

2018

ON ESTRATÉGICA PARA LA INTREGACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MEXICO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
de Pabellón de Arteaga
TEC

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE PABELLÓN DE ARTEAGA

INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

DULCE LORENA ORTIZ ESQUIVEL

NO DE CONTROL 121050024

9° SEMESTRE

PROYECTO DE RESIDENCIAS PROFESIONALES

“GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA INTEGRACION Y DESARRLLO DEL PERSONAL”

EMPRESA WAL-MART DE MEXICO Y CENTROAMÉRICA

FECHA DE TITULACION AGOSTO 2018

GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA LA INTEGRACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL



INDICE

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN	2
PROBLEMAS A RESOLVER	4
OBJETIVOS	5
MARCO TEORICO	6
PROCEDIMIENTOS	12
RESULTADOS	18
CONCLUSIONES	26
COMPETENCIAS DESARROLLADAS	27



AGRADECIMIENTOS

Agradecemos la atención a Bodega Aurrera Siglo XXI por haber permitido realizar las residencias profesionales en la culminación de mi formación académica en el Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga en la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.

El haber permitido realizar mis actividades como futura Ingeniería en la rama administrativa fue de suma importancia debido a que forjas conciencias del mundo laboral y se obtiene la experiencia profesional y personal.

También agradezco al personal interno de la empresa, ya que en todo momento estuvieron en la disposición de cooperar y la actitud para mejorar el estilo de trabajo y las ganas de seguir aprendiendo y capacitándose para desarrollar mejor su trabajo.

Así mismo reconocemos al Gerente José Antonio Izunza por haber apoyado en las realizaciones de las diversas actividades en su tienda y dar la oportunidad de ejercer en el ramo de profesión y recibir ideas innovadoras con la finalidad de simplificar el trabajo y mejorando un clima laboral armonioso, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los empleados.

Por último, pero no menos importante al Instituto Tecnológico de Pabellón por hacer de nuestra educación superior con sus métodos de educación y formación profesional por haber instruido durante 5 años nuestros conocimientos como ingenieros del presente para mejorar nuestra calidad de vida y oportunidades en el ámbito profesional y contribuir con el desarrollo de nuestro país.



RESUMEN

La capacitación o desarrollo de personal, es toda actividad desarrollada a una empresa de acuerdo a sus necesidades y busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas del personal.

La capacitación del personal de toda empresa es de suma importancia cada día, debido a que la tecnología va desarrollándose a pasos agigantados, es por ello que toda empresa para ser competitiva en la actualidad es que el factor humano y activo más importante debe ser adiestrado en sus conocimientos de su área de trabajo.

Podemos decir que no es suficiente con saber a cerca de una especialidad, si no que se debe seguir avanzando ya que el mercado laboral y profesional lo exigen.

Antes la capacitación se enfocaba en la enseñanza de competencia básicas de técnicas para poder realizar bien su trabajo ahora se enfoca también en la enseñanza para superar las deficiencias de la educación.

El desarrollo organizacional deber de ser un proceso dinámico, dialéctico y continuo de cambio planeados a partir de diagnósticos realistas de situaciones utilizando estrategias, métodos e instrumentos que ayuden a optimizar la interacción entre grupos y personas.

De igual manera se debe tener en cuenta que la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, aplicando de manera sistemática y organizada. También implica la trasmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización de las tareas, del ambiente y del desarrollo de habilidades.

La capacitación debe tratar de experiencias de aprendizaje hacia lo positivo y beneficio. Así como complementarlas y reforzarlas con actividades para que los empleados de todos los niveles de la empresa puedan adquirir conocimiento con mayor rapidez y desarrollar actitudes y habilidades que beneficien tanto al empleado como a la empresa



PROBLEMAS A RESOLVER

En la estancia en la Bodega Aurrera Siglo XXI durante estos meses se detectó que tenían oportunidades de mejora en los procesos de capacitación del personal, como ya lo mencionaba con anterioridad, así como una mala organización y planificación de procesos. Dicha empresa cuenta con metodologías y programas de capacitación que no son llevados a cabo por los siguientes factores.

- ✚ En el área de Recursos Humanos
 - ✓ Ausencia de LRH durante 5 meses
 - ✓ La auxiliar no cuenta con la experiencia para tomar decisiones óptimas y capacitar al personal.
 - ✓ Falta de capacitación en seguridad
 - ✓ Inducción a la compañía para empleados de nuevo ingreso
 - ✓ Armado de carpeta de STPS
 - ✓ Asignación de la comisión de seguridad e higiene
 - ✓ Formación de brigadas de primeros auxilios, búsqueda y rescate y evacuación.
 - ✓ Expedientes de empleados incompletos y desorganizados
 - ✓ Sala de capacitación obstruida de mercancía y en desuso
 - ✓ Indicadores de capacitación por debajo del objetivo.
 - ✓ Computadoras de capacitación; en la actualidad solo se cuentan con dos computadoras para la capacitación del personal y es una plantilla de 120 empleados, generando desde ese punto indicadores inferiores de progreso de capacitación.
- ✚ En la Gerencia
 - ✓ El gerente no motiva al personal en su crecimiento
 - ✓ No cuenta con una comunicación efectiva con su equipo gerencial reflejando lo mismo para sus empleados, generando un ambiente laboral no ameno y genera rotación de personal.
 - ✓ El horario nocturno establecido por Presidencia limita las capacitaciones debido a que el 10 % de plantilla labora en turno nocturno.
 - ✓ La gerencia no es congruente con lo que dice y hace respecto a su gente, generando desmotivación e inseguridad en toma de decisiones de los empleados.
- ✚ En los Departamentos y los Líderes del área
 - ✓ Los líderes del área no trabajan en base a sus rutinas de trabajo generado retraso en sus labores y esto limita a que manden a sus empleados a capacitar.
 - ✓ La alta rotación de personal a falta de capacitación debido a que al ingreso de sus empleados de nuevo ingreso no generan antigüedad a falta de un buen entrenamiento de las actividades de cada área.

Para poder tomar decisiones efectivas y correctas se puso en práctica la metodología de las 5's, ya que uno de los puntos más importantes es contar con un lugar de trabajo limpio y ordenado ya que es muestra de una buena disciplina.

Posteriormente se planteará las soluciones a estas oportunidades, las cuales sean las más factibles y que se adapten a la operación de la unidad para mejorar la capacitación del personal y mejorar el servicio al cliente generado sentido pertenencia en los empleados



OBJETIVO DEL PROYECTO

Fomentar la participación y comunicación de todos los asociados de Bodega Aurrera Siglo XXI, a través de la cultura y el estilo Wal-Mart de trabajar con juntas de comunicación, programas de capacitación en áreas de protección búsqueda y rescate, incendios, evacuación.

Todo lo relacionado a lo que solicite la STPS, así mismo el empoderamiento y adiestramiento de todo el personal de sus áreas funcionales independientemente del nivel que se encuentre.

La capacitación y el entrenamiento aseguran la ejecución satisfactoria del trabajo y constituyen una herramienta para adaptarse a los cambios originados por nuevas tecnologías, también permite al personal de la empresa desempeñar sus actividades con el nivel de eficiencia requerido por sus puestos de trabajo, lo que consecuentemente contribuye al logro de los objetivos organizacionales y a la autorrealización personal del trabajador y un área limpia de trabajo

Objetivos generales

- Preparar al personal para la ejecución inmediata y eficiente de las diversas tareas propias del cargo y de la organización.
- Proporcionar conocimientos al personal para el continuo desarrollo en sus cargos actuales o prepararlos para otras funciones.
- Cambiar las actitudes de las personas para crear un clima de trabajo más satisfactorio, aumentar la motivación y hacerlos más receptivos a la supervisión de sus tareas.
- Mantener estándares y condiciones limpias del área de trabajo.

Objetivos específicos

- Aplicar los sistemas, métodos y procedimientos de capacitación para aumentar los indicadores de capacitación.
- Mejorar la comunicación y la motivación del personal de la empresa.
- Reducir los rechazos y los desperdicios en la producción y/o servicios por falta de conocimiento.
- Reducir las ausencias y rotación de personal por falta de conocimientos.
- Reducir los costos para trabajos extraordinarios (tiempo extra)
- Reducir los accidentes de trabajo y perdida de horas-hombre.

Es importante estar en constante capacitación pues el mercado laboral y/o de servicios siempre está en crecimiento y no se detiene también la tecnología influye mucho en la vida de la empresa y de los empleados.

La capacitación en estos días ya no es un lujo para las empresas sino una necesidad y una ventaja para crecer en el mercado y de manera profesional y personal dentro de la empresa. Es primordial para conocer y entender más acerca de la empresa en donde se labora, la capacitación al igual que el ejercicio físico ayuda a la mente a desarrollarse y poder ver las cosas de otra manera.



METODOLOGÍA

La capacitación es el desarrollo y entrenamiento de las personas para que puedan alinearse a una forma de trabajo de la cual todas las enseñanzas recibidas les abrirán puertas para la superación personal y profesional dentro o fuera de la empresa, de igual manera requiere de un gran compromiso y de responsabilidad.

Cuando hablamos de cursos de capacitación y desarrollo de personal nos referimos a un asunto en particular, conocimiento o manejo de un procedimiento, herramienta o equipo de trabajo de la empresa.

Siempre se debe tener la opción de considerar las competencias laborales que la empresa requiere y que también espera del personal que labora en la empresa, no basta solo con dar una capacitación y que el personal asista, sino que la capacitación debe ser de calidad para cubrir las necesidades de la empresa, aumentar las expectativas y cumplir las necesidades para un buen desempeño dentro de las competencias laborales.

Los cursos de capacitación se pueden impartir dentro de la empresa como fuera siempre y cuando estén adecuadas para ello, de igual manera se recomienda que la capacitación tenga dinámicas, ejercicios en equipo y/o individual para facilitar la comprensión del tema, así como pequeños fragmentos de videos sobre el tema a tratar.

La capacitación del personal, aunque requiere un gasto económico no se debe ver como tal sino como una inversión para beneficio de la empresa, cuando los empleados ven que la empresa se ocupa de su crecimiento profesional se sienten seguros y dan lo mejor de ellos. Cuando en una empresa existe mucha rotación de personal, altas y bajas una de las razones puede ser la falta de capacitación y la exigencia de los gerentes, jefes y supervisores para con los empleados pero no les facilitan las herramientas necesarias, al no capacitar al personal no se pueden saber cuáles son las necesidades de la empresa, como había mencionado antes la capacitación debe ser dinámica y con ejercicios para saber cuáles son las áreas que se debe trabajar más pero sin hacer menos a las otras áreas o departamentos pues todos van tomados de las manos para llegar a un resultado que beneficie a la empresa y a los empleados.

La capacitación es muy importante pero no va a solucionar todos los problemas de los departamentos y puestos, pero si ayudar a mejorar buscar opciones para resolverlos.

No se puede trabajar una parte de la empresa pues es un equipo así que ambas partes deben organizarse y trabajar de una manera solidaria también es importante la comunicación para decir cuando algo no está funcionando en el momento adecuado y oportuno para evitar la rotación de personal, las altas y bajas en la empresa.

Si capacitamos al personal y vemos lo mejor de los empleados los podemos colocar en un área y/o departamento en el cual pueda rendir más y dar lo mejor, así evitaremos estar contratando personal de más y con menos frecuencia ya que se tendrá a un buen equipo colaborando dentro de la empresa y también ellos podrán desarrollar su talento y de esa manera la empresa se puede colocar entre las mejores del ramo en la cual nos encontramos laborando.

El tiempo requerido para la capacitación puede reducirse drásticamente con una cuidadosa selección del personal. Pero aun en este caso, los supervisores pueden tener que actuar como entrenadores. La mayoría de los trabajadores prefieren un trabajo que les permita ampliar sus conocimientos y experiencia.

La necesidad de capacitación puede manifestarse en:

- 1) datos de selección de personal
- 2) evaluaciones de desempeño
- 3) capacidad, conocimientos y experiencia de los trabajadores
- 4) introducción de nuevos métodos de trabajo, maquinaria o equipos
- 5) planificación para vacantes o ascensos en un futuro
- 6) leyes y reglamentos que requieran entrenamiento.

Al establecer un programa de capacitación, el primer paso consiste en coordinar las necesidades con objetivos de aprendizaje específicos (al finalizar su capacitación, los trabajadores entrenados sabrán mantener y manejar el equipo sin peligro). Algunos objetivos pueden cuantificarse mejor.

Los elementos para evaluar el cumplimiento de los objetivos deben establecerse desde el principio. Es necesario determinar las diferencias entre los conocimientos de los trabajadores y los objetivos propuestos para evitar la repetición de datos conocidos o la suposición de conocimientos inexistentes.

Cuando se les pregunta a los trabajadores si tienen los conocimientos necesarios para el puesto, no siempre se obtiene una respuesta veraz. Algunos trabajadores creen que, si no responden afirmativamente, no obtendrán las oportunidades que desean. Otros pueden ocultar su falta de conocimientos o comprensión por timidez o temor.

Es necesario evaluar la competencia de cada trabajador para que pueda desempeñarse en forma independiente. El personal debe tener la oportunidad de demostrar sus conocimientos prácticos sin humillaciones ni riesgos personales.

Transmisión de conocimientos

La capacitación propiamente tal consiste en:

- 1) Explicar y demostrar la forma correcta de realizar la tarea
- 2) Ayudar al personal a desempeñarse primero bajo supervisión



3) Luego permitir que el personal se desempeñe solo

4) Evaluar el desempeño laboral

5) Capacitar a los trabajadores según los resultados de la evaluación. Es posible que haya que repetir estos pasos varias veces antes de que un trabajador capte correctamente lo que debe hacer. Cuando el trabajador ha asimilado el material.

6) Afianzar sus conocimientos capacitando a otra persona.

Hay una gran diferencia entre *explicarle* a los trabajadores cómo se hace una tarea y *transmitir conocimientos* teóricos y prácticos con éxito. Aun después de una demostración. Algunos conceptos son difíciles de aprender; otros exigen mucha práctica.

Durante la capacitación del personal, es necesario:

1) Evaluar constantemente el nivel de comprensión

2) Adecuar el nivel de capacitación a los participantes

3) Presentar un número limitado de conceptos por vez

4) Separar las tareas de aprendizaje en varios conceptos simples

5) Involucrar a todos los trabajadores (para que todos participen activamente, no sólo observar la demostración de un individuo)

6) Usar material visual

7) Estimular a los participantes para que hagan preguntas sobre el tema. Como en cualquier circunstancia relacionada con el aprendizaje, los trabajadores van a sentirse mejor si el supervisor o entrenador es amable y muestra paciencia. Los elogios honestos y merecidos también ayudan.

Participación de los trabajadores en el aprendizaje

Durante la capacitación, las explicaciones y demostraciones son muy importantes, pero los trabajadores recuerdan mejor la información cuando la aplican. Lamentablemente, este paso se elimina a menudo porque ocupa tiempo. Y también porque el observar a un trabajador que hace la tarea con dificultad requiere paciencia. En las primeras etapas, los métodos prácticos rinden mejores resultados que los teóricos.

Las explicaciones deben ser breves y simples. Es necesario animar a los trabajadores a hacer y contestar preguntas. De este modo se comprueba la comprensión del material expuesto. A medida que los conocimientos vayan mejorando, aumenta la importancia de la teoría.

La ayuda que se prestan los trabajadores entre sí afianza sus conocimientos y acorta el período necesario para la capacitación de todos ellos. De este modo, el supervisor puede



dedicarse a otras tareas. Muchos trabajadores aprecian y disfrutan de la responsabilidad y prestigio de capacitar a sus compañeros. 5

De acuerdo al capítulo 153BIS de la Ley Federal del trabajo establece lo siguiente en materia de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores

Artículo 153-a. todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la secretaria del trabajo y previsión social.

Artículo 153-b. para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación 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 adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la secretaria del trabajo y previsión social. en caso de tal adhesión, quedara a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Artículo 153-c. las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la secretaria del trabajo y previsión social.

Artículo 153-d. los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Artículo 153-e. la capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-a, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizara fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153-f. la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

i. actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;

ii. preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;

iii. prevenir riesgos de trabajo;

iv. incrementar la productividad; y,

v. en general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Artículo 153-g. durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación 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.

Artículo 153-h. los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;
- Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y,
- Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Artículo 153-i. En cada empresa se constituirán comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Artículo 153-j. Las autoridades laborales cuidaran que las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Artículo 153-k. La secretaria del trabajo y previsión social podrá convocar a los patrones, sindicatos y trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir comités nacionales de capacitación y adiestramiento de tales ramas industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la propia secretaria.

Artículo 153-s. Cuando el patrón no de cumplimiento a la obligación de presentar ante la secretaria del trabajo y previsión social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153-n y 153-o, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción iv del artículo 878 de esta ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia secretaria adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se tratar.

Artículo 153-t. Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la comisión mixta de capacitación y adiestramiento de la empresa, se harán del conocimiento de la secretaria del trabajo y previsión social, por conducto del correspondiente comité nacional o, a falta de este, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia secretaria las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción iv del artículo 539.

De acuerdo al artículo 153 BIS de la Ley Federal del Trabajo menciona lo siguiente

Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir esta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá



acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, suficiencia que señale la secretaria del trabajo y previsión social.

7

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

Artículo 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 capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la secretaria del trabajo y previsión social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la comisión mixta de capacitación y adiestramiento respectiva acreditara para cuál de ellas es apto.

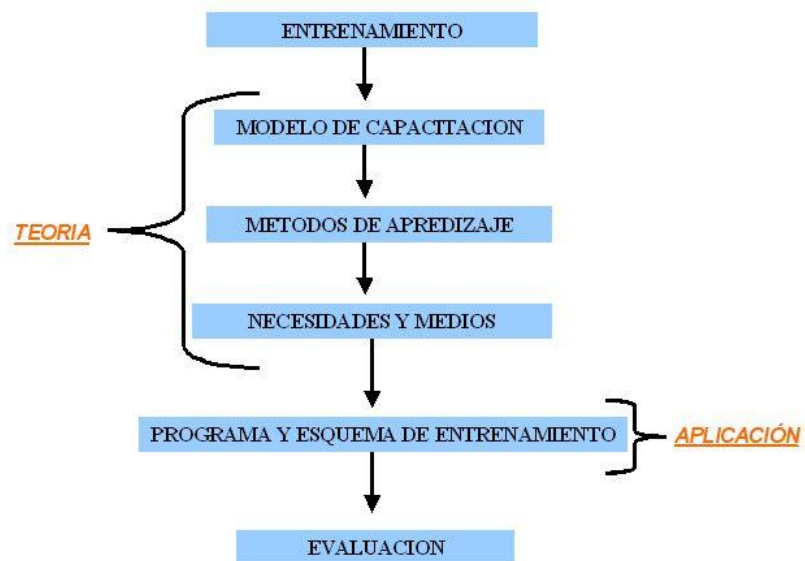
Artículo 153-w. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el artículo 539, fracción iv, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el catálogo nacional de ocupaciones o sean similares a los incluidos en el.

Artículo 153-x. Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las juntas de conciliación y arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesto en este capítulo.

De esto podemos concluir que debe ser de común acuerdo pues es la empresa debe capacitar a su personal para poder estar a la vanguardia en el mercado y a su vez a los trabajadores se le abren las puertas profesionalmente en la empresa o en cualquier otra a la que vaya pues la capacitación es un aprendizaje que siempre estará con nosotros



MODELO DE CAPACITACION Y FORMACION



El modelo sistémico se divide en cinco etapas:

Primera etapa: Identificación del sistema Receptor. El área de capacitación tomará en cuenta la información interna de la empresa y sobre todo el área de recursos humanos, desde el proceso de selección de personal, análisis de puestos, organigrama, necesidades de desarrollo, entre otros. Esta etapa tiene como objetivo, tener un antecedente actual de la situación que guarda la empresa con su personal.

Segunda etapa: Necesidades y requerimientos de los integrantes del sistema receptor. Tiene como objetivo investigar y diagnosticar las necesidades reales de capacitación. Identificar las habilidades, conocimientos, competencias, con los que debe contar cada empleado de acuerdo con las funciones que debe desempeñar para lograr un trabajo de excelencia. Misión, Objetivos Generales, Filosofía Metas, Cuantificables, Realistas Adecuadas Programas de trabajo Necesidades y requerimientos de capacitación Sistemas.



Tercera etapa: Establecimiento de la misión del sistema Productor en el problema a tratar. Se refiere a la definición de los objetivos que se deben alcanzar, que siempre deben ir acordes a la misión, filosofía y valores de la empresa.

Cuarta etapa: Establecimiento de metas. Definir qué queremos lograr con los programas de capacitación que se implementen. No perder de vista las características que deben tener las metas definidas: Que sean cuantificables, realistas y sobre todo que se adecuen a las necesidades de la organización.

Quinta etapa: Establecimiento de programas. Una vez que se realizó el trabajo de investigación de antecedentes, diagnóstico de necesidades, establecimiento de metas tomando en cuenta la filosofía y valores organizacionales, además de las necesidades reales, entonces se deben definir los programas que habrán de implementarse para cubrir las necesidades de capacitación. Alfonso Siliceo recomienda lo siguiente al momento de establecer estos programas.

El modelo que propone Alfonso Siliceo, pone énfasis en las primeras cuatro etapas, en actividades de la detección de necesidades de capacitación (DNC). La quinta etapa habla acerca del establecimiento de programas de capacitación, faltando dentro de su modelo, la aplicación del programa, ¿qué hacer durante el curso?, y ¿qué pasa después de la implementación? La visión del autor, de acuerdo con lo que él mismo define, es meramente administrativo, no involucra aspectos de aplicación, ni tampoco de seguimiento.

42 Alfonso Siliceo Aguilar, Capacitación y desarrollo de personal cuarta edición, Ed. Limusa, México, 2004, pp. 95- 99 43 Idem

METODOLOGÍA DE LAS 5“S

La metodología de las 5S se creó en Toyota, en los años 60, y agrupa una serie de actividades que se desarrollan con el objetivo de crear condiciones de trabajo que permitan la ejecución de labores de forma organizada, ordenada y limpia. Dichas condiciones se crean a través de reforzar los buenos hábitos de comportamiento e interacción social, creando un entorno de trabajo eficiente y productivo.

La metodología de las 5S es de origen japonés, y se denomina de tal manera ya que la primera letra del nombre de cada una de sus etapas es la letra (s).

- Mejorar y mantener las condiciones de organización, orden y limpieza en el lugar de trabajo.
- A través de un entorno de trabajo ordenado y limpio, se crean condiciones de seguridad, de motivación y de eficiencia.
- Eliminar los despilfarros o desperdicios de la organización.
- Mejorar la calidad de la organización.

Esta metodología se compone de cinco principios fundamentales:

1. Clasificación u Organización: Seiri
2. Orden: Seiton



3. Limpieza: Seiso
4. Estandarización: Seiketsu
5. Disciplina: Shitsuke

PROCEDIMIENTOS

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INTEGRACION DE COMISION MIXTA. INTEGRACION BRIGADAS				
PLATICAS SEMANALES DE SEGURIDAD E HIGIENE Y EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO				
ASIGNACION DE HORARIO PARA CAPACITACION A DISTANCIA A TRAVES DE MODULOS DE ACUERDO A CADA AREA FUNCIONAL				
ARMADO DE CARPETA DE STPS EN MATERIA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO Y SEGURIDAD				
CONFERENCIAS MENSUALES DE MOTIVACION Y AUTOESTIMA				
RECONOCIMIENTOS MENSUALES AL MEJOR ASOCIADO CAPACITADO DEL MES				
REALIZACION DE ENCUESTAS DE COMPROMISO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL				
CURSO DE SOY NUEVO ASOCIADO, A TRAVES DEL EMPODERAMIENTO DEL LAS FUNCIONES DEL TRABAJADOR DE ACUERDO A SU AREA DE TRABAJO				

Este cronograma fue diseñado de acuerdo a las necesidades de Bodega Aurrera de Siglo XXI debido a que su alto índice de rotación en lo que va del año es del 100.35 % vs un objetivo del 78.1 y un acumulado 21.43% fuera de objetivo y se detectó de acuerdo a un análisis de perfil inestable que se ha rotado a toda la plantilla en todo el año y no se ha retenido a ningún empleado de acuerdo a los indicadores de plantilla y rotación al cierre de Octubre y una de las principales causas de que la gente se va es por falta de capacitación.

PROPUESTA DE MEJORA

Se trabajó y estableció un pequeño manual organizativo de capacitación llamado Bienvenido a bordo que tiene como finalidad describir las actividades a realizar para capacitar al personal en general.



PROCEDIMIENTO DE CAPACITACION "BIENVENIDO A BORDO" BODEGA AURRERA SIGLO XXI

TEMAS

1 CARTA DE PRESENTACION

2 POBLACION OBJETIVO

3 GUIA DE ADMINISTRACION DE ENTRENAMIENTO

4 CAPACITACION COMPLEMENTO (FORMATO)

5 REVISION DE AVANCES E INDICADORES

1 CARTA DE PRESENTACION

Estimado Líder de Recursos Humanos

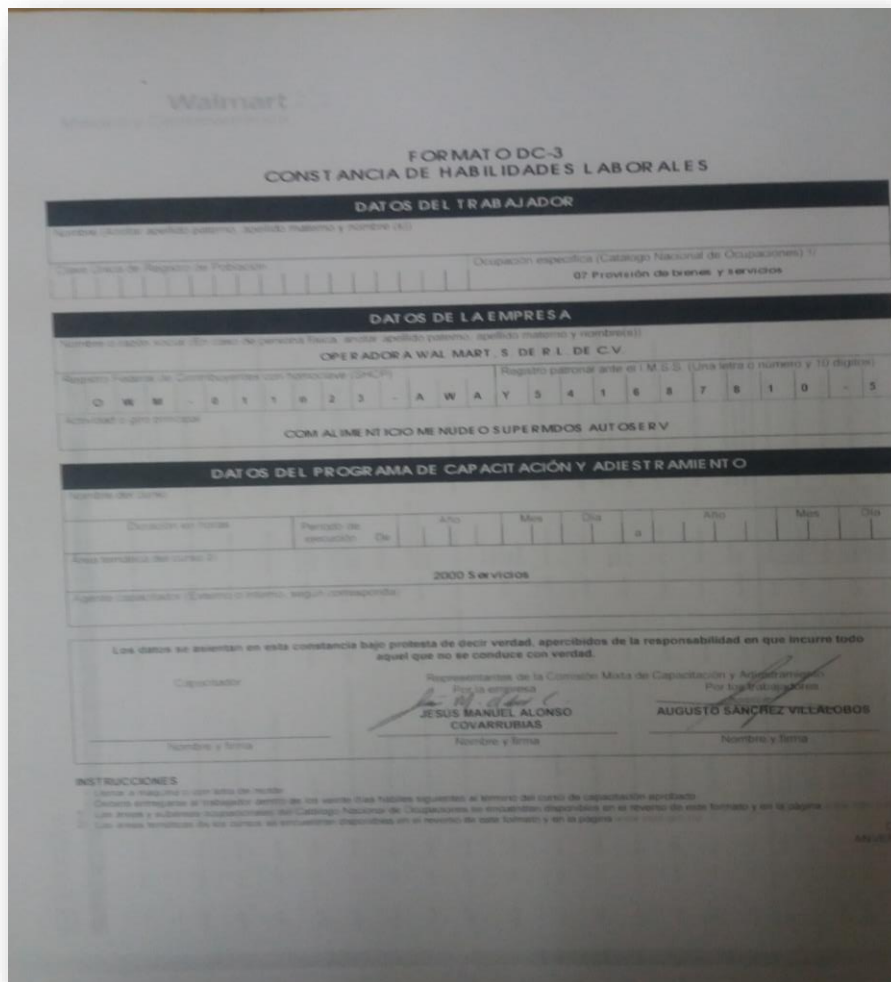
En bodega Aurrera Siglo XXI está comprometido con el desarrollo personal y profesional de los empleados y el ingreso de cada persona a la empresa, es una oportunidad para demostrarlo. Por lo tanto, a través de esta guía se revisará algunos aspectos importantes para el entrenamiento de cada empleado.

2 Población Objetivo

Este programa está dirigido a todos los empleados de línea, jefes de Departamento, Subgerencia, Gerencia y personal de nuevo ingreso.
Aplicación de las metodologías de las 5's en el área de Recursos Humanos para tener un mejor lugar de trabajo.

3 Guía de entrenamiento

Bodega Aurrera cuenta con DC-3 de capacitación de habilidades, pero esos formatos dejaron de ser útiles desde que la demanda del servicio del cliente aumenta día con día y en este manual se retomaran para su ejecución para la capacitación del personal en cada curso aplicado.



Walmart
Walmart de México, S. de C. V.

**FORMATO DC-3
CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES**

DATOS DEL TRABAJADOR

Nombre (Apellido, apellido paterno, apellido materno y número civil):
Calle (Calle de Registro de Población):
Ocupación específica (Catálogo Nacional de Ocupaciones) (1):
07 Provisión de bienes y servicios

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre o razón social (En caso de persona física, nombre, apellido paterno, apellido materno y apellidos):
OPERADORA WALMART S DE RL DE CV

Registro Patronal de Contribuyentes con domicilio (RFC):
C W M - 8 1 1 8 2 3 - A W A Y 5 4 1 6 8 7 8 1 0 - 5

Registro patronal ante el I.M.S.S. (Una letra o número y 10 dígitos):
Actividad o giro principal:
COM ALIMENTICIO ME NUDE O SUPERMOS AUTOSERV

DATOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Nombre del curso:
Duración en horas: Período de ejecución: De Año Mes Día a Año Mes Día
Área terminal del curso (2):
2000 S o vicos

Agente capacitador (3) (Apellido o nombre, según corresponda):

Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con verdad.

Capacitador: Representantes de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento:
Por los Empleados: **JESUS MANUEL ALONSO COVARRUBAS**
Por los Empleados: **AUGUSTO SANCHEZ VILLEROBOS**

INSTRUCCIONES

1. Llevar a registro en el libro de recibos.
2. Deberá entregarse al trabajador dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes al término del curso de capacitación aprobado.
3. Las áreas y subáreas contempladas en el Catálogo Nacional de Ocupaciones no encuentran disponibilidad en el momento de este formato y en la página.
4. Las áreas terminales de los cursos se encuentran disponibles en el momento de este formato y en la página.

Fig. 1.4

Este formato será llenado cuando se realice la capacitación de todo el personal

- Inducción a la compañía
- Seguridad e Higiene
- Plan de entrenamiento por puesto



- CBL
- Brigadas de capacitación; contra incendios, búsqueda y rescate y evacuación

INDUCCION A LA COMPAÑÍA

En este curso del primer día será de 8 hrs. en la sala de capacitación con el material de la empresa y se dará información referente a la historia de la empresa como fundador, los valores, misión, visión y objetivos a través de DVD, juegos mentales, juego de preguntas, manuales. Se realizara un registro en Excel de captura de capacitaciones para todo el personal de nuevo ingreso y ahí se validara que se cuente como "capacitados" Cabe mencionar que en los últimos 9 meses no se ha realizado este curso por falta de organización y falta de Líder de Recursos Humanos

INTEGRACION DE BRIGADAS

Cada año la empresa contrata a un proveedor externo que capacite al personal de acuerdo a los parámetros que solicita Protección Civil del Estado ante situaciones naturales y de emergencia se realiza dos veces al año en las instalaciones de la unidad y de ahí se eligen las brigadas de capacitación.

De Acuerdo al protocolo de Protección civil del Estado de Aguascalientes

Las Brigadas de Protección Civil deberán conformarse por personal voluntario, dispuesto a colaborar en cada centro de trabajo, en las distintas Unidades Administrativas, personal que deberá ser capacitado y especializado en las siguientes materias:

1. Primeros Auxilios
2. Búsqueda y Rescate
3. Prevención y Combate de Fuego
4. Evacuación del Inmueble

PERFIL DE LOS INTEGRANTES DE LAS BRIGADAS

El factor más importante para que la brigada alcance sus objetivos, es el elemento humano que la integra, ya que los brigadistas afrontan situaciones de emergencia, esto implica que se encontrarán bajo tensión al realizar una serie de procedimientos y toma de decisiones. Razón por la que el responsable del Programa Interno de Protección Civil deberá considerar el siguiente perfil básico recomendado por la Secretaría de Gobernación.

Requisitos:

- Empleado en activo en la empresa.
- Gozar de salud física y mental.
- Edad entre los 18 y 40 años.
- Escolaridad: Preparatoria
- Voluntad y deseos por apoyar.
- Actitud y aptitud.



- Facilidad de liderazgo.
- Ser disciplinado.

FUNCIONES GENERALES DE LAS BRIGADAS DE PROTECCION CIVIL

Contar con las brigadas de Protección Civil proporcionará a los compañeros y usuarios de los inmuebles, seguridad y tranquilidad, por lo que deberán difundir permanentemente las funciones que los correlacionan como brigadistas:

- Brindar auxilio al personal en general, de manera organizada y planeada, en una situación de emergencia.
- Desarrollar un plan de acciones, que contribuyan a concientizar a la población, prevenir y minimizar las consecuencias de una calamidad o peligro.
 - Identificar los peligros, vulnerabilidades y riesgos a los que está sujeto el edificio y/o centro de trabajo, así como el personal en general, para establecer las medidas, acciones y obras, que disminuyan la probabilidad de un accidente, siniestro y/o desastre.

PLAN DE ENTRENAMIENTO POR PUESTO

Es un documento en Word creado por la empresa se retomara con la finalidad de llevar a la práctica las funciones básicas de cada empleado debe conocer a lo largo de su capacitación, así como la determinación de tiempos de cada actividad a realizar y tiene un tiempo aproximado de 30 días.

CARPETA STPS 2016

La carpeta de la STPS es un documento auditable ya que ahí se establecen las generalidades de las condiciones de trabajo y seguridad de los trabajadores y cada año se tiene que actualizar en base a la comisión misma, primas de riesgo, pero en esta unidad De Bodega Aurrera no se contaba con dicha carpeta.

Se solicitó la evidencia documental para el armado de dicha carpeta integrando los siguientes elementos.

1 Documentos Generales

- 1.1 reglamento interno de trabajo}
- 1.2 Acta constitutiva de la empresa
- 1.3 Reglamento de seguridad proveedores autorizados
- 1.4 Manuel de primeros auxilios
- 1.5 Plan de ayuda Mutua
- 1.6 Manual de máquinas y herramientas

2 NOM-001-STPS2008- EDIFICIOS, LOCALES, INSTALACIONES Y AREAS EN LOS CENTROS DE TRABAJO

- 2.1 Programa de iguala de mantenimiento anual
- 2.2 Lista de asistencia y platicas conociendo los riesgos de trabajo.

3 NOM-002-STPS-GRADO DE RIESGO DE INCENDIO

- 3.1 Análisis de riesgos de trabajo
- 3.2 Anexo 1 croquis y/o Lay out de seguridad
- 3.3 Anexo 2 Plan de atención de emergencia código rojo
- 3.4 Anexo 3 Integración de brigadas
- 3.5 Anexo 4 Evidencia de simulacro código rojo
- 3.6 Anexo 5 Carta responsiva de extintores

La importancia de contar con esta carpeta es empoderar a la fuerza laboral, mediante la capacitación para que adquieran conocimiento y habilidades que demanda e mercado laboral.

A continuación, en la Fig. 1.9 muestra el índice que se utilizó de acuerdo a los requerimientos por parte de la Institución gubernamental.

INDICE DE CARPETA

<p>8.0 NOM-015-STPS-2001 CONDICIONES TÉRMICAS ELEVADAS O ABATIDAS DE - CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.</p> <p>8.1 Evaluación de temperaturas extremas y/o abatidas (Estudio de Proveedor)</p> <p>8.2 Lista de asistencia y plática semanal (Riesgo por manejo de Temperaturas)</p> <p>8.3 Exámenes médicos de trabajadores de áreas de penecaderos, panadería y tortillería</p> <p>9.0 NOM-017-STPS-2008 EQUIPO DE PROTECCIÓN PERSONAL.</p> <p>9.1 Análisis de Equipo de Protección Personal por puesto de trabajo</p> <p>9.2 Guía de uso de EPP</p> <p>9.3 Lista de asistencia y plática semanal Equipo de Protección personal</p> <p>NOM-019-STPS-2011</p> <p>10.0 CONSTITUCIÓN, INTEGRACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE.</p> <p>10.1 Acta Constitutiva de la Comisión de Seguridad e Higiene</p> <p>10.2 Copia de Actas de los recordos de la Comisión de Seguridad e Higiene</p> <p>10.3 Programa anual de la Comisión de Seguridad e Higiene</p> <p>10.4 Lista de asistencia y plática semanal de Comisión de Seguridad e Higiene</p> <p>10.5 Check List de verificación de la Comisión de Seguridad e Higiene</p> <p>11.0 NOM-020-STPS-2011 RECIPIENTES SUJETOS A PRESIÓN.</p> <p>11.1 Lista de los equipos sujetos a presión</p> <p>11.2 Lista de asistencia de Plática de Recipientes Sujetos a presión.</p> <p>11.3 Copia de expedientes sujetos a presión</p> <p>12.0 NOM-021-STPS-1999 INFORMES DE LOS RIESGOS DE TRABAJO (INGRESO DE ACCIDENTES ANTE STPS)</p>	<p>12.1 Formato para ingreso de accidente de trabajo.</p> <p>12.1 Copia de aviso de accidentes de trabajo ingresados ante la STPS</p> <p>12.2 Lista de asistencia de plática semanal Aviso de accidente de trabajo</p> <p>13.0 NOM-022-STPS-2008 ELECTRICIDAD ESTÁTICA EN LOS CENTROS DE TRABAJO - CONDICIONES DE SEGURIDAD.</p> <p>13.1 Evaluación de Tierras Fricas y/o electricidad estática (Estudio de Proveedor)</p> <p>13.2 Lista de asistencia y plática de Electricidad estática</p> <p>NOM-025-STPS-2008 CONDICIONES DE ILUMINACIÓN EN LOS CENTROS DE TRABAJO.</p> <p>14.1 Evaluación de Iluminación Estudio de Proveedor</p> <p>14.2 Lista de asistencia y plática semanal de Iluminación</p> <p>15.0 NOM-026-STPS-2008 COLORES Y SEÑALAMIENTOS.</p> <p>15.1 Lista de asistencia y plática de señalización</p> <p>16.0 NOM-027-STPS-2008 ACTIVIDADES DE SOLDADURA Y CORTE. CONDICIONES DE SEGURIDAD.</p> <p>16.1 Copia de permisos de trabajo de Corte y Soldadura (líenos)</p> <p>16.2 Lista de asistencia y plática semanal de Riesgo de Trabajo de Corte y Soldadura</p> <p>NOM-029-STPS-2005 MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES ELÉCTRICAS CONDICIONES DE SEGURIDAD.</p> <p>17.1 Procedimiento de seguridad para instalaciones eléctricas</p> <p>17.2 Procedimiento de bloqueo y Candado</p> <p>17.3 Procedimiento de Primeros Auxilios</p> <p>17.4 Procedimiento mantenimiento eléctrico</p> <p>17.5 Diagrama unifilar.</p> <p>17.6 Lista de asistencia y plática de Riesgo eléctrico.</p> <p>17.7 Formato de permiso de trabajo Bloqueo y Candado de instalaciones eléctricas.</p> <p>18.0 NOM-030-STPS-2009 SERVICIOS PREVENTIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.</p> <p>18.1 Carta de asignación de responsabilidades</p> <p>18.2 Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>
--	--

Fig. 1.9

RESULTADOS

En este apartado se muestran los resultados obtenidos durante mi estancia en Bodega Aurrera Siglo XXI, en cuestión del área de capacitación del personal, ya que es un tema muy importante para el progreso de toda empresa



Fig 1.10 Juntas de comunicación para dar a conocer avisos importantes, Presentación de empleados de nuevo ingreso



Fig. 1.11 Juntas mensuales en sala de juntas para entrega de reconocimientos Para el mejor empleado del mes, mayor productividad y capacitación.



Fig1.12 Conferencias mensuales de motivación y orientación de personal brindadas por el área de Recursos Humanos y el Gerente de la unidad, esto incentiva a los empleado a buscar la excelencia cada día



Fig.1.13 Simulacro de código rojo (incendios) con participación de clientes Empleados y los brigadistas de Seguridad e Higiene, estos se realizarán cada Que las autoridades lo soliciten.



Fig. 1.14 Curso de capacitación contra incendios con apoyo de Protección Civil



Fig. 1.15 Curso de Búsqueda y rescate en la unidad de Siglo XXI
Con apoyo de las autoridades de Protección Civil

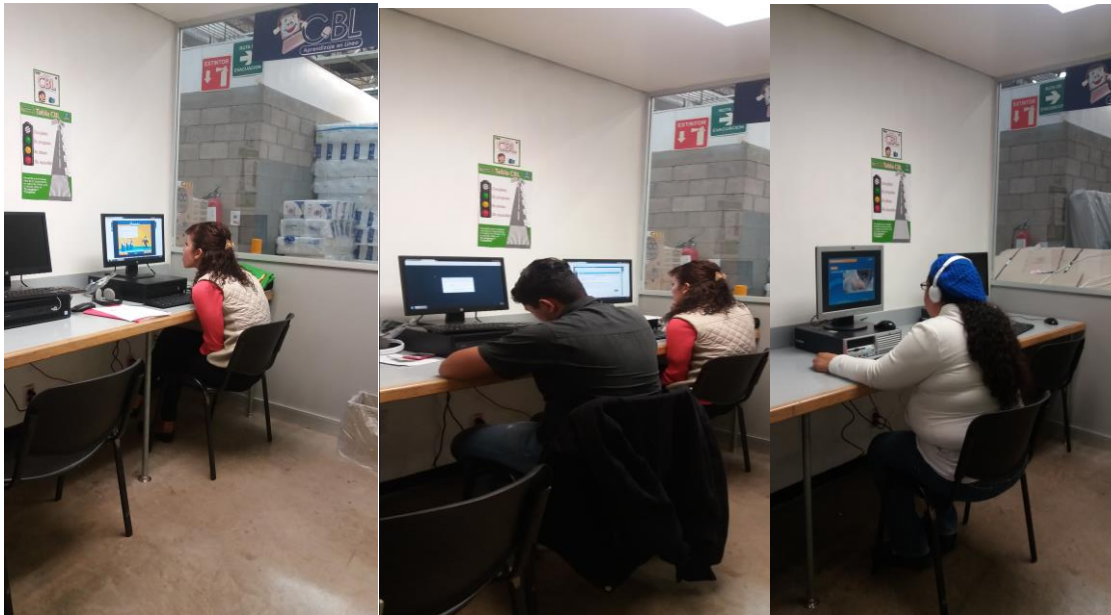


Fig. 1.16 Programación de roles de capacitación
Priorizando las áreas de servicio al cliente como
Línea de cajas y vendedores de piso de vta.

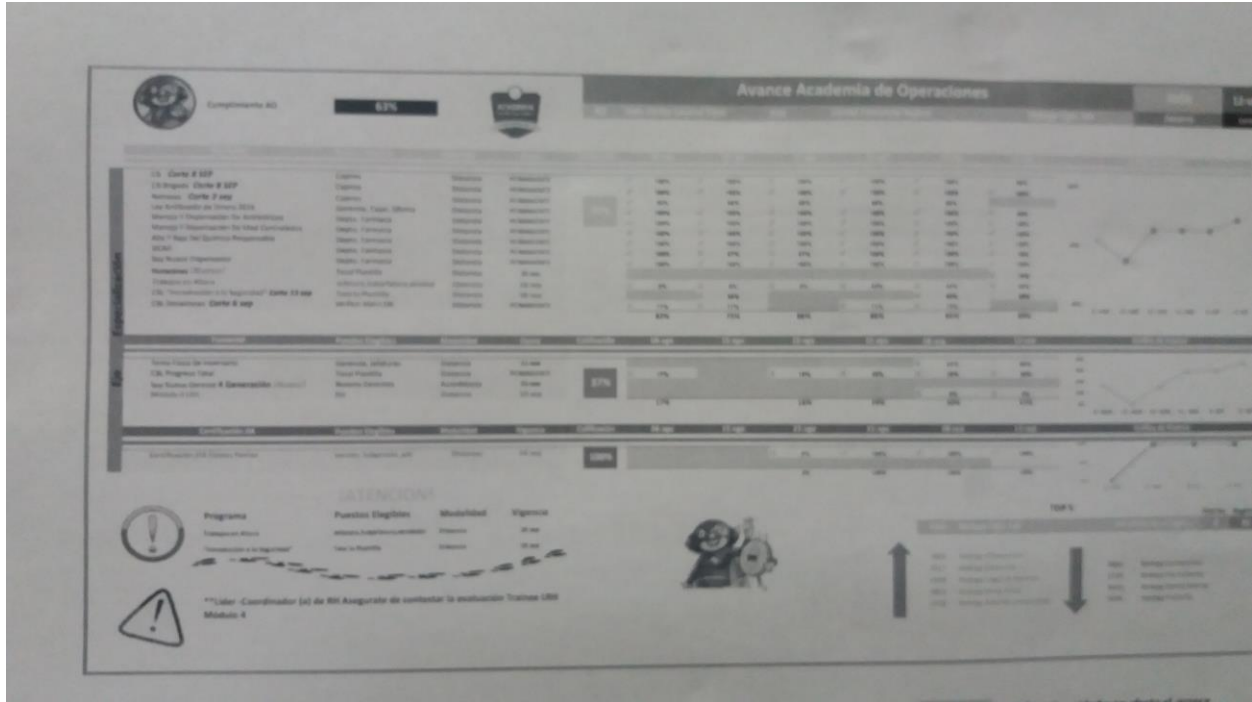


Fig. 1.16 Indicador de capacitación de Recursos humanos con avance del 64 %

LISTA DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
Semestre del 20 de noviembre al 31 de diciembre de 2019
Cada 2 a 3 horas

Día	Hora	Duración	Temas	Nombre del Programa	Servicio	Modalidad	Operación	Organización
Lunes 20	07:40	08:30-09	07:50-08	Temas Propios	Capacitación	Presencial	Botella M Botella S&C	Autoría S&C, Analista de datos, prevención mantenimiento, administrativos, atención al cliente y Operación, Capacitación, Chequeo de combustible, Contraste, Coordinación de actividades, Elongación de línea, Gestión de Recursos, Botella M Botella Superior, Supercentro, Subcentro, S&C, S&C y S&C de áreas, logística, mantenimiento, parámetros, roles, prevención, mantenimiento, Seguridad, Higiene, Seguridad, Atención al Cliente y Subcentro, Sugerente con la línea, mantenimiento, atención, logística, mantenimiento, roles, prevención y operación, T&C
Lunes 20	09:00	09:30-10	09:30-10	Normas sustentables del agua	Capacitación	Presencial	SA Supercentro S&C y Supercentro Cereales, Línea de mantenimiento, pila de generación, sugerente	
Lunes 20	09:30	09:30-10	09:30-10	¿Qué hacer en caso de inundación?	Capacitación	Presencial	Unidades en riesgo	Todos los asociados en la unidad
Lunes 20	09:30	09:30-10	09:30-10	Seguridad en uso de máquinas eléctricas	Capacitación	Presencial	Botella M Botella	Gerencia, Protección de personal, Pasarelas, T&C, T&C y T&C
Lunes 20	10:00	10:00-11	10:00-11	Mantenimiento	Capacitación	Presencial	Botella M Botella S&C, Supercentro, Supercentro, S&C, S&C	Presidencia, Cereales, S&C, S&C, S&C, T&C, T&C, Cereales
Lunes 20	10:30	10:30-11	10:30-11	Capacitación Anual sobre Normas Desempeño de S&C	Capacitación	Presencial	Supercentro, Supercentro, Botella M Botella, Botella Superior, Espinas, S&C, S&C, S&C, S&C	Todos los asociados y asociados Cereales-Línea
Lunes 20	11:00	11:00-12	11:00-12	Control las reglas de trabajo	Capacitación	Nuevo	Todos los asociados	Todos los asociados en la unidad
Lunes 20	14:00	14:00-15	14:00-15	Compromiso Ambiental, Normas de Pasarelas	Capacitación	Presencial	Supercentro, Supercentro, Botella M Botella S&C, Supercentro, S&C, S&C	Gerencia, Contraste, Sugerente, Jefe de Pasarelas, Protección, T&C, T&C
Lunes 20	14:30	14:30-15	14:30	Nuestro punto de gestión, una línea para el año	En directo con la línea	Nuevo	Todos los asociados	Todos los asociados en la unidad
Lunes 20	15:40	16:30-17	16:30-17	Entendimiento Anticorrupción y Víctimas Regulatorias (E)	Capacitación	Presencial	Supercentro, Supercentro, S&C, S&C, S&C, S&C	Asesoría de línea de Servicio al Cliente S&C
Lunes 20	16:30	16:30-17	16:30-17	Normas Regulatorias	Capacitación	Presencial	Todos los asociados	Gerencia, Sugerente con la línea, S&C, S&C de Servicio al Cliente
Lunes 20	17:30	18:30-19	17:40-18	Los Indicados 2019	Capacitación	Presencial	Todos los asociados	Gerencia, Sugerente, asociados de línea
Lunes 20	17:30	18:30-19	18:30-19	Atención y Esperanza Operativa (Normas S&C)	Capacitación	Presencial	Botella Superior, S&C y S&C	Sugerente, Sugerente, asociados y línea de servicio de Cereales, Pasarelas, T&C y T&C
Lunes 20	18:00	18:30-19	18:30-19	Seguridad de la información	Capacitación	Presencial	Todos los asociados	Todos los asociados en las áreas de C&C y Oficina Administrativa
Lunes 20	18:40	19:10-20	19:10-20	Trabajo en Equipo	Capacitación	Presencial	Todos los asociados	Gerencia, Jefe de Línea de todos los departamentos
Lunes 20	19:00	19:40-20	19:40-20	Entendimiento Anticorrupción (E) ANCEL y S&C	Capacitación	Presencial	Subcentro S&C	Gerencia General Administrativa, Sugerente de Mantenimiento, Gerente de M Botella Superior, Subcentro de línea S&C, Jefe de Oficina Administrativa, Jefe de Pasarelas, Jefe de Oficina Administrativa, Asesor de Oficina Administrativa
Martes 21	07:00	08:30-09	07:00-08	Capacitación Anticorrupción (E) ANCEL y S&C	Capacitación	Nuevo	Botella Superior	Gerencia, Sugerente y Jefe de Departamento
Martes 21	07:00	08:30-09	07:40-08	Capacitación Anticorrupción (E) ANCEL y S&C	Capacitación	Nuevo	Botella Superior	Gerencia, Sugerente y Jefe de Departamento
Martes 21	07:40	08:30-09	07:50-08	Capacitación Anticorrupción (E) ANCEL y S&C	Capacitación	Nuevo	Botella Superior	Gerencia, Sugerente y Jefe de Departamento
Martes 21	08:10	08:30-09	08:20-09	Capacitación Anticorrupción (E) ANCEL y S&C	Capacitación	Nuevo	Botella Superior	Gerencia, Sugerente y Jefe de Departamento
Martes 21	08:30	08:30-09	08:40-09	Capacitación Anticorrupción (E) ANCEL y S&C	Capacitación	Nuevo	Botella Superior	Gerencia, Sugerente y Jefe de Departamento

Se realizó un programa de capacitaciones por día y hora hasta el cierre del año como se muestra en la figura 1.5

CUADRO COMPARATIVO

AREA DE OPORTUNIDAD	PLAN DE ACCION	RESULTADOS
ARMADO DE CARPETA STPS 2016	SE SOLICITO A LA STPS LOS REQUERIMIENTOS PARA LA CONFORMACION DE LA CARPETA	CARPETA ARMADA PARA AUDITORIA POR PARTE DE LA DEPENDENCIA
EL 95 % DEL PERSONAL NO SE LE REALIZO LA CAPACITACION DE INDUCCION AL INGRESO A LA COMPAÑIA	IMPARTICION DE INDUCCION DE LA EMPRESA A TODA LA PLANTILLA ACTIVA	DE 150 EMPLEADOS ACTIVOS A LA FECHA 119 SE ENCUENTRAN CAPACITADOS AL 100 %
INDICADORES DE CAPACITACION A TODAL COMPAÑIA CON UN AVANCE DEL 64% AL MES DE AGOSTO	SE REALIZO UN CALENDARIO DE ACUERDO A LA OPERACIÓN PARA MANTENER AL PERSONAL EN CONSTANTE CAPACITACION	RESULTADO AL CORTE DEL 28 DE NOVIEMBRE DEL 94%
NO SE CONTABA CON BRIGADISTAS DE PROTECCION CIVIL	SE REALIZO BRIGADAS DE P.A, B Y R , EVACUACION	BRIGADAS AL 100 % Y CAPACITADAS
COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE	SE CREO COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE DE ACEURDO A LA CARPETA DE PROTECCION CIVIL	COMISON AL 100 %
FORMATOS DC-3 DE LA COMPAÑIA QUE DEJARON DE IMPLEMENTARSE EN LAS CAPACITACIONES	SE RETOMO FORMATO DE COMPETNECIAS Y HAB ILIDADES PARA EL DESARROLLO DE LAS CAPACITACIONES PARA CADA EMPLEADO.	EL 85% DEL PERSONAL CUENTAN CON DICHO FORMATO DEBIDO A LAS CAPACITACIONES TOMADAS Y SE ENCUENTRAN CAPTURADAS EN EL SISTEMA Y ARCHIVADAS EN EL ESPEDIENTE
EXPEDIENTES NO ACTUALIZADOS Y ORDENADOS EL CUAL SON AUDITABLES AVANCE DEL 20%	SE REALIZO EL CAMBIO DE FOLDERS, ACTUALIZO DATOS Y SE REORDEDADO DE ACEURDO AL ORDEN ALFABETICO	EXPEDIENTES CON AVANCE DEL 90%
DESORDEN EN LA OFICINA DE RH Y SALA DE CAPACITACION (ARCHIVO MUERTO Y MERCANCIA QUE OBSTRUIA EL USO DE LAS INTALACIONES	APLICACIÓN DE LA METODOLOGIA DE LAS 5'S PARA OFRECER INTALACIONES LIMPIAS Y PRESENTABLES DE AREA DE TRABAJO	ESTANDARES DE DISCIPLINA 100%
AMBIENTE LABORAL, ROTACION DE PERSONAL (LA PLANTILLA YA ROTO AL 100 % AL CIERRE DE NOVIEMBRE)	LOS INDICADORES DE PERFIL INESTABLE REFLEJA QUE POR FALTA DE CAPACITACION LA GENTE RENUNCIA Y SE REALIZO UN ANALISIS PARA REVERTIR LOS NUMEROS	SE REALIZO UN CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES AL CIERRE DE ESTE AÑO PARA CAPACITACION Y SE HA RETENIDO AL 80 % DEL PERSONAL DE NUEVO INGRESO



CONCLUSION

En base a La estancia en Bodega Aurrera Siglo XXI realizando las prácticas profesionales, pude observar que cada organización trabaja de diferente manera y la adaptación a los cambios siempre son buenos, El crecimiento económico depende mucho del comercio, pero debemos recordar que para que todo funcione debemos de tener a todo el personal capacitado para dar los resultados que las empresas establecen.

Lo que pude percibir es Bodega Aurrera es que es una cadena muy grande de tiendas de autoservicio, agradezco el apoyo brindado pero una mala organización y mala comunicación son factores internos y factores ruido que repercuten con los resultados que la empresa necesita. Una alta rotación por falta de capacitación son situaciones que pueden cuantificarse.

Bodega Aurrera cuenta ya con varios sistemas de capacitación, pero no son llevados a cabo debido a la fuerte operación al servicio al cliente, y la capacitación debe adoptarse como una disciplina para poder ser una empresa mucho más rentable, y además de sus excelentes estándares operativos pues sería el valor agregado el contar con toda la platilla capacitada para poder contribuir con calidad de vida de las familias



COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Durante el tiempo de estadías en Bodega Aurrera Siglo XXI desarrolle las competencias de trabajo en equipo, liderazgo, comunicación efectiva, solución de problemas de acuerdo al perfil profesional que pretendo desarrollar como futura Ingeniera Gestión Empresarial, cabe mencionar que estas competencias fueron adquiridas con ayuda del personal de la unidad, ya que contaban con toda la disposición y las ganas de realizar sus actividades cada día mejor excediendo las expectativas de cada uno. Recordando como motivación una frase del Señor Mándelas " Un equipo , una nación".







