



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE CONTADURÍA Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TESINA:

LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO "CASO EMPRESA TRES GUERRAS"

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

SAMANTHA RUBÍ JARAMILLO PÉREZ

ASESOR:

M.A YURITZI LIZETH GAMEZ BEJAR

MORELIA, MICHOACAN, FEBRERO DEL 2020



INDICE

Página

Introducción

Agradecimientos

CAPITULO I. Aspectos Generales de la Capacitación.

1.1 Definición de capacitación	1
1.2 Beneficios de capacitar	2
1.3 Objetivos de la capacitación	2
1.4 Tipos de capacitación	3
1.5 Modalidades de la capacitación	5

CAPITULO II. Marco Legal y normatividad en materia de capacitación en Mexico

2.1 Marco legal y normatividad en materia de capacitación en México.....	7
2.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	7
2.3 Ley Federal del Trabajo.....	8

CAPITULO III. Tendencias de la Capacitación en el siglo XXI

3.1 La capacitación basada en competencias.....	18
3.2 La capacitación y la programación neurolingüística	18
3.3 La capacitación y el empoderamiento.....	19
3.4 La capacitación y las inteligencias múltiples.....	19
3.5 La capacitación enfocado al desarrollo de la cultura de servicio.....	20

CAPITULO IV. Aspectos a considerar en un programa de capacitación

4.1 Capacitador	21
4.2 Características de un capacitador	21
4.3 Habilidades del capacitador	21
4.4 Buscar distintas técnicas de aprendizaje	23

CAPITULO V. Importancia de la productividad

5.1 Productividad	24
5.2 Importancia de la productividad	24
5.3 Tipos de productividad	25
5.4 Factores que afectan a la productividad	25

CAPITULO VI

Metodología	27
-------------------	----

CAPITULO VII

Caso práctico	28
---------------------	----

Conclusiones

Referencias Bibliográficas

AGRADECIMIENTOS

Dios, tu amor y tu bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Este trabajo de tesina ha sido una gran bendición en todo sentido y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida. Gracias por estar presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Cada momento vivido durante todos estos años, son simplemente únicos, cada oportunidad de corregir un error, la oportunidad de que cada mañana puedo empezar de nuevo, sin importar la cantidad de errores y faltas cometidas durante el día anterior.

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia (padres y hermanos) por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta tesina. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Gracias a el por su apoyo incondicional, por su paciencia y sobre todo por su amor, gracias por estar a mi lado en este momento tan importante en mi vida.

Mi asesora fue crucial para la realización de esta tesina.

Quiero agradecerle a ella por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgiera.

Muchas gracias a mi doctora por todo el apoyo que me brindo, porque en todo momento estuvo para mi.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesina.

RESUMEN

El presente documento aborda la importancia que tiene la capacitación en las empresas, siempre es bueno tener claridad acerca de la importancia de la capacitación en la organización, por muy obvias que puedan parecer las razones. Nunca se sabe si será necesario decírselas a alguien.

En muchas organizaciones hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores.

Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse.

Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

La capacitación nos ayuda a adquirir nuevos conocimientos, actitudes, habilidades, ideas y soluciones para desarrollarnos fácilmente y ser más eficaces en el puesto que desempeñamos. El capacitar al personal le da más valor laboralmente y la empresa es beneficiada cumpliendo con los objetivos y metas que se propone.

Habilidades, objetivos, colaboradores, organizaciones y actividades

ABSTRACT

This document addresses the importance of training in companies, it is always good to be clear about the importance of training in the organization, no matter how obvious the reasons may seem. You never know if it will be necessary to tell someone.

In many organizations there are those who consider training as an unnecessary expense and not as an investment that will benefit both the company and its employees.

Even with the best graduates of the best universities as professionals in charge of the company, training must be an ongoing process because reality, technology and knowledge do not cease to change and develop.

Nothing is static in this world. A professional or technician will require periodic updates because otherwise there will come a time when they will be outdated and far from contributing to the organization will cause it to lose competitiveness and productivity.

Training is one of the most profitable investments a company can make. Proper planning of the human component in an organization requires a permanent training policy. Bosses should be the first interested in their own training and the first responsible in training the staff in their charge. Thus, work teams will improve their performance.

Training helps us acquire new knowledge, attitudes, skills, ideas and solutions to easily develop and be more effective in the position we perform. Training the staff gives more value to the work and the company is benefited by meeting the objectives and goals that are proposed.

INTRODUCCION

El presente documento aborda la importancia que tiene la capacitación en las empresas, siempre es bueno tener claridad acerca de la importancia de la capacitación en la organización, por muy obvias que puedan parecer las razones. Nunca se sabe si será necesario decírselas a alguien.

En muchas organizaciones hay quienes consideran la capacitación como un gasto innecesario y no como una inversión que beneficiará tanto a la empresa como a sus colaboradores.

Incluso teniendo a los mejores egresados de las mejores universidades como profesionales a cargo de la compañía, la capacitación debe ser un proceso continuo porque la realidad, la tecnología y los conocimientos no cesan de cambiar y de desarrollarse.

Nada es estático en este mundo. Un profesional o un técnico requerirán actualizaciones en forma periódica porque de lo contrario llegará un momento en que se desfazarán y lejos de aportar a la organización harán que esta pierda competitividad y productividad.

La capacitación es una de las inversiones más rentables que puede realizar una empresa. Una planificación adecuada del componente humano en una organización requiere de una política de capacitación permanente. Los jefes deben ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Así, los equipos de trabajo mejorarán su desempeño.

La capacitación nos ayuda a adquirir nuevos conocimientos, actitudes, habilidades, ideas y soluciones para desarrollarnos fácilmente y ser más eficaces en el puesto que desempeñamos. El capacitar al personal le da más valor laboralmente y la empresa es beneficiada cumpliendo con los objetivos y metas que se propone.

MARCO TEORICO

CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA CAPACITACIÓN

1.1 CAPACITACIÓN

La capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno.

Fundamentalmente, la capacitación es vista como un proceso educativo a corto plazo, el cual emplea unas técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa, obtendrá los conocimientos y las habilidades necesarias, para incrementar su eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

Una empresa que capacita continuamente a su personal, jamás caerá en el atraso y la obsolescencia de los conocimientos de estos, más bien contará con un recurso humano actualizado y en competencia con los demás, impactando de manera positiva en la productividad de la organización.

Contar con trabajadores que saben cómo actuar, qué hacer y cómo alcanzar el éxito de su empresa es imprescindible y esto se logra en gran medida a la capacitación que recibe y a la disposición que el propio trabajador tenga de querer aprender y renovar conocimientos.

En la actualidad es muy frecuente que las empresas organicen cursos de capacitación empresarial, para que sus empleados puedan conocer más acerca de su entorno laboral, sobre las nuevas condiciones del mercado, los avances en el área y sobre la nueva tecnología que se está aplicando.

La capacitación va dirigida a aquel trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea porque va a ser reubicado a otro puesto dentro de la compañía o porque es un empleado nuevo en la empresa. (kueski, 2019)

1.2 BENEFICIOS DE CAPACITAR

La capacitación permite evitar la obsolescencia de los conocimientos del personal, que ocurre generalmente entre los empleados más antiguos si no han sido reentrenados.

También permite adaptarse a los rápidos cambios sociales, como la situación de las mujeres que trabajan, el aumento de la población con títulos universitarios, la mayor esperanza de vida, los continuos cambios de productos y servicios, el avance de la informática en todas las áreas, y las crecientes y diversas demandas del mercado. Disminuye la tasa de rotación de personal, y permite entrenar sustitutos que puedan ocupar nuevas funciones rápida y eficazmente.

Por ello, las inversiones en capacitación redundan en beneficios tanto para la persona entrenada como para la empresa que la entrena.

Y las empresas que mayores esfuerzos realizan en este sentido, son las que más se beneficiarán en los mercados hipercompetitivos que llegaron para quedarse. (Frigo, 2019)

1.3 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN:

Que los conocimientos del personal sean los adecuados y necesarios para poder llevar adelante las múltiples tareas que el puesto y la organización requiere.

Lograr que el personal visualice una intención clara por parte de la organización para su continuo desarrollo personal, tanto en las tareas que lleva adelante actualmente como así también aquellas para las que puede ser tenido en cuenta en el futuro.

Crear un ambiente apropiado logrando aumentar su motivación, cambiando aquellas actitudes que no colaboren con la integración a su entorno.

La capacitación puede buscar cambios de comportamiento:

El contenido dentro de un programa de capacitación es un elemento fundamental:

Pudiendo ser información referente al trabajo específico, acerca de los productos, sus servicios, de la empresa, su política, organización o reglamentos. Como así también puede estar orientada a la transmisión de nuevas tecnologías y conocimientos.

Se puede orientar también al cambio de actitudes desfavorables o negativas por otras que estimulen la motivación y la sensibilidad respecto a las demás personas que componen el equipo de trabajo, como así también del personal de supervisión y gerencia en cuanto a la comunicación y empatía con sus subordinados.

La capacitación puede querer incorporar nuevos hábitos, nuevas técnicas.

Desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades necesarias para el desempeño del cargo actual. Son aquellas destrezas necesarias para llevar adelante las tareas que van a ejecutarse de acuerdo con el nivel que se espera de ellas. (Elli, 2019)

1.4 TIPOS DE CAPACITACIÓN

1.4.1 Capacitación para el trabajo.

Este es un proceso donde se enfoca al personal contratado a realizar las funciones de la empresa, es decir, es un aprendizaje que se le imparte al personal nuevo con el fin de que este conozca la dinámica laboral propia de la empresa, conozca los procesos y las consecuencias que devienen de los mismos.

1.4.2 Capacitación en el trabajo.

Es una aplicación de aprendizaje complementaria a la capacitación para el trabajo, ésta representa un proceso de enseñanza por medio de la cual la persona se adapta a las nuevas oportunidades laborales que puedan surgir dentro de la misma empresa.

Siendo necesario que la persona se adapte a las nuevas exigencias, ya que esto es parte de la capacitación, por lo general, esta se da a lugar cuando la persona desea cambiar de rol o bien de puesto; o cuando la empresa considera que ya es momento de hacer rotativa de empleados como un de las técnicas más viables para la optimización de los trabajos.

1.4.3 Capacitación informal.

Se corresponde con la actividad que se lleva a cabo por medio de la enseñanza de ciertas normas de conducta o de proceder dentro de un conglomerado social, o determinado grupo.

La transmisión de esta información, tiene mucho que ver con el deseo de la persona ayudar a otra a llevar a cabo una actividad, desempeñar una actividad debida, o bien ayudar a la persona a aprender algo nuevo.

1.4.4 Capacitación formal.

Esta se corresponde con las actividades instruccionales que se pueden impartir a una persona o a un determinado grupo de personas, con la finalidad de que estos puedan adquirir un nuevo conocimiento que deseen aplicar para su beneficio.

Un ejemplo claro de este tipo de capacitación podemos apreciarlo en los seminarios y talleres, los cuales pueden transmitir un conjunto de información o bien de saberes para el beneficio de aquellos que cursan el proceso educativo.

1.4.5 Capacitación pre ingreso.

Es un proceso que imparte el departamento de recursos humanos, es una especie de prueba previa donde la persona es sometida a una simulación de las labores que debe llevar a cabo, la idea de este, es que el individuo pueda responder a las instrucciones demandadas y con posterioridad ofrecer la respuesta requerida, es por ello, que esta es típica de los procesos de selección, donde las personas que han cumplido con todas las instrucciones y las han aplicado en el proceso son seleccionadas.

1.4.6 Capacitación de inducción.

Aprendizaje que se le imparte al trabajador a fin de que pueda laborar mejor en su rol, bien que pueda trabajar mejor en toda su dinámica labora, el fin es que la persona pueda ascender a otro rol y desempeñarse con mejor ahínco.

1.4.7 Capacitación promocional.

Forma parte del proceso de ascenso laboral, es por ello, que la persona debe someterse a estas instrucciones con el fin de que pueda educarse para el nuevo cargo que va a desempeñar

1.4.8 Capacitación técnica.

Compuesto por un conjunto de saberes que las personas desean adquirir y que son suministradas por medio de procesos instruccionales, llámense estos cursos, talleres o seminario, donde se les imparten los conocimientos necesarios a fin de que estos puedan desarrollar una destreza o habilidad.

1.4.9 Capacitación conductual.

Esta va dirigida a las personas de más altos cargos, con el fin de que puedan desarrollar los valores y las herramientas necesarias a fin de que puedan dirigir equipos y las conductas de los mismos.

Estos son proceso de capacitación por medio de los cuales los gerentes y supervisores pueden impartir conocimientos en sus inferiores y obtener de estos las respuestas conductuales necesarias para que puedan llevar a cabo la dinámica laboral correcta. (Hilton, 2019)

1.5 MODALIDADES DE LA CAPACITACION

1.5.1 Capacitación online o e-learning

Se les llama capacitaciones virtuales por oposición a las presenciales, es decir, a las que requieren la presencia del alumno en el salón. Se caracterizan por emplear íntegramente recursos de las tecnologías de la información, en especial internet. Mediante una PC, una laptop, una Tablet e incluso un Smartphone es posible conectarse en línea con los instructores y recibir las clases, intervenir en clase, rendir exámenes, entregar trabajos, etc.

Otra característica es su a sincronía, es decir, que cada participante ingresa al salón virtual de acuerdo a su disponibilidad de tiempo, sin horarios rígidos. Se trata de una formación

personalizada, en la cual cada uno avanza a su propio ritmo. Esto es ventajoso cuando se ha definido una necesidad de capacitación individual.

Pero también existen capacitaciones virtuales grupales, en las cuales cada participante debe respetar el ritmo establecido por el capacitador para que todos avancen en forma simultánea participen en los trabajos en equipo.

1.5.2 Capacitación presencial

Estas son las capacitaciones o formaciones tradicionales, donde los participantes y el capacitador acuden y se encuentran en un aula o auditorio especialmente acondicionado para desarrollar las clases. Estas se realizan y cuentan con intervenciones de los participantes, produciéndose debates, exposiciones, comentarios verbales que enriquecen el tema tratado in situ.

Este esquema tradicional, sin embargo, puede ser flexible desde el punto de vista de la adaptación a la realidad de cada participante o de la organización, con contenidos, ejercicios prácticos y tratamientos de experiencias sobre la base de situaciones reales.

En la capacitación presencial se puede dar una retroalimentación más dinámica, pues los participantes pueden tratar en simultáneo un tema específico y recibir rápidamente los aportes de los otros participantes incluyendo del tutor.

Las capacitaciones presenciales pueden ser impartidas en la propia empresa, (in company), en las instalaciones de la empresa que brinda el servicio de capacitación o en un lugar neutral (una sala de conferencias alquilada para dicho fin). De tratarse de una contratación de servicios de capacitación, la empresa proveedora del servicio deberá exponer la metodología a emplear, el enfoque de la capacitación, además de adaptarse a los horarios de la empresa contratante.

1.5.3 Capacitación mixta

Es la capacitación de los diversos componentes antes señalados, es decir, tanto el aprendizaje e-learning como conferencias presenciales. Se trata de aprovechar al máximo los beneficios de las tecnologías de la información y de los componentes de la enseñanza tradicional. (Molina, 2019)

CAPITULO II. MARCO LEGAL Y NORMATIVIDAD EN MATERIA DE CAPACITACIÓN EN MEXICO

En este punto, hablaremos del marco legal y la normatividad que hay en México en materia de capacitación. Revisaremos la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo, la normatividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y las Comisiones Mixtas de Capacitación.

2.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Con la finalidad de puntualizar el marco de la capacitación en México, a continuación, citaremos algunos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos referentes a este tema; de manera puntual se nos explicará el contenido de cada uno de ellos y cómo éstos repercuten en la capacitación en las organizaciones.

A continuación, se detalla cada uno por su importancia:

Artículo 3°. La educación que imparte el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, a la vez, el amor a la Patria y a la conciencia de la solidaridad internacional, en la independencia y en la justicia.

Garantizada por el artículo 24 la libertad de creencias, dicha educación será laica y, por tanto, se mantendrá por completo ajena a cualquier doctrina religiosa.

II. El criterio que orientará a esa educación se basará en los resultados del progreso científico, luchará contra la ignorancia y sus efectos, las servidumbres, los fanatismos y los prejuicios. Además: a) Será democrática, considerando a la democracia no solamente como una estructura jurídica y un régimen político, sino como un sistema de vida fundado en el constante mejoramiento económico, social y cultural del pueblo; b) será nacional, en cuanto – sin hostilidades ni exclusivismos- atenderá a la comprensión de nuestros problemas, al aprovechamiento de nuestros recursos, a la defensa de nuestra independencia política, al aseguramiento de nuestra independencia económica y a la continuidad y acrecentamiento de nuestra cultura, y c) contribuirá a la mejor convivencia humana, tanto por los elementos que aporte a fin de robustecer en el educando, junto con el precio para la dignidad de la persona y la integridad de la familia, la convicción del interés general de la sociedad, cuanto por el ciudadano que ponga en sustentar los ideales de fraternidad e igualdad de derechos de todos los hombres, evitando los privilegios de razas, de religión, de grupos, de sexos o de individuos.

De este modo, la capacitación que se otorgue a los empleados dentro de las organizaciones se debe desarrollar de manera integral, ya que recibirán una formación general y más amplia, con la que se logrará el desarrollo de todas sus facultades humanas, un sentido crítico y el espíritu de equipo, con lo cual se llegará así al mejoramiento y crecimiento tanto del empleado como de la empresa.

Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley.

Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:

XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales deberán cumplir con dicha obligación.

XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en asuntos relativos a:

b) Empresas: También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o más entidades federativas, contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una entidad federativa; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de la ley; y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo, por lo cual, las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley reglamentaria correspondiente.

Todas las personas tienen derecho a tener un trabajo digno, en el que puedan desenvolver sus habilidades enfocadas a la actividad que desarrollen dentro de una organización. Para esto, será necesario que la empresa le proporcione al empleado que sirva como medio para fortalecer esas habilidades o desarrollar otras relacionadas con su puesto de trabajo.

Las autoridades federales estarán encargadas de vigilar y regular ésta y algunas otras disposiciones inherentes al trabajo.

2.2 LEY FEDERAL DEL TRABAJO

En la Ley Federal del Trabajo encontraremos todo lo referente a la normatividad de los trabajadores en el territorio mexicano, por lo tanto, la información que se te proporcionará en este punto concierne a la importancia que tienen las empresas en cuanto a respetar esta ley.

De acuerdo con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo se presentan los siguientes artículos:

Artículo 3°. El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio.

No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

No se considerarán discriminatorias las distinciones, exclusiones o preferencias que se sustenten en las calificaciones particulares que exija una labor determinada.

Es de interés social promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones.

Es decir, todas las personas tienen derecho a un trabajo digno y de acuerdo con sus facultades y no se deberán hacer distinciones o condiciones de algún tipo para quien desee ocupar algún puesto de trabajo. Así como también se debe vigilar todo lo relacionado en materia de capacitación en el trabajo.

De la productividad, formación y capacitación de los trabajadores

Artículo 153-A. Los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan.

Las instituciones, escuelas u organismos especializados, así como los instructores independientes que deseen impartir formación, capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizados y registrados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, así como los programas para elevar la productividad de la empresa, podrán formularse respecto de cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

La capacitación o adiestramiento a que se refiere este artículo y demás relativos, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Los patrones están obligados a otorgar capacitación integral a sus empleados, que proporcione una mejor calidad de vida y eleve sus capacidades. Y serán ellos quienes establezcan si dicha capacitación se realizará dentro o fuera de la empresa con alguna de las instituciones que estén autorizadas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como también deberán determinar el horario en que será impartida dicha capacitación, de acuerdo a los términos que mejor convengan al trabajador y al patrón.

Artículo 153-B. La capacitación tendrá por objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación. Los trabajadores podrán formar parte de los programas de capacitación y del apoyo que el patrón preste para que inicien, continúen o completen ciclos escolares de los niveles básicos, medio o superior.

Los trabajadores de nuevo ingreso, así como quienes ya ocupan un puesto, deberán recibir de forma obligatoria una capacitación para el trabajo, que se adapte a su nuevo puesto o para que desarrollen mayores habilidades en su puesto actual; la capacitación también servirá para completar o continuar ciclos escolares en todos los niveles educativos.

Artículo 153-C. El adiestramiento tendrá por objeto:

Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas;

II. hacer del conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo;

Incrementar la productividad; y

IV. en general mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores.

Cuando se requiere obtener una mayor productividad dentro de la empresa y para ello se tiene que implementar nueva tecnología, se debe adiestrar a los trabajadores para que den uso eficiente de los nuevos métodos, así como para crear consciencia y precaución de los riesgos de trabajo a que pueden estar expuestos los empleados.

Artículo 153-D. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;

II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y

III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud o de competencia laboral que sean requeridos.

Todos los empleados deberán responder recíprocamente a esta relación laboral, atendiendo sus obligaciones, como se marcan en este artículo.

Artículo 153-E. En las empresas que tengan más de 50 trabajadores, se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y de los patrones, y serán las encargadas de:

I. Vigilar, instrumentar, operar y mejorar los sistemas y los programas de capacitación y adiestramiento;

II. proponer los cambios necesarios en la maquinaria, los equipos, la organización del trabajo y las relaciones laborales, de conformidad con las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen la productividad en función de su grado de desarrollo actual;

III. proponer las medidas acordadas por el Comité Nacional y los Comités Estatales de Productividad a que se refieren los artículos 153-K y 153-Q, con el propósito de impulsar la capacitación, medir y elevar la productividad, así como garantizar el reparto equitativo de sus beneficios;

IV. Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de productividad; y

V. resolver las objeciones que, en su caso, presenten los trabajadores con motivo de la distribución de los beneficios de la productividad.

Para el caso de las micro y pequeñas empresas, que son aquellas que cuentan con hasta 50 trabajadores, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía estarán obligadas a incentivar su productividad mediante la dotación de los programas a que se refiere el artículo 153-J, así como la capacitación relacionada con los mismos. Para tal efecto, con el apoyo de las instituciones académicas relacionadas con los temas de los programas referidos, convocarán en razón de su rama, sector, entidad federativa o región a los micro y pequeños empresarios, a los trabajadores y sindicatos que laboran en dichas empresas.

Las Comisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad estarán integradas por igual número de empleados y de representantes de los patrones, y estarán encargadas de vigilar y procurar las condiciones para que la capacitación se lleve a cabo, de manera adecuada; establecerán medidas para hacer eficiente la productividad dentro de las empresas y todo lo relacionado con ésta.

La importancia de dichas comisiones radica en que éstas garantizarán que la capacitación y el adiestramiento que se otorgue a los trabajadores sean los adecuados y satisfagan verdaderamente las necesidades.

Artículo 153-F. Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 153-F Bis. Los patrones deberán conservar a disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía, los planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad que se hayan acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados.

Es muy importante que los patrones que han implementado o vayan a implementar procesos de capacitación, deban guardar y mantener a disposición de la STPS los planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad que hayan convenido.

Artículo 153-G. El registro de que trata el tercer párrafo del artículo 153-A se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos; acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y no estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del artículo 3ro. Constitucional.

El registro concedido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de esta ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Aquellas instituciones o personas independientes que deseen dar capacitación dentro de las organizaciones deberán estar autorizadas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y además deberán comprobar ante la misma institución que están preparadas profesionalmente para impartir dichos cursos de capacitación y adiestramiento.

Las instituciones que incumplan con alguno de los requisitos establecidos en el artículo antes mencionado serán revocadas de sus funciones y no podrán seguir ejerciendo sus funciones de otorgar capacitación a los empleados de las diferentes empresas.

Artículo 153-H. Los planes y programas de capacitación y adiestramiento se elaborarán dentro de los 60 días hábiles siguientes a que inicien las operaciones en el centro de trabajo y deberán cumplir los requisitos siguientes:

Referirse a periodos no mayores de dos años, salvo la capacitación a que se refiere el segundo párrafo del artículo 153-B; comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;

III. precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;

IV. señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría; y

V. deberán basarse en normas técnicas de competencia laboral, si las hubiere para los puestos de trabajo de que se trate.

Éste es uno de los requisitos indispensables que las empresas deben realizar cuando desean implementar programas de capacitación. Estarán supervisados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y deben cubrir los requisitos señalados en el artículo anterior, incluyendo toda la planeación de sus actividades.

Artículo 153-I. Se entiende por productividad, para efectos de esta ley, el resultado de optimizar los factores humanos, materiales, financieros, tecnológicos y organizacionales que concurren en la empresa, en la rama o en el sector para la elaboración de bienes o la prestación de servicios, con el fin de promover a nivel sectorial, estatal, regional, nacional e internacional, y acorde con el mercado al que tiene acceso, su competitividad y sustentabilidad, mejorar su capacidad, su tecnología y su organización, e incrementar los ingresos, el bienestar de los trabajadores y distribuir equitativamente sus beneficios. Al establecimiento de los acuerdos y sistemas para medir e incrementar la productividad, concurrirán los patrones, trabajadores, sindicatos, gobiernos y academia.

Dentro de este proceso de productividad intervienen empleados, patrones y los gobiernos. Y entenderemos por productividad como una función que optimiza los factores que intervienen en una organización, ya sean financieros, humanos, tecnológicos, materiales y organizacionales.

Artículo 153-J. Para elevar la productividad en las empresas, incluidas las micros y pequeñas empresas, se elaborarán programas que tendrán por objeto:

Hacer un diagnóstico objetivo de la situación de las empresas en materia de productividad;

II. proporcionar a las empresas estudios sobre las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen su nivel actual de productividad en función de su grado de desarrollo;

III. adecuar las condiciones materiales, organizativas, tecnológicas y financieras que permitan aumentar la productividad;

IV. proponer programas gubernamentales de financiamiento, asesoría, apoyo y certificación para el aumento de la productividad;

V. mejorar los sistemas de coordinación entre trabajadores, empresa, gobiernos y academia;

VI. establecer compromisos para elevar la productividad por parte de los empresarios, trabajadores, sindicatos, gobiernos y academia;

VII. evaluar periódicamente el desarrollo y cumplimiento de los programas;

VIII. mejorar las condiciones de trabajo, así como las medidas de seguridad e higiene;

IX. implementar sistemas que permitan determinar en forma y monto apropiados los incentivos, bonos o comisiones derivados de la contribución de los trabajadores a la elevación de la productividad que se acuerde con los sindicatos y los trabajadores; y X. las demás que se acuerden y se consideren pertinentes.

XI. Los programas establecidos en este artículo podrán formularse respecto de varias empresas, por actividad o servicio, una o varias ramas industriales o de servicios, por entidades federativas, región o a nivel nacional.

Todas las empresas, sin importar su tamaño, desean incrementar su productividad; para ello es necesario hacer un diagnóstico de su nivel, conocer los mejores niveles de las empresas que comparten sus objetivos, para saber cómo pueden llegar a alcanzar una mayor productividad; también se deben adaptar procedimientos tecnológicos especializados que ayudarán en dicho proceso de transformación y, en general, dirigir sus propósitos hacia la meta.

Artículo 153-K. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en conjunto con la Secretaría de Economía, convocarán a los patrones, sindicatos, trabajadores e instituciones académicas para que constituyan el Comité Nacional de Productividad, que tendrá el carácter de órgano consultivo y auxiliar del Ejecutivo Federal y de la planta productiva.

El Comité Nacional de Productividad tendrá las facultades que enseguida se enumeran:

Realizar el diagnóstico nacional e internacional de los requerimientos necesarios para elevar la productividad y la competitividad en cada sector y rama de la producción, impulsar la capacitación y el adiestramiento, así como la inversión en el equipo y la forma de organización que se requiera para aumentar la productividad, proponiendo planes por rama, y vincular los salarios a la calificación y competencias adquiridas, así como a la evolución de la productividad de la empresa en función de las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen la productividad tomando en cuenta su grado de desarrollo actual;

II. colaborar en la elaboración y actualización permanente del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en los estudios sobre las características de la tecnología, maquinaria y equipo en existencia y uso, así como de las competencias laborales requeridas en las actividades correspondientes a las ramas industriales o de servicios;

III. sugerir alternativas tecnológicas y de organización del trabajo para elevar la productividad en función de las mejores prácticas y en correspondencia con el nivel de desarrollo de las empresas;

IV. formular recomendaciones de planes y programas de capacitación y adiestramiento que permitan elevar la productividad; estudiar mecanismos y nuevas formas de remuneración que vinculen los salarios y, en general, el ingreso de los trabajadores, a los beneficios de la productividad;

VI. evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate;

VII. proponer a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la expedición de normas técnicas de competencia laboral y, en su caso, los procedimientos para su evaluación, acreditación y certificación, respecto de aquellas actividades productivas en las que no exista una norma determinada;

VIII. gestionar ante la autoridad laboral el registro de las constancias relativas a conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto;

IX. elaborar e implementar los programas a que hace referencia el artículo anterior;

X. participar en la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo;

XI. emitir opinión y sugerir el destino y aplicación de recursos presupuestales orientados al incremento de la productividad; y

XII. las demás que se establezcan en ésta y otras disposiciones normativas.

El Comité Nacional de Productividad estará integrado por patrones, sindicatos, trabajadores e instituciones, ellos en conjunto entablarán las mejores relaciones

Llegarán a acuerdos para determinar las medidas necesarias para aumentar y promover la productividad dentro de las empresas. Trabajando de manera conjunta, se llegarán a mejores soluciones y se propondrán alternativas que incluyan a todos los miembros.

Artículo 153-L. El titular del Ejecutivo Federal fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de la Comisión Nacional de Productividad, así como las relativas a su organización y funcionamiento, sujetándose a los principios de representatividad e inclusión en su integración.

En la toma de decisiones de la Comisión Nacional de Productividad se privilegiará el consenso.

Artículo 153-M. En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Toda persona que inicia su vida laboral dentro de una empresa está obligada a firmar un contrato colectivo de trabajo el cual incluirá todo lo relacionado a las actividades que tendrá que realizar la persona contratada, así como también sus obligaciones y derechos. Dentro de éstos se deberá incluir algún apartado en donde se señale que el trabajador recibirá capacitación y adiestramiento y las condiciones y tiempos en que se llevará a cabo dicha actividad.

Es necesario que se cumpla con estos lineamientos, y establecer debidamente las condiciones de trabajo, ya que en caso de juicio, generalmente va a corresponder al patrón acreditar su dicho, razón por la cual es conveniente fijar una política preventiva a través de una auditoría laboral que determine si los documentos que se utilizan para regular las relaciones de trabajo, en este caso el contrato de trabajo, cumplen con los requisitos suficientes para evitar que sea condenado al pago de prestaciones improcedentes o sobre bases superiores, por no contar con los elementos necesarios para acreditar tal situación o que las autoridades del trabajo le impongan una sanción por no cumplir con la obligaciones que las diferentes leyes reglamentarias de la materia le imponen.³

Artículo 153-N. Para su funcionamiento, la Comisión Nacional de Productividad establecerá subcomisiones sectoriales, por rama de actividad, estatales y regionales. Las subcomisiones elaborarán para el ámbito del respectivo sector, rama de actividad, entidad federativa o región, los programas que establece el artículo 153J de esta ley.

Artículo 153-Q. A nivel de las entidades federativas y el Distrito Federal se establecerán Comisiones Estatales de Productividad.

Será aplicable a las Comisiones Estatales de Productividad, en el ámbito de las entidades federativas, lo establecido en los artículos 153-I, 153-J, 153-K, 153-L, 153-N y demás relativos.

La finalidad de estas Comisiones Estatales es que sean eficientes las funciones de la Comisión Nacional de Productividad.

Artículo 153-S. Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de conservar a disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, en los términos del artículo 153-N, o cuando dichos planes y programas no se lleven a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en esta ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Los patrones que no cumplan con sus obligaciones de capacitación, serán sometidos a sanciones, de acuerdo con el grado de la falta que cometan.

Artículo 153-T. Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo, a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.

Es derecho de los trabajadores que hayan aprobado los cursos de capacitación y adiestramiento, recibir una constancia que avale que dicho curso fue probado.

Artículo 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad mediante el correspondiente certificado de competencia laboral o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia respectivo.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la constancia de competencias o de habilidades laborales.

Los trabajadores que no deseen asistir a algún curso de capacitación deberán comprobar que poseen los conocimientos que correspondan a dicho curso o al puesto que se encuentren ocupando.

Artículo 153-V. La constancia de competencias o de habilidades laborales es el documento con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores. Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Las empresas están obligadas a hacer el registro de las constancias que vayan a emitir para sus empleados ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para que ésta a su vez lleve un registro y control de las mismas.

Esto servirá para fines de ascenso dentro de la empresa que ofreció capacitación o adiestramiento a sus trabajadores.

Artículo 153-W. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el artículo 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él.

Artículo 153-X. Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesta en este capítulo.⁴

Toda acción que derive de las obligaciones de capacitación y adiestramiento podrán ser ejecutadas ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje. (UNAM, 2005)

CAPITULO III TENDENCIAS DE LA CAPACITACIÓN EN EL SIGLO XXI

La globalización y la competitividad crecientes han hecho que en la actualidad los programas de desarrollo gerencial sean cada vez más importantes para que una organización sea eficaz y exitosa; es decir, se da mayor relevancia a dejar claro el propósito de un programa de negocios y los resultados que se esperan, a vincular congruentemente el programa con la misión de la compañía, a comprometer al equipo con la alta dirección, a especificar las competencias y los conocimientos concretos, en lugar de sólo las actitudes y a sustituir los métodos tradicionales de desarrollo por otros más realistas.

3.1 LA CAPACITACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS

Dentro de las organizaciones se llevan a cabo diversas actividades para la transmisión de conocimientos y desarrollo de competencias, con el objetivo de lograr una mejor adecuación persona-puesto en su personal, en referencia tanto al puesto que cada persona ocupa actualmente, como al que ocuparía en el futuro.

En este sentido, se efectúa capacitación en materia de conocimientos como actividades de formación derivadas del codesarrollo y el autodesarrollo, a través de guías respectivas.

El fundamento de la capacitación basada en competencias está constituido por normas explícitas asentadas en resultados; el énfasis se encuentra en lograr dichas competencias.

3.2 LA CAPACITACIÓN Y LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

La programación neurolingüística (PNL) fue desarrollada a mediados de los setenta por Richard Bandler y John Grinder y posteriormente por Robert Dilts. Este modelo describe la dinámica fundamental entre mente “neuro”, lenguaje “lingüística” y la forma en que su interacción produce efectos en nuestra filosofía y conducta (programación). La PNL estudia la forma en que pensamos y utilizamos el lenguaje.

Esta nueva técnica permite conocer de una manera más emocional el interior de los individuos, lo cual ayuda mucho para tener contacto con las habilidades y los sentimientos que poseen los colaboradores de una empresa. Y es una pauta para la asignación del tipo de capacitación que será requerida, tomando en cuenta las actividades a desarrollar de los empleados en la organización.

Es así como la PNL presenta herramientas y técnicas específicas que pueden ser aplicadas para organizar y reorganizar nuestra experiencia, con la finalidad de definir y asegurar cualquier resultado conductual propio.

Por ejemplo, se harán cuestionarios que permitan conocer las emociones de los colaboradores y también se pueden aplicar dinámicas de grupo en donde se simulen casos reales de problemas en la organización, como un enfrentamiento entre los colaboradores, para ver cómo reaccionan en diferentes situaciones de mucho trabajo y estrés y en la toma de decisiones.

3.3 LA CAPACITACIÓN Y EL EMPODERAMIENTO

El empoderamiento en la capacitación se ve reflejado cuando la participación de todos y cada uno de los individuos, dentro de una empresa, forma parte activa para fomentar la riqueza y el potencial del capital humano, que posteriormente se reflejará no sólo en el individuo, sino también en la propia organización (Blanchard y Randolph, 1997).

En la actualidad, para mejorar su eficacia, muchas empresas utilizan equipos de trabajo y conceden mayor libertad al trabajador para tomar decisiones. Tanto el enfoque de equipos como el de trabajo individual son componentes de lo que muchas compañías llaman programas para el involucramiento del trabajador, los cuales buscan impulsar la eficacia organizacional permitiendo que los trabajadores participen en la planeación, organización y administración general de sus puestos.

Un ejemplo de esto es Toyota, quien dedica varias horas a la capacitación en empoderamiento de los empleados nuevos intentando que se escuchen y cooperen entre sí. Durante el proceso de capacitación en Toyota, se enfatiza la dedicación al trabajo en equipo, por lo que se utilizan ejercicios breves para ilustrarlo en situaciones en que se hace adecuada y no adecuadamente, así como para orientar las actitudes del personal nuevo hacia este objetivo.¹³

3.4 LA CAPACITACIÓN Y LAS INTELIGENCIAS MÚLTIPLES

Dentro de la capacitación basada en inteligencias múltiples, debe brindársele a los trabajadores la oportunidad de desarrollar diferentes actividades educativas en que la destreza psicomotora fina, junto con la inteligencia y la creatividad, contribuyan a captar ese rico potencial humano, como oportunidad de mejoramiento personal y apoyo al sector productivo, ya que el rápido desarrollo tecnológico exige cada día nuevos saberes técnicos.

Entre estas actividades, se destacan las siguientes: Que se valore la importancia de crear "entornos inteligentes" en ambientes apropiados para el pleno desarrollo de la autoestima del empleado y la imagen positiva del mismo. Que se comprenda cómo se puede aprender y enseñar en el marco de la compatibilidad entre el cuerpo y la mente. Que se amplíen el repertorio de técnicas, herramientas y estrategias para el desarrollo de los empleados; por

ejemplo, proyectos relacionados con paquetes de computación en las diferentes áreas de trabajo de la empresa.

3.5 LA CAPACITACIÓN ENFOCADA AL DESARROLLO DE LA CULTURA DE SERVICIO

Todo trabajo es un proceso en el cual los colaboradores son clientes y proveedores a la vez en la cadena de servicio. El empleado es cliente cuando tiene elementos útiles, información o servicios de otros miembros internos o externos. Este mismo cliente se convierte en proveedor cuando suministra elementos útiles, información o servicios a otros dentro de la empresa o a personas fuera de ella agregando valor a los insumos que se procesan.

Las organizaciones que pretenden estar más orientadas al cliente no siempre tienen la opción de contratar a todos sus empleados nuevos. Lo más común es que la administración enfrente la dificultad de hacer que sus empleados actuales se enfoquen a sus clientes. En tales casos, el acento se pone en la capacitación, más que en la contratación. El contenido de estos programas de capacitación varía 1.2.6. Mentoring, coaching, etc.

Se denominan métodos de desarrollo de personas dentro del trabajo a todas las acciones que se realizan junto con la tarea cotidiana en la organización. Dichos métodos están relacionados con conocimientos y competencias.

Algunos de los métodos se mencionan a continuación:

Coaching/Mentoring/tutoría: Es una de las más antiguas vías para la capacitación y el desarrollo de las personas, desde el entrenamiento diario, hasta el feedback, brindado por una persona a sus colaboradores, con alguna periodicidad.

Rotación de puestos: Se trata de asignaciones temporarias de las personas a otros puestos que no son los propios, incluso pueden ser de otras áreas, con el propósito de mejorar las capacidades de los integrantes de la organización.

Asignación de task forces: Esta expresión se traduce como “grupos especiales” o “equipos especiales”. Estas asignaciones pueden reemplazar o añadir a las habituales responsabilidades, según la descripción del puesto.

Asignación de comités/nuevos proyectos: Se trata de la asignación de grupos de personas a comités que tienen siempre un propósito específico. Los comités suelen tener como objetivo la solución de problemas, dando lugar generalmente a nuevos proyectos.

Asignación como asistente de posiciones de dirección: Consiste en asignar a una persona como asistente de un ejecutivo de mayor nivel. En este rol, el asistente puede observar el comportamiento del gerente al cual fue signado, con un propósito de entrenamiento.

Paneles de gerentes para entrenamiento: Es una variante o desprendimiento del punto anterior. Al igual que los comités, se trata de un grupo de trabajo con un propósito específico; por ejemplo, el desarrollo de una o varias competencias en particular. (UNAM, 2005)

CAPITULO IV. ASPECTOS A CONSIDERAR EN UN PROGRAMA DE CAPACITACION

4.1 CAPACITADOR

Es la persona que brinda orientación a los nuevos talentos que se integran a una compañía y apoya a los que ya forman parte de esta. Su principal misión es transmitir información y tratar de generar una buena interacción entre los integrantes. Busca, por medio de la organización, el cumplimiento de los objetivos.

4.2 CARACTERÍSTICAS DE UN CAPACITADOR

- Los capacitadores fungen como líderes. Instruyen a las personas a desarrollar sus habilidades y capacidades para que puedan aplicarlas en su trabajo.
- Su trabajo comienza cuando ayuda a otros a enfrentarse a lo nuevo, los motiva a tener una planificación, ejecución y finalmente una evolución, la cual puede ser personal o grupal.
- La empatía es un elemento que debe poseer; ponerse en el lugar del otro para buscar una igualdad que genere confianza. Reforzar y alimentar los pensamientos positivos, incita a creer en uno mismo.
- Un capacitador jamás debe improvisar. Previamente se sugiere tener un programa óptimo, para no provocar momentos de estrés. (Ruiz, 2015)

4.3 HABILIDADES DEL CAPACITADOR

Empatía, capacidad de escuchar y creatividad son sólo algunas de las habilidades con las que debe contar un capacitador que busque obtener buenos resultados. Para quienes necesiten un par de consejos, aquí proponemos cuatro puntos que nunca se deben olvidar al comenzar una capacitación.

Tanto quienes comienzan el camino como capacitador, como quienes buscan mejorar los resultados de sus cursos, pueden considerar estos consejos que buscan que cada capacitación pueda transformarse en una instancia provechosa de aprendizaje integral.

4.3.1 Interacción

Todo capacitador, debe entender que los modelos clásicos de aprendizaje en los que un tutor habla y el resto escuchan y memoriza, dejaron de ser efectivos hace mucho tiempo. Por lo tanto, para lograr una capacitación exitosa la clave estará en hacer del curso una instancia de participación que genere una experiencia de aprendizaje. De esa forma los participantes podrán retener lo que se les enseña y sabrán aplicarlo fácilmente cuando sea necesario.

Para lograr esto, es importante que el capacitador tenga la capacidad de escuchar y empatizar con el grupo, motivándolos y respetando las visiones de todos los que participan.

4.3.2 Trabajo Grupal

En una capacitación es importante aplicar ciertas técnicas que ayuden a generar un clima de confianza entre los participantes, y una forma de lograrlo es a través de dinámicas grupales.

La idea de éstas es poder intercambiar conocimientos, vencer temores y crear sentimientos de seguridad.

Una buena dinámica grupal deberá alcanzar objetivos explícitos y otros “encubiertos”, de esa forma los participantes terminará la formación habiendo aprendido habilidades de las que no eran conscientes en el momento de adquirirlas. Después de eso, lo recomendable es evaluar los resultados y compartir las experiencias personales de cada uno.

Comprometer y motivar

Los capacitadores que logran motivar a sus alumnos con el curso son quienes podrán ver mejores resultados, ya que lograrán que todos participen activamente, opinen y sientan ganas de avanzar en el proceso de aprendizaje.

Además, cuando un grupo trabaja con motivación en base a los contenidos de la capacitación, también se genera un mayor nivel de compromiso de parte de los participantes, lo que finalmente enriquece la experiencia.

Es importante considerar que la motivación puede surgir desde el capacitador, pero siempre se necesitará una respuesta positiva de parte del grupo para que los objetivos se cumplan a cabalidad.

4.4 BUSCAR DISTINTAS TÉCNICAS DE APRENDIZAJE

Un curso de capacitación siempre cuenta con objetivos y contenidos que se deben abordar, pero el desafío para el capacitador será la forma en la que los comunique. Si se buscan dinámicas entretenidas y que incluyan a todos los participantes, no sólo se logrará cohesionar al grupo, sino que hará mucho más provechosa la capacitación.

Por ejemplo, es posible usar técnicas de trabajo corporal para relajar a los alumnos y crear climas de confianza, o aplicar dinámicas que a través de situaciones prácticas ayuden a comprender la importancia de trabajar en equipo. Un poco de creatividad y buena disposición pueden lograr que una capacitación realmente deje aprendizajes que se puedan aplicar a futuro.

(Gema, 2019)

CAPITULO V. IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD

5.1 PRODUCTIVIDAD

La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc) durante un periodo determinado.

El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia.

5.2 IMPORTANCIA DE LA PRODUCTIVIDAD

El aumento de productividad es tan importante porque permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo.

Para una empresa, una industria o un país, la productividad es un factor determinante en el crecimiento económico. Cuando se estima la tendencia de crecimiento a largo plazo de un país se descompone en dos componentes principales: los cambios en el empleo (que dependen a su vez del crecimiento de la población y de la tasa de empleo) y la productividad (que depende sobretodo del gasto en bienes de capital y de los factores productivos que veremos más abajo).

Un análisis de lo más productivo supone:

Ahorro de costes: Es posible al permitir deshacerse de aquello que es innecesario para la consecución de los objetivos.

Ahorro de tiempo: Debido a que permite realizar un mayor número de tareas en menor tiempo y dedicar ese tiempo «ahorrado» a seguir creciendo a través de otras tareas.

Un buen análisis permite establecer la mejor combinación de maquinaria, trabajadores y otros recursos para conseguir maximizar la producción total de bienes y servicios.

5.3 TIPOS DE PRODUCTIVIDAD

Según los factores que tengamos en cuenta, se puede clasificar en los siguientes tipos:

5.3.1 Productividad laboral: Se relaciona la producción obtenida y la cantidad de trabajo empleada.

5.3.2 Productividad total de los factores: Se relaciona la producción obtenida con la suma de todos los factores que intervienen en la producción. Estos factores son la tierra el capital y el trabajo.

5.3.3 Productividad marginal: Es la producción adicional que se consigue con la una unidad adicional de un factor de producción, manteniendo el resto constantes. Aquí entra en escena la ley de rendimientos decrecientes, que afirma que en cualquier proceso productivo, añadir más unidades de un factor productivo, manteniendo el resto constantes, dará progresivamente menores incrementos en la producción por unidad.

5.4 FACTORES QUE AFECTAN A LA PRODUCTIVIDAD

Una de las formas más comunes de aumentar la productividad es invertir en bienes de capital (maquinaria o informática por ejemplo) para hacer el trabajo más eficiente, manteniendo o incluso reduciendo el empleo.

Estos son los principales factores que afectan a la productividad de una empresa:

Calidad y disposición de recursos naturales; tierra: Si una empresa o país tiene o se encuentra cerca de recursos naturales será más productiva. Tanto por el valor de esos recursos, por no tener que comprarlos ni transportarlos desde lejos. Este factor de producción se engloba como factor tierra.

El capital invertido en la industria: La cantidad de capital es un factor directo de la productividad.

La cantidad y calidad de los recursos humanos; labor o trabajo: El número de empleados de la industria, su nivel de educación y experiencia.

El nivel tecnológico: Cuanto mayor sea el conocimiento y nivel tecnológico mayor será la productividad. Tecnología no solo son productos mecánicos, sino procesos productivos.

La configuración de la industria: El tipo de industria afectará enormemente a la productividad de una empresa. No es lo mismo la producción de trigo que de naves espaciales. La estructura de una industria viene determinada por intensidad de la competencia, competidores potenciales, barreras de entrada, productos sustitutivos y poder de negociación. Esta estructura se puede analizar mediante las cinco fuerzas de Porter.

Entorno macroeconómico: La coyuntura económica influirá tanto en la demanda de productos y servicios como en la necesidad de innovación y mejorar la eficiencia. Son las fuerzas externas que van a tener un impacto indirecto sobre la organización.

Entorno microeconómico: El micro entorno tiene un impacto directo en su capacidad de servir su producto o servicio al cliente final, como por ejemplo la regulación de la industria. (Sevilla, 2019)

CAPITULO VI

METODOLOGIA

El metodo realizado para esta investigacion es cualitativa que consiste en la recoleccion de información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados.

Se inicio al momento que ingrese a la empresa y como recurso fueron los siguientes:

Observación participativa: el investigador participa del problema o situación a analizar. Vive en primera persona las experiencias y eso es una ventaja a la hora de entender a los sujetos de la investigación.

Observación no participativa: el investigador no participa del problema o situación. Dos ejemplos de este tipo de observación son: simulaciones y estudios de caso. En los primeros se crea una situación y los participantes actúan. Se les observa. Y la segunda práctica, lleva a cabo un estudio exhaustivo de una persona o empresa, institución, etc.

Investigación etnográfica: combina los dos tipos de observación anteriores. Se utiliza para extraer el máximo de datos, al aplicarse tanto técnicas participativas como tipos de observación en los que el investigador no se involucra.

CASO PRACTICO

LA IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO “CASO EMPRESA TREGUERRAS”

HISTORIA DE AUTOTRANSPORTES TREGUERRAS

CAPITULO VII

Transportes Tres guerras es una empresa que se dedica a transportar paquetería y mensajería a nivel nacional e internacional, nace en 1935, en la ciudad de Celaya, Gto a través de una sociedad cooperativa donde los dueños conducían su propia unidad y fue creciendo hasta convertirse en una de las compañías de transporte líderes en México. Más de 80 años han transcurrido y en Tresguerras seguimos desarrollando y cosechando nuevos éxitos.

Hoy en día contamos con infraestructura de 1000 unidades de carga pesada, 104 bodegas ubicadas en todo el país y 380 unidades de reparto local; equipo que nos permite ir un paso adelante, además de cubrir el 95% del territorio nacional en una modalidad de puerta a puerta.

MISIÓN:

Proporcionar el servicio de transporte de Carga en forma eficiente, confiable y segura, manteniendo una estrecha relación con los clientes y liderazgo en todo el país, promoviendo el desarrollo integral de su personal y reconocimiento internacional.

VISIÓN:

Empresa líder e innovadora de clase mundial con cobertura internacional, dando solución a las necesidades logísticas dentro de la cadena de suministro de los clientes en forma integral.

Sus integrantes viven la cultura de calidad, espíritu de servicio y prevención de riesgos, y están comprometidos y orgullosos de pertenecer a la empresa.

Empresa socialmente responsable.

VALORES:

La persona: Es nuestro talento más valioso, considerando su dignidad, inteligencia, voluntad, valores y motivaciones.

SERVICIO: Cumplir o superar lo que los clientes requieren, adecuando nuestro servicio para lograr su total satisfacción, innovando y buscando la forma más eficiente de cumplir sus necesidades.

INTEGRIDAD: Compromiso total de la persona para tener un comportamiento justo, confiable y honesto en todos los aspectos de la vida en común.

Seguridad: Garantizar por medio de la prevención la integridad de la persona, bienes, procesos y medio ambiente.

POLÍTICA INTEGRAL

En Autotransportes de Carga Tresguerras, S.A. de C.V., estamos comprometidos a proporcionar un Servicio de Transporte de Carga Eficiente, confiable y Seguro, con CALIDAD de Clase Mundial. Para esto, adoptamos en nuestro Sistema de Gestión Integral las mejores prácticas de Calidad, inocuidad, Atención a Clientes, Seguridad Vial y seguridad en la Cadena de Suministro, así como garantizar la Calidad Humana y Responsabilidad Social.

Se establecen y revisan Objetivos contemplando cualquier riesgo para armonizar los requerimientos de todas las partes interesadas e involucradas en el desarrollo de nuestras operaciones. Es por eso que desarrollamos un proceso de Mejora Continua e Innovación tanto en el factor humano como en las diferentes operaciones, hacia el logro de la calidad total y el respeto a la dignidad de las personas.

Cumplimiento de las leyes y reglamentos locales

Tenemos la obligación de operar como un negocio ejemplar y de obedecer las leyes aplicables.

RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

TRESGUERRAS está comprometida a ser una empresa con un alto nivel de responsabilidad social. Luchamos por hacer negocios de una manera que cumpla con las leyes y reglamentos donde quiera que trabajemos e invirtamos. Respetamos el medio-ambiente, sus leyes y prácticas empresariales.

CUMPLIMIENTO DE LA LEY

El respeto a la ley, en letra y en espíritu, constituye el cimiento sobre el cual se construyen nuestros estándares éticos. Cada uno de nosotros observará y respetará las leyes, reglas y reglamentos de los estados o jurisdicciones en las que operemos. Si bien no se espera que todos nosotros conozcamos los detalles de estas leyes, debemos saber cuándo solicitar asesoramiento sobre ellas. Cuando participemos en actividades comerciales federales, TRESGUERRAS está comprometida a conocer todas las leyes en vigor y a observarlas.

POLÍTICA DE ALCOHOL, DROGAS Y TABACO

Autotransportes de carga TRESGUERRAS S.A DE C.V ha definido y establecido una política de Alcohol y Drogas, para prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar de los Empleados, Clientes, Proveedores y Sociedad en general, mejorando la calidad de vida, que permita un adecuado desempeño y competitividad del personal. El uso indebido, posesión, distribución y venta de Drogas y/o Alcohol, en el desarrollo del trabajo, dentro de las instalaciones, o durante la operación de vehículos propiedad de la empresa, está estrictamente prohibido.

Por seguridad y atención a la ley general para el control de tabaco, se considera a todas las instalaciones de TRESGUERRAS como espacios 100% libres de humo de tabaco. La empresa podrá realizar en cualquier momento pruebas de Alcohol y Drogas directamente o a través de terceros, o bien, cuando existan razones para sospechar de abuso de Alcohol y/o Drogas o cuando el empleado esté involucrado en un accidente y deba descartarse una relación con uso o abuso de estas sustancias.

Negarse a la realización de las pruebas, presentarse a laborar bajo el efecto de Alcohol o resultar en la prueba antidoping, será motivo suficiente para rescindir el contrato de trabajo sin responsabilidad para la empresa. La presente política es de alcance general incluyendo al personal concesionario.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En autotransportes de Carga Tresguerras estamos comprometidos con la Honestidad y la Ética; La Cultura de la legalidad es parte de nuestra filosofía, por lo cual se establece la Política anticorrupción y soborno para prevenir actos que contrapongan los lineamientos del código de conducta empresarial.

El código de conducta empresarial establece que bajo ninguna circunstancia están permitidas las prácticas de corrupción y soborno dentro de la empresa y sus partes interesadas, por lo que los colaboradores que trabajan en Autotransportes de carga Tresguerras se deben apegar a los siguientes lineamientos a cualquier nivel jerárquico:

- Está prohibido dar/o recibir regalos o cualquier clase de estímulos económicos o materiales que sirvan para dar/o recibir algún tipo de ventaja indebida en alguna relación comercial entre todas las partes interesadas.
- Todas las transacciones financieras, gastos de viaje y compra de bienes para la compañía deben estar debidamente soportados, autorizados y registrados, así como estar disponibles en todo momento para ser revisados por auditoría interna.
- Todos los colaboradores de la empresa deben conducir su actividad comercial y empresarial hacia un marco de cultura de la legalidad.
- Todos los responsables de pagos de gravámenes, impuestos deducciones fiscales deben de cumplir con la legislación vigente y mantener los registros disponibles en todo momento para cualquier auditoría interna o externa.
- Está prohibido solicitar o exigir dadas de cualquier tipo dentro de los procesos operativos de Autotransportes de carga Tresguerras.

- Para recepción o compra de obsequios por cualquier parte interesada, se deberán apegar a los siguientes lineamientos a cualquier nivel jerárquico:

- En caso de que algún ejecutivo o directivo requiera realizar una comida con algún cliente, se tendrá como límite \$3000 por evento y no más de 3 eventos para cada cliente de manera Mensual.

- Autotransportes de carga Tresguerras como empresa socialmente responsable pone a su disposición canales de denuncia para que todas las partes interesadas puedan ser escuchadas con la confianza de una protección total a la confidencialidad.

- El desapego a esta política y conductas que puedan resultar en un riesgo penal, daño a la imagen de la empresa o riesgo financiero, pueden ser motivos de sanciones graves como rescisiones de contrato sin responsabilidad para la empresa.

COBERTURA

Autotransportes TRESGUERRAS se encuentra en todos los estados de la Republica y cada uno cuenta con varias sucursales y bodegas de captación.

AGUASCALIENTES, BAJA CALIFORNIA, BAJA CALIFORNIA SUR, CAMPECHE, CHIAPAS, CHIHUAHUA, CIUDAD DE MÉXICO, COAHUILA, COLIMA, DURANGO, ESTADO DE MÉXICO, GUANAJUATO, GUERRERO, HIDALGO, JALISCO, MICHOACÁN, MORELOS, NAYARIT, NUEVO LEON, OAXACA, PUEBLA, QUERÉTARO, QUINTANA ROO, SAN LUIS POTOSÍ, SINALOA, SONORA, TABASCO, TAMAULIPAS, TLAXCALA, VERACRUZ, YUCATÁN Y ZACATECAS

En Michoacán se encuentran 4 sucursales y una bodega de captación.

1-La Piedad, Mich. (Ocurre)

Dirección: Romita Entre calle Villagrán y Av. Padre Hidalgo No. 98 Del. Santa Ana Pacueco Gto. C.P. 36910

Teléfono: (352) 526 8956 / 524 0928

2-Uruapan, Mich. (Ocurre)

Dirección: Libramiento Oriente Km 1.5 Local 7 y 28 Bloque A Col. Quirindavara (Central de Abastos) C.P. 60190

Teléfono: (452) 502 0649 Entrega a Domicilio / 502 0509 Atención a clientes

3-Zamora, Mich (Ocurre)

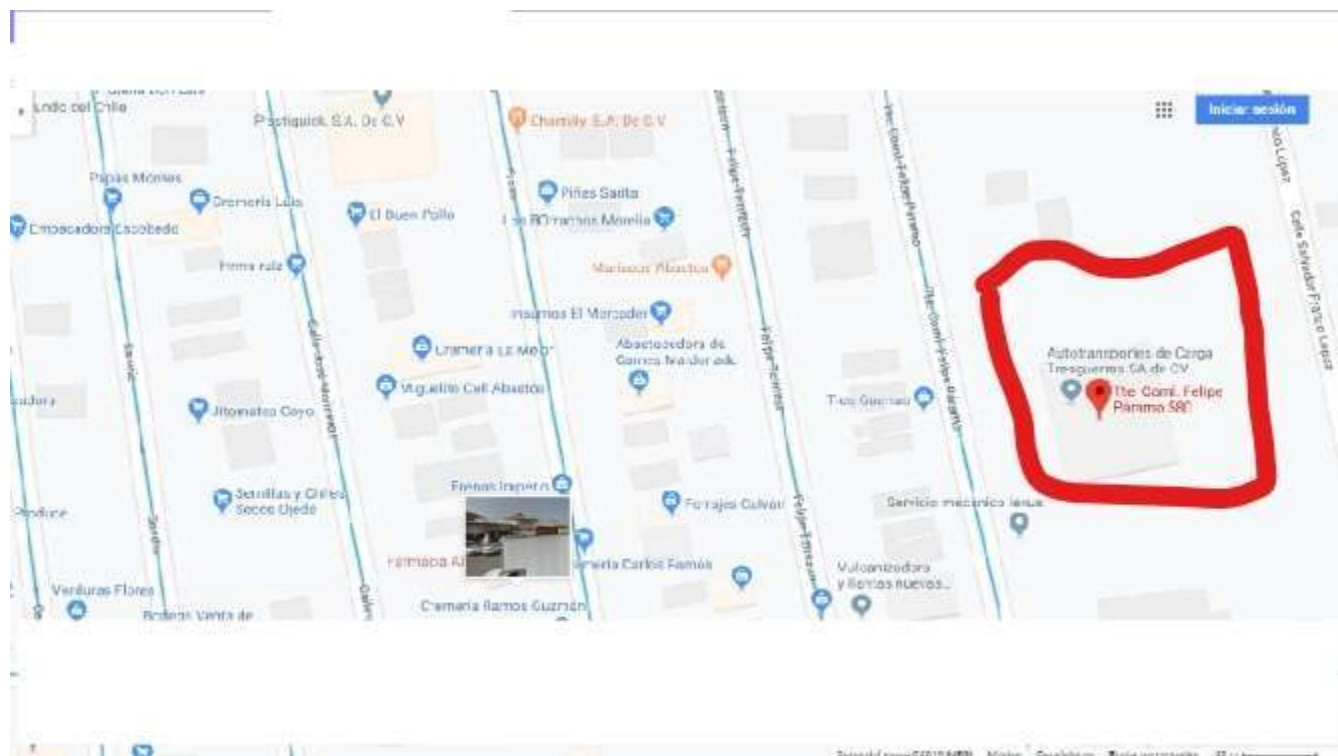
Dirección: Calle Papayas No. 24 A Y 24 B Col. La Rinconada C.P. 59724

Teléfono: (351) 560 3861 / 560 3869

4-Morelia, Mich. (Ocurre)

Dirección: Teniente Coronel Felipe Páramo No. 590 Col. División del Norte C.P. 58218

Teléfono: (443) 333 4608 / 333 4609 / 333 6896



Bodega de captación

1-Lázaro Cárdenas (Bodega de Captación)

Dirección: Francisco I. Madero No. 157 Col. Zona Centro C.P. 60950

Teléfono: (753) 532 0128

COBERTURA ENTREGA A DOMICILIO EN MICHOACAN

ACUITZIO DEL CANJE

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

ARIO DE ROSALES

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

CAPACUARO

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

CHARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

CHILCHOTA

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

CD HIDALGO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE LUNES)

HUANDACAREO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

IXTLAN DE LOS HERVORES

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

JIQUILPAN

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

LOMBARDIA

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MARTES)

LÁZARO CÁRDENAS

(ENTREGA SUCURSAL ZIHUATANEJO LUNES Y MIÉRCOLES)

NUEVA ITALIA

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MARTES)

PATZCUARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MARTES)

PURUANDIRO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

SAHUAYO

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

SANTA CLARA DE VALLADARES

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA JUEVES)

TACAMBARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

TARETAN

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MARTES)

TEPALCATEPEC

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE JUEVES)

TIRIPETIO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

TURUNDEO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE LUNES)

URUAPAN

(ENTREGAS DE LUNES A VIERNES ZONA URBANA)

VILLA JIMENEZ

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

VISTAHERMOSA

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

ZIRACUARETIRO

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MARTES)

ZITACUARO

(ENTREGA SUCURSAL TOLUCA MARTES Y VIERNES)

ÁLVARO OBREGÓN

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

APATZINGAN

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MARTES)

BUENA VISTA TOMATLAN

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE JUEVES)

CAPULA

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

CHAVINDA

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

COPANDARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

CUITZEO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

INDAPARAPEO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

JACONA DE PLANCARTE

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA LUNES A VIERNES)

LA PIEDAD

(ENTREGA SUCURSAL IRAPUATO LUNES A SÁBADO)

LOS REYES

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

MARAVATIO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

PANINDICUARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

PERIBAN

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

QUERENDARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE JUEVES)

SAN BARTOLO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE LUNES)

SANTA CLARA DEL COBRE

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

TANGANCICUARO

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

TARETAN

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MARTES)

TIMBIRICHE

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE JUEVES)

TLALPUJAHUA

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

TUXPAN

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE LUNES)

VALLE DE JUAREZ

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

VILLA MADERO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

ZAMORA

(ENTREGAS DE LUNES A VIERNES ZONA URBANA)

ZIRAHUEN

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

ZURUMUCAPIO

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MARTES)

ARARÓ

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE VIERNES)

CANTABRIA

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

CARAPAN

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

CHERAN

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

COTIJA

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA JUEVES)

EL HOYO DEL AIRE

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MARTES)

IRATZIO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

JILOTLAN DE LOS DOLORES

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE JUEVES)

LAZARO CARDENAS

(ENTREGA SUCURSAL ZIHUATANEJO LUNES Y MIÉRCOLES)

LOS REYES DE SALGADO

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

NAHUATZEN

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

PARACHO

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

PUREPERO

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

QUIROGA

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

SANTA CASILDA

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MARTES)

SANTIAGO TANGAMANDAPIO

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

TARECUATO

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA JUEVES)

TARIMBARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA LUNES Y JUEVES)

TINGÜINDIN

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA JUEVES)

TOOCUMBO

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA JUEVES)

TZINTZUNTZAN

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

VENUSTIANO CARRANZA

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

VILLAMAR

(ENTREGA SUCURSAL ZAMORA MARTES)

ZINAPECUARO

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE LUNES)

ZIRIMICUARO

(ENTREGA SUCURSAL URUAPAN ÚNICAMENTE MARTES)

ZACAPU

(ENTREGA SUCURSAL MORELIA ÚNICAMENTE MIÉRCOLES)

CAPACITACION DEL PERSONAL EN EL PROCESO DE CONTRATACION

Relatoría

De acuerdo con el proceso de investigación y observación realizado en esta empresa la capacitación en la contratación se lleva acabo de la siguiente manera:

El día que el candidato se presenta a la entrevista, se dirige al departamento de recursos humanos en ese momento se realiza la entrevista, la encargada de esta área, realiza unas cuantas preguntas personales, académicas y laborales,(No existe formato y el abordaje es de manera informal) notifica sobre la historia de la empresa, la misión, visión y objetivos que tiene esta misma y comunica la hora de entrada y salida, así como hora de comida, el sueldo y en que consiste la vacante disponible, pregunta de manera verbal si le interesa y si aceptan las dos partes, comunica el día que se debe presentar a trabajar.

El primer día de trabajo dan un recorrido por la organización y realizan la presentación del personal y a ellos les informan del nuevo colaborador, enseguida informan donde está el lugar que ocupará y las actividades que desempeñará el candidato, ahora el nuevo contratado.

En mi observación el nuevo colaborador va aprendiendo conforme le piden las cosas, no realizan capacitación, ni mucho menos inducción al puesto.

Dentro del departamento de capacitación existen 4, este departamento tendría la función de estar generando capacitación constante a los colaboradores, cuentan con una carpeta, donde archivan los cursos impartidos

La capacitación es algo realmente importante, algo que permite mejorar los conocimientos, habilidades o conductas y actitudes del personal de una empresa o negocio. Así, capacitar al personal es una tarea que deberá tener en cuenta el gerente o dueño.

Una inversión que deberá realizar si quiere conseguir empleados más competentes, y por tanto, mejores resultados y más beneficios económicos.

Podemos decir que capacitar al personal ayuda a escapar de la obsolescencia de los conocimientos; y es que con el tiempo es normal que determinados sectores se modernicen. Así, los empleados cuentan con nuevas herramientas o nuevos conocimientos que deben asimilar. Por ejemplo, muchas empresas se enfrentaron a ello cuando los equipos informáticos comenzaron a formar parte del equipo básico de oficina, o incluso en los hospitales, cuando una nueva máquina debe ser conocida por los empleados; y es que partimos de la base de que nadie nace aprendido, y ante este tipo de novedades, es necesario guiar al personal para poder entenderlas.

Capacitar al personal creará individuos mucho más rentables en sus puestos de trabajo, algo realmente importante para el empresario.

Asimismo, también hay que destacar que la capacitación conseguirá que el personal esté más preparado y cuente con mayor conocimiento sobre sus funciones. Esto se traducirá en una resolución mucho más rápida de los problemas, ahorrando tiempo en las tomas de decisiones por parte del personal y por tanto la posibilidad de ahorrar recursos en la empresa.

Capacitar al personal también otorga una mejor imagen empresarial. Si contamos con un personal más preparado y competente, estaremos dando una imagen de empresa seria que invierte en los recursos humanos, que al final son aquellos que hacen de intermediarios en la venta.

La capacitación también cuenta con ventajas para el personal; y es que a través de la misma, los individuos se ven más confiados y seguros de sí mismo, algo que se traduce con una mayor satisfacción.

Asimismo, esta capacitación elimina miedos a la incompetencia, consiguiendo individuos mucho más eficientes que no tienen miedo a enfrentarse a sus responsabilidades.

Sin duda alguna, capacitar al personal es importante, como podemos observar, pero no sólo en empresas privadas; y es que la capacitación del personal también debería ser una prioridad en los funcionarios públicos.

Esta capacitación se puede observar como una formación continua, que conseguirá que los profesionales del sector público puedan renovar sus técnicas y resolver muchísimo más rápido su trabajo cara a la sociedad.

La capacitación ofrece múltiples beneficios, así como la oportunidad ideal para las y los trabajadores que integran una organización de continuar ampliando sus conocimientos.

Trabajadoras y trabajadores tomando cursos de capacitación.

La capacitación juega un papel primordial para el logro de tareas y proyectos, dado que es el proceso mediante el cual las y los trabajadores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

Y este es el formato que utilizan para la creación de los cursos.



TRESGUERRAS

Capacitación de calidad de vida en el trabajo y desarrollo del personal

Nombre del programa: REFORZANDO TUS CONOCIMIENTOS

Coordinador: David Eduardo Boyso Fabela

Sucursal: Morelia

Fecha de elaboración: 26 de junio del 2019

Elaboro: Sonia Cabrera Santana

ANTECEDENTE: En sucursal Morelia nos interesa que los colaboradores seas competitivos y es por eso que al identificar áreas de oportunidad, fallas constantes en el proceso, actualización de conocimientos, requerimientos de clientes los colaboradores son capacitados en los temas y áreas de interés para que su desarrollo sea competitivo.

JUSTIFICACION: En sucursal Morelia consideramos que las capacitaciones juegan un papel primordial para el logro de las tareas y proyectos, dado que el proceso mediante el cual los colaboradores adquieren los conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.

ASPECTO LEGAL: De acuerdo a la ley federal del trabajo en el artículo 153-A, los patrones tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores y estos a recibir la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

OBJETIVO: Personal competente y con los conocimientos necesarios para desarrollar sus habilidades.

ALCANCE: Todos los colaboradores de sucursal y grupos de influencia.

DIFUSION Y CONOCIMIENTO: Tableros, correos, redes sociales, platicas, según sea el tema a desarrollar.

PROCEDIMIENTO DEL PROGRAMA:

PRACTICA 1: Capacitación en el tema de “Manejo manual de cargas al área operativa”

PRACTICA 2: Capacitación del tema “Manejo y estiba de mercancía del cliente”

PRACTICA 3: Uso de la telefonía móvil dirigido al persona de sucursal Morelia.



TRESGUERRAS

Capacitación de calidad de vida en el trabajo y desarrollo del personal

Nombre del programa: REFORZANDO TUS CONOCIMIENTOS

Coordinador: David Eduardo Boyso Fabela

Sucursal: Morelia

Fecha de elaboración: 26 de junio del 2019

Elaboro: Sonia Cabrera Santana

PARTICIPACION

Matriz para calcular el índice de participación						
Área de la empresa o grupo de interés		Director o gerente general	Área responsable	Comité interno CRESE	Personas en alcance del programa	Otros grupos de interés más allá del alcance del programa
					No director general, ni director de área, ni comité interno	Por ejemplo las familias del personal, proveedores, gobierno, etc.
Diseños	Propuesta (petición Solicitud)	1	1	1	0	0
	Diseño Definir	1	1	1	0	0

	como se hace					
	Ejecución	1	1	1	0	1
	Revisión Evaluación	1	1	1	1	0

Índice de participación: **80.0 %**



TRESGUERRAS

Capacitación de calidad de vida en el trabajo y desarrollo del personal

Nombre del programa: REFORZANDO TUS CONOCIMIENTOS

Coordinador: David Eduardo Boyso Fabela

Sucursal: Morelia

Fecha de elaboración: 26 de junio del 2019

Elaboro: Sonia Cabrera Santana

Métrica e Indicador

Métrica	Indicador
Cualitativa	Cuantitativa
Tema Manejo manual de cargas	Cuántas personas asistieron a la capacitación: 20
Tema Manejo y estiba de cliente siemens	Cuántas personas tuvieron conocimiento de los requerimientos del cliente: 20
Tema Uso de telefonía móvil	Cuántas personas acudieron a esta nueva notificación de cambio: 15

AHORRO/ INVERSION/ BENEFICIO:

Inversión: Solo se requirió tiempo para la capacitación

Beneficio: Personal capacitado (colaboradores enterados de requerimientos y especificaciones de clientes).

VINCULACION CON LA ESTRATEGIA: Valores-visión-política integral

MEJORA CONTINUA: Participación, número de capacitaciones, resultados y competencia.

IMPORTANCIA DEL DISEÑO DE PLANES DE CAPACITACION

La importancia que presenta Las acciones de capacitación, en cualquiera de sus versiones:, cursos, talleres, conferencias, congresos, diplomados, permiten adquirir conocimientos teóricos y prácticos, que permiten que las personas actualicen sus conocimientos y adquieran nuevos, que fortalezcan su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno o de sus requerimientos laborales, incrementen su desempeño dentro de la institución y estén más preparadas para el día a día, lo cual les dará mayor confianza personal al desarrollar otras aptitudes y actitudes.

En un mundo donde la única constante es el cambio, obtener el beneficio del aprendizaje continuo es una oportunidad para mantener la vigencia laboral y desarrollar e innovar en los procesos de trabajo.

En este orden de ideas, la capacitación laboral busca que las tareas se realicen con calidad, productividad, estabilidad, permanencia y en un buen ambiente de trabajo.

Entre los beneficios destacan:

Calidad y mejora en las tareas,

Reducción en tiempos y supervisión,

Solución de problemas con diferente visión,

Sensibilización ante nuevos retos,

Desarrollo ético y motivación del personal,

Creación de equipos de trabajo de alto desempeño,

Seguridad y autoestima en los trabajadores,

Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas.

Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

La participación de las y los trabajadores en una Institución dista de ser estática; es dinámica, multidisciplinaria e interactiva, implica movilidad y cambios constantes, lo que precisa de nuevos aprendizajes, por lo que nunca se termina de aprender; es por tanto una constante para las Instituciones, si éstas quieren ir a la vanguardia y mantenerse vigentes.

La capacitación tiene la dualidad de ser un derecho, pero también una obligación: ofrece desarrollo y demanda compromiso; permite mantenerse actualizado y requiere de tiempo y espacio que quiénes la reciben, para aprehender nuevas realidades.

CONCLUSION

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentren desarrollando una actividad laboral determinada y más aún conectada al sistema productivo.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste se desempeñe eficientemente en las áreas asignadas, logrando con ello la obtención de resultados de calidad, un excelente desempeño, servicio y un perfil ajustado a las necesidades del entorno. A través de la capacitación se persigue que el perfil del trabajador se adecue a las exigencias que se tienen en el puesto de trabajo.

Es muy importante tener una capacitación para saber realmente lo que vas hacer, las actividades que debes desempeñar en el puesto, sino hay una capacitación, el colaborador de nuevo ingreso no podrá hacer sus labores requeridas por el puesto y eso bajara la productividad.

Los colaboradores deben estar actualizados y para ello necesitan tener capacitaciones que les brinden mejores conocimientos, habilidades y actitudes para desarrollarse mejor en su área de trabajo y así tener una mejor productividad que beneficia tanto a la empresa como al colaborador mismo.

La capacitación nos ayuda a que el personal de la empresa tenga mejor desempeño en sus actividades laborales, el contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación y cumplir con sus metas.

El tener una buena capacitación tiene como beneficios:

*Que haya mayor productividad

*Que haya menos rotación del personal

Siempre debe existir una capacitacion de puesto, explicarle al colaborador de nuevo ingreso las actividades y labores que debe realizar, porque al no hacerlo corre el riesgo de equivocarse y eso retrasara la productividad de la propia empresa, es importante mencionar que tambien al personal que ya tiene tiempo laborando en la empresa cada trimestre, semestre o al año tomen capacitaciones para mejorar y enriquecer los conocimientos y obtener un mejor desempeño en su puesto.

Cuando el colaborador es promovido a un puesto de rango superior tambien es importante que se capacite para tener las habilidades y conocimientos necesarios para tener una mejor productividad dentro de la organización.

Cabe mencionar que la capacitacion es uno de los procesos que ninguna empresa puede saltarse, gracias a la capacitacion hay mucho mas personal calificado con aptitudes, ideas y habilidades para saber como actuar en cualquier situacion presentada.

Cualquier organización que no capacite a su personal tendra menos productividad y eso afectara a las metas y objetivos que tiene la empresa, un personal capacitado es muy eficaz y hace que la empresa crezca.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(s.f.).

(s.f.).

Coelho, F. (1 de enero de 2019). *significados*. Obtenido de significados: <https://www.significados.com>

Elli, D. (11 de junio de 2019). *KOOWER RECURSOS HUMANOS*. Obtenido de KOOWER RECURSOS HUMANOS: <http://www.koiwerrhh.com.ar>

Frigo, E. (20 de julio de 2019). *foro de seguridad*. Obtenido de foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com>

Frigo, E. (31 de abril de 2019). *foro de seguridad*. Obtenido de foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com>

Gairo, J. G. (2017). *La capacitacion*. México: Continental.

Gema, J. A. (7 de abril de 2019). *prevencionar*. Obtenido de prevencionar: <https://prevencionar.com>

Hilo, L. F. (2016). *El proceso de la capacitacio*. Mexico: trillas.

Hilton. (5 de febrero de 2019). *ClasificacionDe*. Obtenido de ClasificacionDe: www.clasificacionde.org

Isidoro, T. (22 de marzo de 2019). *antecedentes*. Obtenido de antecedentes: <https://antecedentes.org>

Jesus, L. R. (2015). *El capacitador*. Cartagena: Soloye.

kueski. (20 de marzo de 2019). *conceptodefinicon*. Obtenido de conceptodefinicon: <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>

Leali, F. (5 de febrero de 2019). *Koiwe*. Obtenido de Koiwe: <http://www.koiwerrhh.com.ar>

Lic. Angie Elizabeth Campos Estrada, L. L. (11 de junio de 2019). *camara de comercio*. Obtenido de camara de comercio: <https://www.ccmexico.com.mx>

Molina, A. d. (1 de marzo de 2019). *conexionesan*. Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe>

Molina, A. d. (19 de enero de 2019). *esan bussines*. Obtenido de esan bussines: <https://www.esan.edu.pe>

Naquiche, J. (31 de Agosto de 2016). *INTEMPSA BLOG*. Obtenido de INTEMPSA BLOG: www.intempsa-blog.com

Prezi. (4 de mayo de 2019). *concepto definicion*. Obtenido de *concepto definicion*:
<https://concepto definicion.de>

Ramos, J. A. (2017). *Capacitación y productividad*. Mexico: Atlantico.

Ruiz, J. L. (2015). *El capacitador*. cartagena: soloye.

Sanchez, B. A. (2010). *Capacitacion y procesos*. México: Hogares.

Sevilla, A. (27 de febrero de 2019). *economipedia*. Obtenido de *economipedi*:
<https://economipedia.com/>

Tovar, L. S. (2016). *Capacitando gente de altura*. Madrid: Torres.

UNAM. (2005).

UNAM. (2005).

UNAM. (2005).