece:

comentarios adicionales:

6.4 PROCESO DE INDUCCION

Para muchos patrones la palabra orientación significa enviar a los nuevos empleados a que se les dé una charla de dos horas sobre la historia de la compañía, sus reglamentos y las prestaciones que brinda. Si bien es cierto que todos estos son elementos importantes de la introducción del individuo a su nuevo ambiente de trabajo, no es probable que se puedan asimilar totalmente en un par de horas, ni son tampoco todo lo que se necesita.

Una inducción bien planeada y realizada, dará como resultado menos errores y una mejor comprensión de lo que se espera.

La meta de la inducción es capitalizar el entusiasmo de cada nuevo empleado, manteniéndolo vivo una vez que el trabajo empiece. Cuando la inducción es eficaz, el nuevo empleado será de valioso provecho para la organización.

6.4.1 PROPUESTA DE LA INDUCCION

Un programa comprehensivo de orientación para nuevos empleados consta de tres etapas distintas:

- a) el primer día de trabajo
- b) un programa formal de orientación organizacional
- c) un programa departamental de orientación.

a) El Primer Día De Trabajo

Cuando se presente a trabajar por primera vez el nuevo empleado, dedique unos pocos minutos a tranquilizarlo y establecer una mutua comprensión. Esto se logra usando las mismas técnicas que se utilizaron en el proceso de la entrevista, incluyendo las preguntas y comentarios destinados a romper el hielo.

Después de las primeras palabras de bienvenida, tómese unos minutos para explicarle las actividades programadas para ese día. Si se han planeado muchas cosas, tal vez sea conveniente una agenda escrita a máquina. Si no, bastará con describir brevemente lo que se va a hacer.

en el primer día de trabajo del empleado, dígame cuál es el tratamiento que deben darle a usted.

Para las palabras iniciales de bienvenida se necesitan solamente unos pocos minutos, y sin embargo, las que se han descrito contribuyen grandemente a mostrarle al empleado nuevo lo que es la compañía.

es necesario no olvidar brindarle al nuevo empleado estímulo y apoyo, y ser con él lo más sincero posible.

Es hora de presentar al nuevo empleado a las personas con quienes tendrá que trabajar. Por lo general, éstas estarán todas en el mismo departamento, pero a veces las presentaciones se hacen también a empleados de otras unidades, si es que el empleado nuevo va a tener que entenderse permanentemente con otros departamentos.

Si hay que hacer más de media docena de presentaciones, es buena idea preparar de antemano una lista mecanografiada de los nombres, títulos, ubicación de la oficina o número, y extensión telefónica. Esto contribuirá a que haya menos confusión en la mente del nuevo empleado, quien tendrá así la lista para consultarla después de terminadas las presentaciones.

Habiendo terminado las presentaciones, es hora de mostrarle al nuevo empleado el lugar exacto donde deberá desempeñar sus funciones y explicarle en dónde están situadas todas las dependencias.

Por lo general, se encarga a otro empleado de darle estas explicaciones. Cerciórese de que la persona que se escoja para ello esté completamente familiarizada con la distribución de las oficinas, y de que pueda disponer del tiempo necesario para explicarlo todo.

En la preparación de esta etapa del primer día de trabajo del nuevo empleado debe incluirse una lista de comprobación, a fin de que no se olvide ningún detalle. En esta lista pueden figurar los siguientes puntos:

- Muéstrole al Empleado su Oficina o Escritorio
Es probable que ésta sea la primera vez que ve exactamente dónde va a trabajar. Si va a ocupar un escritorio situado muy cerca de otros empleados, explíquele qué hacen ellos en relación con las responsabilidades que a él le competen.

-

Si se le asigna una oficina privada, infórmele si existen disposiciones de la compañía relacionadas con cuadros y fotos en las paredes, plantas u otros toques personales. Algunas organizaciones son un poco inflexibles en estas cosas, y es bueno informarles a los empleados acerca de ello desde el principio.

-

Los escritorios de los nuevos empleados deben encontrarse provistos de los elementos necesarios para el trabajo. También debe suministrarse el equipo adicional que se requiere para el cargo, como calculadoras, computadores, o dictáfonos. Igualmente, libros de referencia, como diccionarios o enciclopedias.

- Muéstrelle al Empleado dónde están los Artículos de Papelería, o Explíquelo cómo se Piden

- Déle al Empleado una Guía Telefónica
Todos los empleados deben saber cómo comunicarse con otras personas de la organización. Es necesario proporcionarles una lista de los departamentos y de los empleados claves con sus correspondientes títulos, y sus respectivos números y extensiones de teléfono.

- Explíqueles cómo Funciona el Sistema Telefónico
En la actualidad, muchas organizaciones tienen sistemas telefónicos bastante complicados.

- Muéstrelle al empleado dónde quedan los retretes y las fuentes de agua. Es sorprendente cuántos empleados no se atreven a preguntar por estas cosas. Basta un momento para informarles dónde está el retrete o la fuente de agua. Si en el departamento hay varios, muéstrelos todos.
- Explíqueme el horario y el servicio del café. Todo el mundo quiere saber cómo y a qué hora puede tomarse una taza de café, y tal vez algún pastelillo. Si en su organización hay carrito de comida que va pasando por todos los departamentos, dígame al nuevo empleado más o menos a qué hora pasará y en qué lugar exactamente se detiene. También puede agregar alguna información que tenga sobre qué trae el carrito y más o menos como son los precios.
- Muéstrelle al empleado donde están las máquinas foto-copiadoras y cómo se usan. Casi todos los departamentos tienen por lo menos una fotocopidora. Muéstrelle al empleado dónde está y qué se requiere para usarla.
- Muéstrelle donde están los archivos. Indíqueme al nuevo empleado la ubicación de los archivos y cómo están organizados. Describa el procedimiento que se debe seguir cuando se desea retirar algún expediente.

- Explíquelo el uso de automóviles de la compañía
A un empleado que por su trabajo tiene que viajar de una instalación a otra de la entidad, generalmente se le suministra un vehículo. En este caso, explíquelo con quién debe hablar sobre los detalles de este asunto.
- Explíquelo los procedimientos del cuidado médico
Explique el procedimiento que se debe seguir en caso de que el empleado necesite cuidado médico que no sea de urgencia, inclusive qué formularios hay que llenar y a dónde debe acudir.

El Final Del Día

Se recomienda que los nuevos empleados se sometan a orientación por lo menos durante una parte de su primer día. Si esto no es posible, entonces parte del día debe destinarse a presentarle al empleado las políticas y los procedimientos del departamento en alguna otra forma. De cualquier manera que transcurra el día, debe terminar como empezó: con una reunión del nuevo empleado con su jefe o gerente. Debe destinarse un período de unos treinta minutos para discutir lo que ocurrió durante el día y contestar las preguntas que tengan el nuevo empleado.

Propósito de la Orientación.

Un programa bien planificado de orientación organizacional tiene por objeto ayudarles a los nuevos empleados bienvenidos y a enterarse de lo que es su nueva compañía. Específicamente, logrará lo siguiente:

- Darles a los nuevos empleados una visión global de la historia de la compañía y su posición actual.
- Describir las funciones generales de la compañía.
- Explicar la estructura organizacional.
- Describir la filosofía de la organización, sus metas y objetivos.
- Explicar la importancia vital de cada empleado para alcanzar las metas de la compañía.
- Describe las prestaciones y los servicios a que tienen derecho los empleados.
- Esbozar las normas de rendimiento de la compañía, las reglas, el reglamento, las políticas y los procedimientos.

Paso 1: Preparación del Aprendiz

1. Haga que se sienta tranquilo; alivie la tensión.
2. Explique por qué se le enseña.
3. Cree interés, aliente las preguntas, entérese de lo que el empleado sabe ya sobre su puesto y otros.
4. Explique el por qué de todo el puesto y relaciónelo con algún empleo que ya conozca el trabajador.
5. Coloque al empleado tan cerca como sea posible de la posición de trabajo normal.
6. Familiarice al empleado con el equipo, materiales, herramientas y términos del oficio.

Paso 2. Presentación De La Operación.

1. Explique los requerimientos de calidad y cantidad.
2. Revise el trabajo al ritmo normal.
3. Realice el trabajo a un ritmo lento varias veces, explicando cada paso. Entre las operaciones, explique las partes difíciles o aquellas en las que sea probable cometer errores.

Agenda muestra de una junta de inducción

Fecha

Lugar

Bienvenido, presentación y propósitos

Historia de la compañía

Operaciones de la compañía

Beneficios del empleado

Cuestionario, preguntas y respuestas

Asistir l lugar de trabajo

6.5 PROCESO DE CAPACITACION

La transformación que está experimentando el país con la apertura de los mercados plantea con más urgencia hoy que antes la cuestión de la capacitación. La misión a futuro de muchas pequeñas empresas indican que si quieren sobrevivir en el mercado tendrán necesidad cada vez más gente que esté actualizada en los aspectos relacionados con sus actividades.

El empresario constata muchas veces que el personal disponible en el mercado de trabajo no posee los conocimientos, preparación y habilidades que requiere su empresa.

Aunque una empresa cuenta con los materiales y financieros más adecuados, si no dispone de trabajadores con las habilidades y conocimientos necesarios para administrar ese tipo de recursos, la empresa está condenada a la ineficiencia y fracaso.

Cada vez más los empresarios toman conciencia de la necesidad de preparar a su propia gente y se percatan de la importancia de contar con el personal mejor capacitado, cada día más, frente a la escasez de recursos, cobran mayor relevancia el contar con un programa permanente de capacitación en la empresa que responda sus necesidades reales.

Estamos ahora en una época en que la capacitación juega cada vez un papel clave para el éxito de la empresa.

CAPACITACION: consiste en una serie de actividades planeadas y basadas en las necesidades reales planeadas y basadas en las necesidades reales de la empresa que se orientan hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los empleados que les permitan desarrollar su labor de manera eficiente. La capacitación es además una obligación laboral de la empresa.

6.5.1 Tipos de capacitación

- **Capacitación en el trabajo** : serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la empresa.
- **Desarrollo**: busca el crecimiento integral de la persona y la expansión total de sus aptitudes y habilidades.

6.5.2 beneficios de la capacitación

La capacitación es una inversión que trae beneficios a la persona y a la empresa.

6.5.2.1 BENEFICIOS PARA LA EMPRESA

- ✓ Propicia el reclutamiento interno
- ✓ Ayuda a prevenir riesgos de trabajo
- ✓ Produce actitudes positivas
- ✓ Aumenta la rentabilidad de la empresa
- ✓ Eleva la moral
- ✓ Mejora el conocimiento de los diferentes puestos y el desempeño
- ✓ Crea una mejor imagen de la empresa
- ✓ Facilita que el personal se identifique con la empresa
- ✓ Mejora la relación jefe/ subordinado facilita la comprensión de las políticas de la empresa
- ✓ Proporciona información sobre necesidades futuras de personal a todo nivel.

6.5.2.2 BENEFICIOS PARA EL INDIVIDUO

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones
- Favorece la confianza y desarrollo personal
- Ayuda a la formación de líderes
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos
- Aumenta el nivel de satisfacciones con el puesto
- Ayuda a lograr las metas individuales
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad
- Mejora el desempeño

La capacitación favorece las satisfacciones en el trabajo y la productividad en la empresa.

5.5.2.3 PASOS PARA ELABORAR UN PROGRAMA DE CAPACITACION

1. DETECCION DE NECESIDADES
2. CLASIFICACION DEY JERARQUIZACION DE NECESIDADES
3. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS
4. ELABORACIÓN DEL PROGRAMA
5. EJECUCIÓN

PASO1.- DETECCION DE NECESIDADES

Consiste en encontrar las diferencias que existen entre lo que se debería hacer en un puesto y lo que realmente se hace, así como las causas de estas diferencias.

Algunas preguntas que debes plantear en este momento son las siguientes:

Que conocimientos, habilidades y actitudes requiere el puesto?

Que se debe lograr? Objetivos y metas?

Que se debe hacer? Actividades y funciones

Que conocimientos, habilidades y actitudes requiere la persona que ocupa el puesto?

Que esta logrando? Resultados.

Que esta haciendo? Nivel de desempeño

La detección de necesidades de capacitación puede hacerse a nivel de una persona, de un puesto, de un grupo o de toda la empresa.

Para llevar a cabo la detección de dichas necesidades podemos aplicar diversas técnicas e instrumentos.

Técnicas e instrumentos para detectar las necesidades de capacitación.

1. encuesta
2. entrevista
3. observación
4. corrillos
5. consultores externos

los instrumentos mas usuales son:

1. Cuestionarios
2. Descripción y perfil del puesto.
3. Evaluación del desempeño

5.5.3 PROPUESTA DE CAPACITACION

PREGUNTAS PARA CONDUCIR UNA ENTREVISTA ESTRUCTURADA.

1. CUALES SON LAS FUNCIONES DE TU PUESTO
2. QUE OBJETOS SON INDISPENSABLES PARA REALIZAR TU TRABAJO
3. DE QUE DEPENDE QUE PUEDAS REALIZAR BIEN TU TRABAJO
4. A QUIEN TIENES QUE REPORTAR TU TRABAJO
5. TIENES RESPONSABILIDADES ADICIONALES A LAS QUE REALIZABAS CUANDO EMPEZASTE A TRABAJAR EN LA EMPRESA
6. PUEDES TERMINAR TU TRABAJO EN EL TIEMPO QUE SE TE ESTIMA
7. CUALES SON LOS PROBLEMAS MAS FRECUENTES QUE TIENES EN EL DESEMPEÑO DE TU TRABAJO
8. QUE PASOS SIGUES PARA REALIZAR TU TRABAJO

CUESTIONARIO DE DIAGNOSTICO PARA DETECTAR NECESIDADES DE CAPACITACION

NOMBRE

PUESTO

DEPARTAMENTO AL QUE PERTENECE

FECHA

1.-TIENES PROBLEMAS PARA DESARROLLAR TU TRABAJO AL MAXIMO DE TUS POSIBILIDADES?

2.-SI TU RESPUESTA FUE AFIRMATIVA, CUALES PODRIAN SER LAS CAUSAS

Desconocimiento de los métodos y procedimientos

Desconocimiento de las funciones y objetivos del puesto

Desconocimiento de las técnicas para ejecutar las tareas

Dificultad para organizar tu tiempo y tus tareas

Problemas en la relación con los compañeros de trabajo

Falta de materiales y herramientas necesarios para llevarlos a cabo

Falta de organización o coordinación

Falta de integración del equipo de trabajo

Falta de capacitación en:

Otros

3.-QUE ELEMENTOS CONSIDERAS QUE PODRIAN AYUDARTE A MEJORAR TU DESEMPEÑO EN EL TRABAJO?

Mayor claridad en los objetivos

Mejor comunicación

Mejor relación con los compañeros de trabajo

Mayor confianza y apoyo de la dirección

Supervisión mas adecuada del trabajo

Mejor asignación de las cargas de trabajo

Mejor conocimiento de las funciones del puesto

Mayores recursos

Capacitación en.

Otros. Especifique

4.- COMO CREES QUE TUS COMPAÑEROS REALIZAN SU TRABAJO.

Muy mal mal regularbien muy bien

5.-CUALES CREES QUE SON LAS CAUSAS POR LAS QUE TUS COMPAÑEROS NO REALIZAN ADECUADAMENTE SU TRABAJO.

Malas relaciones interpersonales

Falta de supervisión

Carencia de materiales o herramientas para el trabajo

Falta de conocimientos o capacitación en:

Otros

6.- EN QUE ASPECTOS CONSIDERAS IMPORTANTE QUE SE CAPACITEN TUS COMPAÑEROS Y TU?

7.-HAY ALGUN COMENTARIO ADICIONAL QUE QUIERAS INCLUIR CON RESPECTO A TU TRABAJO?

La detección de necesidades es el elemento mas importante en la elaboración de un programa de capacitación.

PASO 2.- CLASIFICACION Y JERAQUIZACION DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION.

Aquí se determinan las necesidades mas urgentes o mas importantes.

La manera mas usual de clasificar las necesidades de capacitación es la siguiente.

Las que tienen una persona

Las que tienen un grupo

Las que tienen un nivel

Las de un puesto

Las que requieren atención inmediata

Las que requieren atención a futuro

Las que exigen instrucciones sobre la marcha

Las que precisan instrucciones fuera del trabajo

Las que la empresa pueden resolver por si misma

Las que requieren contratar a capacitadores externos

Al clasificar las necesidades de capacitación, obtendremos indicadores sobre quien, cuando y como capacitar. Ya clasificadas las podemos jerarquizar de acuerdo con su importancia o urgencia.

Al hacer esta clasificación, es importante empezar a determinar quien necesita que tipo de capacitación.

PASO 3.- DEFINICION DE OBJETIVOS

Es establecer los objetivos que se pretenden lograr con el programa de capacitación.

Los objetivos deben especificarse quien, para cuando, bajo que condiciones, como medirlos, y a que costo en tiempo y/o dinero.

Existen diferentes clases de objetivos:

1. objetivos de productividad
2. objetivos de desempeño
3. objetivos de habilidades o destrezas
4. objetivos de conocimientos
5. objetivos del dominio afectivo

PASO 4.- ELABORACION DE PROGRAMA.

Para elaborar un programa de capacitación se tienen que responder las preguntas

- que(contenido)
- como(técnicas y ayudas)
- donde(lugar)
- cuando(fechas y horarios)
- a quien(destinatarios)
- quien(instructor)
- cuanto(presupuesto)

es muy importante que exista congruencia entre las necesidades de capacitación, el contenido del programa y los objetivos planteados.

PASO 5.- EJECUCION.

Es el momento en que el instructor, utilizando cierta metodología y apoyándose en auxiliares didácticos, imparten los contenidos a los destinatarios en el lugar, horario y fechas programadas, a un cierto costo.

PASO 6.- EVALUACION DE RESULTADOS.

Para saber si los objetivos que se plantearon fueron alcanzados es necesario realizar una evaluación que permitirá medir los resultados del programa de capacitación.

La evaluación debe informar sobre 4 aspectos básicos.

1. la relación del grupo y cada participante en cuanto a actitudes
2. el conocimiento adquirido
3. la conducta es decir que comportamientos se modificaron
4. los resultados específicos posteriores al curso

la verdadera evaluación de resultados es que los participantes apliquen en su trabajo los conocimientos y habilidades adquiridos en el curso.

CONCLUSIONES

Mantener satisfecho a nuestros clientes, es la mejor garantía que podemos tener de que seguirán con nosotros, lo que a su vez significa mayor seguridad para usted en su empleo.

Su esfuerzo constante por hacer su trabajo mas eficiente lo ayudara a reducir el tiempo que le toma cumplir con sus obligaciones. Esto es importante, ya que con ello se contribuye a reducir nuestros costos, y por ende nos permite mantenernos competitivos, mientras ofrecemos a nuestros clientes un mejor servicio y un producto de excelente calidad.

Somos una familia, les agradecemos a todos los empleados su colaboración y apego a las normas y reglamentos aquí descritos, seguros que con ello lograremos y mantendremos un excelente ambiente de trabajo, el progreso y mejoramiento de todos.

La aplicación de las reglas y el manual de contratacion nos ayudara a mejorar nuestro desempeño laboral el cual se vera reflejado en la satisfaccion de nuestros clientes y esto nos permitira aseguir en su preferencia y asi seguir siendo una empresa vanguardista y con muchisimo potencial economico y comercial.

ANEXOS

Anexos

MATRIZ

FOTO NUCLEO MAR S. A. DE C. V.

RESPONSABLE: JOSÉ EFRÉN GUIZAR SALAS
AV. CONSTITUCIÓN DE 1814 NO. 118 CENTRO
C.P. 60600
NO. TEL. 4535343860
APATZINGAN, MICH.

SUCURSALES

1. SONY SHOP

RESPONSIBLE: CESAR OSWALDO AGUILAR UBAY
AV. CONSTITUCION DE 1814, NO.91 CENTRO
C.P. 60600
NO. TEL. 4535341646
APATZINGAN, MICH.

2. FOTO MAR

RESPONSABLE: MARTHA MARINA GUIZAR SALAS
AV. CONSITUTUCION DE 1814 SUR, NO. 51-A CENTRO
C.P.60600
NO. TEL. 4535346313
APATZINGAN MICH.

3. FOTO NUCLEO MAR

RESPONSABLE: JUAN MANUEL GODINEZ GONZALEZ
AV. CONSTITUCIÓN DE 1814 SUR, NO. 57-C CENTRO
C.P. 60600
NO. TEL. 4535375237
APATZINGAN MICH.

4. FOTO MAR

RESPONSABLE: LEONARDO GUIZAR SALAS
AV. MORELOS NO. 18 CENTRO
C.P. 60600
NO. TEL. 4535340444
APATZINGAN MICH.

5. NUCLEO CELULAR

RESPONSABLE: EFRÉN REYES GARCIA
CAYETANO ANDRADE NO. 163 CENTRO
C.P. 60600
NO. TEL. 4535341305
APATZINGAN MICH.

6. NUCLEO CELULAR LOS REYES

RESPONSABLE: MARIA GUADALUPE HERNÁNDEZ BARRAGAN
RAYON NO. 4, CENTRO
C.P.60300
NO. TEL. 3545420135
LOS REYES, MICH.

**7. FOTO NUCLEO MAR TEPALCATEPEC RESPONSABLE:
FABIOLA MENDOZA**

BELISARIO DOMÍNGUEZ NO. 81 CENTRO
C.P. 60540
NO. TEL. 4245361101
TEPALCATEPEC, MICH.

**8. FOTO NUCLEO MAR NUEVA ITALIA
9. RESPONSABLE: ING. WILLARD ROGELIO MURILLO
TREVIÑO**

ART. 3 NO.26-B CENTRO
C.P. 61760
NO. TEL. 4255353659
NUEVA ITALIA, MICH.

10. FOTO NUCLEO MAR NUEVA ITALIA
RESPONSABLE. ING. WILLARD ROGELIO MURILLO T.REVIÑO
AV. LAZARO CARDENAS NO. 17 CENTRO
C.P. 61760
NO. TEL. 4535324415
NUEVA ITALIA, MICH.

11. NUCLEO CELULAR LOS REYES II
RESPONSABLE: GABRIELA ALVAREZ ZARAGOZA
EMILIANO ZAPATA NO. 149-A
CENTRO
C.P.60300
NO. TEL. 3545433936
LOS REYES, MICH.

12. FOTO NUCLEO MAR PORTAL
RESPONSABLE: VERONICA GARIBAY ACOSTA
PORTAL MORELOS PTE. 102-B
CENTRO
NO. TEL. 4535345528
APATZINGAN, MICH.

13. FOTO NUCLEO
RESPONSABLE: MARISOL DEL CARMEN MORALES RAMOS
JOSE MA. COSS NO. 60
CENTRO
NO. TEL. 4535167038
APATZINGAN, MICH.

14. FOTO MAR III
RESPONSABLE: JUAN MANUEL ORTIZ
CORNELIO ORTIZ DE ZARATE NO. 35-A
CENTRO
NO. TEL. 4535374010
APATZINGAN, MICH.

15. FOTO NUCLEO MAR
RESPONSABLE: JOSE ALFREDO REYNA BARAJAS
JOSE SOTERO DE CASTAÑEDA NO. 19-B
COL. CENTRO
APATZINGAN, MICH.
TEL:53 45795

15.- FOTO NUCLEO MAR
RESPONSABLE: MANUEL LUCIANO

AV. CONSTITUCION DE 1814 SUR No. 13-4
COL. CENTRO
APATZINGAN, MICH.
TEL. 4535167065

SUB-DISTRIBUIDORES

1-COMUNICARTE

KARLA MINERVA ARTEAGA CHÁVEZ
SALAZAR ES Q. ALLENDE NTE. S/N
CENTRO
C.P. 60300
3545420327
LOS REYES, MICH.

2-NUCLEO CELULAR REGISTRADO,

EMILIANO ZAPATA No. 52
COL. CENTRO C.P. 60400
PERIBAN, MICH.
TEL 3545427555
CEL. 3545410411
LIC. ROBERTO RODRIGUEZ PEÑA

3-HOSPITAL DE CELULARES REGISTRADO

AV. 5 DE FEBRERO No. 66
COL. CENTRO
APATZINGAN, MICH.
TEL. 453 54 08523 453 1042959
VICTOR AGUIRRRE

4-ACCEL COMUNICACIONES REGISTRADO

CORNELIO ORTIZ DE ZARATE No. 15-E
COL. CENTRO. C.P. 60600
APATZINGAN, MICH.
CLAUDIA MORALES CUEVAS
453-53 43943

5-KODAK DE AGUILILLA REGISTRADO

PORTAL JUAREZ No. 36
COL. CENTRO C.P. 60570
AGUILILLA, MICH.
426-53 70839
CARLOS ALBERTO SILVA BAEZ

6-FOTO NUCLEO MAR REGISTRADO

CALLE JALISCO No. 36
COL. RAMON FARIAS
URUAPAN, MICH.
452 111 6315
ERIKA DANIELIA VILLA CALDERON

7-FOTO NUCLEO MAR REGISTRADO

AV. CAMELINAS 724-C
COL. NVA. JACARANDAS
C.P. 58076
MORELIA, MICH.
TEL. 44-33 15 81 87
MARCO ANTONIO CORIA ROJAS

8-FOTO NUCLEO MAR REGISTRADO
AV. LAZARO CARDENAS S/N
COL. CENTRO C.P.
LA RUANA, MICH.
TEL. 453-53 11502
SADY COBIAN

9-FOTO NUCLEO MAR REGISTRADO
AV. LAZARO CARDENAS S/N
COL. CENTRO C.P.
LA RUANA, MICH.
GUADALUPE GARCIA HERNANDEZ.

10-FOTO NUCLEO MAR REGISTRADO
AV. LAZARO CARENAS No.30 NORTE
COL. LIBERTAD C.P. 61760
NUEVA ITALIA, MICH.
TEL. 425-53 52612
TEL. 425-53 533 03 CEL. 4535310409
JOSUE AGUILAR NOGUERON

11-MUEBLERIA NAGAZAKI
MELCHOR OCAMPO No. 8
COL. CENTRO C.P. 59961
SANTA CLARA, MICH.
TEL. 354-54 20717
LUIS MANJARREZ REYES

12-FOTO NUCLEO MAR
AV. REVOLUCION No. 118 BAJA
COL CENTRO
GABRIEL ZAMORA, MICH
TEL 452 44 31287
ING. NESTOR ESQUIVEL ALVARES
CARMEN VILLANUEVA RODRIGUEZ

13-FOTO NUCLEO MAR BAJA
COAHUILA ESQ. QUERETARO
COL. RAMON FARIAS
URUAPAN, MICH.
TEL. 452 4431287
ING. NESTOR ESQUIVEL ALVAREZ

14-COMCELL
AV. 18 DE MARZO No. 506
COL. BENTIO JUAREZ
LOMBARDIA, MICH.
TEL. 422 52 15368
DR. RICARDO HURTADO IZGUERRA

15-ELECTRONICA DEL CENTRO
LUIS JAVIER VIDALES ROSALES
PORTAL OCAMPO No. 54
COL. CENTRO
TARETAN, MICH.
TEL 452 52 09395

16-DULCERIA BAJA REGISTRADO

JULIO CESAR
AV. SENTIMIENTOS DE LA NACION No. 26
ANDADOR TAXCO
FRACC. GENERALISIMO MORELOS
APATZINGAN, MICH.
TEL 453 51 61986

17-DULCERIA LA COLMENA BAJA EGISTRADO

MARIA DOLORES AMEZCUA VACA
SAMUEL CASTAÑON No. 85
COL. CENTRO
APATZINGAN, MICH.
TEL 453 53 437 31

18-CORP. MUEBLERO URUAPAN BAJA REGISTRADO

MARIA DEL ROSARIO SOLORIO SANDOVAL
AV. CONSTITUCION DE 1814 NTE.
COL. CENTRO
APATZINGAN, MICH.
TEL. 453 53 10615

19-TPQ'S JEANS BAJA REGISTRADO

FRANCISCO JAVIER RIOS ANDRADE
NIÑOS HEROES 25
CENTRO
TEPALCATEPEC, MICH.
TEL. 4245360578
CEL. 4535302776

20-FOTO KARLA REGISTRADO

JAVIER ZEPEDA VALENCIA
AV. MORELOS NTE. NO. 39
COL. CENTRO
BUENAVISTA, TOMATLAN
TEL. 4265720110

21-EL BAUL DE STEPHANIE

ARODI MADAI MARTINEZ VEGA
JOSÉ MANUEL DE HERRERA NO.24
COL. CENTRO
APATZINGAN, MICH.
TEL. 4535341124

REGISTRADO rotulado 26/05/05
CONTRATO Y PAGARE

22-EDUARDO TORAN REGISTRADO

AMERICAS NO. 8-B
COL. CENTRO
NO. TEL. 4525261731 Y 4521131906
URUAPAN, MICH.
Facturación SONIA JUDITH GUERRERO QUEZADA
RFC: GUQS800307533

23-VIDEO JUEGOS Y DIVERSIONES BAJA

RESPONSABLE: MIGUEL LAZARO VARGAS
MIGUEL HIDALGO NO. 124

COL. CENTRO
CP. 60533
LOC. EL TERRERO
NO. TEL. 4265332033
AGUILILLA, MICH.

24-FOTO NUCLEO MAR **REGISTRADO**
RESPONSABLE: J. JESÚS VIRRUETA
JOSE SOTERO DECASTAÑEDA NO. 117
COL. CENTRO
CP. 60600
TEL. 4531047196
APATZINGAN, MICH.

25-S@T COMUNICACIONES **REGISTRADO**
RESPONSABLE: YESID AMALEC CONTRERAS RAMOS
ALVARO OBREGÓN NO. 176
COL. CENTRO
C.P.60840
NO. TEL. 4245330014
COALCOMAN, MICH.

26-FOTO NUCLEO MAR **REGISTRADO** rotulacion
JOSE MA. COSS ESQ. ART. 127 NO.7
CENTRO
APATZINGAN MICH.
TEL. 4535398808 Y 4535167095
DORA MA. CHAVEZ OCHOA

27-DE TODO UN POCO **REGISTRADO**
AV. ACUEDUCTO 2460-2
COL. CHAPULTEPEC OTE.
CP. 58250
MORELIA MICH.
TEL.
AGUSTIN REBOLLAR CRUZ

28-FOTO NUCLEO MAR **REGISTRADO** anuncio y rotulacion
AV. MORELOS NO.57-B
COL. VARILLERO
APATZINGAN MICH.
TEL. 4531046729
MIGUEL ANGEL PACHECO QUEZADAS

29-FOTO NUCLEO MAR **REGISTRADO**
NICOLAS BRAVO S/N COL. EL FAYLE CONTRATO OK
AGUILILLA MICH.
TEL. 4245320151
CEL.4433250526 Y 4535313902
ROBERTO BRAVO CASTAÑEDA

30-MUEBLERÍA SANDRA **REGISTRADO**
RAYON ESQ. ABASOLO NO.19
CENTRO
LOS REYES, MICH.
TEL. 3545426388
CESAR MEDINA TINOCO

31-MINI SUPER REGISTRADO ANUNCIO Y ROTULACION
REFORMA NO.104,
COL. CENTRO
PERIBAN, MICH.
TEL.3545511693
JORGE HUMBERTO NARANJO BLANCO

32-SUPER AMA REGISTRADO anuncio de bandera y rotulación 27/05/05
CUAHUTEMOC NO. 14,
COL. CENTRO
PERIBAN, MICH.
TEL.3545512381
SALVADOR NARANJO BLANCO

33-NUCLEO CELLULAR REGISTRADO
16 DE SEPTIEMBRE NO.104-C anuncio y rotulación
COL. CENTRO
LOS REYES, MICH.
3541022197
ADOLFO MAGALLON SÁNCHEZ

34-FOTO NUCLEO MAR REGISTRADO
AV. CONSTITUCIÓN SUR NO. 13-A
CENTRO
APATZINGAN, MICH.
4535167065
RESPONSABLE: SANDRA ANAYA BUCIO.

35-FOTO NUCLEO MAR REGISTRADO POR PROCELL
CALZADA LA FUENTE NO. 6-A
COL. FERROCARRILERA
URUAPAN MICH.,
TEL. 4225920040 Y 4521166679
RESPONSABLE: BERTA ALICIA HERNÁNDEZ DUARTE
O FERNANDO NIETO DE LA MORA.

36.- FOTO NUCLEO MAR
AV. TEPALCATEPEC NO. 46
COL. Infonavit LOS POCHOTES
TEL: 4535375069
APATZINGAN MICH.

36.- LEONEL CUEVAS SALGADO
CAYETANO ANDRADE NO.238
CENTRO
TEL: 4535345735
APATZINGAN, MICH.

37.- REPARACEL
RESPONSABLE: RAUL LUA CASTAÑEDA
GUADALUPE VICTORIA NO. 151-B
CENTRO
LOS REYES, MICH.,

38.- FOTO NUCLEO MAR
RESPONSABLE: JOSE ALBERTO TORAN
5 DE FEBRERO NO. 32
COL. CENTRO
TEL: 4521134297
URUAPAN, MICH.

BIBLIOGRAFIA

1. ENTREVISTA PARA EL EMPLEO

Maria Elena García Regalado

Pearson

Educación

Ed. Consultores pearson

2. INDUCCION AL NUEVO EMPLEADO

Charles m. cadwell

Ed.Trillas.

3. MANUAL DE DOCUMENTACION, PREVIA, DURANTE Y POSTERIOR A LA RELACION DE TRABAJO

Capitulo 7 “donación de personal a la organización”.

Capitulo 9 “capacitación y desarrollo del personal”.

Jacinto García Flores.

Ed. Trillas.

4. ADMINISTRACION MODERNA DE PERSONAL(FUNDAMENTOS).

Joaquín Rodríguez Valencia

Nva. Edicion.

Ed. Ecatsa.

4. ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS.

William B. Werther, Jr/Keth Davis.

3ra. Edicion.

Edit.Mc Graw Hill.

5. LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS ANTE LA GLOBALIZACIÓN.

Dr. Horacio MercadoVargas/ M.C: Alejandro Martinez Fuentes/M:A Noé Zaragoza Infante.

Ediciones Michoacanas.

6. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

teoría y práctica

lic. agustín reyes ponce

ed. limusa

7. OBLIGACIONES LABORALES DE LA EMPRESA (FASCICULO4)

programa de desarrollo empresarial
nacional financiera

8. LA CAPACITACION EN LA EMPRESA (FASCICULO3).

programa de desarrollo empresarial
nacional financiera

9 GUIA PARA SELECCIONAR EL PERSONAL (FASCICULO 4)

programa de desarrollo empresarial
nacional financiera

10. RECLUTAMIENTO (FASCICULO 3)

programa de desarrollo empresarial
nacional financiera.

11. DIAGNOSTICO INTEGRAL DE FOTO NUCLEO MAR

crece