

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR
TECNOLÓGICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTLA GUTIÉRREZ



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



SEP

TRABAJO PROFESIONAL

COMO REQUISITO PARA OBTENER EL TITULO DE:

INGENIERA INDUSTRIAL

QUE PRESENTA:

KENIA GUADALUPE CRUZ VERA

CON EL TEMA:

**“DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE
CAPACITACIÓN BASADO EN INCENTIVOS PARA EL
MEJORAMIENTO DE LAS EFICIENCIAS LABORALES DEL
PERSONAL DE DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE
C.V.ARRIAGA CHIS.”**

MEDIANTE:

**OPCIÓN T.I.
(TITULACIÓN INTEGRAL)**

TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS

MAYO 2015



DISTRIBUIDORA GUGAR S.A DE C.V.

CARR. COSTERA NO. 200 KM 31 PARAJE SAN RAMON
ARRIAGA CHIAPAS

Arriaga, Chiapas a 12 de Junio de 2014.

Asunto: Liberación de Residencia
Profesional.

C. Lic. Higinio García Mendoza
Jefe del Dpto. de Gestión Tecnológica y Vinculación
Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.
PRESENTE.

Por este medio hago constar que el C. Kenia Gpe. Cruz Vera alumna de la carrera de Ingeniería Industrial del Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez, con numero de control 09271008T, ha concluido satisfactoriamente su Residencia Profesional con el proyecto denominado: "Diseño e Implementación de un Programa de Capacitación basado en incentivos para mejorar la eficiencia laboral del personal de la Distribuidora Gugar S.A. de C.V. en Arriaga, Chiapas" desarrollado durante el periodo correspondiente del 06 de Enero del 2014 al 30 de Mayo del 2014, cumpliendo con las 640 horas estipuladas.

Sin más por el momento quedo de usted

RECIBIDO

17 JUN 2014

INSTITUTO TECNOLÓGICO
de Tuxtla Gutiérrez
DEPTO. DE ING.
INDUSTRIAL
c.c.p. expediente

ATENTAMENTE

C. LIC. MARIANO SEVILLA ALAVÉZ
RECURSOS HUMANOS





Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

CONSTANCIA DE LIBERACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTO DE RESIDENCIA PROFESIONAL

M.C. JORGE ANTONIO OROZCO TORRES
JEFE DEL DEPTO. DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
EDIFICIO.

Por medio de la presente me permite informarle que ha concluido la asesoría y revisión del proyecto de Residencia Profesional cuyo título es **Diseño e implementación de un programa de capacitación basado en incentivos para el mejoramiento de las eficiencias laborales del personal de la distribuidora Gugar S.A. de C.V. en Arriaga, Chiapas.**, desarrollado por el **C. KENIA GUADALUPE CRUZ VERA**, con número de control 09271008T, desarrollado en el periodo **FENERO - JUNIO 2014**.

Por lo que, se emite la presente Constancia de Liberación y Evaluación del Proyecto a los diecinueve días del mes de junio de 2014.

ATENTAMENTE
"CIENCIA Y TECNOLOGÍA CON SENTIDO HUMANO"

M.C. Jorge Antonio Orozco Torres
Asesor del Proyecto

Ing. Edalí Ramos Mijangos
Revisor del proyecto

DR. Roberto Antonio Meza Meneses
Revisor del proyecto

Ccar-Andrés



www.itg.edu.mx





Contenido

Introducción	10
1. Caracterización del problema	12
1.1 Antecedentes del problema	13
1.2 Descripción del problema	14
1.3 Objetivos	14
1.4 Justificación del proyecto	15
1.5 Alcances	16
1.6 Delimitación	16
2. Caracterización de la empresa	19
2.1 Ubicación de la empresa	20
2.2 Micro localización	21
2.3 Misión	23
2.4 Visión	23
2.5 Valores	23
2.6 Organigrama general de la empresa	23
2.7 Productos o servicios	25
2.8 Distribución de la planta	31
3. Fundamento teórico	36
3.1 Conceptos de capacitación y adiestramiento	37
3.2 Tipos de capacitación	39
3.3 Propósito de capacitación	41
3.4 Sistemas de capacitación	46
3.5 Ley federal de trabajo, Capitulo III BIS	48
4. Desarrollo del trabajo de acuerdo al objetivo	57
4.1 Análisis de la situación y alternativas de solución que se generaron	58
4.1.1 Análisis de la situación	58
4.1.2 Alternativas de solución	58



4.2 Procedimiento y descripción de las actividades	59
5. Situación actual	62
5.1 Análisis de la situación actual	63
5.2 Selección de cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades de Distribuidora Gugar S.A. de C.V.	63
5.2.1 Diagnósticos de necesidades de capacitación	63
5.2.1.1 Diagnósticos realizados	65
5.2.2 Normas Oficiales Mexicanas (NOM'S)	70
6. Resultados	72
6.1. Formato del Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad	73
6.2. Capacitaciones seleccionadas de acuerdo a las necesidades de Distribuidora Gugar S.A. de C.V.	74
6.3. Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad	75
6.4. Validación y autorización del plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad	82
6.5. Capacitaciones implementadas	82
6.5.1. Curso de capacitación: Tratamiento de Agua	82
6.5.2. Curso de capacitación: Funciones de la Comisión de Seguridad e Higiene	82
6.5.3. Curso de Capacitación: Actualización en análisis de procesos de calidad	83
6.5.4. Curso de Capacitación: Principios de PET	83
6.5.5. Curso de Capacitación: Incremento de la productividad aplicando un eficiente mantenimiento correctivo de la maquinaria mediante ordenes de trabajo que se ejecutan al momento que se presenta un paro por falla mecánica	84
6.6. Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales, DC-03 y Lista de Constancias DC-04	85
6.6.1. Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales, DC-03	85
6.6.2. Constancias DC-03 expedidas	88



6.6.3. Listas de Constancias de competencias o de habilidades laborales DC-04	89
6.6.3.1. Presentación de la constancia DC-04	90
6.6.3.2. Listas de constancias de competencias o de habilidades laborales entregadas	92
6.7. Encuesta del impacto de capacitación	93
6.8. Incentivos	109
6.8.1. Reconocimientos entregados	110
6.9. Productividad	113
7. Conclusiones y Recomendaciones	118
7.1. Conclusiones	119
7.2. Recomendaciones	121
Anexos	122
Bibliografías	132

INDICE DE IMÁGENES

	Páginas
Imagen 2.1. Macro localización, vista satelital de la ciudad de Arriaga, Chiapas	21
Imagen 2.2. Micro localización de la Distribuidora Gugar S.A. de C.V.	22
Imagen 2.3. Vista frontal de la Distribuidora Gugar S.A. de C.V.	22
Imagen 2.4. Bebida Friko	27
Imagen 2.5. Bebida Gugarín	27
Imagen 2.6. Agua Gugar	28
Imagen 2.7. Refrescos Gugar	28
Imagen 2.8. Refresco Gugar Cola	29
Imagen 2.9. Refresco Queen Cola	29
Imagen 2.10. Refresco Ponche Cítrico	30
Imagen 2.11. Distribución de planta	35
Imagen 5.1. Diagnósticos de necesidades de capacitación en el área de producción.	65
Imagen 5.2. Diagnóstico de necesidades de capacitación en el área de Control de Calidad.	66



Imagen 5.3. Diagnóstico de necesidades de capacitación en el área de Materia Prima	67
Imagen 5.4. Diagnóstico de necesidades de capacitación en el área de mantenimiento	68
Imagen 5.5. Diagnóstico de necesidades de capacitación en el área de Producto Terminado	69
Imagen 6.1. DC-03 Expedida a los trabajadores.	88
Imagen 6.2. DC-04, Datos de la empresa	90
Imagen 6.3. DC-04, Datos del trabajador.	91
Imagen 6.4. Incentivo entregado.	112

INDICE DE TABLAS

	Paginas
Tabla 5.1. Lista de las Normas Oficiales Mexicanas, de las cuales se seleccionaran aquellas que apliquen en Distribuidora Gugar S.A. de C.V.	70
Tabla 6.1. Listas de los cursos de capacitación seleccionados por la encargada de recursos humanos y el coordinador de seguridad e higiene	74
Tabla 6.2. Lista de los trabajadores a quienes se le expidieron la constancia de competencias o habilidades (DC-03) de acuerdo a los cursos implementados	85
Tabla 6.3. Lista de constancias entregadas.	92
Tabla 6.4. Total de reconocimientos (incentivos) entregados por trabajador, que participaron en las capacitaciones implementadas.	110
Tabla 6.5. Productividad Gugarín, antes y después de los cursos de capacitación, en el periodo Diciembre 2013- Abril 2014.	114
Tabla 6.6. Productividad Soda, antes y después de los cursos de capacitación, en el periodo Diciembre 2013 - Abril 2014	116

INDICE DE DIAGRAMAS

	Paginas
Diagrama 2.1. Organigrama general de la empresa.	24
Diagrama 4.1. Metodología para la elaboración del proyecto.	59

INDICE DE GRAFICAS

	Paginas
Grafica 6.1. Utilización de habilidades.	94
Grafica 6.2. Objetivos del curso	94
Grafica 6.3. Utilización del conocimiento adquirido	95



Grafica 6.4. Situaciones en las que ha utilizado habilidades / conocimientos.	95
Grafica 6.5. Aplicación de habilidades y conocimientos	96
Grafica 6.6. Impedimentos para la utilización de los nuevos conocimientos.	96
Grafica 6.7. Utilización de habilidades y conocimientos.	97
Grafica 6.8. Objetivo del curso	97
Grafica 6.9. Utilización del conocimiento adquirido	98
Grafica 6.10. Situaciones en las que ha utilizado habilidades / conocimientos.	98
Grafica 6.11. Aplicación de habilidades y conocimientos	99
Grafica 6.12. Impedimentos para la utilización de los nuevos conocimientos.	99
Grafica 6.13. Utilización de habilidades y conocimientos.	100
Grafica 6.14. Objetivo del curso	100
Grafica 6.15. Utilización del conocimiento adquirido	101
Grafica 6.16. Situaciones en las que ha utilizado habilidades / conocimientos.	101
Grafica 6.17. Aplicación de habilidades y conocimientos	102
Grafica 6.18. Impedimentos para la utilización de los nuevos conocimientos	102
Grafica 6.19. Utilización de habilidades y conocimientos.	103
Grafica 6.20. Objetivo del curso	103
Grafica 6.21. Utilización del conocimiento adquirido	104
Grafica 6.22. Situaciones en las que ha utilizado habilidades / conocimientos.	104
Grafica 6.23. Aplicación de habilidades y conocimientos	105
Grafica 6.24. Impedimentos para la utilización de los nuevos conocimientos	105
Grafica 6.25. Utilización de habilidades y conocimientos.	106
Grafica 6.26. Objetivo del curso	106
Grafica 6.27. Utilización del conocimiento adquirido	107
Grafica 6.28. Situaciones en las que ha utilizado habilidades / conocimientos.	107
Grafica 6.29. Aplicación de habilidades y conocimientos	108
Grafica 6.30. Impedimentos para la utilización de los nuevos conocimientos	108
Grafica 6.31. Productividad comparativa de Gugarín Dic. 2013 - Abril 2014	115
Grafica 6.32. Productividad comparativa de Soda Dic. 2013 - Abril 2014	117

INDICE DE FOTOGRAFÍAS

	Paginas
Fotografía 2.1. Elaboración botellas Gugarín, 180 y 200 ml.	25
Fotografía 2.2. Elaboración botellas línea Berchi (Soda) 500 y 600 ml.	25
Fotografía 2.3. Elaboración botella línea San Martin (Soda) 2250 y 3330 ml.	25



Introducción

En la humanidad a través de los tiempos; el trabajo ha formado parte esencial en el desarrollo de las sociedades comenzando desde el inicio del hombre en su necesidad de sobrevivencia y, hasta hoy en día; es parte fundamental no solo para sobrevivir, si no como modo de aceptación en la sociedad, satisfacción o desarrollo personal y profesional y como base del patrimonio de la familia.

Es por eso la importancia de capacitar al personal que elabora en esta empresa, Distribuidora Gugar de S.A de C.V. que está enfocada a la producción, distribución, comercialización y venta de refresco, agua y bebidas pasteurizadas, para satisfacer las necesidades del cliente y crear valor para sus accionistas, empleados y otras audiencias clave consolidándose como una de las organizaciones refresqueras más eficientes y rentables del país.

La tarea de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores es ardua más no imposible; tiene como objetivo principal mejorar la eficiencia laboral de los trabajadores, lo que nos trae como consecuencia, un mejor desempeño en el trabajo y una eficiencia más alta, de esta manera también se tiene como resultado una mayor productividad.

Es por eso que el proyecto está centrado en la implementación del diseño de un programa de capacitación basado en incentivos, cuya finalidad es preparar al personal para que desarrollen sus actividades de la mejor manera posible y lo más motivado que se pueda, así también tengan la oportunidad de crecer en cuanto a su desempeño y llegar ocupar un nivel de trabajo de mayor jerarquía.

El presente trabajo se compone de 6 capítulos, los cuales se describen a continuación:



En el capítulo uno se describe los antecedentes del problema, así como también su descripción, objetivos generales y específicos, justificando el proyecto, delimitación del tema y el problema abordado.

En el capítulo dos se aborda la ubicación de la empresa, su micro localización, misión, visión, organigrama general de la empresa y sus productos o servicios.

El capítulo tres contiene el fundamento teórico, el cual define el concepto de capacitación, sus características, tipos y demás aspectos de este tema.

El capítulo cuatro hace referencia al desarrollo del trabajo de acuerdo al objetivo, así como los procedimientos y descripciones de las actividades, analizando el problema y alternativas de solución generadas.

El capítulo cinco menciona la situación actual de Distribuidora Gugar S.A. de C.V., realizando un Diagnostico de Necesidades de Capacitación (DNC) de manera general en cada una de las áreas con que cuenta la empresa, analizando que capacitaciones necesita el personal para su incremento tanto en lo laboral como en lo productivo.

El capítulo seis se desarrolla los resultados del trabajo de acuerdo a la metodología elaborada e implementada, para cumplir con los objetivos descritos.

Por último el capítulo siete donde se concluye el trabajo, con respecto a las conclusiones generales y las recomendaciones adecuadas.



CAPÍTULO 1.

CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA



1.1. Antecedentes del problema

La Capacitación es una herramienta administrativa que conlleva al personal a adquirir conocimientos y habilidades esenciales para desempeñarse mejor en los diferentes cargos, proporcionando a la vez una mayor motivación que les permite identificarse y comprometerse con el logro de metas y objetivos [1].

Desde hace mucho tiempo las Capacitaciones se han venido utilizando, sin darle la importancia que ellas tienen, debido a que estas son recibidas sólo por cubrir un requisito o porque siempre se han considerado parte de un gasto y no como una perspectiva de inversión a largo plazo [1].

Muchas instituciones utilizan los sistemas de Capacitación como medios para actualizar a sus empleados y estimularlos a dar lo mejor de sí, ofreciendo un servicio más eficiente y eficaz.

Tradicionalmente las Capacitaciones se han impartido de una forma general, es decir, los temas o cursos de Capacitación no responden a las necesidades específicas de cada empresa ya que no están canalizados u orientados a los empleados si no a una determinada área; en donde se les proporcionan los conocimientos necesarios para desarrollar una actividad específica y no acoplada a las necesidades de estos en sus puestos de trabajo, sino más bien a lo que el encargado de personal o empresa responsable de canalizar los cursos de capacitación considere más oportuno [1].

La Distribuidora Gugar S.A. de C.V. durante los diez años que lleva laborando, ha impartido cursos de capacitación, teniendo ya un historial, pero en si esta empresa no cuenta con un programa de capacitación basado en incentivos, y esto es preocupante para la misma, debido a que necesitan tener un programa de capacitación bien definido y que al mismo tiempo cumpla con los requisitos y reglamentos que la secretaria de trabajo y previsión social (STPS) solicita.



1.2. Descripción del problema

La problemática que radica en la Distribuidora Gugar S.A de C.V. es que no cuentan con un diseño e implementación de programas de capacitación y adiestramiento basados en incentivos para mejorar la eficiencia laboral del personal, de las diferentes áreas con que cuenta la empresa.

1.3. Objetivos

En base al planteamiento del problema actual, se ha formulado el siguiente objetivo general y sus respectivos objetivos específicos, con los cuales se pretende dar solución al problema.

1.3.1. Objetivo general

Establecer un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Distribuidora Gugar S.A. de C.V. En base a las nuevas disposiciones del gobierno que entraron en vigor en junio del 2013 según indicaciones de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Se anexa el link del Acuerdo de Capacitación, Adiestramiento y Productividad que expide la STPS. (Ubicado en el apartado de anexos).

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Mejorar la eficiencia en el trabajo
- ✓ Mejorar la productividad
- ✓ Mejorar el ambiente laboral de la empresa
- ✓ Alcanzar los resultados esperados

Objetivos que se evaluarán de manera periódica en cuanto a su desempeño en el plano laboral.



1.4. Justificación del proyecto

Considerando la situación actual de las empresas mexicanas, en la formación de programas de capacitación y adiestramiento, es crítica, porque no se han caracterizado, hasta ahora, por su compromiso y efectividad en el desarrollo y formación de capital humano. Definiéndose el capital humano como el conjunto de habilidades, destrezas y conocimientos productivos que adquiere un individuo, con base en la inversión educativa que aplique en él [2].

Ante esta situación que se manifiesta pobre, en los niveles de capacitación y adiestramiento del obrero, mano de obra calificada y no calificada, se refleja en la carencia de estudios de educación básica en los estratos bajos de la organización, dificultando su desempeño [2].

Los resultados se traducen en baja productividad de las empresas, dada la incipiente cultura de la capacitación y adiestramiento, pues se carece de una filosofía productiva, que se refleje en la competitividad, dada la aplicación exigua de presupuestos para esta tarea, y la creación de nuevas fuentes de trabajo [2].

En la capacitación del personal se desarrolla la motivación laboral la cual consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño, por esto es necesario pensar en qué puede hacer uno por estimular a los individuos y a los grupos a dar lo mejor de ellos mismos, en tal forma que favorezca tanto los intereses de la organización como los suyos propios.



1.5 Alcances

De acuerdo al diseño e Implementación del Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, Distribuidora Gugar pretende alcanzar una mayor productividad, así como también una mejor eficiencia laboral, logrando con las capacitaciones que los trabajadores sean más competentes y hábiles en el desempeño de sus labores, dándole la oportunidad a su personal de ascender aún mejor puesto de trabajo. Con lo anterior lograr un incremento tanto en lo laboral como en lo productivo, y con ello, generar un compromiso institucional por parte de los trabajadores.

1.6. Delimitación

1.6.1. Delimitación del tema

En este proyecto se pretende identificar el problema que presenta la Distribuidora Gugar S.A. de C.V. con respecto a las capacitaciones. De acuerdo con la disposición de tiempo y recursos con que cuenta la Distribuidora Gugar, se establecerá brindar capacitación a través de una serie de pláticas teórico-prácticas para todo el personal que elaboran en esta empresa, por instructores internos y externos. El contenido de los temas para estas capacitaciones se basa directamente en las necesidades de conocimiento técnico y operativo que posee el personal, así como también capacitaciones de acuerdo a las necesidades de la empresa hacia sus trabajadores.

La Distribuidora Gugar S.A de C. V. facilita sus instalaciones para el desarrollo de las actividades y los materiales de consulta y didácticos necesarios para la realización de las capacitaciones aportados por los mismos instructores internos.

La delimitación temporal está ligada a los tiempos de los instructores internos y externos ya que en ocasiones estos no tienen la disponibilidad requerida por la



empresa para llevar a cabo las capacitaciones que se tienen previamente programadas.

La gerencia de la empresa permite realizar el proyecto para hacer del desempeño laboral de sus trabajadores más eficiente y realicen sus actividades con mayor eficacia, además de presentar el programa de capacitación ante la STPS, como un documento oficial.

1.6.2. Delimitación del problema

1.6.2.1. Descripción del problema: En vista al crecimiento poblacional y la demanda en los empleos, cada vez es mayor el número de personas que las empresas contratan para diversos puestos de trabajo, personas que al momento de ingresar a desarrollar sus actividades correspondientes necesitan anticipadamente de una capacitación teórica o en algunas ocasiones prácticas, con la finalidad de que se desarrolle con la mejor eficiencia y eficacia las actividades. Siendo muy pocas las personas que se contratan y cuentan con experiencias de trabajo, así como de la del puesto de trabajo que se solicita cubrir.

En el proyecto se desarrolla un diseño de programa de capacitación y su implementación; donde se mostrara los resultados de cada una de las capacitaciones que se implementaron según el programa de capacitación que se diseñó.

Para dejar más claro las actividades que se realizaran durante el tiempo que dure la elaboración del proyecto, estas se mencionan a continuación:

- Se elaborara el diseño del programa de capacitación, el cual será entregado de forma digital al gerente de la planta.



- Una vez que el plan de capacitación haya cumplido con los requerimientos que necesita el gerente de la planta, se dará inicio a la implementación de cada una de las capacitaciones.
- Debido al tiempo que se tiene únicamente se trabajaran con las capacitaciones que estén programadas hasta finales del mes de junio.



CAPÍTULO 2

CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA



2.1. Ubicación de la empresa

La empresa Distribuidora Gugar S.A. de C.V, inicia operaciones el día 27 de octubre del 2004, fundada por el Lic. Mauricio Guzmán Gardezabal, es una empresa de giro de alimentos y bebidas dedicada a la elaboración y distribución de bebidas carbonatadas y no carbonatadas, se decide invertir en Chiapas por las siguientes razones:

- Situación estratégica para distribuir los productos en los estados de Oaxaca, Chiapas, Veracruz, Tabasco y Mérida, así como a Centroamérica.
- El apoyo incondicional por parte del gobierno estatal y municipal a través de las secretarías de economía para desarrollar el proyecto.
- La mano de obra barata y calificada.
- Las nuevas infraestructuras en el estado (puente Chiapas, autopista libre a Tonalá, nuevo aeropuerto, etc.).

Si realizamos un balance de toda la experiencia de instalarnos en Chiapas la podríamos resumir en dos palabras “Enriquecedora y optimista”.

La Distribuidora Gugar elabora productos que busca responder a las crecientes necesidades de los consumidores, tanto nacionales como extranjeros.

En la **imagen 2.1** se muestra la ubicación de la ciudad de Arriaga dentro del estado de Chiapas.

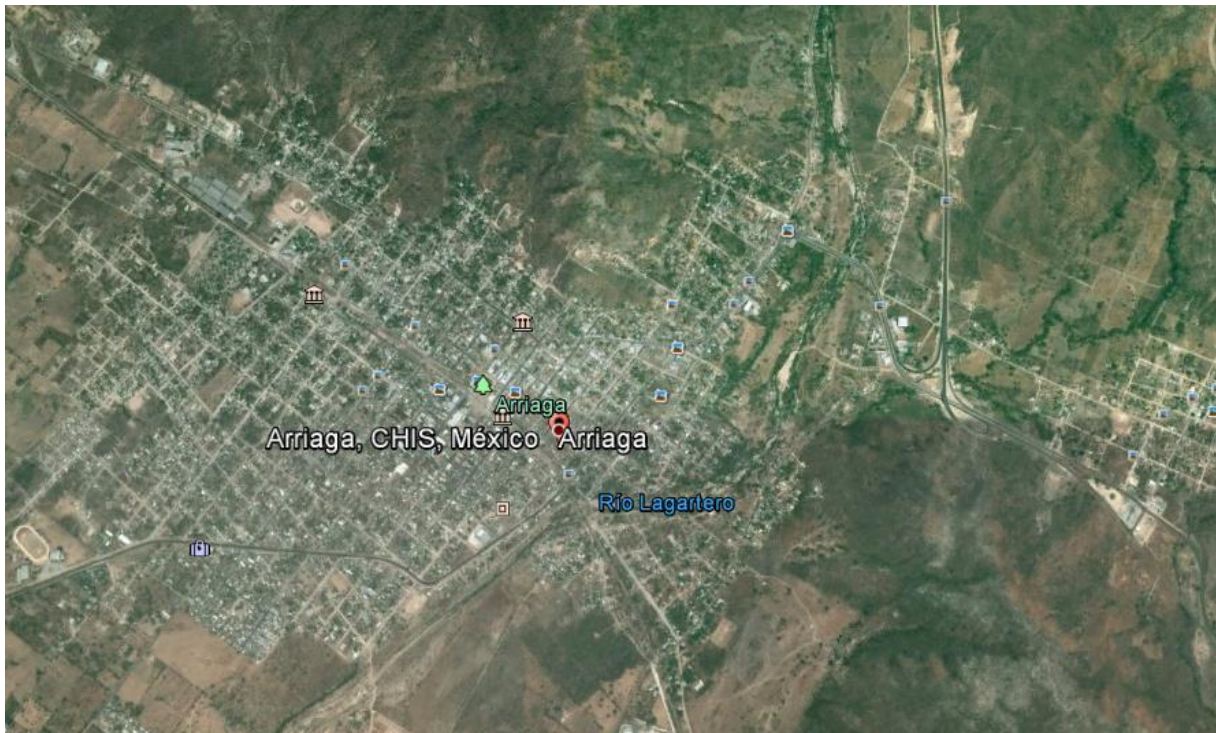


Imagen 2.1. Macrolocalización, vista satelital de la ciudad de Arriaga, Chiapas.

(Fuente: Google Earth 2014)

2.2. Micro localización

El centro de trabajo ocupa una superficie de 10 hectáreas y se encuentra localizado en la zona sur del estado de Chiapas, cercano a la ciudad de Arriaga, se ubica geográficamente en una zona industrial, localizada en las llanuras de la margen derecha de la carretera costera.

La Distribuidora Gugar S.A de C.V, se encuentra ubicada en la Carretera Costera N° 200, KM 31, Paraje San Ramón. Arriaga, Chiapas, C.P. 30450. Se muestra una

foto de la fachada exterior de la distribuidora en la **imagen 2.2**, que se presenta a continuación.



Imagen 2.2. Micro localización de la Distribuidora Gugar S.A de C.V.
(Fuente: Google Maps 2014)



Imagen 2.3. Vista frontal de la Distribuidora Gugar S.A de C.V.
(Fuente: Información proporcionada por la empresa)



2.3. Misión

Elaborar y distribuir bebidas refrescantes de calidad que satisfagan la sed de nuestros consumidores.

2.4. Visión

Ser una empresa regional líder en rentabilidad y volumen dentro del mercado de bebidas refrescantes.

2.5 Valores

- ✓ Calidad y enfoque al cliente.
- ✓ Bienestar y desarrollo del personal.
- ✓ Compromiso y responsabilidad.
- ✓ Trabajo en equipo e innovación.
- ✓ Honestidad y Honradez.
- ✓ Gestión ambiental

2.6 Organigrama general de la empresa

La estructura organizacional de la empresa está compuesta de la siguiente manera (**Diagrama 2.1**).

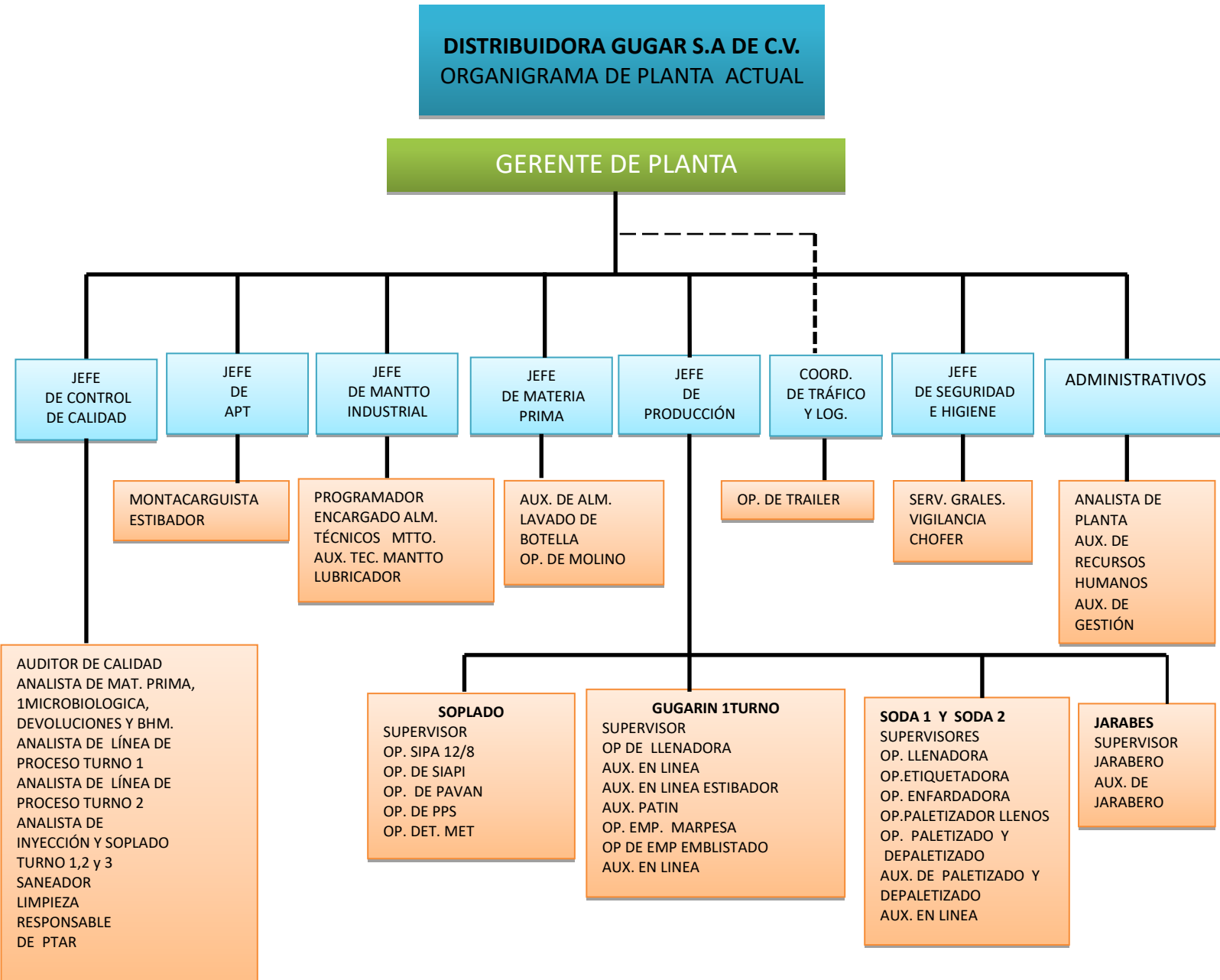


Diagrama 2.1. Organigrama de la empresa.
(Fuente: Elaboración propia, con información proporcionada por la empresa)

2.7. Productos o servicios

Distribuidora Gugar S.A de C.V. se encarga de la elaboración de las botellas de refresco que produce, de acuerdo a las diferentes líneas de producción (**fotografía**

2.1, 2.2 y 2.3):

- ✓ Línea Gugarín
 - Botellas de 180ml y 200ml



Fotografía 2.1. Botellas Gugarín, 180 y 200 ml.

- ✓ Línea Berchi (Soda)
 - Botellas de 500 ml y 600ml



Fotografía 2.2. Botellas línea Berchi (Soda), 500 y 600 ml.

- ✓ Línea San Martín (Soda)
 - Botellas de 2250 ml y 3330ml



Fotografía 2.3. Botellas línea San Martín (Soda), 2250 y 3330 ml.



Además de esto se encarga principalmente en la producción de refrescos, donde el proceso de cada producto inicia en el área de jarabes con la recepción de agua tratada para la preparación del jarabe simple; este proceso se lleva a cabo en dos tanques verticales de 10,000 litros de capacidad cada uno.

Posteriormente el jarabe simple es enviado a tres tanques horizontales de la misma capacidad para la preparación del jarabe terminado.

En el área de jarabe existen tanques de jarabe terminado, donde se preparan los jarabes que dan los diferentes sabores al producto terminado, una vez compuestos pasan a través de una bomba centrífuga a un vaso proporcionador de jarabe terminado y de ahí a un tanque mezclador. Posteriormente se envasa en presentaciones de 500, 600, 2250 y 3330 ml por medio de estrellas que hacen llegar a la taponadora y por una banda transportadora a la etiqueta de ahí a la empacadora mecánica, que los coloca en paquetes de 24 unidades para la presentación de 500 y 600 ml y de 6 unidades para la presentación de 2250 y 3330 ml.

Gugarín pasa por un proceso similar al anterior en el área de jarabe, posteriormente es enviado por una bomba a un equipo pasteurizador donde por medio de vapor se eleva a una temperatura de 85 °C transformándolo en una bebida pasteurizada libre de bacterias.

Después se conduce hacia una llenadora donde el producto se envasa en botellas de polietileno en presentación de 180 ml y 200 ml, la llenadora cuenta con un componente llamado troquelador el cual corta tapas de aluminio y tapa las botellas después de haber sido llenadas, a través de una banda transportadora las botellas son guiadas a una empacadora mecánica que las coloca en charolas de cartón de 24 unidades. Posteriormente se emblistan en paquetes de 24 botellitas, 6 botellitas de cada sabor; naranja, manzana, uva y fresa.

Descripción de los productos que se ofrecen al consumidor

1. Friko

Refresco sin gas pasteurizado que contiene pulpa de frutas, en presentaciones de 200ml, (**Imagen 2.4**). En los siguientes sabores:

- Naranja
- Uva
- Fresa
- Manzana



Imagen 2.4. Friko

2. Gugarín

Refresco sin gas pasteurizado que contiene pulpa de frutas, en presentaciones de 180 ml y 200 ml. (**Imagen 2.5**).

- Naranja
- Uva
- Fresa
- Manzana



Imagen 2.5. Gugarín

3. Agua Gugar

En Gugar elaboramos Agua purificada por: Filtración, Ozonificación y Osmosis inversa con la más alta calidad, en presentaciones 500 y 1 ½ lts. (**Imagen 2.6**).



Imagen 2.6. Agua Gugar

4. Gugar Soda

Refresco en presentaciones 500, 600, 2250 y 3330 ml, en 6 deliciosos sabores: (**Imagen 2.7**)

- Manzanita
- Piña
- Fresa
- Mandarina
- Toronja
- Sidral



Imagen 2.7. Refrescos Gugar

5. Gugar Cola

Refresco con un delicioso sabor cola en presentaciones: 500, 600 y 3330 ml, (Imagen 2.8).



Imagen 2.8. Refresco Gugar Cola

6. Queen Cola

Refresco sabor cola ideal para diferentes reuniones y para toda ocasión, en presentaciones 500, 600, 2250 y 3330 ml, (Imagen 2.9).



Imagen 2.9. Refresco Queen Cola

7. Ponche Cítrico

Refresco sin gas, contiene pulpa de fruta en diferentes presentaciones: 500, 600 y 2250 ml, (**Imagen 2.10**).



Imagen 2.10. Refresco Ponche Cítrico



2.8. Distribución de planta

La Distribuidora Gugar S.A. de C.V, se encuentra dividida en las siguientes áreas y sub-áreas, (Imagen 2.11):

Área Administrativa:

Como lo dice su nombre su fin es administrar o manejar de la mejor forma los recursos de una empresa. El área administrativa tiene como función principal llevar a cabo la planificación estratégica de la empresa (definir misión, visión, políticas, analizar la situación de la empresa y establecer objetivos, estrategias y técnicas para conseguir las metas).

Área de Producción:

El área de producción se divide en 4 sub-áreas:

- ✓ Jarabe: En esta área se realiza las bebidas para Soda y Gugarín, tomando en consideración que una es gaseosa y la otra pasteurizada, respetando los parámetros otorgados por el área de control de calidad.
- ✓ Soplado: Este proceso se aplica a la producción de envases que requieren orientación molecular bi-axial (biorientadas). Esta biorientación provee una mejora en las propiedades físicas, claridad o transparencia y mejores propiedades de barrera para los gases, las cuales son todos atributos exigibles en las botellas destinadas a bebidas gaseosas y en general a productos líquidos comestibles (aceite, agua mineral, vinagre, etc.). Las preformas (que se fabrican por inyección y en general se adquieren a fabricantes específicos) son calentadas y estiradas y sopladas a unos 100 grados aproximadamente. A esta temperatura el PET es deformable, gomoso y elástico y se mantiene amorfo durante el tiempo suficiente para desarrollar la forma deseada y provocar el crecimiento de la botella en altura y diámetro.

La formación de la botella se da en tres pasos sucesivos:

- *Estirado:* Mediante vástagos de acero que se introducen por el cuello de la preforma, se provoca la deformación en el sentido longitudinal de la preforma, hasta alcanzar casi la altura total del envase. Es altamente recomendado poder controlar la velocidad de estirado para dar tiempo a la orientación molecular y no provocar el desgarramiento del material. Esta operación, que se realiza en forma simultánea con la que se describe a continuación importa un tiempo del orden de 0.60 segundos.
 - *Pre-soplado:* Simultáneamente con la introducción de los vástagos o varillas de estirado, se introduce aire a relativamente baja presión (6 a 12 bar) lo que acompaña el proceso de estirado longitudinal y va provocando en forma simultánea el agrandamiento del diámetro (estiramiento radial).
 - *Soplado:* Por último se introduce aire comprimido seco y libre de aceite pero a mayor presión (40 bar) lo que provoca el moldeo del material PET contra el molde que está cavado en negativo con la forma deseada. Cuanto mayor sea la complejidad de las formas deseadas será mayor el tiempo necesario de actuación del aire de alta presión contra el molde (típico 0.40 segundos). El contacto del material con el molde que se encuentra frío (4 grados aproximadamente), lo vuelve rígido y se detiene el proceso de biorientación. Finalmente se produce el escape del aire a alta presión lo que insume típicamente unos 0.3 segundos
- ✓ Línea soda: Está compuesta por dos sub-líneas que son línea Berchi y línea San Martín, donde la línea Berchi produce refrescos de 500 y 600 ml, y la línea San Martín produce refrescos de 2 1/4, 3330 ml. Existe una diferencia entre estas dos líneas, donde la línea Berchi primeramente llena y luego etiqueta el refresco, y la línea San Martín etiqueta y al final llena el refresco.
 - ✓ Línea Gugarín: Se encarga de producir una bebida pasteurizada el cual se inicia con el suministro de botellas, luego pasa a lo que es la llenadora, para posteriormente ser empaquetada, y pasar a lo que es emblistado.



Área de Control de Calidad:

La función principal de esta área es controlar y auditar los estándares de calidad, desde los insumos hasta el producto que ya está en el mercado, de la misma manera se encarga de recibir la materia prima y checar sus estándares de calidad.

Área de Mantenimiento:

Proporcionar oportuna y eficientemente, los servicios que requiera la empresa ya sea preventivo y correctivo. Alas instalaciones, maquinaria y equipo. Así como la contratación de la obra externa necesaria para el fortalecimiento y desarrollo de las instalaciones físicas.

- *Mantenimiento correctivo:*

Es aquel que se ocupa de la reparación una vez se ha producido el fallo y el paro súbito de la máquina o instalación.

- *Mantenimiento preventivo:*

Es la programación de inspecciones, tanto de funcionamiento como de seguridad, ajustes, reparaciones, análisis, limpieza, lubricación, calibración, que deben llevarse a cabo en forma periódica en base a un plan establecido y no a una demanda del operario o usuario.

Su propósito es prever las fallas manteniendo los sistemas de infraestructura, equipos e instalaciones productivas en completa operación a los niveles y eficiencia óptimos.

La característica principal de este tipo de Mantenimiento es la de inspeccionar los equipos y detectar las fallas en su fase inicial, y corregirlas en el momento oportuno.

Con un buen Mantenimiento Preventivo, se obtiene experiencias en la determinación de causas de las fallas repetitivas o del tiempo de operación seguro de un equipo, así como a definir puntos débiles de instalaciones, máquinas, etc.



Área de Producto Terminado:

Esta área se encarga de checar las entradas y salidas de los productos, al igual que maneja el control de inventarios, la programación de pedidos (cantidad y sabor del producto), y se realiza la baja de mermas en el sistema.

Área de Materias Primas (M.P.):

Esta área es la encargada de recepcionar la M.P. para después suministrarle la misma a las siguientes sub-áreas:

- Soplado
- Jarabe
- Producción Gugarín
- Gugarín emblistado

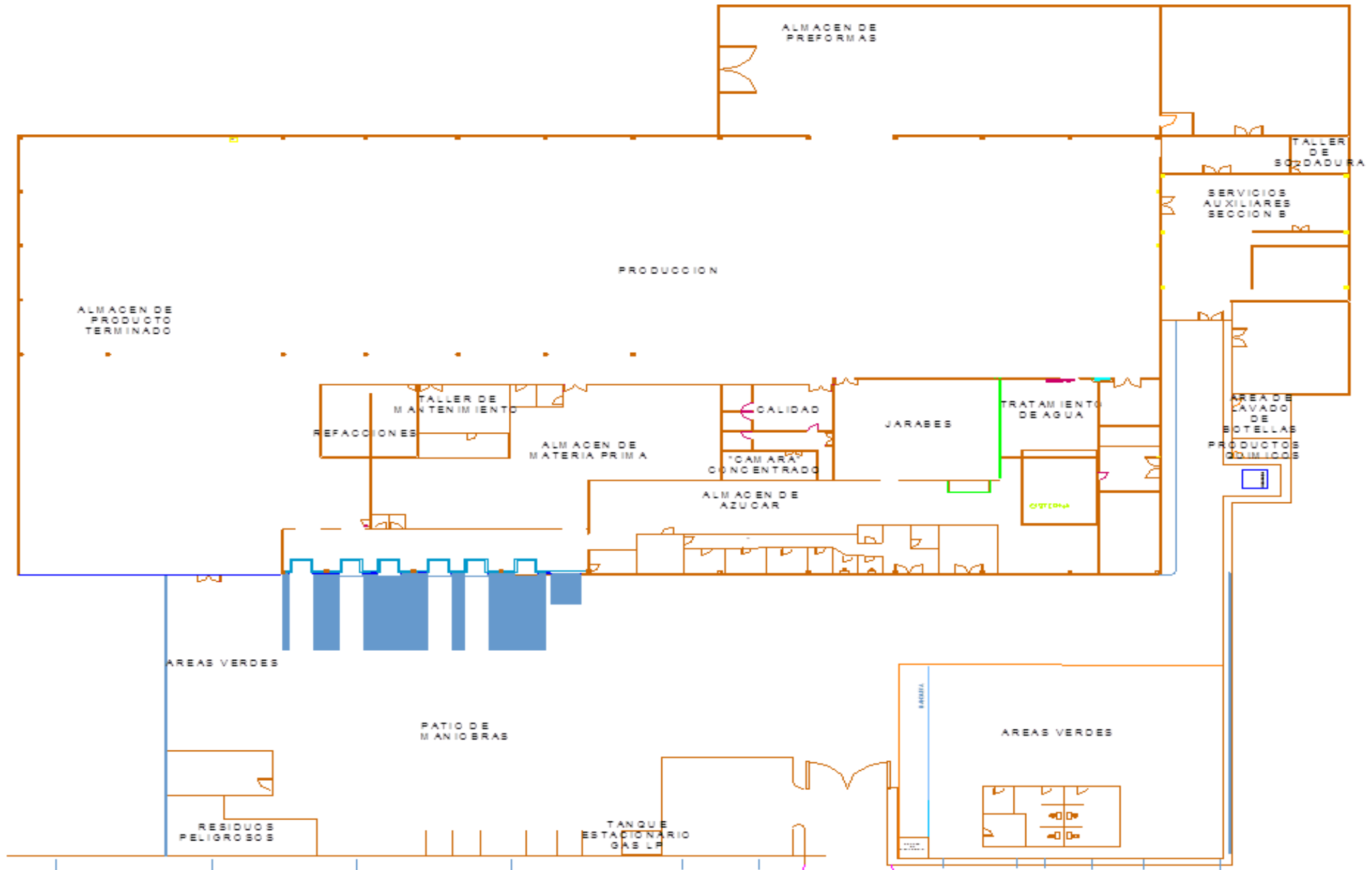


Imagen 2.11. Distribución de Planta
(Fuente: Información proporcionada por la empresa)



CAPÍTULO 3

FUNDAMENTO TEÓRICO



3.1. Conceptos de Capacitación y Adiestramiento

Medir el impacto de la capacitación en la empresa es uno de los aspectos más críticos del proceso de la educación en el trabajo, le permite a los servicios de capacitación evaluar su tarea para la organización reconozca su contribución al proyecto empresarial. Además de la función de información a los involucrados de las actividades realizadas, la evaluación sirve también para mejorar las acciones de capacitación. Normalmente, la satisfacción expresada por los participantes inmediatamente después del curso, resulta insuficiente y surge de la necesidad de realizar una evaluación posterior en el lugar de trabajo para verificar los resultados de la capacitación. Pain, (1992).

Desde el punto de vista organizacional, la capacitación es el medio fundamental para que la empresa logre subsistir, ya que se trata de transmitir no solo la función específica dentro de la empresa sino la manera distintiva y única de realizar los procesos organizacionales. Hasta hace algunos años, la capacitación era vista como una tarea impuesta por las leyes y se atribuía poca o nula trascendencia para la buena marca de la organización. Silíceo (1993). [6]

Según Chiavenato, (2007) “La capacitación es el proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”. [4]

Con respecto a otras fuentes existen varias formas de definir en que consiste la capacitación, entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

- “Capacitar es complementar la educación académica del empleado o prepararlo para emprender trabajos de más responsabilidad. Otras teorías manifiestan, que la capacitación es el conjunto de conocimientos sobre el puesto que se debe desempeñar de manera eficiente y eficaz. Como cuando se trata de mejorar las habilidades manuales o la destreza de los individuos se entra al campo del adiestramiento, el conjunto de capacitación y adiestramiento se conoce con el nombre de entrenamiento en el trabajo.”



- “Proceso formativo aplicado de manera sistémica y organizada, con el fin de ampliar conocimientos, desarrollar destrezas, habilidades y modificar actitudes. En un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, que le permitan un mejor desempeño en sus labores habituales.”

- “Servicio de formación que se brinda a empresarios y/o empleados con el propósito de dotarlos en destrezas y habilidades en administración, finanzas, mercadeo, producción, administración de personas y otras áreas relacionadas.” [7]

El adiestramiento busca que el individuo adquiera lo más rápido posible las habilidades necesarias para realizar sus tareas, mediante un entrenamiento práctico y sin profundizar en los aspectos teóricos. Esta es la forma más elemental de lograr que un individuo realice determinadas acciones.[7]

3.1.1 Objetivos de capacitación

El objetivo general de la capacitación es lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en una organización.

Entre los objetivos principales de la Capacitación se encuentran los siguientes:

- Incrementar la productividad
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo
- Facilitar la supervisión del personal
- Proporcionar a la empresa recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para el eficiente desempeño del trabajador.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la empresa a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.



- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y empleados en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y empleados permanentemente actualizados frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.
- Lograr cambios en el comportamiento del empleado con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la empresa, logrando condiciones de trabajo más satisfactorias.[8]

3.2 Tipos de capacitación

Los tipos de capacitación son muy variados y se clasifican con criterios diversos:

A. Por su formalidad

- Capacitación Informal. Está relacionado con el conjunto de orientaciones o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa, por ejemplo un contador indica a un colaborador de esa área la utilización correcta de los archivos contables o enseña cómo llevar un registro de ventas o ingresos, muchas de las funciones de un contador incluyen algún tipo de capacitación. Una retroalimentación constructiva puede mejorar el desempeño de un colaborador de una manera más efectiva que la capacitación formal.
- Capacitación Formal. Son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica Pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc.

B. Por su naturaleza

- ✓ Capacitación de Orientación: para familiarizar a nuevos colaboradores de la organización, por ejemplo en caso de los colaboradores ingresantes.
- ✓ Capacitación Vestibular: Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- ✓ Capacitación en el Trabajo: práctica en el trabajo.



- ✓ Entrenamiento de Aprendices: período formal de aprendizaje de un oficio.
- ✓ Entrenamiento Técnico: Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.
- ✓ Capacitación de Supervisores: aquí se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales.
- ✓ Otros Tipos: cualquier situación poco usual no incluida anteriormente.

C. Por su nivel ocupacional

- ✓ Capacitación de Operarios
- ✓ Capacitación de Obreros Calificados
- ✓ Capacitación de Supervisores
- ✓ Capacitación de Jefes de Línea
- ✓ Capacitación de Gerentes [9]

3.2.1. Funciones de capacitación

La capacitación cumple cuatro funciones principales:

- Transmisión de informaciones: El elemento esencial en muchos programas de capacitación es el contenido, distribuyendo información entre los entrenados como un cuerpo de conocimiento. A menudo, las informaciones son genéricas, referentes al trabajo: informaciones acerca de la empresa, sus productos, sus servicios, su organización, su política, sus reglamentos, etc. puede cobijar también la transmisión de nuevos conocimientos.
- Desarrollo de habilidades: sobre todo aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras, se trata de una ocupación a menudo orientada de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.
- Desarrollo o modificación de actitudes: por lo general se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad del personal de



gerencia y de supervisión, en cuanto a los sentimientos y relaciones de las demás personas. También puede involucrar e implicar la adquisición de nuevos hábitos y actitudes, ante todo, relacionados con los clientes o usuarios.

La función de la capacitación se inserta como parte integrante del acontecer cotidiano de las empresas y para cumplir con sus objetivos toma información del medio ambiente y del mismo centro de trabajo.

Si bien es cierto que la capacitación no es el único camino por medio del cual se garantiza el correcto cumplimiento de tareas y actividades, si se manifiesta como un instrumento que enseña, desarrolla sistemáticamente y coloca en circunstancias de competencia a cualquier persona.

Bajo este marco, la función de la capacitación es:

- ✓ Promover el desarrollo integral del personal, y como consecuencia el desarrollo de la organización.
- ✓ Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para el mejor desempeño de las actividades laborales.
- ✓ Perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo.[8]

3.3. Propósitos de capacitación

Con base a la experiencia práctica profesional, se concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación, a saber:



1. Crear, difundir, reforzar, mantener, actualizar la cultura y valores de la organización

El éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje que se haga del código de valores corporativos. No existe un vehículo que históricamente haya mostrado mejores resultados en este renglón, que los procesos educativos.

2. Clasificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales

Las técnicas educativas modernas y la psicología humanista aplicadas a la vida de las organizaciones, han dejado claro que el cambio de conducta del capacitado, es indicador indiscutible de la efectividad en el aprendizaje.

Los verdaderos cambios de actitud en sentido evolutivo – logrados invariablemente mediante procesos educativos – son requisitos indispensables y plataforma básica para asegurar cambios en las organizaciones. Ante la permanencia del cambio en nuestro entorno, este segundo propósito constituye una aplicación de gran demanda y actualidad.

3. Elevar la calidad del desempeño

Identificar los casos de insuficiencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimiento o habilidades, significa haber detectado una de las más importantes prioridades de capacitación técnica, humana o administrativa. Sin embargo, habrá de tenerse presente que no todos los problemas de ineficiencia encontrarán su solución vía capacitación y que en algunos casos, los problemas de desempeño deficiente requerirán que la capacitación se dirija a los niveles superiores del empleado en quien se manifiesta la dificultad, pues la inhabilidad directiva es indiscutible generadora de problemas de desempeño.

Casos de actuación deficiente respecto de los estándares, pueden representarse igualmente en el personal de reciente ingreso a la empresa y o, al puesto, como individuos con un periodo razonablemente largo en el puesto.



4. Resolver problemas

La alta dirección enfrenta más cada día la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de diversas dificultades financieras, administrativas, tecnológicas y humanas. Si bien los problemas organizacionales son dirigidos en muy diferentes sentidos, el adiestramiento y la capacitación constituyen un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos de ellos. La educación organizacional, en sus diferentes formas, sumada a los programas de extensión universitaria y a los planes de asistencia profesional formal conducidos por el consultor externo, representan una invaluable ayuda para que el personal vaya resolviendo sus problemas y mejorando su efectividad.

5. Habilitar para una promoción

El concepto de desarrollo y planeación de carrera dentro de una empresa es práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. Cuando esta práctica se realiza sistemáticamente, se apoya en programas de capacitación que permiten que la política de promociones sea una realidad al habilitar íntegramente al individuo para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que implican mayor responsabilidad.

Este punto es de vital importancia pues el contar con una filosofía completa de desarrollo de personal, que no considera al proceso de capacitación como parte integrante de su política, hará que se pierda personal valioso con el consecuente daño a la continuidad operativa y productiva de los demás miembros de la organización.

Adicionalmente, la práctica y política de formar reemplazos debe constituirse en un pilar del desarrollo de la organización.



6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa

Las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrá de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales aseguran que exista un programa sistémico que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como:

- ✓ Historia de la empresa
- ✓ Su misión, valores y filosofía.
- ✓ Sus instalaciones.
- ✓ Ubicación geográfica.
- ✓ Los miembros del grupo ejecutivo.
- ✓ Las expectativas de la empresa respecto del personal.
- ✓ Las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos.
- ✓ Los procesos productivos y los productos mismos.
- ✓ Los mercados y sistemas de comercialización de la empresa.
- ✓ Los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa así como los sistemas de reconocimiento.

Este programa de cuyo cumplimiento son responsables el ejecutivo del área del nuevo empleado y relaciones industriales, deberá incluir también aspectos vinculados directamente con el trabajo a realizar como son los objetivos, políticas y procedimientos, estructura organizacional, estándares de desempeño, normas del departamento en que ingresa el nuevo colaborador, así como los objetivos, políticas y la descripción de su puesto.

Un programa eficaz de inducción y orientación al personal, es sin duda alguna una inversión que produce muy altos dividendos.



7. Actualizar conocimientos y habilidades

Un constante reto directo consiste en estar alerta de nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo mejore y la organización sea más efectiva. Los cambios tecnológicos realizados en las empresas, producen a su vez modificaciones en la forma de llevar a cabo las labores. Es importante entonces, que desde el momento de planear este tipo de cambios, se consideren prácticamente las implicaciones que tendrán en materia de conocimientos y habilidades.

Visualizarlo oportunamente y actuar en consecuencia, redundara en un ánimo favorecedor del cambio y se lograra una implementación eficaz y mantenimiento del mismo.

Recuérdese que un gran enemigo del cambio y del desarrollo es la obsolescencia en los conocimientos y preparaciones del personal. La actualización es una forma no solo de desarrollo sino de supervivencia.

8. Preparación integral para la jubilación

He aquí otra forma de entender la capacitación como responsabilidad social de la empresa.

La jubilación en México, también mal denominada retiro, es una etapa vital a la que no se le otorga la importancia que realmente tiene, y por lo tanto no se destinan recursos a su planeación adecuada.

Resulta obvio que estamos refiriéndonos a una fase de vida diferente que puede y debe ser altamente productiva, por lo que es preciso que los planes de capacitación consideren con anticipación razonable la preparación de los individuos en periodo de prejubilación y se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de sus nuevas actividades, el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto; pero lo más relevante será la creación de actitudes que les permitan



entender, aceptar, asimilar y vivir de manera significativa, gratificante y vital esta importante etapa.(silíceo) [10]

3.4 Sistemas de capacitación

Debemos decir que *la capacitación es función de línea* es decir, el principal responsable de la capacitación del personal es el jefe directo. La capacitación debe entenderse en dos aspectos fundamentales, a saber:

✓ **La capacitación en aulas**

Es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializados; conocidas también como capacitación residencial, colectiva o grupal.

✓ **La capacitación en el trabajo**

Entendidas como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente. En este caso, la ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe tener al respecto; en síntesis, todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo. Aquí hacemos nuevamente mención del papel y trascendente que desempeña todo jefe o líder como corresponsable del entrenamiento de su personal.

De las dos formas anteriores señaladas, la primera, es decir, la capacitación en aulas, ha cobrado hasta el momento más énfasis y práctica. Debemos hacer hincapié en que la capacitación permanente en el lugar de trabajo, es de igual importancia.

Por desgracia, todavía hay algunos que piensan que la capacitación es un gasto inútil y superfluo, sin entender ni aceptar que se trata de una de las mejores inversiones que toda empresa puede realizar y que redituara en resultados concretos a diferentes plazos.



Respecto de la capacitación y de la empresa, se debe tener en cuenta que toda organización es responsable del éxito de la función de capacitación, no solo el directamente responsable, es decir, el jefe de la unidad, lo es estrictamente, pues si este carece del apoyo y solidaridad del resto de la organización, por más que se realicen esfuerzos, nunca se lograrán buenos resultados.

Cabe mencionar por ejemplo, la política de algunas empresas en el sentido de que los empleados y ejecutivos, especialmente los técnicos y los de gran experiencia tienen el deber de ser instructores. Sin perjuicio de lo anterior, debe asentarse otra vez el principio de que la capacitación es función de línea, es decir, un ejecutivo o jefe es responsable, primeramente, de que su personal esté debidamente, capacitado y adiestrado.

✓ ***Entrenamiento o capacitación individual***

El entrenamiento individual intenta proporcionar a una sola persona, es decir en forma individual, los conocimientos, experiencias y habilidades que son necesarios para que desempeñe mejor su puesto.

Lecturas, cursos, entrevistas, visitas y viajes son, entre otros, los medios más recomendables para este tipo de información.

✓ ***Capacitación externa***

Debido a las limitaciones que una empresa puede tener, pensamos que esta no es autosuficiente, y que requerirá la ayuda de otras instituciones educativas para responder a sus necesidades. Algunas empresas por tanto, envían, a sus empleados a tomar cursos fuera. Por esto, en México están teniendo un interesante desarrollo este tipo de instituciones, pues existen muchas empresas que no pueden costear sus propios centros de capacitación. [11]



3.5. Ley Federal del Trabajo, Capítulo III BIS

DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES

ARTICULO 153-A. TODO TRABAJADOR TIENE EL DERECHO A QUE SU PATRON LE PROPORCIONE CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO EN SU TRABAJO QUE LE PERMITA ELEVAR SU NIVEL DE VIDA Y PRODUCTIVIDAD, CONFORME A LOS PLANES Y PROGRAMAS FORMULADOS, DE COMUN ACUERDO, POR EL PATRON Y EL SINDICATO O SUS TRABAJADORES Y APROBADOS POR LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

ARTICULO 153-B. PARA DAR CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACION QUE, CONFORME AL ARTICULO ANTERIOR LES CORRESPONDE, LOS PATRONES PODRAN CONVENIR CON LOS TRABAJADORES EN QUE LA CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO, SE PROPORCIONE A ESTOS DENTRO DE LA MISMA EMPRESA FUERA DE ELLA, POR CONDUCTO DE PERSONAL PROPIO, INSTRUCTORES ESPECIALMENTE CONTRATADOS, INSTITUCIONES, ESCUELAS U ORGANISMOS ESPECIALIZADOS, O BIEN MEDIANTE ADHESION A LOS SISTEMAS GENERALES QUE SE ESTABLEZCAN Y QUE SE REGISTREN EN LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL. EN CASO DE TAL ADHESION, QUEDARA A CARGO DE LOS PATRONES CUBRIR LAS CUOTAS RESPECTIVAS.

ARTICULO 153-C. LAS INSTITUCIONES O ESCUELAS QUE DESEEN IMPARTIR CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO, ASI COMO SU PERSONAL DOCENTE, DEBERAN ESTAR AUTORIZADAS Y REGISTRADAS POR LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

ARTICULO 153-D. LOS CURSOS Y PROGRAMAS DE CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES, PODRAN FORMULARSE RESPECTO A CADA ESTABLECIMIENTO, UNA EMPRESA, VARIAS DE ELLAS O RESPECTO A UNA RAMA INDUSTRIAL O ACTIVIDAD DETERMINADA.



ARTICULO 153-E. LA CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 153-A, DEBERA IMPARTIRSE AL TRABAJADOR DURANTE LAS HORAS DE SU JORNADA DE TRABAJO; SALVO QUE, ATENDIENDO A LA NATURALEZA DE LOS SERVICIOS, PATRON Y TRABAJADOR CONVENGAN QUE PODRA IMPARTIRSE DE OTRA MANERA; ASI COMO EN EL CASO EN QUE EL TRABAJADOR DESEE CAPACITARSE EN UNA ACTIVIDAD DISTINTA A LA DE LA OCUPACION QUE DESEMPEÑE, EN CUYO SUPUESTO, LA CAPACITACION SE REALIZARA FUERA DE LA JORNADA DE TRABAJO.

ARTICULO 153-F. LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO DEBERAN TENER POR OBJETO:

I. ACTUALIZAR Y PERFECCIONAR LOS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES DEL TRABAJADOR EN SU ACTIVIDAD; ASI COMO PROPORCIONARLE INFORMACION SOBRE LA APLICACION DE NUEVA TECNOLOGIA EN ELLA;

II. PREPARAR AL TRABAJADOR PARA OCUPAR UNA VACANTE O PUESTO DE NUEVA CREACION;

III. PREVENIR RIESGOS DE TRABAJO;

IV. INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD; Y,

V. EN GENERAL, MEJORAR LAS APTITUDES DEL TRABAJADOR.

ARTICULO 153-G. DURANTE EL TIEMPO EN QUE UN TRABAJADOR DE NUEVO INGRESO QUE REQUIERA CAPACITACION INICIAL PARA EL EMPLEO QUE VA A DESEMPEÑAR, RECIBA ESTA, PRESTARA SUS SERVICIOS CONFORME A LAS CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO QUE RIJAN EN LA EMPRESA O A LO QUE SE ESTIPULE RESPECTO A ELLA EN LOS CONTRATOS COLECTIVOS.

ARTICULO 153-H. LOS TRABAJADORES A QUIENES SE IMPARTA CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO ESTAN OBLIGADOS A:



I. ASISTIR PUNTUALMENTE A LOS CURSOS, SESIONES DE GRUPO Y DEMAS ACTIVIDADES QUE FORMEN PARTE DEL PROCESO DE CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO;

II. ATENDER LAS INDICACIONES DE LAS PERSONAS QUE IMPARTAN LA CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO, Y CUMPLIR CON LOS PROGRAMAS RESPECTIVOS; Y,

III. PRESENTAR LOS EXAMENES DE EVALUACION DE CONOCIMIENTOS Y DE APTITUD QUE SEAN REQUERIDOS.

ARTICULO 153-I. EN CADA EMPRESA SE CONSTITUIRAN COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, INTEGRADAS POR IGUAL NUMERO DE REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES Y DEL PATRON, LAS CUALES VIGILARAN LA INSTRUMENTACION Y OPERACION DEL SISTEMA Y DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE IMPLANTEN PARA MEJORAR LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES, Y SUGERIRAN LAS MEDIDAS TENDIENTES A PERFECCIONARLOS; TODO ESTO CONFORME A LAS NECESIDADES DE LOS TRABAJADORES Y DE LAS EMPRESAS.

ARTICULO 153-J. LAS AUTORIDADES LABORALES CUIDARAN QUE LAS COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO SE INTEGREN Y FUNCIONEN OPORTUNA Y NORMALMENTE, VIGILANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACION PATRONAL DE CAPACITAR Y ADIESTRAR A LOS TRABAJADORES.

ARTICULO 153-K. LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL PODRA CONVOCAR A LOS PATRONES, SINDICATOS Y TRABAJADORES LIBRES QUE FORMEN PARTE DE LAS MISMAS RAMAS INDUSTRIALES O ACTIVIDADES, PARA CONSTITUIR COMITES NACIONALES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE TALES RAMAS INDUSTRIALES O



ACTIVIDADES, LOS CUALES TENDRAN EL CARACTER DE ORGANOS AUXILIARES DE LA PROPIA SECRETARIA.

ESTOS COMITES TENDRAN FACULTADES PARA:

I. PARTICIPAR EN LA DETERMINACION DE LOS REQUERIMIENTOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LAS RAMAS O ACTIVIDADES RESPECTIVAS;

II. COLABORAR EN LA ELABORACION DEL CATALOGO NACIONAL DE OCUPACIONES Y EN LA DE ESTUDIOS SOBRE LAS CARACTERISTICAS DE LA MAQUINARIA Y EQUIPO EN EXISTENCIA Y USO EN LAS RAMAS O ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES;

III. PROPONER SISTEMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO PARA Y EN EL TRABAJO, EN RELACION CON LAS RAMAS INDUSTRIALES O ACTIVIDADES CORRESPONDIENTES;

IV. FORMULAR RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO;

V. EVALUAR LOS EFECTOS DE LAS ACCIONES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO EN LA PRODUCTIVIDAD DENTRO DE LAS RAMAS INDUSTRIALES O ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE QUE SE TRATE; Y,

VI. 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.

ARTICULO 153-L. LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL FIJARA LAS BASES PARA DETERMINAR LA FORMA DE DESIGNACION DE LOS MIEMBROS DE LOS COMITES NACIONALES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, ASI COMO LAS RELATIVAS A SU ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO.



ARTICULO 153-M. EN LOS CONTRATOS COLECTIVOS DEBERAN INCLUIRSE CLAUSULAS RELATIVAS A LA OBLIGACION PATRONAL DE PROPORCIONAR CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO A LOS TRABAJADORES, CONFORME A PLANES Y PROGRAMAS QUE SATISFAGAN LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN ESTE CAPITULO.

ADEMAS, PODRA CONSIGNARSE EN LOS PROPIOS CONTRATOS EL PROCEDIMIENTO CONFORME AL CUAL EL PATRON CAPACITARA Y ADIESTRARA A QUIENES PRETENDAN INGRESAR A LABORAR EN LA EMPRESA, CUENTA, EN SU CASO, LA CLAUSULA DE ADMISION.

ARTICULO 153-N. DENTRO DE LOS QUINCE DIAS SIGUIENTES A LA CELEBRACION, REVISION O PRORROGA DEL CONTRATO COLECTIVO, LOS PATRONES DEBERAN PRESENTAR ANTE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, PARA SU APROBACION, LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO QUE SE HAYA ACORDADO ESTABLECER, O EN SU CASO, LAS MODIFICACIONES QUE SE HAYAN CONVENIDO ACERCA DE PLANES Y PROGRAMAS YA IMPLANTADOS CON APROBACION DE LA AUTORIDAD LABORAL.

ARTICULO 153-O. LAS EMPRESAS EN QUE NO RIJA CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO, DEBERAN SOMETER A LA APROBACION DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, DENTRO DE LOS PRIMEROS SESENTA DIAS DE LOS AÑOS IMPARES, LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO QUE, DE COMUN ACUERDO CON LOS TRABAJADORES, HAYAN DECIDIDO IMPLANTAR. IGUALMENTE, DEBERAN INFORMAR RESPECTO A LA CONSTITUCION Y BASES GENERALES A QUE SE SUJETARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

ARTICULO 153-P. EL REGISTRO DE QUE TRATA EL ARTICULO 153-C SE OTORGARA A LAS PERSONAS O INSTITUCIONES QUE SATISFAGAN LOS SIGUIENTES REQUISITOS:



I. COMPROBAR QUE QUIENES CAPACITARAN O ADIESTRARAN A LOS TRABAJADORES, ESTAN PREPARADOS PROFESIONALMENTE EN LA RAMA INDUSTRIAL O ACTIVIDAD EN QUE IMPARTIRAN SUS CONOCIMIENTOS;

II. ACREDITAR SATISFACTORIAMENTE, A JUICIO DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, TENER CONOCIMIENTOS BASTANTES SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS TECNOLOGICOS PROPIOS DE LA RAMA INDUSTRIAL O ACTIVIDAD EN LA QUE PRETENDAN IMPARTIR DICHA CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO; Y

III. NO ESTAR LIGADAS CON PERSONAS O INSTITUCIONES QUE PROPAGUEN ALGUN CREDO RELIGIOSO, EN LOS TERMINOS DE LA PROHIBICION ESTABLECIDA POR LA FRACCION IV DEL ARTICULO 3o. CONSTITUCIONAL.

EL REGISTRO CONCEDIDO EN LOS TERMINOS DE ESTE ARTICULO PODRA SER REVOCADO CUANDO SE CONTRAVENGAN LAS DISPOSICIONES DE ESTA LEY.

EN EL PROCEDIMIENTO DE REVOCACION, EL AFECTADO PODRA OFRECER PRUEBAS Y ALEGAR LO QUE A SU DERECHO CONVenga.

ARTICULO 153-Q. LOS PLANES Y PROGRAMAS DE QUE TRATAN LOS ARTICULOS 153-N Y 153-O, DEBERAN CUMPLIR LOS SIGUIENTES REQUISITOS:

I. REFERIRSE A PERIODOS NO MAYORES DE CUATRO AÑOS;

II. COMPRENDER TODOS LOS PUESTOS Y NIVELES EXISTENTES EN LA EMPRESA;

III. PRECISAR LAS ETAPAS DURANTE LAS CUALES SE IMPARTIRA LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO AL TOTAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA;



IV. SEÑALAR EL PROCEDIMIENTO DE SELECCION, A TRAVES DEL CUAL SE ESTABLECERA EL ORDEN EN QUE SERAN CAPACITADOS LOS TRABAJADORES DE UN MISMO PUESTO Y CATEGORIA;

V. ESPECIFICAR EL NOMBRE Y NUMERO DE REGISTRO EN LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL DE LAS ENTIDADES INSTRUCTORAS; Y,

VI. AQUELLOS OTROS QUE ESTABLEZCAN LOS CRITERIOS GENERALES DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL QUE SE PUBLIQUEN EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION.

DICHOS PLANES Y PROGRAMAS DEBERAN SER APLICADOS DE INMEDIATO POR LAS EMPRESAS.

ARTICULO 153-R. DENTRO DE LOS SESENTA DIAS HABILES QUE SIGAN A LA PRESENTACION DE TALES PLANES Y PROGRAMAS ANTE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, ESTA LOS APROBARA O DISPONDRA QUE SE LES HAGAN LAS MODIFICACIONES QUE ESTIME PERTINENTES; EN LA INTELIGENCIA DE QUE, AQUELLOS PLANES Y PROGRAMAS QUE NO HAYAN SIDO OBJETADOS POR LA AUTORIDAD LABORAL DENTRO DEL TERMINO CITADO, SE ENTENDERAN DEFINITIVAMENTE APROBADOS.

ARTICULO 153-S. CUANDO EL PATRON NO DE CUMPLIMIENTO A LA OBLIGACION DE PRESENTAR ANTE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO, DENTRO DEL PLAZO QUE CORRESPONDA, EN LOS TERMINOS DE LOS ARTICULOS 153-N Y 153-O, O CUANDO PRESENTADOS DICHOS PLANES Y PROGRAMAS, NO LOS LLEVE A LA PRACTICA, SERA SANCIONADO CONFORME A LO DISPUESTO EN LA FRACCION IV DEL ARTICULO 878 DE ESTA LEY, SIN PERJUICIO DE QUE, EN CUALQUIERA DE LOS DOS CASOS, LA PROPIA SECRETARIA ADOPTA LAS MEDIDAS



PERTINENTES PARA QUE EL PATRON CUMPLA CON LA OBLIGACION DE QUE SE TRATA.

ARTICULO 153-T. LOS TRABAJADORES QUE HAYAN SIDO APROBADOS EN LOS EXAMENES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO EN LOS TERMINOS DE ESTE CAPITULO, TENDRAN DERECHO A QUE LA ENTIDAD INSTRUCTORA LES EXPIDA LAS CONSTANCIAS RESPECTIVAS, MISMAS QUE, AUTENTICADAS POR LA COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LA EMPRESA, SE HARAN DEL CONOCIMIENTO DE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, POR CONDUCTO DEL CORRESPONDIENTE COMITE NACIONAL O, A FALTA DE ESTE, A TRAVES DE LAS AUTORIDADES DEL TRABAJO A FIN DE QUE LA PROPIA SECRETARIA LAS REGISTRE Y LAS TOME EN CUENTA AL FORMULAR EL PADRON DE TRABAJADORES CAPACITADOS QUE CORRESPONDA, EN LOS TERMINOS DE LA FRACCION IV DEL ARTICULO 539.

ARTICULO 153-U. CUANDO IMPLANTADO UN PROGRAMA DE CAPACITACION, UN TRABAJADOR SE NIEGUE A RECIBIR ESTA, POR CONSIDERAR QUE TIENE LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DE SU PUESTO Y DEL INMEDIATO SUPERIOR, DEBERA ACREDITAR DOCUMENTALMENTE DICHA CAPACIDAD O PRESENTAR Y APROBAR, SUFICIENCIA QUE SEÑALE LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

EN ESTE ULTIMO CASO, SE EXTENDERA A DICHO TRABAJADOR LA CORRESPONDIENTE CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES.

ARTICULO 153-V. LA CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES ES EL DOCUMENTO EXPEDIDO POR EL CAPACITADOR, CON EL CUAL EL TRABAJADOR ACREDITARA HABER LLEVADO Y APROBADO UN CURSO DE CAPACITACION.



LAS EMPRESAS ESTAN OBLIGADAS A ENVIAR A LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL PARA SU REGISTRO Y CONTROL, LISTAS DE LAS CONSTANCIAS QUE SE HAYAN EXPEDIDO A SUS TRABAJADORES.

LAS CONSTANCIAS DE QUE SE TRATA SURTIRAN PLENOS EFECTOS, PARA FINES DE ASCENSO, DENTRO DE LA EMPRESA EN QUE SE HAYA PROPORCIONADO LA CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO.

SI EN UNA EMPRESA EXISTEN VARIAS ESPECIALIDADES O NIVELES EN RELACION CON EL PUESTO A QUE LA CONSTANCIA SE REFIERA, EL TRABAJADOR, MEDIANTE EXAMEN QUE PRACTIQUE LA COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO RESPECTIVA ACREDITARA PARA CUAL DE ELLAS ES APTO.

ARTICULO 153-W. LOS CERTIFICADOS, DIPLOMAS, TITULOS 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 EDUCACION CON CARACTER TERMINAL, SERAN INSCRITOS EN LOS REGISTROS DE QUE TRATA EL ARTICULO 539, FRACCION IV, CUANDO EL PUESTO Y CATEGORIA CORRESPONDIENTES FIGUREN EN EL CATALOGO NACIONAL DE OCUPACIONES O SEAN SIMILARES A LOS INCLUIDOS EN EL.

ARTICULO 153-X. LOS TRABAJADORES Y PATRONES TENDRAN DERECHO A EJERCITAR ANTE LAS JUNTAS DE CONCILIACION Y ARBITRAJE LAS ACCIONES INDIVIDUALES Y COLECTIVAS QUE DERIVEN DE LA OBLIGACION DE CAPACITACION O ADIESTRAMIENTO IMPUESTA EN ESTE CAPITULO. [5]



CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TRABAJO DE ACUERDO AL OBJETIVO



4.1. Análisis de la situación y alternativas de solución que se generaron

4.1.1. Análisis de la situación

Después de realizar un recorrido dentro de la planta Distribuidora Gugar S.A de C.V, se detectan algunas irregularidades en cuanto al desempeño laboral del personal; y en cuanto a la ineficiencia de sus actividades, se detecta que no se cumplen los Buenos Hábitos de Manufactura (BHM'S), en lo que respecta a Seguridad e Higiene, no se cumple al 100%, no todos utilizan su equipo de protección personal, el Manejo Higiénico de los Alimentos no es el adecuado, no todos cuentan con el uniforme que corresponde, entre otros aspectos importantes.

Por otro lado la Distribuidora Gugar S.A de C.V, inicia sus labores hace ya 10 años atrás, desde ese entonces ha venido dando capacitaciones a su personal, sin contar con un programa de capacitación que cumpla con todos los requisitos y normatividad que la STPS solicita, siendo para este organismo un documento oficial que la Distribuidora Gugar debe cumplir al 100%.

4.1.2. Alternativas de solución

Después del análisis de la situación, se concluye que se tiene que diseñar e implementar un programa de capacitación donde se lleven a cabo las capacitaciones de acuerdo a las necesidades que tiene que cubrir la empresa hacia los trabajadores, entre otros puntos importantes que ayudan a brindar un mejor desempeño laboral, mayor eficiencia y productividad. Por consiguiente al determinar las capacitaciones que se implementaran, se requiere de la autorización de la gerencia para realizar la logística correspondiente.

Todo esto se hace con el fin de brindar mejores oportunidades de crecimiento al personal, así como también la empresa sea más competitiva y tenga un mejor posicionamiento en el mercado.

4.2. Procedimiento y descripción de las actividades

Ahora para lograr los resultados esperados y demostrar que las alternativas de solución que se generó solucionan el problema; se requiere de una metodología de trabajo, la cual a continuación se muestra, (**Diagrama 4.1**), de esta forma se podrá cumplir con los objetivos del proyecto que se establecen previamente.

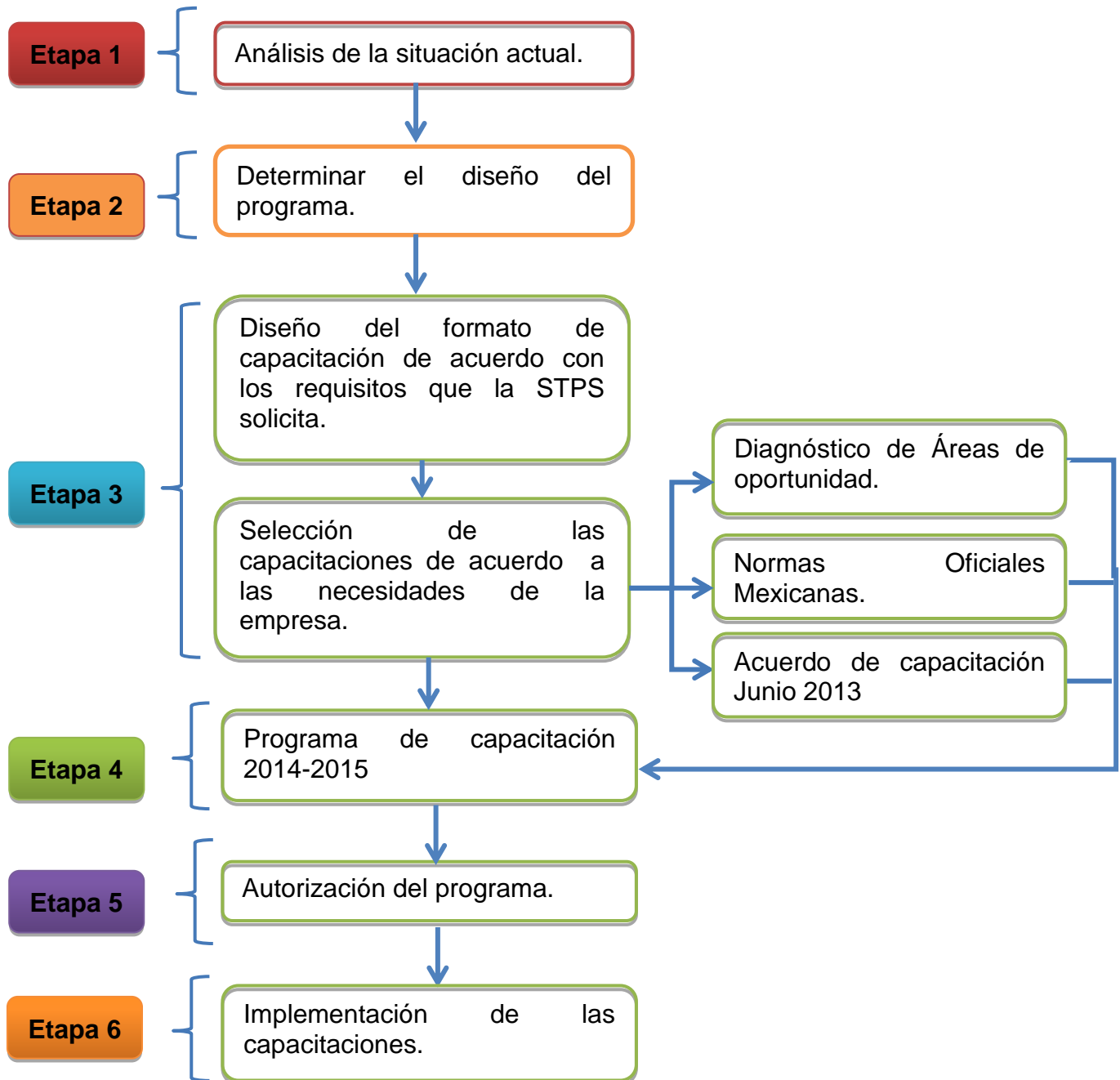


Diagrama 4.1. Metodología para la elaboración del proyecto.
(Fuente: Elaboración propia)



4.2.1. Descripción de las actividades

La metodología que se usa para la elaboración del proyecto está compuesta de seis etapas y estas se describen a continuación:

Etapas 1

La primera etapa del proyecto está compuesta por un análisis de la situación actual, aquí se describe lo que necesita Distribuidora Gugar en cuanto a su programa de capacitación que la STPS le solicita y por otro lado dar sustento y apoyo ya que el proyecto es de suma importancia y debe ejecutarse a la brevedad posible.

Etapas 2

La segunda etapa del proyecto, consiste en analizar y evaluar los requisitos que solicita la STPS y las capacitaciones de acuerdo a las necesidades que tiene Distribuidora Gugar, ya que el programa que se tiene no cuenta con todos los requisitos que solicita la SPTS y las capacitaciones que se necesitan proporcionar al personal. Para lograr esto se trabaja conjuntamente con el área de Recursos Humanos quienes son los promotores de este proyecto de alta necesidad para la empresa.

Etapas 3

Esta etapa es la más compleja de todas ya que aquí se diseña el programa de capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa y apegados a los requerimientos de la STPS.

- Como primera parte se diseña el formato del programa de capacitación y se anexan los datos correspondientes.



- Una vez que el diseño y los datos del formato están establecidos, se seleccionan y se identifican las capacitaciones, de acuerdo a un diagnóstico realizado en las áreas de Distribuidora Gugar con el objetivo de detectar cuáles son las necesidades que tienen las áreas para proceder a capacitar a su personal, por otra parte se analiza y se identifica las capacitaciones de acuerdo a las Normas Oficiales Mexicanas y que aplica en esta empresa y por último se analiza el Acuerdo de la STPS de Capacitación, Adiestramiento y Productividad de Junio 2013 para concluir con los requisitos que se solicitan.
- La segunda parte es identificar y anexar los requisitos complementarios del programa (etapa, nombres de los puestos de trabajo, número de personas por puesto de trabajo, duración del curso, fecha de inicio y de termino, objetivo del curso, contenido temático y agente capacitador o instructor).

Etapas 4

En esta etapa se muestra el Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad completo, con todos los requisitos que la STPS solicita y las capacitaciones que se implementaran en Distribuidora Gugar durante el año 2014 y 2015.

Etapas 5

En esta etapa se lleva a cabo el análisis y revisión del Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, mediante la Comisión Mixta, para después solicitar la autorización del programa.

Etapas 6

Para la última etapa con la información obtenida en las etapas 4 y 5 se lleva a cabo las implementaciones de las capacitaciones autorizadas. Todo esto se hace respetando la logística correspondiente y las normas necesarias.



CAPÍTULO 5

SITUACIÓN ACTUAL



5.1. Análisis de la situación actual

La Distribuidora Gugar S.A de C.V, ha impartido cursos de capacitación a su personal laboral, capacitaciones proporcionadas de acuerdo a las necesidades del mismo personal, y con respecto a las Normas Oficiales Mexicanas, así como también al Acuerdo de Capacitación, Adiestramiento y Productividad.

Pero las capacitaciones que se han implementado en esta empresa no se han documentado como tal, así como también no existe un plan o programa de capacitación; donde se disponen de datos importantes que solicita la STPS, ya que este documento es de vital importancia para la misma empresa.

Con respecto a ello, se diseña un programa de capacitación; donde se puede identificar todos los requisitos correspondientes que solicita la STPS, así como todas las capacitaciones que se implementaran en los años 2014 y 2015, esto con respecto a las nuevas disposiciones del gobierno que entraron en vigor en junio del 2013 según indicaciones de la STPS.

5.2. Selección de Cursos de Capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa

5.2.1. Diagnóstico de necesidad de capacitación (DNC)

Una de las herramientas para la selección de los cursos de capacitación, fue realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación a las áreas correspondientes de la empresa, (**Imagen 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 y 5.5**), como lo son:

1. Producción
2. Control de la Calidad
3. Almacén de Materias Primas (M.P)
4. Mantenimiento
5. Almacén de Producto Terminado (P.T)



Cada uno de los encargado o jefes de áreas, evalúan a su personal mediante la observación diaria de su desempeño en su área de trabajo, de manera individual y en equipó. Con respecto a esto, los jefes de áreas se ven obligados a solicitar curso de capacitación para su personal, de tal manera que se beneficien ambas partes. Es por eso que se detectan las necesidades de capacitación de cada área con respecto al diagnóstico realizado.

Por consiguiente también se toma en cuenta al representante del sindicato, por lo que se le aplica el diagnóstico.



5.2.1.1. Diagnósticos Realizados

1. Área de Producción

**DIAGNÓSTICO DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD
PARA REALIZAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN
2014**

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA: DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

DOM: CARR. COSTERA NO. 200 KM 31 PARAJE SAN RAMON

CIUDAD: ARRIAGA CHIAPAS

NECESIDADES DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA:(SEGURIDAD E HIGIENE, PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIONAL, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, OPERACIÓN DE MAQUINARIA ETC.,)

1. SEGURIDAD E HIGIENE

2. MOTIVACIONAL

3. PRODUCTIVIDAD

OBSERVACIONES: TRABAJO EN EQUIPO

ÁREA DE APLICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO: PRODUCCIÓN

PROPONE:
Victor Ramirez Martinez

NOMBRE Y FIRMA

PUESTO: JEFE DE PRODUCCION

FECHA: 4 FEBRERO 14

RECIBE LAS PROPUESTAS
LIC. PAULINA SANCHEZ CASO
RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN

Imagen 5.1. Diagnóstico de necesidad de capacitación en el Área de Producción



2. Área de control de calidad

**DIAGNÓSTICO DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD
PARA REALIZAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN
2014**

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA: DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

DOM: CARR. COSTERA NO. 200 KM 31 PARAJE SAN RAMON


CIUDAD: ARRIAGA CHIAPAS

NECESIDADES DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA: (SEGURIDAD E HIGIENE, PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIONAL, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, OPERACIÓN DE MAQUINARIA ETC.,)

- 1 Motivacional
- 2 Principios de Preparación de soluciones químicas Valoradas
- 3 Buenas Prácticas de Manufactura

OBSERVACIONES: En el área se necesita Capacitación Constante (cada 4-6 mos) por que en muchas ocasiones se deja mucho tiempo

ÁREA DE APLICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO: Control de Calidad

PROPONE: Q. A. Javier Ramos López 

NOMBRE Y FIRMA

PUESTO: Control de Calidad

FECHA: 04/02/14

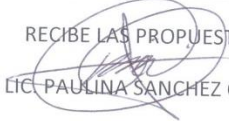
RECIBE LAS PROPUESTAS

LIC. PAULINA SANCHEZ CASO
RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN

Imagen 5.2. Diagnóstico de necesidad de capacitación en el Á. de Control de Calidad



3. Área de Almacén de M.P.

DIAGNÓSTICO DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA REALIZAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN 2014

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA: DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

DOM: CARR. COSTERA NO. 200 KM 31 PARAJE SAN RAMON

CIUDAD: ARRIAGA CHIAPAS

NECESIDADES DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA:(SEGURIDAD E HIGIENE, PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIONAL, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, OPERACIÓN DE MAQUINARIA ETC.,)

1 MOTIVACIONAL

2 SEGURIDAD E HIGIENE

3 BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

OBSERVACIONES: _____

ÁREA DE APLICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO: MATERIAS PRIMAS

PROPONE:
CINTHIA JANETT SERRANO PALACIOS 

NOMBRE Y FIRMA

PUESTO: JEFE DE MATERIAS PRIMAS

FECHA: 04/02/14

RECIBE LAS PROPUESTAS


LIC. PAULINA SANCHEZ CASO

RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN

Imagen 5.3. Diagnóstico de necesidad de capacitación en el Área de M.P



4. Área de Mantenimiento

**DIAGNÓSTICO DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD
PARA REALIZAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN
2014**

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA: DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

DOM: CARR. COSTERA NO. 200 KM 31 PARAJE SAN RAMON

CIUDAD: ARRIAGA CHIAPAS

NECESIDADES DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA:(SEGURIDAD E HIGIENE, PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIONAL, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, OPERACIÓN DE MAQUINARIA ETC.,)

- 1 SEGURIDAD E HIGIENE
- 2 BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA
- 3 PRODUCTIVIDAD

OBSERVACIONES: REALIZAR CURSOS DE CAPACITACION DE SOPORTE TECNICO PARA EL AREA DE MANTENIMIENTO.

ÁREA DE APLICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO: MANTENIMIENTO.

PROPONE: JUAN CARLOS MORALES

NOMBRE Y FIRMA

PUESTO: JEFE DE DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

FECHA: 06/ FEBRERO / 2014.

RECIBE LAS PROPUESTAS
LIC. PAULINA SANCHEZ CASO
RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN

Imagen 5.4. Diagnóstico de necesidad de capacitación en el Área de Mantenimiento



5. Área de Almacén de P.T

**DIAGNÓSTICO DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD
PARA REALIZAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN
2014**

RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA: DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

DOM: CARR. COSTERA NO. 200 KM 31 PARAJE SAN RAMON

CIUDAD: ARRIAGA CHIAPAS

NECESIDADES DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL ÁREA:(SEGURIDAD E HIGIENE, PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIONAL, BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA, OPERACIÓN DE MAQUINARIA ETC.,)


1 SEGURIDAD E HIGIENE

2 MOTIVACIONAL

3 PRODUCTIVIDAD

OBSERVACIONES: _____

ÁREA DE APLICACIÓN DEL DIAGNÓSTICO: ALMACEN DE PRODUCTO TERMINADO

PROPONE: ALEXANDRA GUERRERO RUIZ 

NOMBRE Y FIRMA

PUESTO: JEFE DE ALMACEN

FECHA: 06 DE FEBRERO DEL 2014

RECIBE LAS PROPUESTAS
LIC. PAULINA SANCHEZ CASO
RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN

Imagen 5.5. Diagnóstico de necesidad de capacitación en el Área de P.T

5.2.2 Normas Oficiales Mexicanas (NOM'S)

Las Normas Oficiales Mexicanas (NOM'S) son disposiciones generales de tipo técnico expedidas por dependencias de la administración pública federal. Su objetivo es establecer reglas, especificaciones, directrices y características aplicables a un producto, proceso o servicio. **(Tabla 5.1).**

Tabla 5.1. Lista de las Normas Oficiales Mexicanas, de las cuales se seleccionaran aquellas normas que apliquen en Distribuidora Gugar S.A de C.V. (Fuente: Elaboración Propia, con información proporcionada por la empresa)

NORMAS	DESCRIPCIÓN
NOM-001-STPS-2008	Edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad
NOM-002-STPS-2010	Condiciones de seguridad-Prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo.
NOM-004-STPS-1999	Sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice en los centros de trabajo.
NOM-005-STPS-1998	Relativa a las condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo para el manejo, transporte y almacenamiento de sustancias químicas peligrosas.
NOM-006-STPS-2000	Manejo y almacenamiento de materiales-Condiciones y procedimientos de seguridad.
NOM-009-STPS-2011	Condiciones de seguridad para realizar trabajos en altura.
NOM-010-STPS-1999	Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se manejen, transporten, procesen o almacenen sustancias químicas capaces de generar contaminación en el medio ambiente laboral.
NOM-011-STPS-2001	Condiciones de seguridad e higiene en los centros de trabajo donde se genere ruido.
NOM-015-STPS-2001	Condiciones térmicas elevadas o abatidas-Condiciones de seguridad e higiene.
NOM-017-STPS-2008	Equipo de protección personal-Selección, uso y manejo en los



	centros de trabajo.
NOM-018-STPS-2000	Sistema para la identificación y comunicación de peligros y riesgos por sustancias químicas peligrosas en los centros de trabajo.
NOM-019-STPS-2011	Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene.
NOM-021-STPS-1994	Relativa a los requerimientos y Características de los informes de los riesgos de trabajo que ocurran, para Integrar las estadísticas.
NOM-022-STPS-2008	Electricidad estática en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
NOM-025-STPS-2008	Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.
NOM-026-STPS-2008	Colores y señales de seguridad e higiene, e identificación de riesgos por fluidos conducidos en tuberías.
NOM-027-STPS-2008	Actividades de soldadura y corte-Condiciones de seguridad e higiene.
NOM-028-STPS-2004	Organización del trabajo-Seguridad en los procesos de sustancias químicas.
NOM-029-STPS-2011	Mantenimiento de las instalaciones eléctricas en los centros de trabajo-Condiciones de seguridad.
NOM-030-STPS-2009	Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo-Funciones y actividades.
NOM-100-STPS-1994	Seguridad-Extintores contra incendio a base de polvo químico seco con presión contenida-Especificaciones.
NOM-116-STPS-2009	Seguridad-Equipo de protección personal- Respiradores purificadores de aire de presión negativa contra partículas nocivas-Especificaciones y métodos de prueba.



CAPÍTULO 6

RESULTADOS



6.1. Formato del programa de capacitación/Requisitos STPS

PLAN Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD

NOMBRE DE LA EMPRESA:
PERIODO QUE ABARCA EL PLAN:

DISTRIBUIDORA GUGAR, S.A. DE C.V.
PERIODO 1: 01/01/2014 – 31/12/2014
PERIODO 2: 01/01/2015 – 31/12/2015

ETAPA 1 DE 2014:
ETAPA 1 DE 2015:

DEL 01- ENE- 2014 AL 31-DIC-2014
DEL 01-ENE-2015 AL 31-DIC-2015

ELABORO:
REGISTRO PATRONAL:
DOMICILIO:
No. DE TRABAJADORES:

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
A52-12031-10-5
CARRETERA COSTERA No. 200, KM 31, PARAJE SAN RAMON, ARRIAGA
CHIAPAS.
98



ETAPA	NOMBRE DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	No DE PERSONAS POR PUESTO DE TRABAJO	NOMBRE DEL CURSO	DURACION EN HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA TERMINO	OBJETIVO DEL CURSO	CONTENIDO TEMATICO	AGENTE CAPACITADOR O INSTRUCTOR
CAPACITACIONES 2014									
ETAPA I									
ETAPA I									
CAPACITACIONES 2015									
ETAPA I									
ETAPA I									

Autorización

Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

Rep. Patronal

Rep. Trabajadores

6.2. Capacitaciones seleccionadas de acuerdo a las necesidades de Distribuidora Gugar S.A de C.V.

De acuerdo a los diagnósticos realizados a los jefes de áreas de Distribuidora Gugar S.A de C.V., y a las Normas Oficiales Mexicanas, se seleccionan los cursos que dan forma al Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, esto de acuerdo a las necesidades de Distribuidora Gugar S.A de C.V. (Tabla 6.1).

Tabla 6.1. Lista de los cursos de capacitación seleccionados por la encargada de Recursos Humanos y el Coordinador de Seguridad e Higiene. (Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa)

Cursos de capacitación de acuerdo al Diagnostico	Normas Oficiales Mexicanas	Cursos de Capacitación
Motivacional	NOM-002-STPS-2010	Seguridad, Prevención y protección contra incendios.
Productividad	NOM-004-STPS-1999	Operación segura de la maquinaria equipo y sus herramientas.
Trabajo en equipo	NOM-005-STPS-1998	Primeros auxilios.
Principios de PET	NOM-006-STPS-2000	Equipos de protección personal.
Buenas Prácticas de Manufacturas (BHM'S).	NOM-010-STPS-1999	Uso y manejo de amoniaco anhidro y sustancias químicas peligrosas.
Operacionales	NOM-011-STPS-2001	Mantenimiento, limpieza, cuidado, reemplazo y limitación, del equipo de protección personal auditiva.
	NOM-012-STPS-2012	Equipos de protección contra ruido
Tratamiento de Agua	NOM-015-STPS-2001	Condiciones térmicas elevadas o abatidas.
Seguridad e higiene	NOM-017-STPS-2008	Uso, revisión, reposición, limpieza, limitaciones, mantenimiento, resguardo disposición final del equipo de



		protección personal.
Calidad en el proceso de envasado	NOM-019-STPS-2011	Funciones de la comisión de seguridad e higiene.
	NOM-025-STPS-2008	Condiciones de iluminación en el centro de trabajo.
	NOM-028-STPS-2004	Uso, manejo de sustancias químicas peligrosas.
	NOM-029-STPS-2011	Mantenimiento de instalaciones eléctricas.
	NOM-030-STPS-2009	Primeros Auxilios
	NOM-115-STPS-2009	Equipos de protección personal (cascos de protección)

6.3. Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

De acuerdo al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación realizado y a las Normas Oficiales Mexicanas, se pueden elegir los cursos de capacitación que formaran el programa y que se implementaran para capacitar al personal de Distribuidora Gugar S.A de C.V, cubriendo las necesidades de la empresa y los requerimientos que la STPS solicita.



Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez. Ingeniería Industrial.
PLAN Y PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD



NOMBRE DE LA EMPRESA:
 PERIODO QUE ABARCA EL PLAN:

DISTRIBUIDORA GUGAR, S.A. DE C.V.
 PERIODO 1: 01/01/2014 – 31/12/2014
 PERIODO 2: 01/01/2015 – 31/12/2015
 DEL 01- ENE- 2014 AL 31-DIC-2014
 DEL 01-ENE-2015 AL 31-DIC-2015

DISTRIBUIDORA

GUGAR

S.A. DE C.V.

ETAPA 1 DE 2014:
 ETAPA 1 DE 2015:

ÁREA DE RECURSOS HUMANOS
 A52-12031-10-5
 CARRETERA COSTERA No. 200, KM 31, PARAJE SAN RAMON, ARRIAGA CHIAPAS.
 98

ELABORO:
 REGISTRO PATRONAL:
 DOMICILIO:
 No. DE TRABAJADORES:

ETAPA	NOMBRE DE LOS PUESTOS DE TRABAJO	No DE PERSONAS POR PUESTO DE TRABAJO	NOMBRE DEL CURSO	DURACION EN HORAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	OBJETIVO DEL CURSO	CONTENIDO TEMATICO	AGENTE CAPACITADOR O INSTRUCTOR
CAPACITACIONES 2014									
ETAPA 1	o Analistas de Calidad	5	Tratamiento de agua	3	21/Feb/14	21/Feb/14	Actualización de los conocimientos adquiridos y en el área.	1. Ozonificación del agua 2. Análisis físico-químico del agua y producto terminado	Q.A. Javier Ramos López (Jefe de control de calidad) (instructor interno)
ETAPA 1	o Integrantes de la comisión	6	Funciones de la Comisión de Seguridad e Higiene	2	28/Feb/14	28/Feb/14	Coadyuvar en la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo.	3. Normatividad 4. Funciones de identificación de riesgos 5. Medidas correctivas 6. 7.	Ing. Antonio Chang Marroquín Coordinador de Seguridad e higiene (instructor interno)
ETAPA 1	o Analista de calidad	4	Actualización en análisis de procesos de calidad	3	23/Feb/14	23/Feb/14	Actualizar al personal en el análisis de proceso de control de calidad, para que adquieran el conocimiento requerido.	1. Acidez 2. Brix 3. Titulación de agua 4. Carbonatación 5. Análisis físico-químico de agua	Q.A. Javier Ramos López (Jefe de control de calidad) (instructor interno)
ETAPA 1	o Gerente o Analistas de calidad o Mantenimiento o Operadores de maquina o Jefe de área de producción	1 7 4 4 1	Principios de PET	3	13/Marzo/14	13/Marzo/14	Proporcionar actualización de tecnología del PET	1. ¿Qué es el PET? 2. Secado del PET 3. Proceso de inyección y soplado 4. Defectos en envase	Ing. Rodrigo Carballo Soriano (Grupo Quimisor) (instructor externo)
ETAPA 1	o Operadores de maquinas • SIPA • Llenadora • Etiquetadora • Enfardadora • Depaletizado • Paletizado • PPS • Emblistado • PAVAN • UNILOY	2 2 2 2 2 2 1 2 3 3	Incremento de la productividad aplicando un eficiente mantenimiento correctivo de la maquinaria mediante ordenes de trabajo que se ejecutan al momento que se presenta un paro por falla mecánica	21	21/Mayo/14	31/Mayo/14	Capacitar al personal en materia de productividad tal como lo estipula la Secretaría del Trabajo y Previsión Social mediante el acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores.	1. Productividad 2. Eficiencia 3. Eficacia 4. Calidad	Ing. Octavio Martínez Rasgado (Analista de planta) (instructor interno)
ETAPA 1	o Gerente o Jefatura de áreas o Jefes de línea o Operadores de maquinas o Aux. De línea o Analista de calidad o Jaraberos o Técnicos de mantenimiento	12 5 4 25 10 4 2 5	Seguridad e Higiene (Equipos de Protección Personal, ruido, iluminación, condiciones térmicas)	4	Junio/14	Junio/14	Establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades de trabajo, a fin de conservar, la salud la integridad física y la vida de los trabajadores así como evitar cualquier posible deterioro al propio centro de trabajo.	1. Introducción 2. Marco legal 3. Seguridad e higiene. 4. Sistema de administración de seguridad y salud ocupacional.	Ing. Antonio Chang Marroquín (Coordinador de seguridad e higiene) (instructor interno)



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Operador de montacargas 4 ○ Estibadores 5 ○ Servicios generales 7 ○ Administrativos 4 								
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Jefaturas de área de 5 ○ Técnico de mantenimiento 5 		Mantenimiento de las instalaciones Eléctricas	4	Julio/14	Julio/14	Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento de todos los tableros eléctricos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de tableros 2. Identificación de interruptores 3. Procedimiento inicial de mto. 4. Seguridad en operación 5. Programación de mantenimiento 	Ing. Juan Carlos Meza (Jefe de mantenimiento) (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analista de calidad de 4 ○ Técnicos de mantenimiento 5 ○ Operadores de maquinas 25 		Uso, manejo y almacenamiento de residuos peligrosos y no peligrosos	4	Julio/14	Julio/14	Adecuado manejo y almacenamiento para evitar accidentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los residuos peligrosos y no peligrosos 2. Hoja de seguridad 3. Clasificación de los riesgos en sustancias químicas 4. Manejo y almacenamiento 5. Autorización para el manejo de residuos peligrosos 6. Primeros auxilios 	Ing. Antonio Chang Marroquín Coordinador de Seguridad e higiene (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Jefes de línea de 4 ○ Analista de calidad 5 ○ Técnicos de mantenimiento 10 		Uso y manejo de amoniaco anhídrido y sustancias químicas peligrosas	4	Julio/14	Julio/14	Capacitar adecuadamente sobre el manejo y uso del amoniaco anhídrido y las sustancias químicas peligrosas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generalidades 2. Propiedades físicas, químicas y termodinámicas 3. Información toxicológica y almacenamiento 4. Riesgo, manejo y EPP. 5. Acciones de emergencias. 	Empresa ECOLAB (instructor externo)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Brigada de prevención y combate de incendios 10 		Seguridad, Prevención y protección contra incendios	4	Julio/14	Julio/14	Capacitar al trabajador sobre las características seguridad contra incendios del centro de trabajo, la ubicación de las rutas escaleras, salidas comunes y salidas de emergencias disponibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de fuegos 2. Tipos de equipos contraincendios 3. Uso de extintor portátil de CO2 4. Uso del extintor PQS. Portátiles y móviles 5. Uso de hidrantes 	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente 1 ○ Jefatura de áreas 5 ○ Jefes de línea de 4 ○ Operadores de maquinas 25 ○ Aux. De línea 10 ○ Analista de calidad 4 ○ Jaraberos 2 ○ Técnicos de mantenimiento 5 		Buenos Hábitos de Manufactura (BHM'S)	2	Agosto/14	Agosto/14	Comunicar las condiciones de orden y limpieza que se deben aplicar en todas las áreas de la planta y sobre todo en el manejo del producto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buenos hábitos de manufactura 2. Higiene personal 3. Condiciones de almacenamiento 4. Control de plaga 5. Disposiciones de materia salud 	Q.A. Javier Ramos López (Jefe de control de calidad) (instructor interno)



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Operador de montacargas ○ Estibadores ○ Servicios generales ○ Administrativos 	4 5 7 4							
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Brigada de prevención y combate de incendios 	10	Seguridad, Prevención y protección contra incendios	42	Agosto/14	Agosto/14	Tipos de fuegos Tipos de equipos contraincendios Técnicas de combate de incendios Capacitar al trabajador sobre las características seguridad contra incendios del centro de trabajo, la ubicación de las rutas escaleras, salidas comunes y salidas de emergencias disponibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de extintor portátil de CO2 2. Uso del extintor PQS. Portátiles y móviles 3. Uso de hidrantes 	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	Brigada de Primeros auxilios.	10	Primeros auxilios	4	Agosto/14	Agosto/14	Capacitar a las brigadas para responder adecuadamente para prestar el apoyo de primeros auxilios	6 acciones básicas para salvar vidas	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	Brigada de búsqueda y rescate	10	Técnicas de búsqueda y rescate	4	Agosto/14	Agosto/14	Capacitar a las brigadas para responder adecuadamente para prestar el apoyo de BUSQUEDA Y RESCATE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Técnicas de búsqueda y rescate 2. Tipos de extracción de personas lesionadas. Uso de camillas 3. Forma de evacuación de inmuebles. 	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	Brigada de evacuación de inmuebles	10	Técnicas de evacuación de inmuebles	4	Agosto/14	Agosto/14	Capacitar a las brigadas para responder adecuadamente para prestar el apoyo de evacuar al personal en contingencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Señalización 2. Rutas de evacuación 	Oscar Sotelo (instructor externo)

CAPACITACIONES 2015

ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Integrantes de la comisión 	6	Funciones de la Comisión de Seguridad e Higiene	2	Febrero/15	Febrero/15	Coadyuvar en la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Normatividad 2. Funciones 3. Identificación de riesgos 4. Medidas correctivas 	Ing. Antonio Chang Marroquín Coordinador de Seguridad e higiene (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente ○ Jefatura de áreas ○ Jefes de líneas ○ Operadores de maquinas ○ Aux. De línea ○ Analista de calidad ○ Jaraberos ○ Técnico de mantenimiento ○ Operador de montacargas ○ Estibadores ○ Servicios generales 	1 5 4 25 10 4 2 5 4 5 7	Trabajo en equipo	2	Abril/15	Abril/15	Mejorar los esfuerzos de coordinación de los miembros de la empresa, dando por resultado un mejor desempeño de trabajo permitiendo y promoviendo la existencia de un ambiente de trabajo armónico, a través de la participación de sus integrantes aprovechando el "desacuerdo" para buscar una mejora en el desempeño, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales fomentando la retroalimentación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Trabajo en equipo esquemas de colaboración 3. Herramientas y mejora de practicas 	Ing. Belisario Belisman Pimentel (instructor externo)



ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Administrativos 4 ○ Jefes de líneas 4 ○ Operadores de maquina 25 ○ Aux. de línea 10 ○ Analista de calidad 4 ○ Jaraberos 2 ○ Técnicos de mantenimiento 5 ○ Operador de montacargas 4 ○ Estibadores 7 ○ Servicios generales 4 	Productividad	2	Mayo/15	Mayo/15	Aumento de la productividad logrando una concientización y motivación del personal.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Eficiencia 3. Eficacia 4. Liderazgo 5. Trabajo en equipo 6. Mediciones teóricas por línea 	Ing. Octavio Martínez Rasgado (Analista de planta) (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Jefes de líneas de 4 ○ Operadores de maquinas 25 ○ Aux. De línea 10 ○ Analista de calidad 4 ○ Jaraberos 2 ○ Técnicos de mantenimiento 5 ○ Operador de montacargas 4 	Motivacional	2	Abril/15	Abril/15	Lograr un ambiente de trabajo más positivo y que fomente comportamientos positivos y deseos de lograr el éxito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Actitud y autoestima 3. Comunicación 4. Superación personal 5. Manejo de conflictos 6. Negociación afectiva 	Instructor externo por definir
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gerente 1 ○ Jefatura de áreas 5 ○ Jefes de línea 4 ○ Operadores de maquinas 25 ○ Aux. De línea 10 ○ Analista de calidad 4 ○ Jaraberos 2 ○ Técnicos de mantenimiento 5 ○ Operador de montacargas 4 ○ Estibadores 5 ○ Servicios generales 7 ○ Administrativos 4 	Seguridad e Higiene (Equipos de Protección Personal, ruido, iluminación, condiciones térmicas)	4	Mayo/15	Mayo/15	Establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades de trabajo, a fin de conservar, la salud la integridad física y la vida de los trabajadores así como evitar cualquier posible deterioro al propio centro de trabajo.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Marco legal 3. Seguridad e higiene. 4. Sistema de administración de seguridad y salud ocupacional. 	Ing. Antonio Chang Marroquín (Coordinador de seguridad e higiene) (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Analista de calidad 4 ○ Técnicos de mantenimiento 5 ○ Operadores de maquinas 25 	Uso, manejo y almacenamiento de residuos peligrosos y no peligrosos	4	Mayo /15	Mayo /15	Adecuado manejo y almacenamiento para evitar accidentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de los residuos peligrosos y no peligrosos 2. Hoja de seguridad 3. Clasificación de los riesgos en sustancias químicas 4. Manejo y almacenamiento 5. Autorización para el manejo de residuos peligrosos 6. Primeros auxilios 	Ing. Antonio Chang Marroquín Coordinador de Seguridad e higiene (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> ○ Jefes de línea 4 ○ Analista de calidad 5 ○ Técnicos de mantenimiento 10 	Uso y manejo de amoniaco anhidro y sustancias químicas peligrosas	4	Mayo /15	Mayo /15	Capacitar adecuadamente sobre el manejo y uso del amoniaco anhidrido y las sustancias químicas peligrosas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generalidades 2. Propiedades físicas, químicas y termodinámicas 3. Información toxicológica y almacenamiento 	Empresa ECOLAB (instructor externo)



								4. Riesgo, manejo y EPP. 5. Acciones de emergencias.	
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> o Brigada de prevención y combate de incendios 	20	Seguridad, Prevención y protección contra incendios	4	Mayo/15	Mayo/15	Capacitar al trabajador sobre las características seguridad contra incendios del centro de trabajo, la ubicación de las rutas escaleras, salidas comunes y salidas de emergencias disponibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de fuegos 2. Tipos de equipos contraincendios 3. Uso de extintor portátil de CO2 4. Uso del extintor PQS. Portátiles y móviles 5. Uso de hidrantes 	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> o Operador de maquina o Técnicos de mantenimiento 	25 5	Operación segura de maquinaria, equipo y sus herramientas	4	Mayo/15	Mayo/15	Informar y concientizar a los trabajadores sobre la importancia de operar de forma segura la maquinaria, equipo y sus herramientas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Uso adecuado de equipo, maquinaria y herramientas 3. Mantenimiento y almacenamiento 	Ing. Juan Carlos Meza (Jefe de mantenimiento) (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> o Operadores de maquina 	25	Curso para operadores de la maquina SIPA, SIAPI Y PPS	4	Mayo/15	Mayo/15	Capacitar adecuadamente a los operadores es para asegurar el funcionamiento óptimo de las máquinas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionamiento 2. Arranque y operación 3. Paro 4. Medidas de seguridad 	Ramiro cruz Orozco (Tec. Matto.) (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> o Técnicos de mantenimiento 	5	Curso de PLC nivel Básico (controlador lógico programado)	4	Mayo/15	Mayo/15	Aprender y adquirir conocimientos en el uso de los sistemas controladores lógicos programables (PLC) para el desarrollo de programas, utilizando software de programación.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alambrando y comunicación con PLC 2. Elaboración de diagramas escalera con instrumentos lógicos 3. Programación con sistemas numéricos 4. Laicalización de fallas 	Instructor externo por definir
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> o Gerente o Jefatura de áreas o Jefes de línea o Operadores de maquinas o Aux. De línea o Analista de calidad o Jaraberos o Técnicos de mantenimiento o Operador de montacargas o Estibadores o Servicios generales o Administrativos 	1 5 4 25 10 4 2 5 4 5 7 4	Buenos Hábitos de Manufactura (BHM S)	2	Junio/15	Junio/15	Comunicar las condiciones de orden y limpieza que se deben aplicar en todas las áreas de la planta y sobre todo en el manejo del producto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buenos hábitos de manufactura 2. Higiene personal 3. Condiciones de almacenamiento 4. Control de plaga 5. Disposiciones de materia salud 	Q.A. Javier Ramos López (Jefe de control de calidad) (instructor interno)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> o Brigada de prevención y combate de incendios 	10	Seguridad, Prevención y protección contra incendios	42	Agosto/15	Agosto/15	Capacitar al trabajador sobre las características seguridad contra incendios del centro de trabajo, la ubicación de las rutas escaleras, salidas comunes y salidas de emergencias disponibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso de extintor portátil de CO2 2. Uso del extintor PQS. Portátiles y móviles 3. Uso de hidrantes 4. Técnicas de combate de incendio 	Oscar Sotelo (instructor externo)



								5. Tipos de fuegos 6. Tipos de equipos contraincendios	
ETAPA 1	o Brigada de Primeros auxilios.	10	Primeros Auxilios	4	Agosto/15	Agosto/15	Capacitar a las brigadas para responder adecuadamente para prestar el apoyo de primeros auxilios	6 acciones básicas para salvar vidas	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	o Brigada de búsqueda y rescate	10	Técnicas De Búsqueda y Rescate	4	Agosto/15	Agosto/15	Capacitar a las brigadas para responder adecuadamente para prestar el apoyo de BUSQUEDA Y RESCATE	1. Técnicas de búsqueda y rescate 2. Tipos de extracción de personas lesionadas. 3. Uso de camillas	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	o Brigada de evacuación de inmuebles	10	Técnicas de Evacuación de Inmuebles	4	Agosto/15	Agosto/15	Capacitar a las brigadas para responder adecuadamente para prestar el apoyo de evacuar al personal en contingencias	1. Forma de evacuación de inmuebles 2. Señalización 3. Rutas de evacuación	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	o Jefes de línea de maquinas o Operadores de maquinas o Aux. De línea o Analista de calidad o Jaraberos o Técnicos de mantenimiento	4 25 10 4 2 5	Calidad en el proceso de envasado	4	Septiembre/15	Septiembre/15	Establecer las especificaciones técnicas de los materiales de envase y empaque, señalando las características del material, composición, estructura, dimensiones, impresión y condiciones de embalaje; elementos necesarios a los que deben sujetarse los proveedores para el suministro de los insumos.	1. Introducción 2. Control de calidad 3. Composición de gas 4. Envasado de flujo 5. Normativas 6. Integridad del sellado	Q.A. Javier Ramos López (Jefe de control de calidad) (instructor interno)

Autorización del programa

Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

Rep. Patronal

Rep. Trabajadores



6.4. Validación y autorización del Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

Después de la selección de los cursos de capacitación, que cubren con las necesidades de la Distribuidora Gugar S.A de C.V, y el diseño total del programa; se pasa a revisión con el representante patronal de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, el Ing. Antonio Chang Marroquín, Coordinador de Seguridad e Higiene y con el representante de los trabajadores, el C. Jonatán Ulises Pola Alemán, finalizando la revisión del programa con su validación y autorización. Se muestra en el apartado de Anexos.

Una vez validado y autorizado el programa se llevan a cabo las logísticas para dar inicio a las capacitaciones de acuerdo al programa diseñado.

6.5. Capacitaciones implementadas.

6.5.1. Curso de capacitación: Tratamiento de Agua

Personal capacitado: Analistas de Calidad

Objetivo del curso:

Actualización de los conocimientos adquiridos e importancia de tratar el agua con los requerimientos específicos para la mejor calidad del producto.

Contenido temático:

1. Ozonificación del agua
2. Análisis físico-químico del agua y producto terminado

6.5.2. Curso de capacitación: Funciones de la Comisión de Seguridad e Higiene

Personal capacitado: Integrantes de la Comisión



Objetivo del curso:

Coadyuvar en la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo.

Contenido temático:

1. Normatividad
2. Funciones
3. Identificación de riesgos
4. Medidas correctivas

6.5.3. Curso de capacitación: Actualización en Análisis de Procesos de Calidad

Personal capacitado: Analistas de Calidad

Objetivo del curso:

Actualizar al personal en el análisis de proceso de control de calidad, para que adquieran el conocimiento requerido.

Contenido temático:

1. Acidez
2. Brix
3. Titulación de agua
4. Carbonatación
5. Análisis físico-químico de agua

6.5.4. Curso de capacitación: Principios de PET

Personal capacitado: Gerente, Analistas de Calidad, Operadores de maquinaria, Mantenimiento y Jefe de Producción

Objetivo del curso:

Proporcionar actualización de tecnología del PET.



Contenido temático:

1. ¿Qué es el PET?
2. Secado del PET
3. Proceso de inyección y soplado
4. Defectos en envase

6.5.5. Curso de capacitación: Incremento de la productividad aplicando un eficiente mantenimiento correctivo de la maquinaria mediante ordenes de trabajo que se ejecutan al momento que se presenta un paro por falla mecánica

Personal capacitado: Operadores de maquinas

Objetivo del curso:

Capacitar al personal en materia de productividad tal como lo estipula la Secretaria del Trabajo y Previsión Social mediante el acuerdo por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores.

Contenido temático:

1. Productividad
2. Eficiencia
3. Eficacia
4. Calidad

6.6. Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales, DC-03 y lista de Constancias DC-4

Las constancias laborales son el documento que emite el agente capacitador y a través del cual se hace constar la aprobación de los cursos de capacitación por parte de un trabajador, como resultado de las acciones realizadas conforme a los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la empresa.

6.6.1. Constancia de Competencia o de Habilidades DC-03

De acuerdo a los cursos de capacitación que se implementan durante la instancia en la Distribuidora Gugar S.A de C.V, se expidieron constancias laborales (DC-3), a los trabajadores que fueron capacitados en diferentes cursos, (**Tabla 6.2**).

Tabla 6.2: Lista de los trabajadores a quienes se le expidieron la constancia de competencias o habilidades (DC-3) de acuerdo a los cursos implementados.
(Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa.)

Tratamiento de agua		
Nombre del trabajador	Puesto	Área
Flores Escobar Brenda Fabiola	Auditor de Calidad	Control de calidad
López López Luis Gilberto	Analista de Calidad	Control de calidad
Arreola Reyes Arturo Ernesto	Analista de Calidad	Control de calidad
Murias Enríquez Carlos Andrés	Analista de Calidad	Control de calidad
López Hernández cesar Jovani	Responsable de PTAR	Control de Calidad
Funciones de la Comisión de seguridad e Higiene		
Martínez Ramos Teodoro	Supervisor	Producción
Antonio López Evelio	Operador de llenadora	Producción
García Gómez Jorge David	Equipos Auxiliares	Mantenimiento
Guerrero Ruíz Alejandra Delia	Jefa de Almacén	Producto Terminado
Gálvez García Carlos	Encargado de Vehículos	Administrativo
Actualización en Análisis de Procesos de Calidad		
Flores Escobar Brenda Fabiola	Auditor de Calidad	Control de Calidad
López López Luis Gilberto	Analista de Calidad	Control de Calidad



Arreola Reyes Arturo Ernesto	Analista de Calidad	Control de Calidad
Hernández Gutiérrez Fabiola Margarita	Auditor de Calidad	Control de Calidad
Murias Enríquez Carlos Andrés	Analista de Calidad	Control de Calidad
López Hernández Cesar Jovani	Responsable de PTAR	Control de Calidad

Principios de PET

Herrera Arguello Gonzalo	Operador de SIAPI	Producción
Castillo Roque Eduardo Luis	Auditor de Calidad	Control de Calidad
López Ojeda Manuel de Jesús	Aux. Op. Gugarín y UNILOY	Producción
López López Luis Gilberto	Analista de Calidad	Control de Calidad
Hernández Gutiérrez Fabiola Margarita	Auditor de Calidad	Control de Calidad
López Ramos Javier	Jefe de Control de Calidad	Control de Calidad
Peña Hernández Orlando	Técnico Mantto. Mec. Eléctrico	Mantenimiento
Pola Alemán Jonatán Eulises	Operador de PAVAN	Producción
Ramos Gómez Heberto	Op. Detector de metales	Producción
Aquino Díaz Luis Octavio	Técnico Mantto.	Mantenimiento
Cruz Jiménez Néstor Guadalupe	Operador de PAVAN	Producción
Meza Luis Juan Carlos	Jefe de Mantenimiento	Mantenimiento
Cruz Orozco Ramiro	Técnico Mantto. Eléctrico	Mantenimiento

Incremento de la productividad aplicando un eficiente mantenimiento correctivo de la maquinaria mediante ordenes de trabajo que se ejecutan al momento que se presenta un paro por falla mecánica

Herrera Arguello Gonzalo	Operador de SIAPI	Producción
López Ojeda Manuel de Jesús	Aux. Op. Gugarín y UNILOY	Producción
Cruz Jiménez Néstor Guadalupe	Operador de PAVAN	Producción
García Pérez Moisés	Operador de SIPA 12/8	Producción
Álvarez Camacho Uriel	Operador de Enfardadora	Producción
Álvarez Hernández Alejandro	Operador de SIAPI	Producción
Alar Santiago Antonio	Operador de Enfardadora	Producción
Noriega Candelaria Bladimir	Operador de PAVAN	Producción



Núñez Ocaña Francisco Javier	Operador de llenadora	Producción
Lara Cruz Joaquín	Operador de llenadora	Producción
González Hernández Juan	Aux. Op. Gugarín y PPS	Producción
Ramírez Hernández Roger	Operador paletizador llenos	Producción
Crisanto Sánchez Eduardo	Operador paletizador llenos	Producción
López Magdaleno Miguel	Operador de SIPA 12/8	Producción
Camacho Flores Alejandra	Operador Paletizado y Depaletizado	Producción
De la Cruz López Flor	Operador de Etiquetadora	Producción
García Ruiz Ernesto	Operador de UNILOY	Producción
Ruiz Gómez Serafín	Operador de UNILOY	Producción
Rojas Natarén José Arturo	Operador de Etiquetadora	Producción



6.6.2. Constancia DC-3; expedida





		CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES Formato DC-3	
DATOS DEL TRABAJADOR			
Nombre			
RAMOS LOPEZ JAVIER			
Clave Única de Registro de Población		Ocupación	
R A L J 6 1 1 1 0 7 H O C M P V 0 9		ALIMENTOS Y BEBIDAS	
DATOS DE LA EMPRESA			
Nombre o razón social			
DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.			
Registro Federal de Contribuyentes		Registro Patronal del I.M.S.S.	
D G U - 8 2 0 8 2 0 - 6 Q 1		A 5 2 - 1 2 0 3 1 1 0 - 5	
Actividad específica del giro			
"FABRICACION, ELABORACION Y VENTA DE REFRESCOS, AGUAS ENVASADAS Y BEBIDAS ENVASADAS.			
DATOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO			
Nombre del programa o curso:			
"PRINCIPIOS DE PET".			
Duración en horas	Periodo de ejecución	De	Año Mes Día Año Mes Día
3			1 4 0 3 1 3 a 1 4 0 3 1 3
Area tematica del curso			
PRINCIPIOS DE PET			
Agente capacitador			
EXTERNO			
Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad			
 Capacitador ING. RODRIGO CARBALLO Nombre y firma	 Representantes de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento Por empresa ING. ANTONIO ENRIQUE CHANG MARROQUIN Nombre y firma	 Representantes de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento Por los trabajadores LIC. PAULINA SANCHEZ CASO Nombre y firma	

Imagen 6.1. DC-3 expedida a los trabajadores



6.6.3. Lista de Constancia de Competencia o de Habilidades Laborales DC-4

La Lista de constancias de competencias o de habilidades laborales es la información de la capacitación que las empresas brindan a sus trabajadores conforme a sus Planes y Programas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad y que deben registrar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social con base en lo dispuesto en los Artículo 153-T y 153-V segundo párrafo de la Ley Federal del Trabajo.

El periodo para su presentación es de 60 días hábiles posteriores a la conclusión de cada año del plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad y al finalizar el mismo, aun cuando no haya cumplido un año completo, con base en el Artículo 26, fracción I del Acuerdo Normativo publicado en el DOF el 14-06-2013.

El medio para su presentación se deberá realizar bajo los siguientes criterios:

- Las empresas que tengan hasta 50 trabajadores podrán presentar su lista de constancias de competencias o de habilidades laborales por medios impresos (formato DC-4 “Lista de constancias de competencias o de habilidades laborales”) o de forma electrónica (a través del vínculo señalado en la parte inferior de esta página).
- Las empresas con más de 50 trabajadores deben presentar el trámite de forma electrónica.
- La liga para realizar el trámite por internet es:
<http://rce.stps.gob.mx/Login/Loginct.aspx>

De acuerdo a esto, Distribuidora Gugar es una empresa con una plantilla de 98 Trabajadores, por lo que presentara la constancia DC-4, de manera electrónica.

6.6.3.1. Presentación de la Constancia DC-4



**SUBSECRETARÍA DE INCLUSIÓN LABORAL
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN**

**CONSTANCIAS DE COMPETENCIAS O DE HABILIDADES LABORALES
PRESENTACIÓN DE LISTAS DE CONSTANCIAS DE COMPETENCIAS O DE HABILIDADES LABORALES**

**Formato DC-4
LISTA DE CONSTANCIAS DE COMPETENCIAS O DE HABILIDADES LABORALES**

DATOS DE LA EMPRESA																																																					
Nombre o razón social (En caso de persona física, anotar apellido paterno, apellido materno y nombre(s))																																																					
DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.																																																					
Registro Federal de Contribuyentes con homoclave (SHCP)						Registro patronal del IMSS (Una letra o número y 10 dígitos)																																															
D G U - 8 2 0 8 2 0 - 6 Q 1						A 5 2 1 2 0 3 1 1 0 - 5																																															
Periodo de vigencia del plan (No deberá exceder de 2 años)																																																					
Año			Mes			Día			Año			Mes			Día			Número de establecimientos considerados en la Lista																																			
Del			2			0			1			4			0						1			0			1			al			2			0			1			5			1			2			3		
Clave Única de Registro de Población C.U.R.P. - En caso de persona física *																																																					
Calle																																																					
CARRETERA COSTERA NO. 200K.M. 31, PARAJE SAN RAMON																																																					
Código postal (5 dígitos)																																																					
3 0 4 5 0																																																					
Entidad federativa																																																					
CHIAPAS																																																					
Municipio o delegación política																																																					
ARRIAGA, CHIAPAS																																																					
Localidad																																																					
ARRIAGA																																																					
Teléfono (x)																																																					
(01988) 6623095, 6623774																																																					
Correo electrónico																																																					
Fax*																																																					
Actividad o giro principal																																																					
FABRICACIÓN, ELABORACIÓN Y VENTA DE REFRESCOS, AGUAS ENVASADAS Y BEBIDAS ENVASADAS																																																					
Número de constancias expedidas				Hombres				Mujeres				Total																																									
				33				5				49																																									

Los datos se proporcionan bajo protesta de decir verdad, apercibido de la responsabilidad en que incurre todo
Aquel que no se conduce con verdad

LIC. MARTHA ELENA OROZCO PEREZ

Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración de este informe

ARRIAGA CHIAPAS

2 | 0 | 1 | 4 | 0 | 2 | 2 | 0

Año Mes Día

NOTAS E INSTRUCCIONES

- Llenar a máquina o con letra de molde.
 - Escritor antes de cada dígito de la homoclave del Registro Federal de Contribuyentes, la palabra número. Ejemplos: número 0, número 1, número 2, etc.
 - Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original. En su caso, puede presentar una copia si requiere que se le acuse de recibo.
 - La empresa o patrón deberá conservar copia de las constancias reportadas en la o las listas de constancias presentadas ante la autoridad laboral en el formato DC-4 durante el último año.
 - Las empresas deberán adjuntar la información de los trabajadores y de cada constancia de competencias o de habilidades laborales entregada a los trabajadores capacitados.
 - La falta de información en los datos opcionales, no será motivo para negar la presentación respectiva.
 - Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación al teléfono 2000-8126 y al correo electrónico registrodatos@stps.gob.mx
- * Datos no obligatorios



SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

**SUBSECRETARÍA DE INCLUSIÓN LABORAL
DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN**

**CONSTANCIAS DE COMPETENCIAS O DE HABILIDADES LABORALES
PRESENTACIÓN DE LISTAS DE CONSTANCIAS DE COMPETENCIAS O DE HABILIDADES
LABORALES**

Formato DC-4

LISTA DE CONSTANCIAS DE COMPETENCIAS O DE HABILIDADES LABORALES

DATOS DEL TRABAJADOR	
Apellido paterno, materno, nombres (o) FLORES ESCOBAR BRENDA FABIOLA	
Clave Única de Registro de Población F O E B S 9 0 8 0 5 M C 8 L 8 R 0 5	Ocupación específica (consultar catálogo al reverso) ALIMENTOS Y BEBIDAS
Lugar de residencia	Entidad federativa: CHIAPAS Municipio o delegación política: ARRIAGA
DATOS DE CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES	
Nombre de la norma o estándar ¹	Fecha de emisión del certificado ² Año Mes Día
DATOS ACADÉMICOS	
Nivel máximo de estudios terminados 0. Ninguno 1. Primaria 2. Secundaria 3. Bachillerato 4. Carrera técnica	5. Licenciatura 6. Especialidad 7. Maestría 8. Doctorado
Institución educativa ³ 1. Pública 2. Privada	Documento probatorio 1. Título 2. Certificado 3. Diploma 4. Otro
DATOS DE CAPACITACIÓN	
Nombre del curso TRATAMIENTO DE AGUA	Duración (horas) 3
Área temática del curso (consultar catálogo al reverso) PRODUCCION GENERAL	Fecha de término Año Mes Día 2 0 1 4 0 2 2 1
Agente capacitador 1. Interno <input checked="" type="checkbox"/> 2. Externo <input type="checkbox"/> 3. Otro <input type="checkbox"/>	N° de registro de agente capacitador externo ante la STPS o en caso de Otro Especificar (proveedor de bienes y servicios; extranjero; STPS)
Modalidad de la capacitación 1. Presencial 2. En línea 3. Mixta	Objetivo de la capacitación 1. Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías 2. Prevenir riesgos de trabajo 3. Incrementar la productividad 4. Mejorar el nivel educativo 5. Preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación

Notas:

1. Usar a máquina o con letra de molde.

2. Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original.

3. El Catálogo Nacional de Ocupaciones se encuentra disponible en el reverso de la segunda parte del formato DC-4 y en la página www.stps.gob.mx.

4. El catálogo de áreas temáticas se encuentra disponible en el reverso de la segunda parte del formato DC-4 y en la página www.stps.gob.mx.

5. En caso de que el trabajador haya recibido más de una constancia de competencias o de habilidades laborales, deberá proporcionar del apartado "Datos del Trabajador" únicamente su nombre y los datos de capacitación las veces que sean necesario en el formato DC-4 (segunda parte), así como en su caso, los datos que requiera actualizar. La falta de información en los datos opcionales, no será motivo para negar la presentación respectiva.

Datos no obligatorios

DC-4
ANVERSO (segunda parte)

Imagen 6.3. DC-4, Datos del trabajador

6.6.3.2. Lista de Constancias de Competencias o de Habilidades Laborales entregadas

Después de evaluar al personal capacitado se hace el trámite de las listas de constancias de competencias o habilidades laborales (DC-4), entregadas a los trabajadores, (**Tabla 6.3**).

Tabla 6.3: Lista de constancias entregadas.

(Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa.)

Relación de trabajadores		
	Nombre del trabajador (Anotar apellido paterno, apellido materno y nombre)	Número de constancias expedidas al trabajador
1	Alor Santiago Antonio	1
2	Álvarez Camacho Uriel	1
3	Álvarez Hernández Alejandro	1
4	Antonio López Evelio	1
5	Aquino Díaz Luis Octavio	1
6	Arreola Reyes Arturo Ernesto	2
7	Camacho Flores Alejandra	1
8	Castillo Roque Eduardo Luis	2
9	Crisanto Sánchez Eduardo	1
10	Cruz Jiménez Néstor Guadalupe	2
11	Cruz Orozco Ramiro	1
12	De la Cruz López Flor	1
13	Flores Escobar Brenda Fabiola	2
14	Gálvez García Carlos	1
15	García Gómez Jorge David	1
16	García Pérez Moisés	1
17	García Ruiz Ernesto	1
18	González Hernández Juan	1
19	Guerrero Ruíz Alejandra Delia	1
20	Hernández Gutiérrez Fabiola Margarita	2
21	Herrera Arguello Gonzalo	2
22	Lara Cruz Joaquín	1
23	López Hernández cesar Jovani	2
24	López López Luis Gilberto	3
25	López Magdaleno Miguel Ángel	1
26	López Ojeda Manuel de Jesús	2



27	López Ramos Javier	1
28	Martínez Ramos Teodoro	1
29	Meza Luis Juan Carlos	1
30	Murias Enríquez Carlos Andrés	2
31	Noriega Candelaria Bladimir	1
32	Núñez Ocaña Francisco Javier	1
33	Peña Hernández Orlando	1
34	Pola Alemán Jonatán Eulises	1
35	Ramírez Hernández Roger	1
36	Ramos Gómez Heberto	1
37	Rojas Natarén José Arturo	1
38	Ruiz Gómez Serafín	1
TOTAL		49

6.7. Encuesta del impacto de capacitación

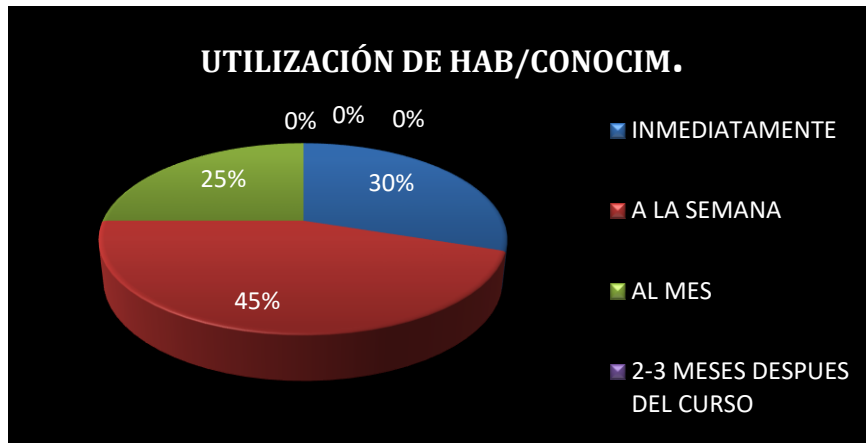
De acuerdo a las capacitaciones realizadas se pudo evaluar al personal capacitado mediante una encuesta de impacto de capacitación en donde se obtienen datos cuantitativos en cada una de las capacitaciones.

A continuación se presentan los valores porcentuales para cada una de las preguntas elaboradas al personal que participo en los cursos de capacitación:

- **Tratamiento de Agua**

1. Después de volver del curso puede utilizar las habilidades/conocimientos que aprendí en el curso, (**Gráfica 6.1**).
 - a) Inmediatamente
 - b) A la semana
 - c) Al mes
 - d) 2-3 meses después del curso
 - e) 3-6 meses después del curso

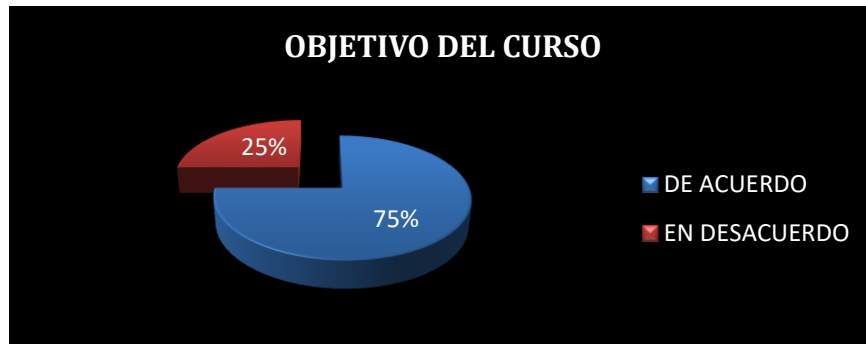
f) Aun no los he utilizado



Gráfica: 6.1. Utilización de habilidades

2. Antes de asistir, mi jefe y yo discutimos mis objetivos en relación al curso, (Gráfica 6.2)

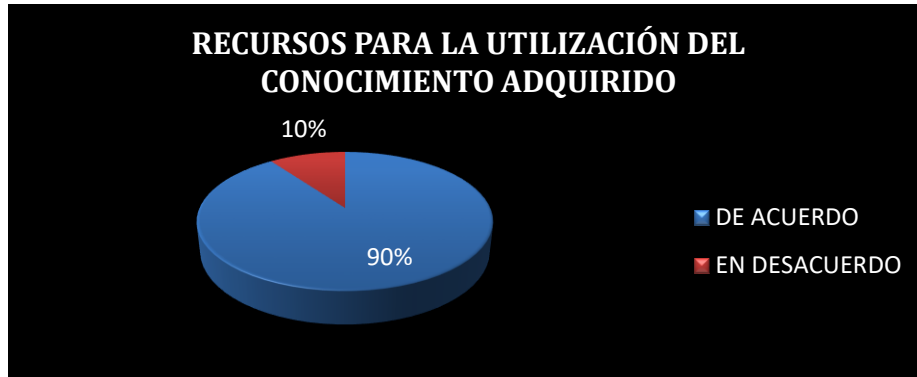
- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.2. Objetivo del curso

3. Los recursos relacionados con las habilidades/conocimientos que se utilizaron en el curso están disponibles para utilizarlos en el trabajo (por ejemplo, manual de referencia, herramientas), (Gráfica 6.3).

- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.3. Utilización del conocimiento adquirido

4. Se han dado situaciones en las que ha podido aplicar sus habilidades/conocimientos aprendidos últimamente, (**Gráfica 6.4**).

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

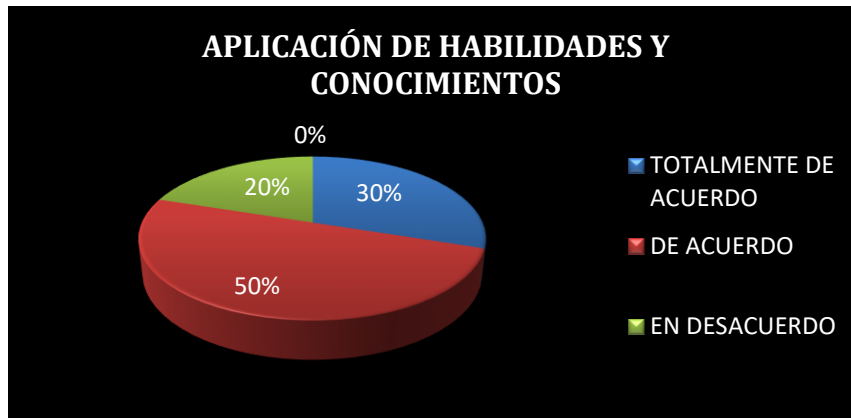


Gráfica: 6.4. Situaciones en las que ha utilizado hábil/conocim.

5. Actualmente está aplicando las habilidades/conocimientos en mi trabajo, (**Gráfica 6.5**).

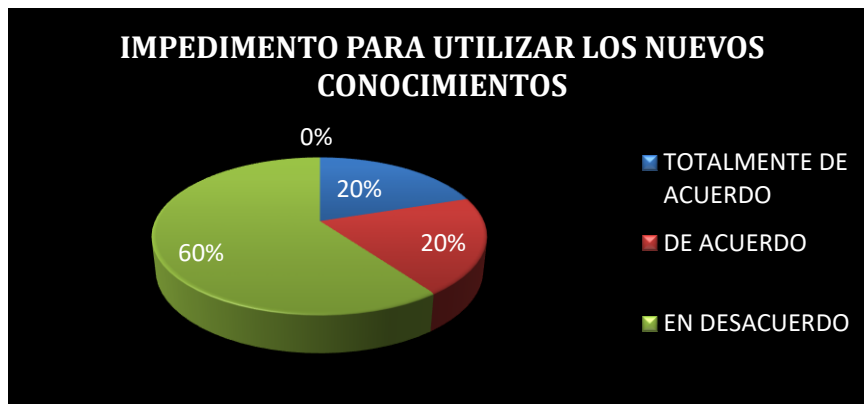
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.5. Aplicación de habilidades y conocimientos

6. Hay algunos asuntos que le impiden utilizar de forma adecuada sus nuevos conocimientos/habilidades, (Gráfica 6.6).
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo

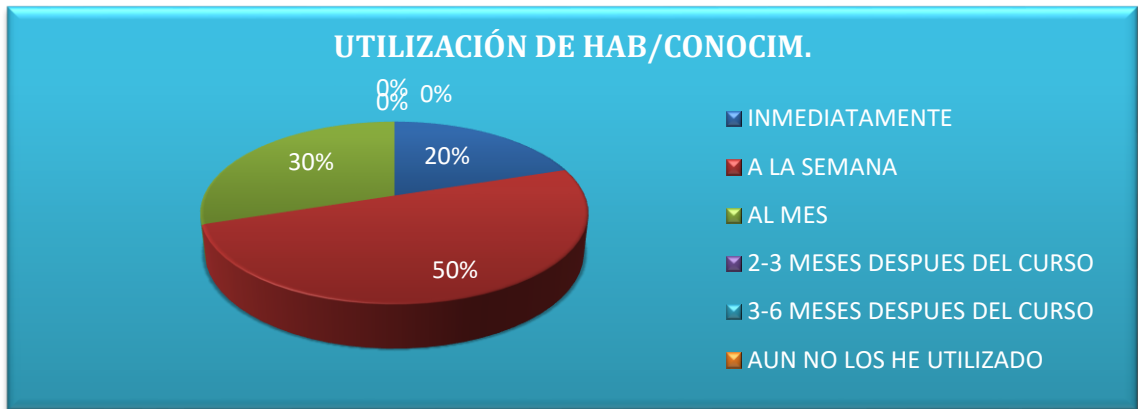


Gráfica: 6.6. Impedimentos para la utilización de los nuevos conocimientos

- **Funciones de la comisión de seguridad e Higiene**

1. Después de volver del curso puede utilizar las habilidades/conocimientos que aprendí en el curso, (Gráfica 6.7).
 - a) Inmediatamente

- b) A la semana
- c) Al mes
- d) 2-3 meses después del curso
- e) 3-6 meses después del curso
- f) Aun no los he utilizado



Gráfica: 6.7. Utilización de habilidades y conocimientos

2. Antes de asistir, mi jefe y yo discutimos mis objetivos en relación al curso, **(Gráfica 6.8).**

- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.8. Objetivo del curso

3. Los recursos relacionados con las habilidades/conocimientos que se utilizaron en el curso están disponibles para utilizarlos en el trabajo (por ejemplo, manual de referencia, herramientas), **(Gráfica 6.9).**

- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.9. Utilización del conocimiento adquirido

4. Se han dado situaciones en las que ha podido aplicar sus habilidades/conocimientos aprendidos últimamente, (Gráfica 6.10).

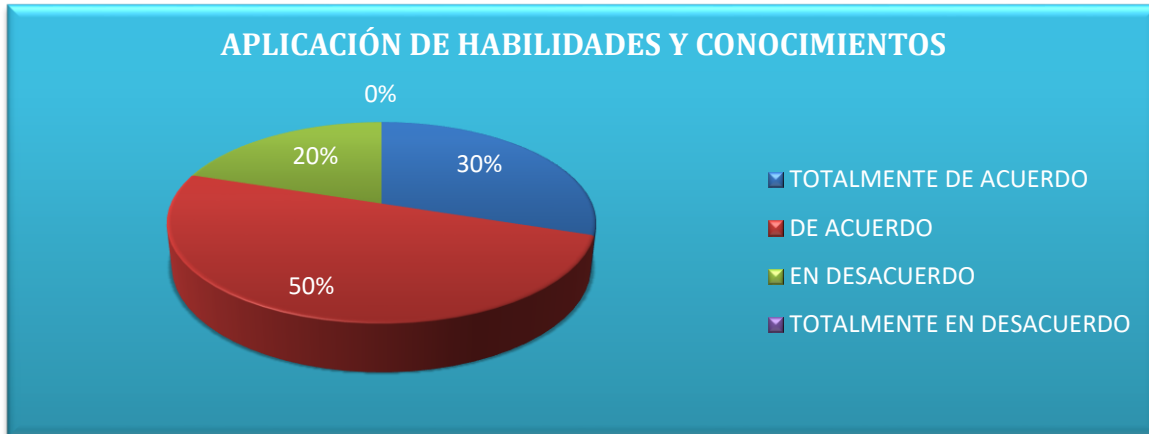
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.10. Situaciones en las que ha podido utilizar habilidad/conocimiento

5. Actualmente está aplicando las habilidades/conocimientos en mi trabajo, (Gráfica 6.11).

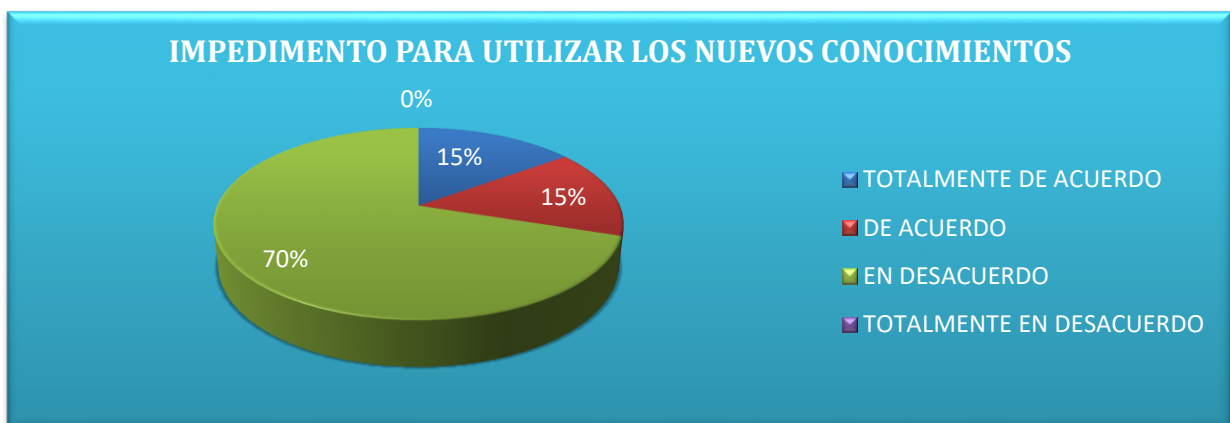
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.11. Aplicación de habilidades y conocimientos

6. Hay algunos asuntos que le impiden utilizar de forma adecuada sus nuevos conocimientos/habilidades, (Gráfica 6.12).

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

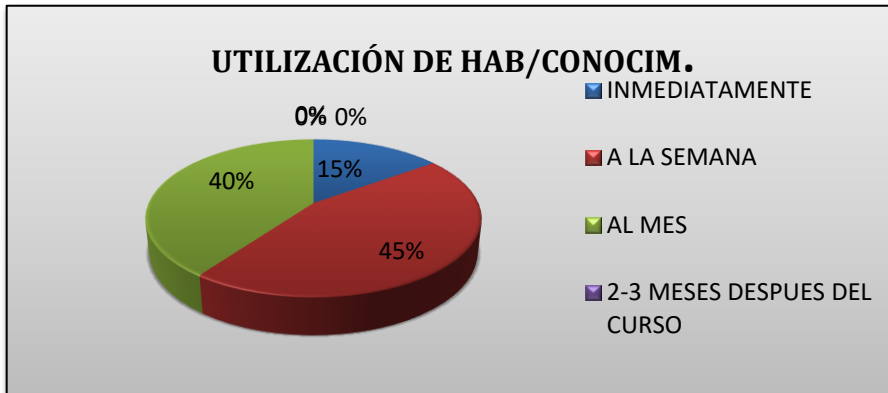


Gráfica: 6.12. Impedimento para utilizar nuevos conocimientos

- **Actualización en Análisis de Procesos de Calidad**

1. Después de volver del curso puede utilizar las habilidades/conocimientos que aprendí en el curso, (**Gráfica 6.13**).

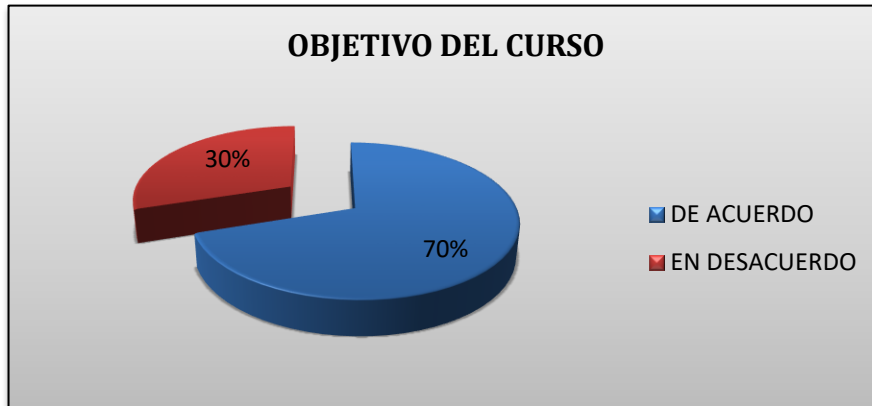
- a) Inmediatamente
- b) A la semana
- c) Al mes
- d) 2-3 meses después del curso
- e) 3-6 meses después del curso
- f) Aun no los he utilizado



Gráfica: 6.13. Utilización de habilidad /conocimiento

2. Antes de asistir, mi jefe y yo discutimos mis objetivos en relación al curso, (**Gráfica 6.14**)

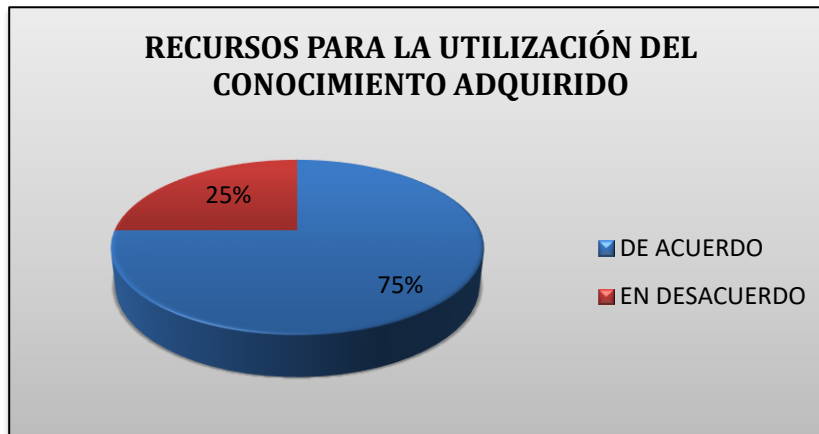
- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.14. Objetivo del curso

3. Los recursos relacionados con las habilidades/conocimientos que se utilizaron en el curso están disponibles para utilizarlos en el trabajo (por ejemplo, manual de referencia, herramientas), (**Gráfica 6.15**).

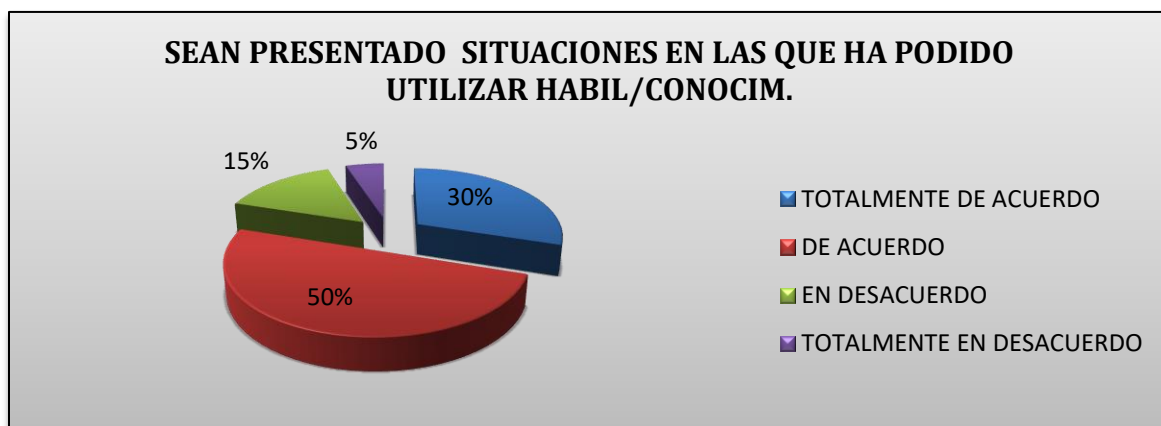
- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.15. Recursos para la utilización de conocim. Adquiridos

4. Se han dado situaciones en las que ha podido aplicar sus habilidades/conocimientos aprendidos últimamente, (**Gráfica 6.16**).

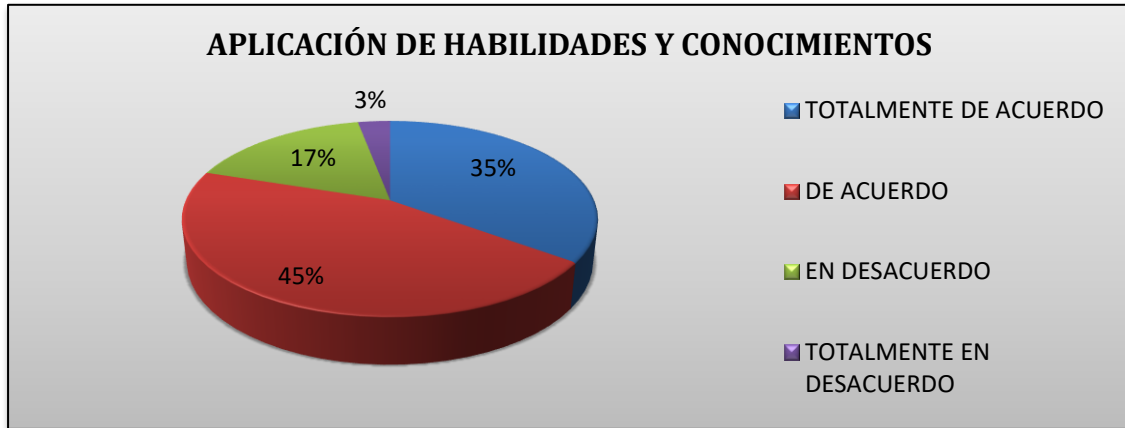
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.16. Situaciones en las que ha podido utilizar habilidad / Conocimiento

5. Actualmente está aplicando las habilidades/conocimientos en mi trabajo, **(Gráfica 6.17)**.

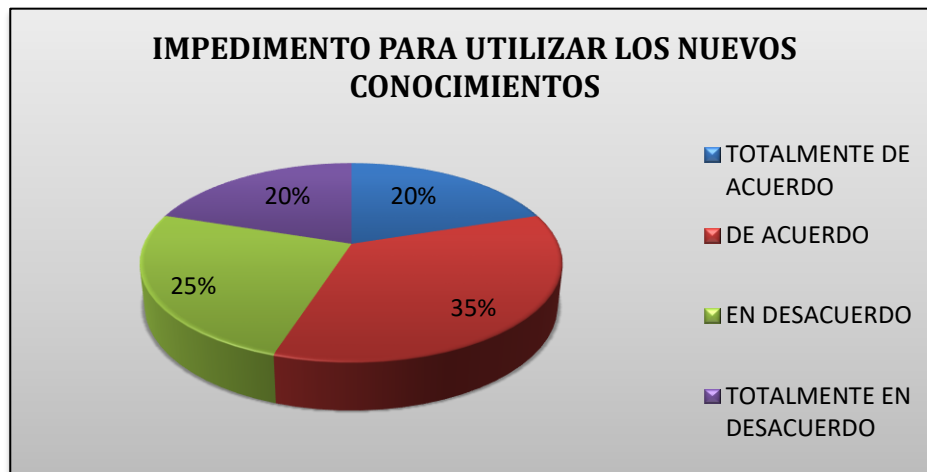
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.17. Aplicación de habilidades y conocimientos

6. Hay algunos asuntos que le impiden utilizar de forma adecuada sus nuevos conocimientos/habilidades, **(Gráfica 6.18)**.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

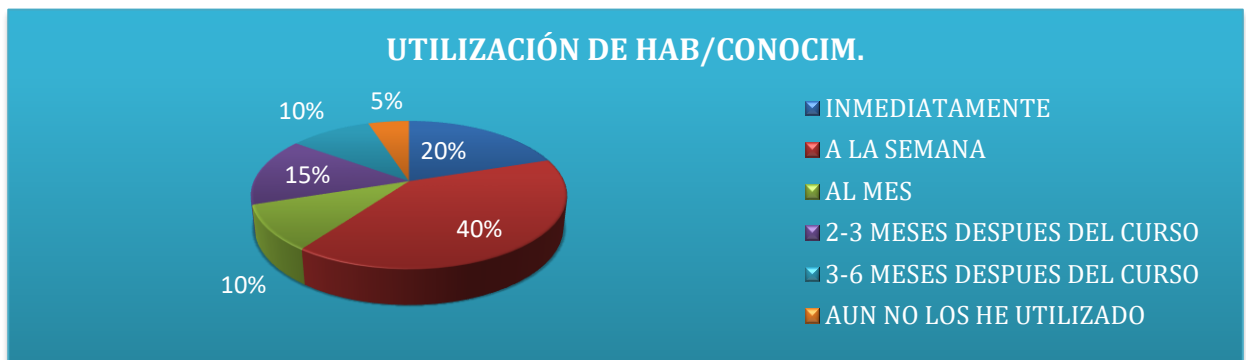


Gráfica: 6.18. Impedimento para utilizar los nuevos conocimientos

- **Principios de PET**

1. Después de volver del curso puede utilizar las habilidades/conocimientos que aprendí en el curso, (**Gráfica 6.19**).

- a) Inmediatamente
- b) A la semana
- c) Al mes
- d) 2-3 meses después del curso
- e) 3-6 meses después del curso
- f) Aun no los he utilizado



Gráfica: 6.19. Utilización de habilidad / Conocimiento

2. Antes de asistir, mi jefe y yo discutimos mis objetivos en relación al curso, (**Gráfica 6.20**)

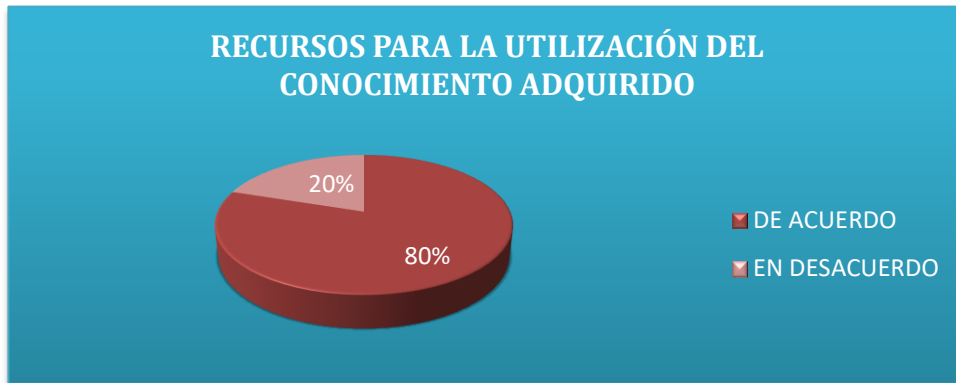
- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.20. Objetivo del curso

3. Los recursos relacionados con las habilidades/conocimientos que se utilizaron en el curso están disponibles para utilizarlos en el trabajo (por ejemplo, manual de referencia, herramientas), (**Gráfica 6.21**).

- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.21. Recursos para la utilización del conocimiento adquirido

4. Se han dado situaciones en las que ha podido aplicar sus habilidades/conocimientos aprendidos últimamente, (**Gráfica 6.22**).

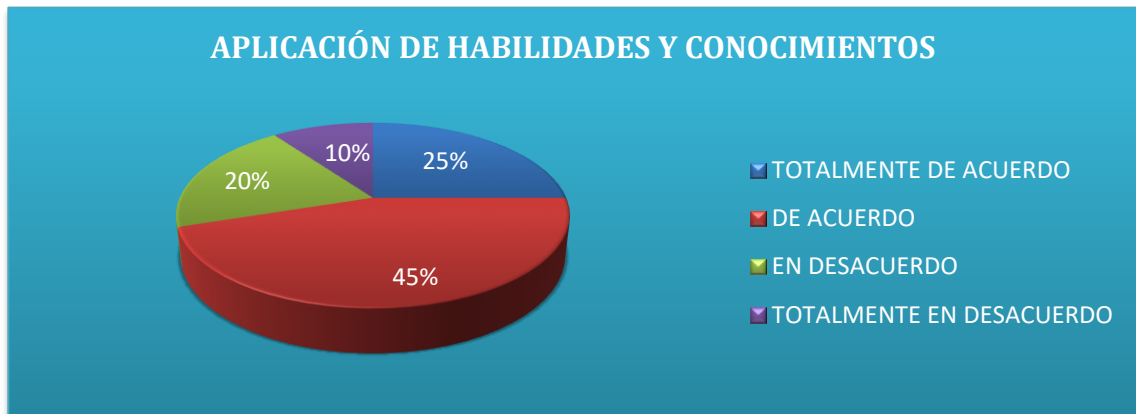
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.22. Situaciones en las que ha podido utilizar habilidad / Conocimiento

5. Actualmente está aplicando las habilidades/conocimientos en mi trabajo, (Gráfica 6.23).

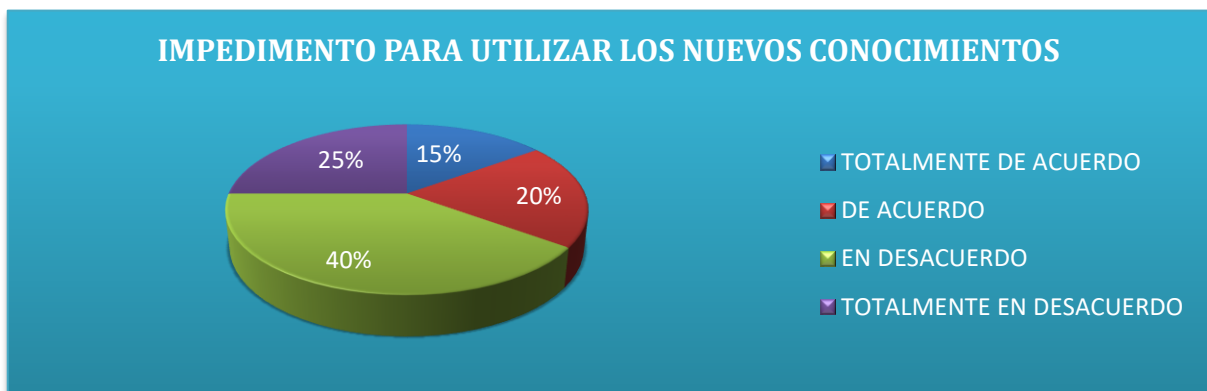
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.23. Aplicación de habilidades y conocimientos

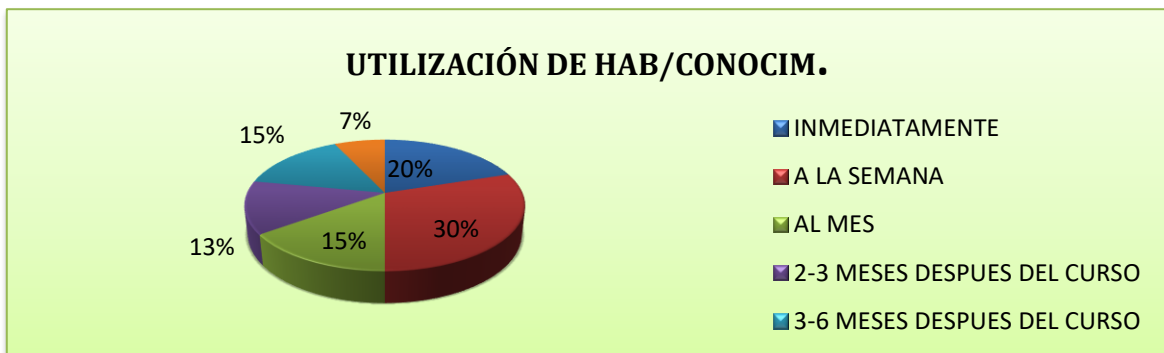
6. Hay algunos asuntos que le impiden utilizar de forma adecuada sus nuevos conocimientos/habilidades, (Gráfica 6.24).

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



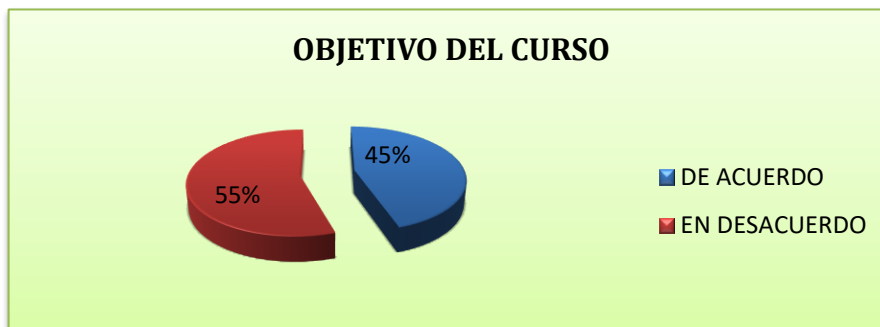
Gráfica: 6.24. Impedimento para utilizar los nuevos conocimientos

- Incremento de la productividad aplicando un eficiente mantenimiento correctivo de la maquinaria mediante ordenes de trabajo que se ejecutan al momento que se presenta un paro por falla mecánica.
1. Después de volver del curso puede utilizar las habilidades/conocimientos que aprendí en el curso, (**Gráfica 6.25**).
 - a) Inmediatamente
 - b) A la semana
 - c) Al mes
 - d) 2-3 meses después del curso
 - e) 3-6 meses después del curso
 - f) Aun no los he utilizado



Gráfica: 6.25. Utilización de habilidades y conocimientos

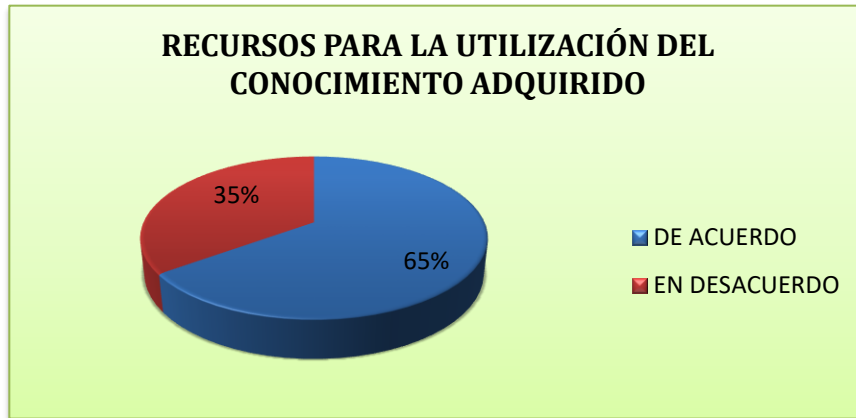
2. Antes de asistir, mi jefe y yo discutimos mis objetivos en relación al curso, (**Gráfica 6.26**).
 - a) De acuerdo
 - b) En desacuerdo



Gráfica: 6.26. Objetivo del curso

3. Los recursos relacionados con las habilidades/conocimientos que se utilizaron en el curso están disponibles para utilizarlos en el trabajo (por ejemplo, manual de referencia, herramientas), (**Gráfica 6.27**).

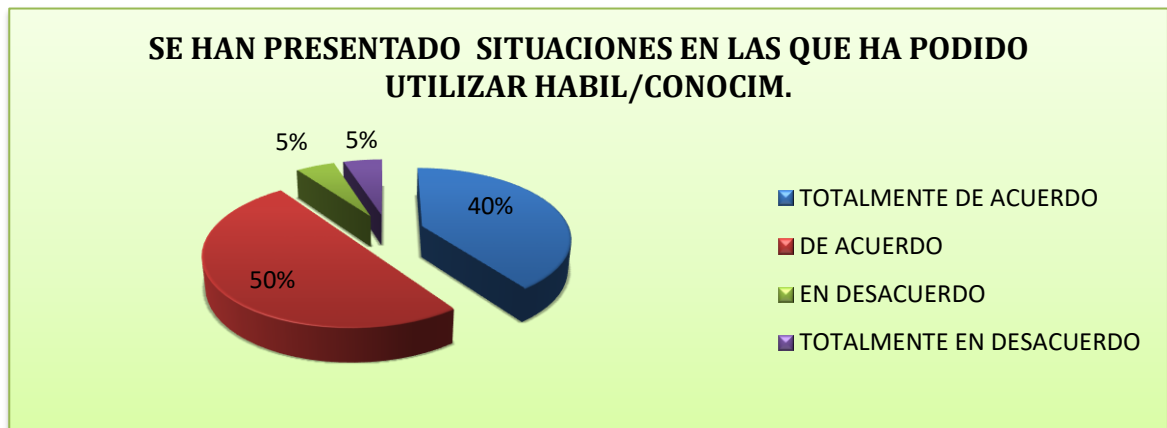
- a) De acuerdo
- b) En desacuerdo



Gráfica: 6.27. Recursos para la utilización del conocimiento adquirido

4. Se han dado situaciones en las que ha podido aplicar sus habilidades/conocimientos aprendidos últimamente, (**Gráfica 6.28**).

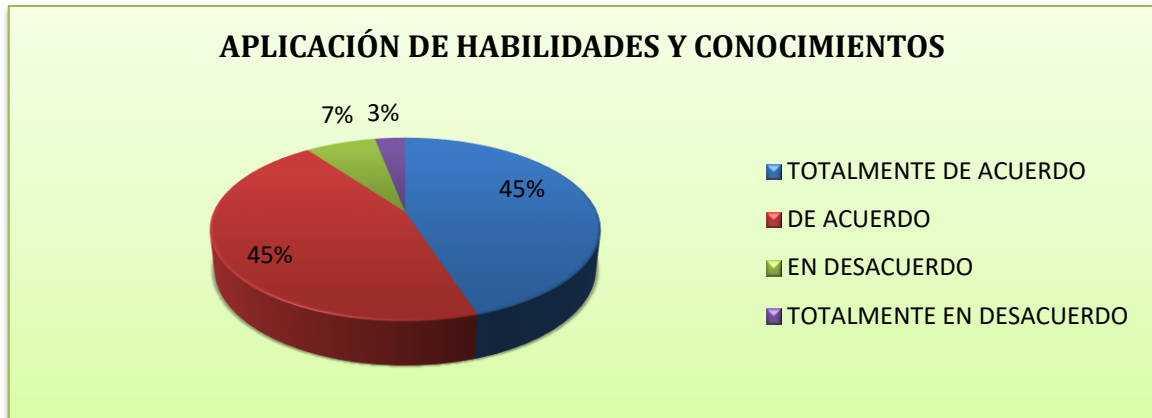
- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.28. Se han presentado situaciones en las que ha podido utilizar hab. / Conc.

5. Actualmente está aplicando las habilidades/conocimientos en mi trabajo, (Gráfica 6.29).

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.29. Aplicación de habilidades y conocimientos

6. Hay algunos asuntos que le impiden utilizar de forma adecuada sus nuevos conocimientos/habilidades, (Gráfica 6.30).

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo



Gráfica: 6.30. Impedimento para utilizar los nuevos conocimientos



6.8. Incentivos

El origen de los incentivos se da con el movimiento de la administración científica al proporcionar estándares objetivos del desempeño mediante los cuales la productividad del trabajador pudiera ser cuantificada (Sherman Jr. & Chruden, 1999).

Los sistemas de incentivos son aquellos que se otorgan dependiendo del desempeño de una persona, no del tiempo que han permanecido dentro de la empresa, tales incentivos son concedidos tanto en forma grupal como individual, permiten que los costos de mano de obra se reduzcan, haciendo que el trabajador de la empresa se desempeñe mejor.

El objetivo de los incentivos es motivar a los trabajadores de la Distribuidora Gugar S.A. de C.V. para que su desempeño sea mayor en aquellas actividades realizadas, que quizá, esto no sea motivo suficiente para realizar dichas actividades con los sistemas de compensación, tales como el pago por hora, por antigüedad o ambos (Sherman, Bohlander & Snell, 2001).

El objetivo que la Distribuidora Gugar pretende obtener con la otorgación de incentivos es mejorar el nivel de desempeño de sus empleados, y con ello tener una mayor productividad.

De acuerdo a las necesidades de la Distribuidora Gugar se decide incentivar a los trabajadores que participan en cada una de las capacitaciones con un reconocimiento, este tipo de incentivo no se había aplicado, siendo la primera vez que el personal capacitado recibe este tipo de incentivo.

Con este reconocimiento se pretende que el personal este motivado al reconocer el esfuerzo de su trabajo, de esta manera llega a ser más eficientes y a tener un mejor desempeño laboral. Por lo consiguiente este trae como consecuencia una mayor productividad, que es el principal objetivo de Distribuidora Gugar.

6.8.1. Reconocimientos entregados

Tabla 6.4: Total de reconocimientos (incentivos) entregados por trabajador, que participaron en las capacitaciones implementadas.

(Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa.)

Relación de trabajadores		
	Nombre del trabajador (Anotar apellido paterno, apellido materno y nombre)	Número de constancias expedidas al trabajador
1	Alor Santiago Antonio	1
2	Álvarez Camacho Uriel	1
3	Álvarez Hernández Alejandro	1
4	Antonio López Evelio	1
5	Aquino Díaz Luis Octavio	1
6	Arreola Reyes Arturo Ernesto	3
7	Camacho Flores Alejandra	1
8	Castillo Roque Eduardo Luis	3
9	Crisanto Sánchez Eduardo	1
10	Cruz Jiménez Néstor Guadalupe	2
11	Cruz Orozco Ramiro	1
12	De la Cruz López Flor	1
13	Flores Escobar Brenda Fabiola	2
14	Gálvez García Carlos	1
15	García Gómez Jorge David	1
16	García Pérez Moisés	1
17	García Ruiz Ernesto	1
18	González Hernández Juan	1
19	Guerrero Ruíz Alejandra Delia	1
20	Hernández Gutiérrez Fabiola Margarita	2
21	Herrera Arguello Gonzalo	2
22	Lara Cruz Joaquín	1
23	López Hernández cesar Jovani	2
24	López López Luis Gilberto	3
25	López Magdaleno Miguel Ángel	1
26	López Ojeda Manuel de Jesús	2
27	López Ramos Javier	1
28	Martínez Ramos Teodoro	1
29	Meza Luis Juan Carlos	1
30	Murias Enríquez Carlos Andrés	2
31	Noriega Candelaria Bladimir	1
32	Núñez Ocaña Francisco Javier	1



33	Peña Hernández Orlando	1
34	Pola Alemán Jonatán Eulises	1
35	Ramírez Hernández Roger	1
36	Ramos Gómez Heberto	1
37	Rojas Natarén José Arturo	1
38	Ruiz Gómez Serafín	1
TOTAL		51



6.8.2. Incentivo entregado

DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

Otorga el presente:

Reconocimiento

Al c. Carlos Andrés Murias Enríquez

*Por su participación en el curso de capacitación
"TRATAMIENTO DE AGUA"*

Realizado el día 21 de febrero de 2014


Ing. Antonio Chang Marroquín

Comisión mixta de capacitación, Adiestramiento y productividad.


Lic. Alejandro Argüello Cancino
Gerente Administrativo


Q.A. Javier Ramos López
Jefe de control de calidad



6.9. Productividad

Hoy en día no es competitivo quien no cumple con calidad, producción, bajos costos, estándares, eficiencia, innovación, nuevos métodos de trabajo, tecnología y muchos otros aspectos que hacen que cada día la productividad sea un punto de cuidado en los planes a largo y corto plazo.

La productividad en Distribuidora Gugar es variante, pero antes de las capacitaciones los resultados no eran los esperados, pero se ha observado un crecimiento en la productividad después de las capacitaciones que se implementaron, esto con respecto a que las capacitaciones fueron de calidad y con la información y práctica necesaria para dar las mejores herramientas al personal aumentando sus habilidades y el desempeño laboral, además que no existía una motivación para sentirse más comprometidos con su trabajo y ser cada día más eficiente y productivos, para ello se incentiva al participar en cada capacitación; con un reconocimiento, teniendo como resultados una mejor productividad, (**Tabla 6.5, 6.6**), (**Grafica 6.31, 6.32**).

Tabla 6.5: Productividad Gugarín, antes y después de los cursos de capacitación, en el periodo Diciembre 2013-Abril 2014.

(Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa.)

PRODUCTIVIDAD GUGARIN					
Día	Productividad Diciembre 2013	Productividad Abril 2014	Día	Productividad Diciembre 2013	Productividad Abril 2014
1	58.1%	63.5%	16	65.8%	69.2%
2	64.6%	63.9%	17	65.0%	70.3%
3	63.6%	68.6%	18	65.0%	69.7%
4	65.0%	68.6%	19	65.0%	71.3%
5	62.9%	56.4%	20	65.0%	71.1%
6	64.3%	56.9%	21	64.5%	71.1%
7	64.1%	61.3%	22	64.4%	71.1%
8	65.5%	61.3%	23	64.0%	70.0%
9	66.1%	64.8%	24	62.7%	69.8%
10	68.0%	69.0%	25	62.0%	69.8%
11	68.7%	68.8%	26	61.7%	69.8%
12	68.4%	68.8%	27	63.0%	70.4%
13	68.4%	68.8%	28	63.0%	70.4%
14	67.2%	69.2%	29	63.4%	70.4%
15	66.4%	69.2%	30	63.5%	71.2%
			31	63.5%	71.5%
			PROD. ACUM.	63.50%	71.50%



Grafica 6.31: Productividad comparativa de Gugarín Dic. 2013- Abril 2014.
(Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa.)

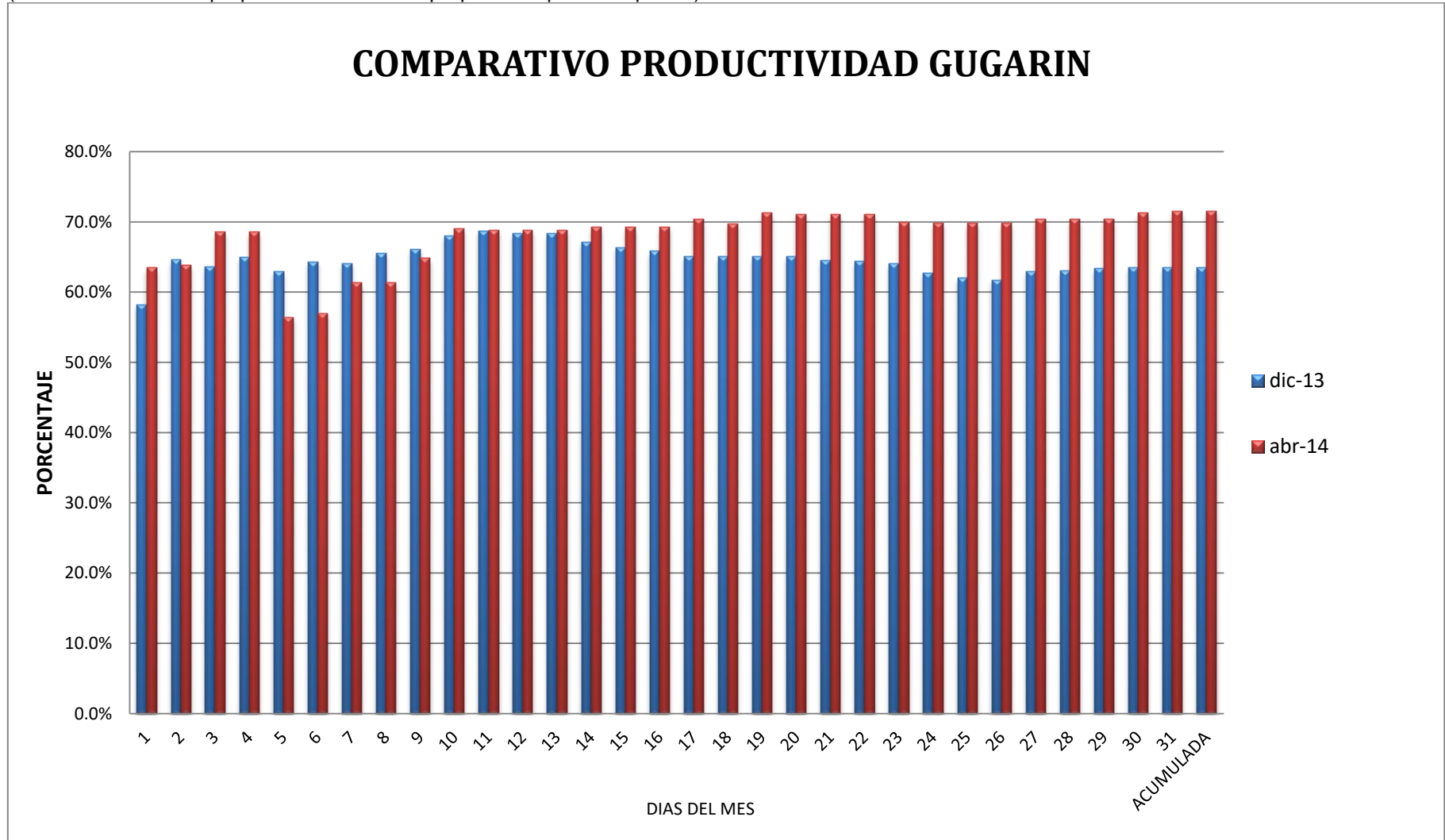
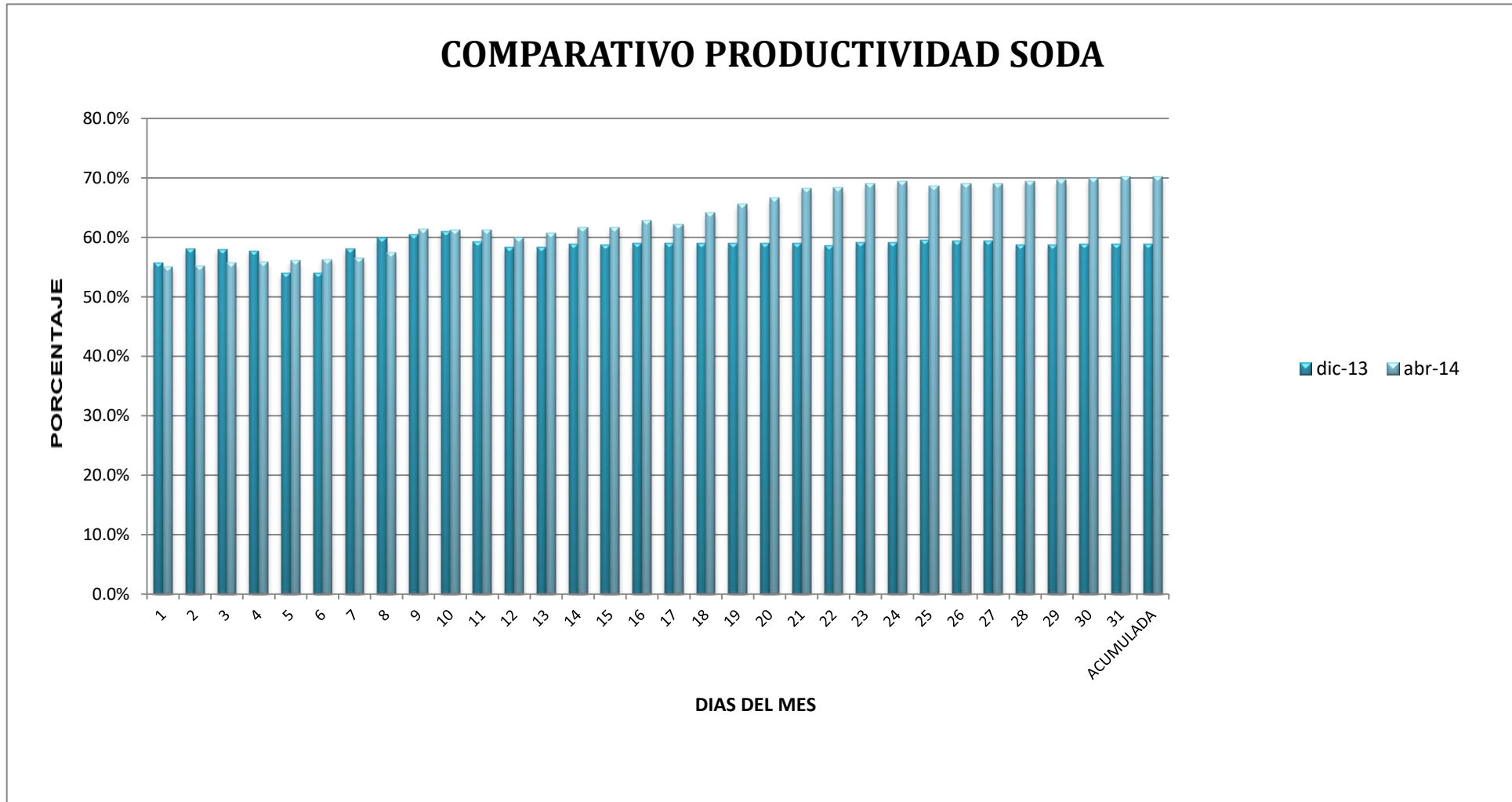


Tabla 6.6. Productividad Soda, antes y después de los cursos de capacitación, en el periodo Diciembre 2013- Abril 2014.

(Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa.)

PRODUCTIVIDAD SODA					
Día	Productividad Diciembre 2013	Productividad Abril 2014	Día	Productividad Diciembre 2013	Productividad Abril 2014
1	55.7%	55.0%	16	59.1%	62.8%
2	58.1%	55.2%	17	59.1%	62.2%
3	58.0%	55.7%	18	59.1%	64.1%
4	57.8%	55.9%	19	59.1%	65.6%
5	54.1%	56.1%	20	59.1%	66.7%
6	54.1%	56.3%	21	59.0%	68.3%
7	58.0%	56.5%	22	58.7%	68.3%
8	59.9%	57.4%	23	59.2%	69.0%
9	60.5%	61.4%	24	59.2%	69.4%
10	61.0%	61.3%	25	59.5%	68.7%
11	59.3%	61.3%	26	59.5%	69.1%
12	58.3%	60.0%	27	59.5%	69.1%
13	58.3%	60.7%	28	58.8%	69.5%
14	58.9%	61.7%	29	58.8%	69.7%
15	58.8%	61.7%	30	58.9%	69.9%
			31	58.9%	70.2%
			PROD. ACUM.	58.9%	70.2%

Grafica 6.32: Productividad comparativa de Soda Dic. 2013- Abril 2014.
(Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por la empresa.)





CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



7.1. Conclusiones

El Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad que se diseñó, cumple con todos los requisitos que la STPS solicita y cubre todas las necesidades de Distribuidora Gugar S.A. de C.V., de esta manera tiene programado las capacitaciones más importantes que su personal necesita recibir.

Por lo tanto los administradores de Distribuidora Gugar deben considerar a los empleados como el recurso más valioso de un programa de capacitación e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades.

Es por eso que al desarrollar las capacitaciones del trabajador, se proporciona beneficios para los empleados y para la misma organización. Las capacitaciones desarrolladas en estos meses hicieron que los trabajadores fueran más competentes y hábiles, ya que por lo general a Distribuidora Gugar le resulta más costoso contratar nuevo personal aunque sea calificado, a capacitar a su mismo personal que se fortalece y produce más.

Con la ayuda del Acuerdo de Capacitación, y del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en cada área fue diseñado el Plan y Programa de Capacitación Adiestramiento y Productividad, satisfaciendo las necesidades de Distribuidora Gugar S.A de C.V.

Para conocer los cursos de capacitaciones que el personal necesitaba recibir, se hizo un listado de capacitaciones de acuerdo al diagnóstico realizado y a las Normas Oficiales Mexicanas. Además se llevó a cabo la logística de cada capacitación implementada, de tal manera que el personal a capacitar recibiera la capacitación más cómodamente.

Al contar la Distribuidora Gugar con un Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, como el que ahora se ha diseñado, se está garantizando la eficiencia y productividad de los trabajadores y un mejor



desempeño laboral, radicando principalmente en la producción de cada producto que se distribuye.

Gracias a las capacitaciones que se implementaron, la productividad creció aproximadamente un 8% en la línea Gugarín y 11.3% en la línea soda, como se pudo apreciar en las tablas y graficas señalas anteriormente.

Por lo tanto los **Planes y Programas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad** son un conjunto de acciones específicas que permiten atender las necesidades de formación, actualización y desarrollo de los trabajadores en las empresas, con objeto de proporcionarles información sobre la aplicación de nueva tecnología, prepararlos para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad y en general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Con respecto al Acuerdo de Capacitación se expidieron constancias de competencias o de habilidades laborales a los trabajadores DC-03, así como las listas de constancias DC-4, como lo pide la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS).



7.2. Recomendaciones

El Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad es un documento indispensable para Distribuidora Gugar S.A. de C.V., y para la Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS) un documento oficial, ya que al contar con este se puede garantizar una mejor logística para cada capacitación, los trabajadores capacitados tendrán un mejor desempeño laboral, mejores oportunidades de crecimiento de sus habilidades, además de poder cubrir un puesto mejor y con ello seguir incrementando la productividad que día con día.

Por esto para lograr que las capacitaciones que ofrece la Distribuidora Gugar a su personal mejore y cada capacitación sea de calidad así tener en cuenta la comodidad del personal, se han agregado las siguientes recomendaciones.

- Construir una sala de capacitación con todas las herramientas y equipos necesarios, con esto se ofrecerá una capacitación de mayor calidad y se brindará al trabajador una mejor comodidad, y así puedan adquirir o absorber la información necesaria.
- Contratar capacitadores o instructores externos y ajenos a la empresa, de tal manera que puedan recibir un servicio de calidad, debido a que la Distribuidora Gugar, capacita con sus mismos jefes de área, tanto operativos como administrativos; y con sus mismos proveedores.
- Elaborar un calendario en donde se le programen las capacitaciones al personal, esto para que estén enterados de que capacitaciones se llevarán a cabo, el personal que deberá asistir y las horas programadas.
- Incentivar al personal capacitado, ya que es una forma de que ellos estén motivados, al mismo tiempo reconociendo el esfuerzo de su trabajo, de esta manera llegan a ser más eficientes y a tener un mejor desempeño laboral. Por lo consiguiente este trae como consecuencia una mayor productividad, que es el principal objetivo de la empresa.



ANEXOS

- Fotos de capacitación de tratamiento de agua



- Fotos de capacitación de Actualización en Análisis de Procesos de Calidad



- **Fotos de capacitación de Principios de PET**



- **Fotos de capacitación de Incremento de la productividad aplicando un eficiente mantenimiento correctivo de la maquinaria mediante órdenes de trabajo que se ejecutan al momento que se presenta un paro por falla mecánica.**



- Entrega de Reconocimientos (Incentivo)









- Diagnóstico de necesidades de capacitación

DIAGNÓSTICO DE ÁREAS DE OPORTUNIDAD PARA REALIZAR EL PLAN DE CAPACITACIÓN

2014

RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA: DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

DOM: CARRETERA No. 2000 KM 31 PARAJE SAN RAMON

CIUDAD: ARRIAGA CHIAPAS

NECESIDADES DE CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL AREA (SEGURIDAD E HIGIENE, PRODUCTIVIDAD, MOTIVACIONAL, BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA, OPERACIÓN DE MAQUINARIA, ETC.)

1 _____

2 _____

3 _____

OBSERVACIONES: _____

AREA DE APLICACIÓN DEL DIAGNOSTICO: _____

PROPONE:

NOMBRE Y FIRMA

PUESTO: _____

FECHA: _____

RECIBE LAS PROPUESTAS

LIC. PAULINA SÁNCHEZ CASO

RESPONSABLE DE CAPACITACIÓN



- Encuesta de impacto de Capacitación

ENCUESTAS DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN

EMPRESA: DISTRIBUIDORA GUGAR S.A. DE C.V.

Durante estos últimos meses usted asistió a capacitación. Por favor dedique unos minutos a contestar las siguientes preguntas de la mejor forma posible. Sus respuestas ayudaran a mejorar la capacitación que reciban en el futuro.

1. Después de volver del curso puede utilizar las habilidades/conocimientos que aprendí en el curso.
 - a) Inmediatamente
 - b) A la semana
 - c) Al mes
 - d) 2-3 meses después del curso
 - e) 3-6 meses después del curso
 - f) Aun no los he utilizado

Comentario:

2. Antes de asistir, mi jefe y yo discutimos mis objetivos en relación al curso
 - a) De acuerdo
 - b) En desacuerdo

Comentario:

3. Los recursos relacionados con las habilidades/conocimientos que se utilizaron en el curso están disponibles para utilizarlos en el trabajo (por ejemplo, manual de referencia, herramientas).
 - a) De acuerdo
 - b) En desacuerdo

Comentario:

4. Se han dado situaciones en las que a podido aplicar sus habilidades/conocimientos aprendidos últimamente.
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
 - d) Totalmente en desacuerdo



Comentarios:

5. Actualmente está aplicando las habilidades/conocimientos en mi trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

Comentario:

6. Hay algunos asuntos que le impiden utilizar de forma adecuada sus nuevos conocimientos/habilidades.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

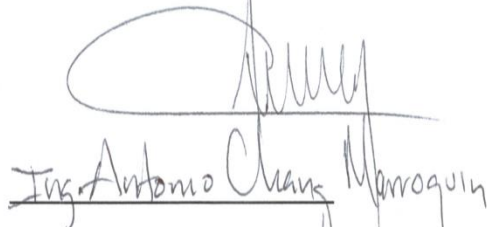


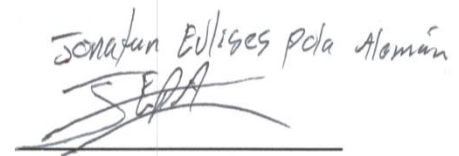
- Autorización del Plan y Programa de Capacitación, Adiestramiento y Productividad**

ETAPA 1	Brigada de evacuación de inmuebles	Brigada Interna de Evacuación	Técnicas de Evacuación de Inmuebles	4	Agosto/15	Agosto/15	Capacitar a las brigadas para responder adecuadamente para prestar el apoyo de evacuar al personal en contingencias	1. Forma de evacuación de inmuebles 2. Señalización 3. Rutas de evacuación	Oscar Sotelo (instructor externo)
ETAPA 1	<ul style="list-style-type: none"> o Jefes de línea o Operadores de maquinas o Aux. De línea o Analista de calidad o Jaraberos o Técnicos de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> 4 25 10 4 2 5 	Calidad en el proceso de envasado	4	Septiembre/15	Septiembre/15	Establecer las especificaciones técnicas de los materiales de envase y empaque, señalando las características del material, composición, estructura, dimensiones, impresión y condiciones de embalaje; elementos necesarios a los que deben sujetarse los proveedores para el suministro de los insumos.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Introducción 2. Control de calidad 3. Composición de gas 4. Envasado de flujo 5. Normativas 6. Integridad del sellado 	Q.A. Javier Ramos López (Jefe de control de calidad) (instructor interno)

Autorización del programa

Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad


 Ing. Antonio Chang Marroquin
 Rep. Patronal


 Jonathan Euliges Pola Alomán
 Rep. Trabajadores

- Link del Acuerdo de Capacitación, Adiestramiento y Productividad que expide la STPS.**

http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/areas_atencion/areas_atencion/inclusion_laboral/capacitacion/archivos/Acuerto%20de%20Capacitaci%C3%B3n_14_06_2013.pdf



BIBLIOGRAFIA

[1]“*Antecedentes del problema*”; pág. 1, Artículo tomado de la dirección. http://www.univo.edu.sv:8081/tesis/007430/007430_Cap1.pdf. Recuperado el día 26 de marzo del 2014.

[2] Cantú, L. (2001), *Capacitación y Adiestramiento factor base en la Productividad, Competitividad en las Empresas Mexicanas*. Recuperado el 26 de marzo de 2014, de <http://cdigital.dgb.uanl.mx/te/1020145432.pdf>.

[3] Proceso de soplado <http://www.auxxon.com/proceso-de-soplado/>. Recuperado el día 27 de marzo del 2014.

[4] <http://clubensayos.com/Negocios/CAPACITACI%C3%93N-DE-PERSONAL-Y-OTROS/585832.html> Recuperado el día 25 de abril del 2014.

[5] <http://info4.juridicas.unam.mx/juslab/leylab/123/156.htm> Recuperado el día 18 de abril del 2014.

[6] Silíceo (1993), *“Impacto de la capacitación en la pequeña y mediana empresa de la ciudad de san Luis potosí, a través del programa de apoyo a la capacitación de la secretaria del trabajo y previsión social del gobierno del estado de san Luis potosí. Alcances de un modelo evolutivo para la rentabilidad y crecimiento de las PYMES en la región”*. Recuperado el 22 de abril de 2014, de <http://eprints.uanl.mx/1652/1/1080127502.PDF.pdf>

[7] Marco teórico, sobre programa, capacitación, marketing. <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.87-S211d/658.87-S211d-Capitulo%20II.pdf>. Recuperado el día 21 de abril del 2014.



[8]Objetivos y funciones de la capacitación <http://nolycarrillo.jimdo.com/unidad-1/objetivos-y-funciones-de-la-capacitaci%C3%B3n/>. Recuperado el día 23 de abril del 2014.

[9]Capacitación y adiestramiento de personal
<http://facapersonal.blogspot.mx/2008/12/capacitacion-y-adiestramiento-de.html>.
Recuperado el día 28 de abril del 2014.

[10]http://books.google.com.mx/books?id=CJhlsrSulMUC&printsec=frontcover&dq=capacitacion+laboral&hl=es419&sa=X&ei=SqRWU_LrNqfV2QXsjYGQBQ&ved=0CEMQ6AEwAg#v=onepage&q=capacitacion%20laboral&f=falseRecuperado el día 22 de abril del 2014.

[11]http://books.google.com.mx/books?id=3w7y36H1Xs8C&pg=PT99&dq=capacitacion+laboral&hl=es-419&sa=X&ei=SqRWU_LrNqfV2QXsjYGQBQ&ved=0CFQQ6AEwBQ#v=onepage&q&f=falseRecuperado el día 30 de abril del 2014.