

**Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa**

C.S.H

**PROYECTO DE CAPACITACION EN SEGURIDAD E HIGIENE
En una empresa de productos deportivos**

T E S I N A

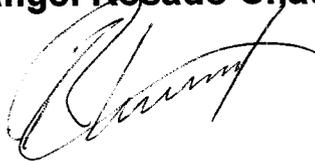
**Que para obtener el título de
Licenciada en Administración**

P R E S E N T A N

Martha Leticia Peña Lozano

Verónica Rivas Bejarano

**Asesor:
Dr. Miguel Ángel Resado Chauvet**



**México, D. F.
2000**

INDICE

Contenido	pag.
Justificación	1
Planteamiento del problema	1
Planteamiento de hipótesis	1
 Capítulo 1	
Evolución histórica, entorno actual y sus tendencias	2
 Capítulo 2	
Seguridad e higiene	47
 Capítulo 3	
Proceso legal de la capacitación	63
 Capítulo 4	
Método	70
 Capítulo 5	
Resultados	72
 Capítulo 6	
Análisis	75
 Bibliografía	
 Anexos	

Justificación

U. A. M. IZTAPALAPA BIBLIOTECA

Desde que la empresa inició sus actividades en México (1975), no ha contado con capacitación para sus trabajadores en Seguridad e Higiene, lo que con el paso del tiempo ha originado una gran necesidad por localizar y evaluar los riesgos y establecer las medidas para prevenir los accidentes y enfermedades de trabajo.

Si se contemplara una capacitación constante y adecuada se lograría un aprendizaje continuo y se evitarían futuros riesgos y accidentes innecesarios que frenarían el desarrollo laboral.

Es por esto que nos hemos abocado a la tarea de investigar las necesidades de capacitación en Seguridad e Higiene de acuerdo a las actividades de los trabajadores. Enfocándonos principalmente en el departamento de Almacén, ya que la seguridad en el trabajo es responsabilidad tanto de las autoridades como de los empleadores y los trabajadores.

Planteamiento del Problema

¿Es necesario implantar un Programa de Capacitación en Seguridad e Higiene en una empresa de productos deportivos?

Planteamiento de Hipótesis

Si se aplica un cuestionario sobre necesidades de Seguridad e Higiene en el Almacén de la empresa, entonces se podrán conocer las necesidades subjetivas de Seguridad e Higiene del personal que labora en esa sección.

CAPITULO 1

EVOLUCION HISTORICA, ENTORNO ACTUAL Y SUS TENDENCIAS

La historia y desarrollo de la capacitación van de la mano con la historia de la humanidad y los diferentes momentos de la historia del trabajo.

Ya las corporaciones romanas poseían artesanos expertos que eran los encargados de generar los eventos de capacitación necesarios para que los esclavos pudieran aspirar a otros niveles dentro de la jerarquía del taller y eventualmente recuperar (pagando ellos mismos) su libertad.

Posteriormente en la misma Roma surgen entre los comerciantes asociaciones de orden civil y comercial con carácter de derecho público y que se asemejaban a cierta forma simultánea a grupos “numerosos” de 5 o 6 esclavos de diversos amos. Como dato curioso estos esclavos altamente especializados se llamaban Deliciae¹.

Aquí surge la figura de la Constitución Romana que establece ya algunos elementos, evidentemente sólo a favor del amo o patrón y que declaran que el esclavo deberá ser educado conforme a las necesidades de su amo para un servicio pleno y satisfactorio.

De hecho constituyen sus propias escuelas para que los niños que son esclavos sean convertidos al gusto de sus amos estas escuelas son la llamadas pedagogía.

Otro dato curioso es el hecho que según su lugar de origen se les atribuían diversas habilidades a los esclavos; los corsos² eran crueles, los dálmatas³,

¹Objetos delicados o valiosos.

² Grupo étnico de la Isla de Córcega. Italia.

³ Grupo étnico de Dalmacia, Roma.

salvajes; los sirios, hábiles; los griegos jónicos, hermosos; los esclavos de Alejandría, cantantes y bailarines.

Por los esclavos que poseían habilidades técnicas por ejemplo, un maestro vinatero, se llegaba a pagar 8,000 sestercios, cuando un esclavo poseía educación, su precio se potencializaba pagándose hasta 800,000 sestercios⁴.

No existía empresa alguna, por rara que fuese en la que no utilizaran esclavos o esclavas. Los esclavos trabajaban en los talleres y desempeñaban las más diversas profesiones.

Los esclavos eran los secretarios del señorío. No se sabe cuantas de las obras de escritores romanos proceden de su propia aplicación y talento, esclavos eran los administradores de las fincas del señorío; esclavos los que posteriormente fueron liberados y llegaron a ser ministros imperiales que gobernaban al estado. Había correos diplomáticos y muchachas recaderas, conserjes y lavanderas, mayordomos y cocineras, palafreneros y escanciadores⁵, lectores y bibliotecarios, todos ellos en cualquier casa rica romana.

Cabe señalar que una de las causas de la caída del imperio romano fue el número excesivo de esclavos derivado de las numerosas guerras.

La época feudal marca el nuevo hito en el desarrollo histórico de la capacitación. Aquí los instructores eran los maestros de los gremios o guildas que iban asesorando y educando a los aprendices. Posteriormente fueron los oficiales quienes se encargaban de esta labor.

⁴ 2,000,000 de francos actuales.

⁵ escanciador, ra adj. y s. Que sirve la bebida, especialmente los vinos y licores.

El pertenecer a un gremio o guilda implicaba un código ético y de conducta que debía observarse aún afuera del taller.

Salir del taller era un poco complicado, ya que las familias entregaban a sus hijos en los talleres para aliviar la tensa económica familiar y el mozo o aprendiz pasa a constituir parte de la familia del maestro y prácticamente vivía en el taller.

Profesar fe hacia un santo con relación al giro del taller, era parte de la figura organizacional de aquel entonces y la celebración de su festividad marcaba un evento dentro de la sociedad.

Los trabajadores eran inicialmente mozos que para empezar solo hacían labores de limpieza, eventualmente empezaba su adiestramiento y con el paso del tiempo iban desarrollando sus habilidades hasta alcanzar los niveles más altos dentro del gremio.

En el Japón de esta época los aprendices al iniciar su entrenamiento el primer año sólo podían barrer la cocina, lavar trastes, las ropas de los itamaes y ayudarles en su aseo personal.

Al siguiente año lo único que hacían era lavar arroz y así sucesivamente. Lo mismo podía decirse de las geishas, samurais y cualquier artesano de aquél país.

Años después llegaría el oscurantismo. La capacitación y la educación se vuelven mínimas concentrándose en dos entidades exclusivas y mutuamente excluyentes, la milicia y el clero.

El saber se atesora con mayor precisión, sistema y control por los religiosos y el conocimiento se convierte en una forma de poder y por lo tanto de riqueza.

Si bien se generaron algunos *joint ventures*⁶ la iglesia controló cualquier tipo de educación.

Posterior a esto surge el renacimiento el cual es necesario entender como una ideología de justificación de la burguesía ciudadana. Hacia los 1400 las universidades empiezan a cobrar auge y a recuperar su carácter civil y de instrucción plena.

Estos esquemas permanecerán durante cientos de años hasta que se produce la llegada de las máquinas y con ellas la primer revolución industrial.

Con la llegada de la revolución industrial se comprueba que las máquinas aceleran el trabajo de los trabajadores a niveles insospechados. De la India hacia Inglaterra en 1760 se importaban 3,222,235 libras de algodón anualmente hacia 1825 se exportaban anualmente 261,200,000 libras.

En este momento se considera que el trabajador es una parte más de la maquinaria y los equipos.

Hacia 1840 el 63% de los niños en edad escolar carecían por completo de cualquier tipo de instrucción. No será sino hasta el siglo XX y las revoluciones sociales que le caracterizaron que se harán reformas en la legislación laboral y por ende en los procesos de educación de los trabajadores.

El antecedente de la capacitación lo constituye el contrato aprendizaje.

⁶ joint venture f. Agrupación temporal de dos o más empresas para afrontar conjuntamente un determinado proyecto comercial, de investigación, etc. Es expresión inglesa.

En la Ley del 18 de agosto de 1931 en México, el contrato de aprendizaje era definido en el artículo 218 como:

...aquel que en virtud del cual una de las partes se compromete a prestar sus servicios personales a la otra recibiendo en cambio enseñanza en un arte u oficio y la retribución convenida.

Como no se obligaba a pagar salario mínimo esto dio origen a múltiples abusos que llevaron a los legisladores a suprimirlo.

Posteriormente se adicionaría la fracción XV al artículo 132 la cual seguía siendo ineficaz y tenía un claro matiz patronal.

La organización internacional del trabajo a través de la conferencia internacional congregada en ginebra en su 40a reunión adoptó el día 27 de junio de 1972 la recomendación 117 sobre la formación profesional.

La recomendación 117 se destina a los trabajadores asta el grado de capataz exceptuándose a los trabajadores del mar y de la agricultura a los que se refieren otras recomendaciones (de 1946 y 1956 respectivamente). Incluye, en un extenso capitulo las bases para un sistema de formación, cuya responsabilidad habrá de corresponder en primer termino a los propios países, y en segundo lugar, a los organismos privados. Entre otras cosas se determinan el grado de colaboración que habrán de proporcionar los organismos de empleadores y de trabajadores; la conveniencia de compilar información de manera regular sobre las posibilidades de formación para cada ocupación; la necesidad de proveer la debida orientación profesional y de selección así como la regulación de la preparación profesional; se sugieren los procedimientos para la organización de la formación (a base de un análisis sistemático de trabajo, de las capacidades y conocimientos profesionales y de las medidas de seguridad e higiene); los métodos y medios de formación que

habrán de adaptarse al grado de instrucción, edad, condición y experiencia de los educandos; las políticas empresariales para la formación de sus trabajadores, con planes, programas e instructores propios y las reglas para el aprendizaje y formación acelerada.

En particular se formulan recomendaciones especiales respecto al personal docente adscrito a las instituciones de formación profesional y a las empresas.

Por último, con vistas a la situación de los países en vías de industrialización, se plantean sugerencias importantes tanto en orden a la formulación de inventarios de sus necesidades y recursos actuales y futuros de mano de obra, como a la posible colaboración internacional que puede inclusive, prestarse a nivel de establecimiento entre países de medios comunes de formación.

Actualmente la legislación laboral basa su desempeño y regulaciones en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el título sexto de trabajo y la previsión social, específicamente en el Art. 123 en los incisos comprendidos del I al XXXI. De manera similar se basa en la Ley Federal del Trabajo y en su capítulo III bis De la capacitación y adiestramiento de los trabajadores incluyendo los artículos 153-A hasta el 153-X, así como en las disposiciones y normas emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

El entorno actual se orienta a dar fuerza y poder a la educación de los trabajadores de una organización el concepto de capital humano donde se establece que la riqueza de una organización y por ende su capacidad para competir, crecer y hacer frente a cambios del entorno residen el nivel educativo de quienes la integran.

Uno de los elementos críticos de las organizaciones es la productividad. El incremento de la misma o generar mayores niveles de ésta es una preocupación permanente de la gerencia.

La productividad tiene tres grandes componentes que son:

- Trabajo
- Capital
- Administración

Trabajo, es la motivación del trabajador a cumplir sus actividades, de igual manera el trabajo se ve afectado por el nivel de educación o entrenamiento que posea el trabajador.

Capital, es la inversión de nueva tecnología. En algunas aplicaciones la introducción de la nueva tecnología tiene el potencial de un elevado incremento en la productividad.

Administración, el tercer componente es el deseo por incrementar la productividad. La apropiada actitud hacia una mejora en la productividad se determina por la administración de la organización y tiene resultados cuando la alta administración este comprometida o involucrada con dicha mejora.

Actualmente las organizaciones están enfocando una buena parte de sus ingresos a todos los procesos educativos ya sean procesos micro o macro.

La educación y en especial la capacitación no se queda solo en las industrias, va a los ámbitos agrícolas y pecuarios también.

Las modalidades ahora se enfocan a educación interactiva, educación por computadora, educación virtual, educación por videoconferencia, educación programada, entre otras.

Las áreas de educación, independientemente de las áreas técnicas regresan al desarrollo del factor humano, algunos de los temas más recurrentes son:

- Liderazgo.
- Equipos de alto rendimiento.
- Ética en los negocios.
- Autoestima.
- Imagen.
- Calidad Total.
- Procesos de mejora continua.
- Procesos de crecimiento de personal.
- Comunicación.

Los enemigos de la capacitación son el presupuesto y la burocracia. Regularmente a la primera afectación presupuestal las áreas de Recursos Humanos se ven golpeadas. El paso siguiente es la cancelación o aplazamiento de programas completos. La burocracia aniquila el entusiasmo de capacitandos y capacitadores, es necesario vigilar la administración de la capacitación.

Sin embargo, las organizaciones propugnan actualmente por un capital humano más productivo, personas mejor preparadas, de modo tal que puedan enfrentar los cambios de manera más veloz y en una manera más adaptativa. La tendencia actual es, es síntesis el procurar que la organización se convierta en un centro desarrollador, donde las personas puedan brindar lo mejor de sí mismas, para sí, para la organización en la que trabajan y eventualmente para su nación.

Las empresas actualmente están requiriendo de personas que poseen mayores y mejores habilidades que antaño. Los avances tecnológicos y científicos, nos han llevado a precisar de un más eficiente capital humano.

Esto se debe a los efectos de globalización que se viven hoy en día, donde uno de los factores que harán la diferencia será el nivel de educación (instrucción, capacitación, formación, etc.) de sus integrantes.

Por otro lado, los efectos de calidad y eficiencia tienen una gran interrelación con el nivel educacional de quienes la conforman. De manera similar la capacidad de velocidad de respuesta y flexibilidad ante los cambios y demandas de los diferentes entornos se verá potenciada por el factor educación.

La capacitación es, en esencia, un proceso de aprendizaje. El objetivo más importante de la capacitación se dirige a ofrecer a los trabajadores (sea cual sea su nivel) la experiencia necesaria para su eficiente desempeño, el desarrollo gerencial es una capacitación de naturaleza a largo plazo; su objetivo es desarrollar al empleado para algún puesto futuro en la organización o bien, resolver algunos problemas organizacionales específicos.

En la actualidad la capacitación se utiliza por más empresas para lograr dos objetivos adicionales:

Primero, están enseñando aptitudes y actitudes más extensas a los empleados de la empresa; estas incluyen las aptitudes y actitudes necesarias para solucionar problemas, comunicación, integración de equipos de alto rendimiento, liderazgo, etc.

Segundo, más empresas están aprovechando la capacitación para mejorar el compromiso del empleado. Es decir, las oportunidades de capacitación pueden moldear el compromiso del empleado.

Por último, la forma de mantener activo, dinámico y actualizado el recurso más importante de la organización es únicamente a través de la educación.

El sistema de capacitación esquemáticamente está orientado a la satisfacción de las necesidades de capacitación, las cuales se derivan de los problemas de desempeño tanto colectivos como individuales dentro de la organización.

Uno de los elementos básicos y más económico para detectar las áreas de mejoría de los integrantes de la organización es la evaluación de desempeño.

La capacitación se debe concebir de manera sistemática es decir es un organismo donde todas las partes deben funcionar de manera armónica, ordenada y sincrónica.

Este enfoque nos permitirá establecer una serie de actividades orientadas a dotar al individuo de conocimientos, desarrollar sus habilidades y mejorar (o cambiar) sus actitudes para el logro de los objetivos organizacionales, del área de trabajo y del propio colaborador.

En resumen se precisa que las organizaciones que pretenden continuar en el mercado, ubicarse en nuevos nichos de mercado, mantener su posición en el mismo e innovar sus servicios y productos, deben en forma sistemática y natural, capacitar y educar a su capital humano, es decir enriquecer de manera sensible y en forma intelectual a la organización.

El sistema de capacitación debe orientarse a satisfacer necesidades prioritarias del desarrollo y crecimiento del capital humano con miras a mejorar los diversos desempeños y complementar la educación formal del capital humano, estas necesidades incluyen:

- Preparar a trabajadores de reciente ingreso.
- Mejorar habilidades, conocimientos y actitudes de los integrantes de la organización.
- Desarrollo personal a largo plazo.
- Evitar y/o disminuir riesgos laborales.

Y las que la propia organización considere necesarias.

Por otra parte, el proceso de capacitación incluye tres actores relevantes que son:

- La organización.
- Las personas.
- El equipo de instructores.

La organización

Es aquella entidad productiva, cuya misión es ayudar a vivir mejor su vida a quienes le rodean, generando una utilidad. Sin embargo la organización tiene responsabilidades sociales que debe cumplir entre estas responsabilidades se encuentra el educar a sus colaboradores (trabajadores, empleados, personal, etc...) independientemente de los requisitos legales, la organización debe actualizar a su capital humano para mantener ventajas competitivas estratégicas.

Es también el entorno inmediato de las personas, por esta razón la capacitación se vuelve prioritaria, para que los trabajadores:

- Se integren rápidamente a su nuevo entorno.
- Desarrollen nuevas habilidades.
- Perfeccionen habilidades y destrezas ya adquiridas.
- Incrementen su productividad.
- Mejoren su clima laboral.

Por otra parte las organizaciones se ven beneficiadas de las siguientes maneras:

- Rentabilidad más alta.
- Actitudes más positivas.
- Incrementa la moral de la fuerza de trabajo.
- Crea una mejor imagen.
- Mejora la relación líder-seguidor.
- Auxilia para la comprensión y adopción de políticas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Ayuda a mantener bajos costos en muchas áreas.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto.

En el entorno actual donde la globalización es una constante, las diferencias substanciales las realizarán las personas, por esta razón la capacitación se convierte en un instrumento de mejora, crecimiento (personal y profesional) y desarrollo humano.

Toda empresa esta sujeta a sinnúmero de situaciones que pueden resolverse a través de la capacitación.

Las personas

Constituyen los clientes primarios en el proceso de capacitación, es decir ellos son quienes establecen las necesidades y requerimientos y son quienes reciben los servicios y productos de la capacitación.

Las personas se ven beneficiadas por la capacitación de las siguientes maneras:

- Ayuda a la toma de decisiones y solución de problemas.
- Incrementa la confianza, el pensamiento asertivo y el desarrollo.
- Contribuye positivamente al manejo efectivo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes.
- Facilita el logro de metas individuales.
- Elimina temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Equipo de instructores

Son el tercer componente de la capacitación. Los instructores son los profesionales que poseen cierto conocimiento técnico y poseen también habilidades didácticas, educativas y andragógicas, que les posibilita apoyar a las organizaciones en sus diversos proyectos de capacitación.

El equipo de instructores constituye la unidad administrativa rectora del proceso de administración dentro de la organización y se encarga de todo el proceso desde su inicio hasta su fin.

En términos de esto los instructores regularmente son:

- Profesionales de diferentes áreas que poseen habilidades de la instrucción.
- Profesionales de la educación, con áreas específicas de conocimiento.
- Personal operativo que se ha formado en la organización y que puede no poseer habilidades de instrucción.

Para que la capacitación realmente impacte en el desempeño de las personas, posteriormente en la organización y finalmente en la comunidad es preciso que la capacitación se presente bajo una metodología la cual se presenta a continuación:



Esta metodología nos garantiza:

- Satisfacer necesidades reales.
- Hacer eficientes los recursos humanos y materiales.

- Valorar en forma exacta y objetiva los logros obtenidos al finalizar las acciones de capacitación.
- Realizar (sí las hubiere) acciones correctivas.
- Mejora continua.

Si bien esta fase corresponde a un proceso de planeación estratégica podemos establecerlo como el inicio del proceso de capacitación.

Evidentemente es necesario tener ya establecido:

- * Visión, misión, filosofía y políticas.
- * Objetivos y metas de desempeño (metas laborales).
- * Estructura organizacional.
- * Nicho de mercado.
- * Estados financieros y contables.
- * Indicadores de productividad y calidad.

Diagnóstico de necesidades

Consiste en identificar problemas funcionales de la organización y/o posiciones en cuanto al desempeño laboral derivado de procesos tales como inducción, formación, actualización y especialización.

Algunos de los objetivos del diagnóstico de necesidades son:

- ◇ Identificar los problemas en relación a la formación del capital humano.
- ◇ Identificar quienes y en que requieren educación.
- ◇ Establecer el tipo de acción de educación a realizar.
- ◇ Establecer prioridades.

- ◇ Objetivamente identificar si las áreas de mejoría pueden ser modificadas con educación.

La capacitación puede realizarse a nivel:

- ◆ **Organizacional.** Problemas, carencias o limitaciones que obstaculizan el logro de la misión y metas de desempeño de la organización.
- ◆ **Ocupacional.** Garantizar y optimizar el desempeño del trabajador en su posición.
- ◆ **Individual.** Carencias y limitaciones que impiden el óptimo crecimiento y desarrollo del trabajador.

El Diagnóstico de Necesidades presenta una serie de etapas a realizar mismas que se presentan a continuación:

- Situación ideal.
- Situación real.
- Análisis comparativo.
- Determinación de estrategias.
- Informe.

Por otra parte la información obtenida nos servirá para:

- ⇒ Elaborar y seleccionar los eventos de capacitación que la organización requiere.
- ⇒ Número y características de los trabajadores a capacitar.
- ⇒ Descripción precisa y completa de las áreas a capacitar.

Planes y Programas de capacitación

Los planes de capacitación son documentos que contienen un conjunto de programas específicos que lo componen, ordenados por áreas, niveles de ejecución y la especificación de actividades implicadas. Así mismo contienen los lineamientos y procedimientos para su ejecución.

La estructuración del plan o planes de capacitación debe considerarse:

- Posiciones (puestos) de trabajo.
- Número de trabajadores por cada posición que serán capacitados.
- Periodo de vigencia y eventos a desarrollar.

Los programas de capacitación son descripciones detalladas del conjunto de actividades de instrucción (aprendizaje) tendientes a satisfacer las necesidades de capacitación de las diferentes áreas de la organización.

Los problemas de capacitación deben cubrir las etapas siguientes:

- * Establecimiento de objetivos.
- * Estructuración del contenido.
- * Metodología de instrucción.
- * Evaluación.

Establecimiento de objetivos

Descripción de las conductas que deben de mostrar los capacitandos al término de su instrucción. Deben ser medibles y observables.

Los objetivos pueden ser:

- ◆ General.
- ◆ Particular.
- ◆ Específico.

Estructuración del contenido

Constituye el que debe enseñarse para lograr la modificación conductual y, por ende, el logro de objetivos. Se determina acorde información técnica y científica y tecnológica relacionada a las posiciones.

Metodología de instrucción

Constituye el como se debe enseñar, logrando que el capacitando experimente hechos y vivencias que faciliten e intensifiquen el proceso enseñanza-aprendizaje. La metodología de instrucción abarca:

- * Técnicas de instrucción.
- * Técnicas grupales y recursos didácticos.

Evaluación

Da seguimiento a las acciones de capacitación analiza el grado de cumplimiento de los objetivos y se dimensionan cuantitativamente y cualitativamente las modificaciones conductuales.

La evaluación se realiza en tres momentos críticos de la capacitación:

- ◇ Inicial o diagnóstica.
- ◇ Formativa o intermedia.
- ◇ Final.

Operación de las acciones

En este momento, el equipo de capacitación debe decidir las opciones y modalidades que más se ajusten al logro de los objetivos y metas de desempeño.

Entre las formas más comunes de instrucción se encuentran:

- Curso.
- Taller.
- Seminario.
- Conferencia.
- Conversación.

Finalmente es necesario garantizar el éxito de los eventos a través de:

- 1) Programación
 - participantes
 - evento
 - ambiente
- 2) Ejecución
- 3) Evaluación
- 4) Coordinación

Evaluación y seguimiento de las acciones

Es imprescindible controlar los logros alcanzados contra los objetivos planteados. La evaluación es un proceso sistemático que consiste en la obtención, descripción y suministro de información para analizar el cumplimiento de objetivos, analizar las posibilidades y tomar decisiones acerca de los diversos elementos que intervienen en la capacitación.

Su importancia reside en apoyar al constante desarrollo de las actividades de capacitación desarrolladas en la organización y al mismo tiempo contribuir a mejorar el proceso de capacitación en todas sus etapas al realizar los cambios necesarios. Por otra parte la evaluación se dirige al rendimiento individual, la eficiencia en las tareas y funciones y finalmente a los índices de productividad por grupos o áreas de trabajo.

La evaluación de las acciones, se refiere a tres momentos relevantes de la capacitación:

- Diagnóstica (pre-test).
- Intermedia.
- Final.

El seguimiento se refiere al impacto que ha podido tener nuestro proceso de capacitación en nuestros educandos.

Los aspectos que se analizan derivado del seguimiento son:

- Recursos humanos formados.
- Recursos materiales invertidos.

- Recursos financieros destinados.
- Beneficios obtenidos.

Los resultados del seguimiento nos permiten:

- Orientar la planeación de las acciones.
- Identificar necesidades no satisfechas.
- Analizar el desempeño profesional y el desarrollo social de los trabajadores capacitados.
- Comparar el desempeño de los trabajadores capacitados contra los no capacitados.
- Determinar nuevos objetivos y metas.

Para finalizar, el seguimiento proporciona elementos que le permitirán al administrador o instructor planear, organizar, ejecutar y controlar todas las acciones de su centro de capacitación.

Los procesos de aprendizaje y enseñanza

El proceso enseñanza-aprendizaje en los adultos es más complejo de lo que aparenta ser. No es sólo la transmisión de conocimientos, implica procesos cognoscitivos, psicomotrices, volitivos y otros más.

De hecho uno de los puntos relevantes en el tema es el aspecto volitivo ya que el trabajador al entrar en el proceso educativo lo hace por deseos y necesidades, que independientes al mismo proceso de aprendizaje se presentan.

Algunas de las necesidades y deseos que se han detectado, y que se manifiestan con mayor frecuencia son:

- Seguridad en el empleo y remuneración.
- Condiciones y ambiente de trabajo seguro y placentero.
- Relación social grata.
- Reconocimiento y filiación.
- Realización de un trabajo interesante.
- Trabajo relevante.
- Independencia.
- Libertad de acción y desempeño.

El proceso enseñanza-aprendizaje como cualquier proceso requiere de insumos, realiza algunas modificaciones sobre estos y posteriormente ofrece resultados o productos de trabajo.

El proceso enseñanza-aprendizaje y en particular la capacitación presenta:

1. Los adultos aprenden a lo largo de su vida

Los adultos continúan aprendiendo a lo largo de sus vidas, lo que sufre una variación es la tasa de aprendizaje. Es decir, los niños y los jóvenes tienen una tasa de aprendizaje superior, aprenden más (en términos de cantidad y velocidad), los adultos aprenden mejor (en términos cualitativos y de integración). En este aspecto es importante señalar que en el aprendizaje de los adultos afectan aspectos tales como status social, trayectoria académica, nivel ocupacional y los diferentes tipos y niveles de aprendizaje.

2. Algunos cambios fisiológicos se acentúan durante la vida adulta y afectan el aprendizaje.

Declina la capacidad visual, esto requiere de una mejor iluminación, letra más grande, mayor color y estimulación visual.

Hay un decremento en la capacidad auditiva. Esto se puede compensar en forma simple, con una mejor pronunciación, uso de micrófonos y amplificadores, eliminar ruidos distractores, salones con más acústica, etc.

El ritmo circadiano en términos generales se modifica, por lo tanto existe una menor tolerancia a las condiciones climáticas y se precisan diversos aspectos de confort, aulas bien ventiladas con temperatura controlada, proveer a las personas de recesos y descansos en los momentos indicados para el grupo, etc.

Es necesario señalar que no todos los cambios son en términos de decremento, por otra parte tenemos:

- Mayor fuerza muscular.
- Más vigor.
- Inteligencia emocional.
- Reacciones mas pensadas.
- Decisiones mejor evaluadas.
- Intensidad bajo control.
- Incremento en la lealtad.
- Serenidad.
- Mayor preocupación en la calidad que en la cantidad.

3. El patrón de intereses cambia a lo largo de la vida de los adultos

De manera similar los intereses de los adultos cambian a lo largo de sus vidas. Así los intereses a los 22 años son completamente diferentes a los 45.

Los intereses están relacionados con el entorno inmediato y la visión que se posea del futuro, de aquí la importancia de la correcta planeación de vida-carrera dentro de las organizaciones.

4. El aprendizaje es un proceso complejo que involucra a todos los sentidos y no sólo al cerebro.

El aprendizaje ocurre cuando un individuo experimenta un problema o reconoce una brecha entre donde está y donde debiera estar. En este momento se establece una línea de pensamiento que le llevará por el medio que elija a adquirir el conocimiento.

5. El papel más efectivo del maestro no es solo ser un transmisor del conocimiento, debe ser también un facilitador de la autodirección o el co-aprendizaje.

El maestro o instructor no debe estar satisfecho únicamente con la transmisión de materia y conceptos, debe ser una persona que se base en los recursos personales y de procedimiento en el proceso de cuestionamiento alrededor de un problema.

Es necesario conducir el aprendizaje a un nivel de diagnóstico, planeación, acción y evaluación del propio aprendizaje más que la simple memorización de conceptos, números y fechas.

En la educación de los adultos es preciso considerar:

- Mayor atención al medio ambiente de aprendizaje, crear un ambiente grato y de respeto, informal y relajado.
- Actividades que propicien el aprendizaje.
- Actividades donde el mismo educando pueda evaluar en términos de sus necesidades su aprendizaje.
- La experiencia de los educandos constituye una valiosa ayuda.
- La secuencia de aprendizaje estará fuertemente influenciada por las tareas que desempeñen los educandos.
- Los educandos deben integrarse acorde las tareas de aprendizaje ya sea en áreas productivas o mezclar diferentes habilidades y orientaciones según convenga.

Planeación estratégica de la capacitación

La conceptualización de planeación estratégica es necesario basarla en sus dos componentes:

Planeación

Implica la definición de objetivos y metas viables en un tiempo de realización, estableciendo la forma de lograrlos a través de estrategias y acciones específicas.

Precisa la definición de los requerimientos de recursos, así como la evaluación de los avances y su cumplimiento.

Estrategia

Es una fórmula que permite determinar prioridades de la empresa, favorece la penetración de la gestión directiva, precisar la forma de utilizar las ventajas y corregir limitaciones.

La planeación estratégica:

- Es un proceso continuo.
- Analiza el futuro de decisiones actuales.
- Estructura acciones a diferentes plazos.
- Considera las consecuencias de decisiones asumidas por la alta dirección.

No es posible lograr la Planeación Estratégica si no se considera lo siguiente:

- Constancia y consistencia.
- Interacción entre los diferentes niveles de la organización.
- Compromiso, especialmente en los niveles gerenciales.

Las acciones inmediatas para la Planeación Estratégica de la Capacitación son:

- Determinar las áreas claves de desarrollo.
- Definir los objetivos estratégicos de cada área.
- Elaborar escenarios futuros.
- Creación del ambiente adecuado para la ejecución de las acciones.

- Elaboración de planes de dirección de las acciones de la capacitación a mediano y a largo plazo.

Es importante señalar que la planeación estratégica apoyará la capacitación proactiva, en tanto que la capacitación reactiva es el resultado de la administración típica de las organizaciones.



Esto de ninguna manera señala que una u otra sea mejor o más efectiva, ya que se encuentran en diferentes escenarios.

George A. Steiner establece que la planeación estratégica debe considerar cuatro aspectos.

1. **El porvenir de las decisiones actuales.** La Planeación Estratégica observa las posibles alternativas de los cursos de acción en el futuro.
2. **Proceso.** La Planeación Estratégica es un proceso que se basa en el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para su logro. Debe entenderse como un proceso continuo.
3. **Filosofía.** La Planeación Estratégica es una actitud. Es una forma de vida, requiere dedicación para actuar con base en la observación del futuro y una determinación para planear sistemáticamente como parte integral de la dirección.
4. **Estructura.** Integra tres tipos de planes esenciales para la organización: programas a mediano plazo, presupuestos y planes creativos.

La **Planeación Estratégica de la Capacitación** es el mecanismo mediante el cual se establece el desarrollo del recurso humano, que contribuirá a lograr la posición que la organización desea tener en un futuro. Debe convertirse en una responsabilidad compartida de toda la gerencia con reconocimiento y apoyo por parte de la dirección, permitiendo que los resultados de la capacitación sean asertivos y creativos, ya que preparan, mejoran y actualizan las habilidades de los trabajadores.

Detención de necesidades de capacitación

Siendo realistas en momentos de cambio como los que vivimos, es muy difícil hacer proyecciones, incluso en el mediano plazo; con un promedio de vida

labora inferior a los 7 años, con avances tecnológicos y científicos tan rápidos como los que vivimos es muy difícil realizar una planeación estratégica integral.

Por otra parte, es triste reconocerlo, pero la alta dirección de muchas organizaciones no confía en la planeación estratégica, heroicamente responde a los retos de su entorno. Es por esto que se precisa realizar una capacitación de tipo reactivo, es decir, basándonos en una Detección de Necesidades.

La Detección de Necesidades de Capacitación es:

- Un estudio específico que se realiza en cada puesto de trabajo para establecer la diferencia entre los niveles preestablecidos de ejecución y desempeño real del trabajador, siempre y cuando esta discrepancia sea de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes.
- Una Necesidad de Capacitación es la diferencia cuantificable que existe entre los objetivos de un puesto de trabajo y el desempeño de la persona que lo ocupa.

Los productos que nos proporciona la Detección de Necesidades de capacitación son:

- **En qué capacitar.** Objetivos generales y contenidos.
- **A quién.** Identificación clara y precisa del universo a capacitar y sus perfiles.
- **Cuánto.** Cantidad y profundidad de los conocimientos a impartir.
- **Cuándo.** Prioridades de la capacitación.

Clasificación de las necesidades de Capacitación:

Por su origen

Organizacional	Análisis situacional de la empresa	Debilidades generales, señala donde se requerirá más la capacitación.
Ocupacional	Análisis del puesto	Lo que se precisa en términos de capacidad, conocimiento, habilidades y actitudes.
Individual	Evaluación del trabajador	El trabajador que necesita capacitación y en que áreas específicas la necesita.

Por la forma en que se presentan

Manifiestas	Procesos administrativos y operacionales	Surgen problemas evidentes porque se dan en procesos de cambios, métodos, técnicas, etc. Regularmente ocurren con personal de nuevo ingreso.
Cubiertas	Clima Laboral	No se observan fácilmente, se presentan como dificultades en la salud laboral, los procedimientos y la cultura organizacional.

Por su circunstancia

Presentes	Un año o menos	Problemáticas en torno a elementos que componen la organización en el momento en que se efectúa la detención de necesidades de capacitación.
Futuras	En los siguientes cinco años o más	Cualquier cambio que la organización decida hacer a corto, mediano o largo plazo provocará necesidades futuras derivado de las transformaciones administrativas, productivas o de servicios.

225536

La detección de necesidades de capacitación requiere de una forma sistemática para su realización:

1. Determinar el objetivo de la Detección de Necesidades de Capacitación (áreas críticas, áreas específicas, etc.)
2. Establecer el inventario de puestos/personal (descripciones de puestos/perfiles del trabajador/evaluaciones de desempeño).
3. Precisar los elementos que se necesitan para el estudio.
4. Metodología para recopilar la información.
5. Elaborar programa de actividades y a los responsables del mismo.
6. Instrumentos de control (formatos).
7. Capacitar a quienes fungirán como investigadores.

La Detección de Necesidades de Capacitación consta de 5 etapas necesarias e indispensables:

- Establecimiento de la situación ideal.
- Necesidades y evaluación individual.
- Análisis comparativo de la situación ideal y real.
- Establecimiento de estrategias.
- Informe de resultados.

Situación ideal

Se encuentra estrechamente relacionada con la descripción del puesto. Es aquella en la que los recursos materiales son optimizados en su utilización y las actividades laborales se desarrollan de manera eficiente para obtener el máximo de productividad.

Es muy importante observar las discrepancias entre lo que se espera del trabajador y lo que realmente hace, a las desviaciones se les denomina necesidades de capacitación.

En esta etapa será útil revisar:

- Descripción de puestos.
- Manuales de procedimientos y de organización.
- Planes de expansión de la empresa.
- Planes de producción vigentes.

Técnicas e instrumentos para determinar la situación ideal

<i>Técnicas</i>	<i>Instrumentos</i>
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario
Análisis por discusión de grupos	<ul style="list-style-type: none"> • Tormenta de ideas • Buzz Groups • Phillips
Observación y análisis de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Escala estimativa • Registro anecdótico • Lista de verificación

Situación real

Se refiere a cuales son las condiciones actuales del desempeño de los integrantes de la organización. Implica investigar lo que es y se hace en la empresa actualmente, es decir, definir a cada trabajador en su posición. Uno de los instrumentos más utilizados derivado de su practicidad es la evaluación de

desempeño o mejor que esto, los promedios y desviaciones estándares de las mismas.

Item	Determinante
Nivel ocupacional	Directivo Gerencia Administrativo Operativo
Recursos	Materiales Financieros Humanos
Documentación administrativa	Evaluación de desempeño Análisis de expedientes
Recopilación directa	Exámenes de conocimientos y habilidades Assessment Center inventario de habilidades

Técnicas e instrumentos de investigación para establecer la Situación Real

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Guía de entrevista
Encuesta	Cuestionario
Análisis por discusión de grupos	<ul style="list-style-type: none"> • Tormenta de ideas • Buzz Groups • Phillips
Observación y análisis de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Escala estimativa • Registro anecdótico • Lista de Verificación
Autoanálisis	<ul style="list-style-type: none"> • Inventario de habilidades • Cuestionario (Guía de autoanálisis)
Evaluación de conocimientos y habilidades	Examen teórico o práctico

Análisis Comparativo

Simplemente es comparar la información obtenida en las 2 etapas anteriores. Se compara lo que se debe realizar en el puesto y lo que realmente realiza el individuo.

Es evidente pensar que hay actividades más importantes que otras en términos de productividad; es por esta razón que es muy importante establecer prioridades, mismas que pueden ser alfanuméricas.

Establecimiento de estrategias

Los resultados de la Detección de las Necesidades de Capacitación nos permite saber con toda precisión:

- Quién requiere de la capacitación.
- En qué se capacitará.
- Cuándo es necesario capacitar.

De aquí podemos establecer las estrategias de capacitación así como las acciones a seguir:

- Prioridades de capacitación.
- Contenidos de capacitación.
- Duración de los eventos, así como las técnicas de enseñanza y dinámicas grupales que se aplicarán.
- Tareas de actividades que se realizarán para llevar a cabo la capacitación.
- Todos los recursos necesarios.

Organización, ejecución y control de la capacitación

Tal vez esta es una de las etapas más operativas de la capacitación, ya que se refiere en gran medida a los aspectos de logística y ejecución de la capacitación misma.

Si bien ya se han mencionado anteriormente, algunas de las actividades en relación a la organización, ejecución y control, es conveniente revisar a detalle algunas de ellas.

Método de exposición

“Discusión, Explicación o demostración de habilidades, conocimientos y actitudes en forma científica y sistemática”

Existen diferentes métodos que se clasifican en colectivos e individuales. Por su economía y practicidad nos interesan los métodos colectivos, entre los más importantes tenemos:

Conferencia

Descripción: Una persona presenta en forma sistemática la información.

Ventajas: Presenta el máximo de información en un tiempo mínimo.

Hace posible el arreglo de ideas y materiales diversos en un sistema ordenado de pensamiento.

Limitaciones: No existe participación grupal, se tiene un punto de vista y un solo pensamiento. Esta influenciado fuertemente por la personalidad del expositor.

Curso

Descripción: Un experto o conocedor de la materia estructura un contenido y desarrolla a través de mismo conocimientos, actitudes, o habilidades.

Ventajas: Permite la interacción de los integrantes y acelera los procesos naturales de aprendizaje que se dan en la organización, de manera similar permite la instrucción de varios individuos a la vez y permite la utilización repetida de recursos.

Limitaciones: Regularmente de tiempo y algunos recursos materiales. No permite la atención individualizada y no todos los individuos poseen el mismo nivel de conocimientos.

Preguntas y respuestas

Descripción: Mediante una serie de preguntas se provocan las respuestas, usualmente se realiza de persona a persona.

Ventajas: Se combina fácilmente con otros métodos. Provee clarificación de la información para responder a necesidades específicas del capacitando o escucha.

Limitaciones: Puede ser vergonzoso y difícil para unos de los participantes, esto puede causar pérdida de interés.

Taller

Descripción: Es un evento netamente práctico con aplicación inmediata por parte de los participantes bajo la supervisión y dirección de un experto y si se precisa algunos monitores.

Ventajas: Facilita la formación de actitudes y conocimientos teóricos, así como la aplicación inmediata de la teoría y permite la mejora *in situ* de las conductas no adecuadas al desempeño.

Limitaciones: Grupos relativamente pequeños, recursos abundantes, tiempo relativamente corto, puede no registrarse algunas conductas inadecuadas a las tareas.

Discusión grupal

Descripción: El grupo comparte conocimiento, experiencia, opiniones, construyen ideas, evalúan y coordinan para poseer un acuerdo o procurarse una mejor comprensión de los asuntos tratados.

Ventajas: Provee un alto grado de interacción, interés e involucramiento.

Limitaciones: No prevé una información autorizada, no es útil en grupos muy grandes. Requiere de tiempo, paciencia y grupos muy maduros.

Debate

Descripción: Dos expositores bajo la dirección de un moderador, discuten dos puntos de vista o puesto relacionados a un sólo tópico o tema ante la audiencia.

Ventajas: Dan nitidez al tópico, mantiene el interés y clarifica la preguntas.

Limitaciones: Se convierte en una charla emocional y requiere de un moderador sumamente hábil para mediar las diferencias.

Conversaciones

Descripción: Dos personas de manera informal discuten ante la audiencia.

Ventajas: Provee información en un escenario informal añadiendo interés y un sentimiento emocional fortaleciendo la discusión.

Limitaciones: Requiere una cuidadosa planeación para evitar la desorganización o una personalidad dominante de los participantes.

Buzz Groups

Descripción: Un grupo grande dividido en grupos pequeños de cinco a ocho personas discuten tópicos particulares y reportan al grupo en general.

Ventajas: Promueve el entusiasmo y involucramiento así como la oportunidad de maximizar la discusión en un tiempo limitado.

Limitaciones: La discusión puede volverse caótica y fácilmente dominada por uno o dos integrantes del grupo. Requiere de líderes hábiles para manejar el proceso.

Seminario

Descripción: Su propósito es la investigación o estudio de temas o materias específicas, se realiza a través de la discusión y el análisis intragrupal.

Ventajas: Se genera un conocimiento multidisciplinario y más integral es una técnica grupal, se maximizan los recursos.

Limitaciones: Se precisa de tiempo, es necesario coordinar talentos y voluntades y precisa de una gran preparación, así como documentación y conocimiento por parte del facilitador, puede ser costosa.

La etapa de control es la última etapa del proceso de capacitación y podemos segmentar esa etapa en dos fases: El control operativo que se refiere al desempeño del proceso mismo y las posibles deficiencias que pudiera presentar, y el control estratégico donde se evalúan los resultados.

Es importante destacar que esta etapa nos permitirá determinar si realmente la capacitación como proceso educativo y de mejora conductual y profesional a tenido un impacto sensible en los procesos de la organización sean estos sociales y/o productivos.

El control operativo se refiere a los eventos y su desarrollo. Es decir, si los microprocesos de enseñanza se desarrollan conforme lo planeado.

El control estratégico se refiere al impacto en el desempeño de los capacitados así como su impacto en la sociedad y la productividad.

En el control operativo es necesario observar si se cumple con:

Medioambiente: Aulas, instalaciones y mobiliario (incluye los equipos).

Fases del evento: Presentación del evento, establecimiento de reglas y/o normas, facilidades en las instalaciones, establecimiento de rapport, etc.

Desempeño del instructor: Manejo del grupo, manejo de apoyos, conducción de las secciones, administración del tiempo, cierres, etc.

Conclusiones: En relación con el control estratégico uno de los indicadores más útiles son los costos de no calidad, es decir costos de incumplimiento.

Algunos de los productos relacionados con el control estratégico se presentan a continuación:

- El desempeño profesional y de desarrollo social de los capacitados.
- Muestrear grupos de trabajadores capacitados vs trabajadores no capacitados.
- Identificar necesidades no satisfechas.
- Establecer nuevas condiciones actuales y deseables.
- Determinar nuevos objetivos y metas.
- Reorientar la planeación de las acciones para su mejor operación.
- Conocer si realmente las entidades involucradas en este proceso son las ideales.

Todo proceso de capacitación es inicialmente un costo y posteriormente a la incrementarse la productividad se convierte una inversión.

Relacionado al establecimiento de los costos de este proceso es importante considerar los siguientes puntos:

- Sueldos y/u honorarios de los instructores
- Transportación y viáticos.
- Horas hombre invertidas en la capacitación.
- Horas hombre invertidas en la planeación.

225536

- Renta de equipos o instalaciones.
- Material didáctico.

Dentro de los controles sobre la capacitación está el reporte mensual de capacitación donde regularmente se deben considerar los rubros que se muestran a continuación:

Para capacitación interna:

- Sueldo del instructor.
- Renta de equipo y material didáctico.
- Reproducción de manuales.
- Elaboración de muestras, presentaciones y demostraciones o material didáctico.
- Papelería utilizada en el curso.
- Servicio de cafetería y/o refrigerios.
- Sueldo promedio de los participantes.

Para capacitación externa:

- Inscripciones y colegiaturas
- Transportación, hospedajes y alimentación.
- Honorarios del instructor.
- Transportación hospedaje y alimentación del instructor.
- Renta de instalaciones.
- Renta de equipo y material didáctico.
- Reproducción de manuales.
- Elaboración de muestras, presentaciones y demostraciones o material didáctico.

-
- Papelería utilizada en el curso.
 - Servicio de cafeterías y/o refrigerios.
 - Sueldo promedio de los participantes.

Finalmente un elemento que es indispensable considerar, es la memoria de cálculo, la cual es un instrumento indispensable para el control de la capacitación.

La memoria de cálculo deberá incluir:

- Fecha de inicio de la memoria de cálculo y fecha de conclusión.
- Número de participante que asistieron a eventos del área de referencia.
- Nombre del programa.
- Necesidad del área a que se refiera la memoria.
- Fecha de inicio del programa de capacitación.
- Fecha en que se concluye el último curso de capacitación que se imparte en dicha área.
- Niveles de personal capacitado.
- Cursos programados y realizados.
- Documentación integrada y analizada para el efecto.
- Observaciones aclaratorias necesarias.
- Firmas de los responsables del área y del capacitador.
- Precios del incumplimiento por falta de capacitación.

Desarrollo personal

Actualmente las organizaciones muestran un mayor interés en la planeación de la trayectoria de sus empleados.

Este aumento se ha visto impulsado por las ventajas que permite lograr. Entre las más importantes que se logran son:

- Desarrollo de los empleados con mayor potencial.
- Disminución de la tasa de rotación del personal.
- Mejor cobertura de las vacantes mediante promociones internas.

Para poner en práctica sus programas de planeación de carrera profesional y desarrollo de personal las organizaciones recurren a técnicas de información sobre oportunidades profesionales, programas de capacitación y desarrollo académico (carreras terminales o aplicación de créditos), asesoría, orientación profesional y retroalimentación.

Algunos de los elementos característicos de organización que desarrollan a su personal son:

- Información sobre oportunidades profesionales.
- Estrategias de apoyo a los programas de capacitación.
- Asesoría profesional.
- Evaluación de personal.

El desarrollo personal y profesional son frutos de la planeación de carrera y comprende los aspectos que apoyan a la consecución de los objetivos de la organización.

El desarrollo personal inicia en cada persona por su disposición a lograr ciertas metas y por la aceptación de responsabilidades que ello conlleva.

Cuando el personal se encuentra en esta etapa se pueden realizar acciones como las siguientes:

- Obtención de mejores niveles de desempeño.
- Relación mas estrecha con quienes toman las decisiones.
- Desarrollo de un sentimiento de lealtad a la organización.
- Recursos expertos en el campo.
- Oportunidades de progreso.

De hecho en esta etapa se conjugan tres elementos: reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo organizacional.

Al área de reclutamiento y selección le compete la selección e integración de la organización de personal con potencial de manera tal que puede desarrollarse dentro de la organización.

Al área de capacitación le compete proveer a estos elementos de la información y los eventos de desarrollo técnicos que le posibiliten su desarrollo como un continuo apoyo a su desempeño personal y profesional.

Finalmente al Desarrollo Organizacional le corresponde orientar a estos esfuerzos y proveer la oportunidades adecuadas para el mejor desempeño y permanencia de los individuos en el interior de la organización.

El desarrollo personal puede incluir también aspectos relacionados a:

- Control de peso.
- Control de adicciones.
- Manejo del *stress*.
- Relación familiar.
- Desarrollo de la inteligencia emocional.

- Acondicionamiento físico.
... y algunos otros.

Su evaluación es consistente al desempeño del personal en cuanto a su ejercicio profesional, si bien en algunas organizaciones se llegan a evaluar aspectos sociales, personales e incluso intrafamiliares.

CAPITULO 2

SEGURIDAD E HIGIENE

Seguridad en el trabajo

“Es el conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos y establecer las medidas para prevenir los accidentes de trabajo”⁷.

La seguridad en el trabajo es responsabilidad tanto de las autoridades como de los empleadores y los trabajadores.

Los riesgos de trabajo de acuerdo con el art. 473 de la Ley Federal del Trabajo, son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

Prevención de accidentes de trabajo

Los accidentes de trabajo⁸ se pueden prevenir realizando una vigilancia constante, tanto sobre las condiciones inseguras que existen en el ambiente de trabajo, como de los actos inseguros de los trabajadores.

Otra función muy importante que debe realizar la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, consiste en comprobar que la maquinaria, el equipo y las instalaciones de la empresa, así como el equipo de protección personal de los trabajadores, se encuentren en buenas condiciones para asegurar la realización del trabajo dentro de las máximas condiciones de seguridad. Esta actividad puede ser hecha

⁷ Instituto Mexicano del Seguro Social. (1980). Lecturas en materia de Seguridad Social. México: Centro de Documentación IMSS.

también por técnicos en la materia o bien por el propio trabajador, y generalmente recibe el nombre de supervisión de la seguridad.

Con base en lo que establece el Reglamento General de Seguridad e Higiene en el trabajo, en su art. 208, estas acciones deben ser realizadas en forma complementaria por las Comisiones Mixtas en Seguridad e Higiene, los servicios preventivos de Medicina del Trabajo y los de Seguridad e Higiene.

Lugar de trabajo

El lugar de trabajo no es solamente el local cerrado de la fábrica o negociación, sino cualquier otro lugar, incluyendo la vía pública, que use el trabajador para realizar una labor de la empresa, así como cualquier medio de transporte que utilice para ir de su domicilio al centro de trabajo y de éste a su domicilio.

Causas de accidentes de trabajo

En los accidentes de trabajo intervienen varios factores. Entre éstos, las llamadas causas inmediatas, que pueden clasificarse en dos grupos:

1. Condiciones inseguras: son las causas que se derivan del medio en que los trabajadores realizan sus labores (ambiente de trabajo), y se refieren al grado de inseguridad que pueden tener los locales, la maquinaria, los equipos y los puntos de operación.

⁸ Art. 474. LFT: “toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo”.

2. Actos inseguros: son las causas que dependen de las acciones del propio trabajador y que pueden dar como resultado un accidente.

Condiciones inseguras más frecuentes

Las condiciones inseguras mas frecuentes son:

- Estructuras o instalaciones de los edificios y locales impropriadmente diseñadas, construidas, instaladas o deterioradas.
- Falta de medicinas de prevención y protección contra incendios.
- Instalaciones en la maquinaria o equipo impropriadmente diseñadas, construidas, armadas o en mal estado de mantenimiento.
- Protección inadecuada, deficiente o inexistente en la maquinaria, en el equipo o en las instalaciones eléctricas.
- Herramientas manuales, eléctricas, neumáticas y portátiles defectuosas o inadecuadas.
- Equipo de protección personal defectuoso, inadecuado o faltante.
- Falta de orden y limpieza.
- Avisos o señales de seguridad e higiene insuficientes o faltantes.

Lo que debe supervisar la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene

Se recomienda supervisar lo siguiente:

- Condiciones de los locales de trabajo: techos, paredes, pisos, patios, rampas, escaleras, escaleras fijas, pasadizos, vías, plataformas elevadas, salidas normales y de emergencia.

- Sitios de trabajo con temperaturas extremas, mal iluminados o mal ventilados.
- Medidas para prevenir incendios.
- Aislamiento de los materiales inflamables o explosivos de las fuentes de calor o ignición.
- Equipos y sistemas para combatir incendios; funcionamiento y mantenimiento.
- Maquinaria, equipo, herramientas, instalaciones eléctricas, mecánicas e hidráulicas (funcionamiento, mantenimiento, guardas y protecciones).
- Vehículos en el interior del centro de trabajo y vialidad.
- Manejo, transporte y almacenamiento de materiales diversos o de sustancias inflamables, combustibles, explosivos, corrosivos, irritantes o tóxicas.
- Presencia de contaminantes.
- Dotación, estado y uso de equipos de protección personal.
- Estado del orden y la limpieza.
- Aglomeración de maquinaria, equipos o trabajadores.
- Objetos mal colocados o estibados.
- Fugas de lubricantes, agua, sustancias químicas, etc.
- Disponibilidad de servicios para los trabajadores.
- Avisos y señales de prevención de riesgos en el trabajo.
- Botiquín de primeros auxilios.

Actos inseguros mas frecuentes

Los actos inseguros mas frecuentes que los trabajadores realizan en el desempeño de sus labores son:

- Llevar a cabo operaciones sin previo adiestramiento.
- Operar equipos sin autorización.
- Ejecutar el trabajo o velocidad no indicados.
- Bloquear o quitar dispositivos de seguridad.
- Limpiar, engrasar o reparar la maquinaria cuando se encuentra en movimiento.
- Trabajar en maquinaria parada sin que haya aviso de que se encuentre energizada.
- Trabajar en líneas o equipo eléctrico energizado.
- Viajar sin autorización en vehículos o mecanismos.
- Transitar por áreas peligrosas.
- Sobrecargar plataformas, carros, etc.
- Usar herramientas inadecuadas.
- Trabajar sin protección en lugares peligrosos.
- No usar el equipo de protección indicada.
- Hacer bromas en el sitio de trabajo.

Tipos de accidentes de trabajo más frecuentes

Los mas frecuentes son:

- Golpeado por o contra...
- Atrapado por o entre...
- Caída en el mismo nivel.
- Caída a diferente nivel.
- Resbalón o sobreesfuerzo.
- Exposición a temperaturas extremas.
- Contacto con corriente eléctrica.

225536

- Contacto con objetos o superficies con temperaturas muy elevadas que puedan producir quemaduras .
- Contacto con sustancias nocivas, tóxicas, cáusticas o de otra naturaleza, que provoquen daños en la piel o en la membranas mucosas, o bien se introduzcan al organismo a través de las vías respiratorias, digestiva o por la piel, y que den lugar a intoxicaciones agudas o muerte.
- Asfixia por inmersión (ahogados)
- Mordedura o picadura de animales.

Supervisión de la seguridad

La supervisión, como una actividad planeada, sirve para conocer oportunamente, los riesgos a que están expuestos los trabajadores, antes de que ocurra un accidente o una enfermedad de trabajo que pueda provocar una lesión o la pérdida de la salud del trabajador.

La supervisión debe hacerse, de acuerdo con las necesidades en forma periódica (diaria, semanal o por lo menos mensual) y siguiendo una guía que contenga los puntos por comprobar que debe complementarse en cada supervisión, con la observación de otros detalles importantes.

Las actividades de supervisión pueden ser realizadas diariamente por el trabajador, comprobando el supuesto específico que el medio ambiente, la maquinaria, las herramientas y el equipo de protección personal que debe usar durante la jornada no representen un peligro para él ni para las personas que se encuentren a su alrededor.

La Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, con base en lo que establece el Reglamento General de Seguridad e Higiene en el trabajo⁹, debe realizar, cuando menos una vez al mes, la supervisión en su centro de trabajo para reunir la información sobre las condiciones de seguridad e higiene y los posibles riesgos en el trabajo, con el propósito de prevenirlos.

Después de hacer su recorrido de supervisión, la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene levantará el acta correspondiente, que debe contener la información reunida y las proposiciones de medidas para mejorar la seguridad e higiene y prevenir lo riesgos.

La acción que corresponde a la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, después de haber hecho el recorrido, es analizar las observaciones o información que se hayan reunido y proponer las medidas para la prevención de los riesgos de trabajo encontrados. Con este fin, sesionará cuando menos una vez al mes y levantara acta de cada sección, en la cual se pondrá la información relativa a los siguientes puntos:

- a) Conclusiones que resulten de la visita realizada.
- b) Resultados de las observaciones hechas y de las medidas propuestas para el control de los riesgos.
- c) Actividades educativas realizadas

Se incluirán también los resultado obtenidos en relación con los puntos del acta anterior, comentando la forma en que se ha dado solución a los aspectos tratados. En el caso de que hubiesen quedado problemas sin resolver, deberán hacerse nuevas recomendaciones a los patrones para lograr su atención.

⁹ Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (1995). Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo. México: STPS

El resultado mas importante de la supervisión será aquel que contribuya a mejorar las condiciones de seguridad e higiene y , por lo tanto, a disminuir los riesgos en el centro de trabajo¹⁰.

Acto inseguro

Los factores principales que pueden dar origen a un acto inseguro son:

1. La falta de capacitación y adiestramiento para el puesto de trabajo, el desconocimiento de las medidas preventivas y accidentes laborales y la carencia de hábitos de seguridad en el trabajo.
2. Características personales: la confianza excesiva, la aptitud de incumplimiento a normas y procedimientos de trabajo establecidos como seguros, los atavismos y creencias erróneas acerca de los accidentes, la irresponsabilidad, la fatiga y la disminución por cualquier motivo de la habilidad para el trabajo.

Durante el recorrido se deben observar las acciones que ejecuta el trabajador para desempeñar su labor, determinando si se están realizando actos inseguros.

Al identificar cualquier acto inseguro se deberá tomar nota para establecer, a través de quien corresponda, las medidas necesarias para prevenirlo.

Las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene tiene la responsabilidad que se establece en el art. 509 de la Ley Federal del trabajo:

“...Investigar las causas de los accidentes y enfermedades, proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan”.

¹⁰ Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo, artículo 209.

Los accidentes de trabajo deben ser investigados porque solamente si se conocen las causas que lo produjeron es posible evitar que se repitan. Esto se puede lograr aplicando las medidas preventivas convenientes estableciendo las normas jurídicas adecuadas.

Todos los accidentes deben ser calificados usando procedimientos estadísticos que permitan comparar la información y conocer su importancia. Los métodos estadísticos mas usados son los índices de frecuencia y gravedad de los accidentes.

El responsable de dar aviso sobre los accidentes de trabajo es el patrón. La Ley Federal del Trabajo en su art. 504, fracción V establece, entre otras, las siguiente obligación a los patronos:

“Dar aviso escrito a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, al Inspector del Trabajo y a la Junta de Conciliación Permanente o a la de Conciliación y Arbitraje, dentro de las 72 horas siguientes de los accidentes que ocurran, proporcionando los siguientes datos y elementos:

- a) Nombre y domicilio de la empresa;
- b) Nombre y domicilio del trabajador, así como su puesto o categoría y el monto de su salario;
- c) Lugar y hora del accidente, con expresión sucinta de los hechos;
- d) Nombre y domicilio de las personas que presenciaron el accidente; y ,
- e) Lugar en que se presta o haya prestado atención médica al accidentado.”

Así mismo, el patrón debe dar aviso al Instituto Mexicano del Seguro Social, de conformidad con lo dispuesto en el art. 58 de la Ley de Seguro Social .

Accidente de trabajo

Es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se presente .

Quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que se produzcan al trasladarse al trabajador directamente en su domicilio a lugar del trabajo y de éste a aquél. (art. 474 de la Ley Federal del Trabajo).

El orden y la limpieza en la prevención de los accidentes de trabajo son de gran importancia, ya que la falta de orden y limpieza en los centros de trabajo puede llegar a ser la causa de un accidente, especialmente en los siguientes tipos: incendios, explosiones, contacto con corriente eléctrica, golpeado por, caídas, resbalones y sobreesfuerzos.

Así, con el orden y la limpieza a parte de la prevención de los riesgos de trabajo, se obtiene un ambiente más agradable para el desarrollo de las actividades laborales.

Para lograr la participación de los trabajadores en la prevención de los accidentes de trabajo es necesario que reciban la siguiente información:

- Políticas de la empresa sobre seguridad e higiene.
- Proceso de trabajo, materias primas usadas, y productos elaborados por la empresa.
- Adiestramiento sobre los procedimientos de trabajo seguros.
- Agentes a que están expuestos los trabajadores, tanto en el aspecto de accidentes como de enfermedades de trabajo.

- Métodos de prevención de los riesgos existentes y uso de equipo de protección personal.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Uso de extintores e hidrantes (tipos, localización, alarmas, etc) y formas de proceder en caso de incendio.
- Salidas de emergencia
- Tipos de accidentes que ocurren con mas frecuencia en la empresa.
- Primeros auxilios y localización de botiquines.

La labor educativa es muy importante para crear y aumentar en los trabajadores el conocimiento sobre la prevención de los accidentes, así como de los hábitos y costumbres relacionados con la misma, esta labor puede llevarse a cabo mediante la capacitación y el adiestramiento.

Por otro lado, es necesario que se haga también una labor educativa dirigida a los patronos en el mismo sentido y, además, sobre las pérdidas en la producción ocasionadas por los riesgos en el trabajo y la posibilidad de reducirlas mediante la prevención de los mismos.

Equipo de Protección

El equipo de protección personal es un conjunto de aparatos y accesorios fabricados especialmente para ser usados en diversas partes del cuerpo con el fin de impedir las lesiones y enfermedades causadas por los agentes a los que están expuestos los trabajadores. Es imposible que el equipo de protección personal dé una seguridad total al trabajador, por lo que se habrá de tomar en cuenta los riesgos que no pueden ser evitados mediante su uso y ver la mejor manera de prevenirlos.

El Reglamento General de Seguridad y Higiene en el Trabajo establece que los patrones tienen la obligación de dar el equipo de protección personal necesario para prevenir los daños a la integridad física, a la salud y a la vida de los trabajadores, y éstos deben usarlos invariablemente en los casos que se requiera (Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo, art. 159, 160 y 161).

El equipo de protección personal más usado es el siguiente:

- a) Protección de la cabeza.
- b) Protección de los oídos.
- c) Protección de la cara y los ojos.
- d) Protección de las vías respiratorias.
- e) Protección del cuerpo y los miembros.

Higiene

Es la disciplina que estudia y determina las medidas para conservar y mejorar la salud, así como para prevenir las enfermedades.

La higiene en el trabajo es la parte de la higiene general que busca conservar y mejorar la salud de los trabajadores en relación con la labor que realizan. Su propósito es el de reconocer, evaluar y controlar aquellos factores que se generan en el lugar de trabajo y que pueden generar alteraciones en la salud.

La higiene en el trabajo abarca:

- a) El ambiente laboral, las condiciones del lugar donde se trabaja.
- b) El trabajador, la relación con el medio y los hábitos personales.

Se deben reconocer los agentes contaminantes (humos, gases, etc.) que resultan del proceso de trabajo y de las condiciones del ambiente en que se desenvuelven los trabajadores. Por tanto, se recomienda patrones y trabajadores que aconsejados por diferentes especialistas estudien las características del lugar o ambiente y apliquen sus recomendaciones para mejorarlas. También cada determinado tiempo debe vigilarse la salud de los trabajadores para que no contraigan ninguna enfermedad de trabajo o, si la adquieren, que ésta pueda detectarse y controlarse desde su inicio.

De acuerdo con el art. 475 de la Ley Federal del Trabajo, "enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios".

Los factores que intervienen en las enfermedades de trabajo se pueden incluir en tres grupos:

- a) Los que corresponden a los agentes contaminantes que resulten del proceso de trabajo.
- b) Los que se relacionan con las condiciones en las que el trabajador realiza sus labores.
- c) Los que derivan del ambiente en que se encuentra el trabajador.

Cuando la temperatura es muy alta o muy baja y el trabajador está expuesto a ella durante un periodo relativamente largo, la defensa del organismo es vencida.

Estas enfermedades se pueden prevenir:

- a) Evitando, hasta donde sea posible, la existencia de temperaturas altas o bajas en el lugar de trabajo.

- b) Evitando la exposición de los trabajadores a temperaturas altas por periodos prolongados.

Entre las situaciones del ambiente que favorecen las enfermedades de trabajo se encuentran:

- a) La iluminación inadecuada.
- b) La ventilación inadecuada.
- c) El ruido excesivo.
- d) Las temperaturas extremas.
- e) El desaseo y el desorden.

Los mecanismos son:

- a) Contacto del agente causal con el organismo humano.
- b) La forma de entrada o vía de introducción del agente contaminante en el organismo humano.
- c) Intensidad del contacto o acción continuada por periodos prolongados.
- d) Toxicidad, virulencia o grado de intensidad, según se trate de agentes químicos, biológicos o físicos, respectivamente.

Las enfermedades de trabajo mas comunes son las que resultan de exposición a temperaturas extremas, al ruido excesivo y a polvos, humos, vapores o gases.

Para que los trabajadores puedan ayudar a prevenir las enfermedades deben:

- a) Usar adecuadamente el equipo de protección personal.
- b) Someterse a exámenes médicos iniciales y periódicos.
- c) Vigilar el tiempo máximo a que pueden estar expuestos a cierto tipo de contaminantes.

- d) Conocer las características de cada uno de los contaminantes y las medidas para prevenir su acción.
- e) Mantener ordenado y limpio su lugar de trabajo.
- f) Informar sobre las condiciones anormales en el trabajo y en su organismo.

El trabajador debe saber cómo prevenir las enfermedades de trabajo porque, si cada uno está consciente del riesgo a que está expuesto y capacitado en las medidas para la prevención de enfermedades, reaccionará en forma acertada y procurará que los riesgos sean menores.

La investigación es indispensable, ya que solo conociendo en qué sitio de trabajo la exposición produce estas enfermedades y sus causas, se podrán dictar las medidas que la higiene recomienda para prevenir cualquier daño al trabajador.

Para saber que existe una enfermedad de trabajo se requiere:

- a) Hacer un estudio al enfermo.
- b) Analizar el tiempo que estuvo expuesto el trabajador a los agentes que le produjeron la enfermedad.
- c) Analizar la información complementaria de gabinete y laboratorio.

La responsabilidad de esta investigación corresponde al servicio preventivo médico del trabajo, que, junto con las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, buscará lograr la mejor concepción del problema y así proponer las medidas más convenientes. Siempre que exista un trabajador con una enfermedad de trabajo debe formarse un expediente clínico que contenga todos los datos que se refieran a su enfermedad, este debe integrarse a un archivo que permita registrar las enfermedades de trabajo ocurridas y hacer las notificaciones científicas interesadas a las autoridades de trabajo.

225536

Funciones de las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene

- a) De acuerdo con el art. 509 de la Ley Federal del Trabajo, la función consiste en investigar las causas de las enfermedades de trabajo, proponer medidas para prevenirlas y vigilar que estas medidas se cumplan, todo esto de acuerdo con las características del sitio de trabajo de que se trate. Con esto queda claro que el tratamiento de las enfermedades corresponde exclusivamente al médico, quien deberá dictar las medidas que estime necesarias para atender al paciente en la enfermería o trasladarlo al hospital.

- b) Otra función de las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene consiste en orientar a los trabajadores en relación con los aspectos de higiene. La información a los trabajadores debe contener el riesgo al que están expuestos y capacitarlos en las medidas preventivas correspondientes, pues de esta manera colaborarán con la Comisión para controlar el riesgo y compartirán la responsabilidad de mantener la higiene en el sitio de trabajo. A este respecto la Comisión debe dar a los trabajadores una información totalmente real, no incompleta ni dudosa, para evitar interpretaciones erróneas.

CAPITULO 3

PROCESO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN

Objetivo

Aplicar correctamente los nuevos criterios y disposiciones legales que regulan la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores a fin de cumplir oportunamente ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

I. Marco Legal de la Capacitación en México

Antecedentes

Capacitación es el proceso de adquisición, actualización o desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño de una función laboral o conjunto de ellas.

En la Ley Federal del Trabajo en sus artículos 3, 7 y 32, principalmente, se establece la obligación de los patrones de capacitar a sus trabajadores.

En el artículo 153-A a la X, de la Ley Federal del Trabajo, se establecen las condiciones generales que regulan la administración de la capacitación de los trabajadores en los centros de trabajo.

Procedimientos administrativos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Los procedimientos se pueden consultar en el acuerdo por el cual se fijan criterios generales y se establecen los formatos correspondientes para la realización de

tramites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación con fecha 18 de abril de 1997. (entrando en vigor el 19 de julio de 1999)

Los aspectos que regulan este acuerdo son:

- Artículo 1°. Integración y funcionamiento de Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.
- Artículo 2°. Registro y aplicación del plan y programas dirigidos a los trabajadores.
- Artículo 3°. Expedición de constancias de habilidades laborales, y registro de listas de constancias.
- Artículo 4°. Registro de agentes capacitadores externos.
- Artículo 5°. Formatos para presentar información ante la STPS.

II. Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento

Es el grupo de trabajo responsable de vigilar en cada empresa la implantación y ejecución de la Capacitación y Adiestramiento, así como su congruencia con las necesidades de los trabajadores y de la empresa.

Se integra de manera bipartita y paritaria, es decir, con el mismo número de representantes tanto por parte del patrón como de los trabajadores.

Debe hacerse constar su constitución en el formato **DC-1**, por primera y única vez. Se llenará un formato por cada comisión que exista en la empresa. Este formato deberá mantenerse en archivos internos.

Las bases de funcionamiento de la Comisión Mixta deben establecerse por escrito, incluyendo principalmente el periodo de duración en el cargo de sus integrantes y la periodicidad de las reuniones ordinarias.

El motivo de la reunión de la Comisión Mixta es:

- Actualizar integrantes.
- Revisar el plan y los programas de capacitación, o las modificaciones realizadas al mismo.
- Autenticar constancias de habilidades laborales.

Por cada reunión de la Comisión se elaborará un acta, la cual debe incluir como mínimo la siguiente información:

- Fecha y lugar de la reunión.
- Carácter de la reunión, si es ordinaria o extraordinaria.
- Orden del día.
- Acuerdos tomados.
- Firma de los asistentes.

Estas actas deberán mantenerse en archivos internos durante 12 meses.

Las *subcomisiones* son extensiones de las Comisiones Mixtas que se integran cuando patrones y trabajadores lo juzgan conveniente, según las necesidades de la empresa, en razón del número de establecimientos, de sus características tecnológicas, o de la cantidad de trabajadores.

III. Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento

La capacitación es el conjunto de acciones de entrenamiento orientadas a satisfacer las necesidades de formación, actualización o desarrollo de los trabajadores de la empresa.

Los requisitos que deben reunir los Planes y Programas de Capacitación son:

- Deben considerar los requisitos del artículo 143-Q de la Ley Federal del Trabajo.
- Deben responder a las necesidades de capacitación y Adiestramiento de todos los puestos y niveles existentes en la empresa.

Para poder registrar el Plan ante la STPS se presenta una autorización en el formato **DC-2**, y se obtiene el acuse de recibo que extiende la STPS, para anexarlo a los registros internos. Este trámite se realiza en el D.F., en las oficinas de la Dirección General de Capacitación y Productividad de la STPS.

El contenido del Plan que se mantendrá en los archivos internos deberá contener:

- Objetivos del Plan de Capacitación y su alcance.
- Programas que integran el Plan.
- Objetivos, contenidos y duración en horas de los cursos que conforman cada programa.
- Número de registro de la STPS de los agentes capacitadores externos.
- Calendarización de los eventos de capacitación y relación del personal al cual van dirigidos.

IV. Constancias de habilidades laborales

Es el documento que acredita la capacitación que un trabajador recibe como resultado de la aprobación de los cursos que forman parte de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la empresa.

La constancia de habilidades laborales debe ser elaborada por la entidad instructora, la empresa o instructores externos en el formato **DC-3**. Sólo podrán expedir constancias de habilidades laborales los instructores externos que cuenten con registro que exige la STPS.

Procedimiento para la expedición de constancias:

- Son autenticadas (firmadas) por los representantes de la Comisión Mixta.
- Se entregan en original a los trabajadores en un plazo máximo de 20 días después de haber concluido el curso o programa.
- La copia de acuse de recibo de la constancia de habilidades, entregada al trabajador, se debe mantener en registros internos durante 12 meses.

La STPS verifica que se cumple con la obligación de capacitar a los trabajadores a través del registro de la lista de las constancias expedidas a los trabajadores en el formato **DC-4** en las oficinas de la STPS.

Las listas se deben registrar durante los primeros 20 días del mes de enero, o bien conforme se cumplan las etapas del Plan de Capacitación. Para facilitar su presentación, se pueden anexar al formato, las listas de constancias expedidas a cada trabajador en un diskette de 3 ½ , en formato de block de notas. Se deben conservar estas listas y el acuse de recibo que expide la STPS, solo durante el periodo que dura el plan de Capacitación que es 4 años como máximo.

V. Visitas de inspección de la STPS en materia de Capacitación

Lo que motiva una visita de inspección por parte las autoridades de la STPS es:

- Inspeccionar las condiciones generales de Seguridad e Higiene.
- Inspeccionar específicamente el cumplimiento de las obligaciones patronales de brindar capacitación a sus trabajadores.
- Incumplimiento de dichas obligaciones e irregularidades en las condiciones de trabajo.

Se notifica mediante oficio entregado en el propio domicilio de la empresa, con acuse de recibo, en fecha anterior a la visita.

Los que atienden la visita de inspección en el centro de trabajo son:

- El representante legal, quien debe mostrar el poder notarial respectivo e identificación.
- El Secretario General del Sindicato con su respectiva identificación (en caso de haberlo).
- Los representantes de las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene: acreditaciones e identificaciones.
- Los representantes de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento: acreditaciones e identificaciones.
- Dos testigos de asistencia: identificaciones y domicilios.

Los documentos que se tienen que presentar para desahogar una visita de inspección depende del carácter de la visita, es decir, si es específica de capacitación o de condiciones generales de Capacitación e Higiene.

Una vez que ha concluido la visita de inspección se levanta el acta circunstanciada, en la que se asientan los resultados de la inspección, describiendo detalladamente los hechos y señalando las infracciones en las que se haya incurrido.

Antes de concluir el levantamiento del acta, el inspector dará el uso de la palabra a las partes que hayan intervenido, con el fin de que manifiesten los argumentos que a su derecho convengan.

Hecho esto, el inspector procede a leer el acta, solicita las firmas y entrega una copia de la misma, con lo cual se dará por terminada la visita de inspección.

En caso de incurrir en infracciones la SPTS entrega a la empresa vía un Inspector la notificación de emplazamiento, en la que se establece el plazo para que la Empresa acredite por escrito el cumplimiento de las infracciones incurridas.

En caso de que la Empresa no atienda y dé solución a las infracciones, será la Dirección General de Asuntos Jurídicos, de la STPS, la que determine la multa o sanción que ameriten las infracciones en las que se haya incurrido.

CAPITULO 4

METODO

Sujetos

No se utilizó muestreo, ya que se trabajo con toda la población del Almacén.

Puestos Administrativos:

- 5 Asistentes administrativos.
- 1 Gerente.
- 1 Mensajero.
- 2 Recepcionistas.
- 2 Secretarias.

Puestos Operativos:

- 22 Auxiliares de almacén.
- 2 Ayudantes de almacén.
- 2 Empacadores.
- 4 Auxiliares de Intendencia.
- 2 Jefes.

Instrumentos

Se utilizó como instrumento de recopilación de información a la encuesta o cuestionario, la cual se basó en 33 reactivos o preguntas, aplicados a una muestra de 43 personas, que como base tenían que dar información de puesto, departamento, edad y sexo. (Ver encuesta en anexos)

Procedimiento

Las encuestas fueron realizadas a todo el personal del Almacén (puestos Administrativos y Operativos).

El cuestionario fue aplicado de una manera sencilla en donde sólo se tenía que leer cuidadosamente cada pregunta y contestar de manera positiva o negativa según fuese el caso.

El tiempo de resolución del cuestionario se contemplo de 15 minutos, este tiempo fue solicitado previamente al departamento de Recursos Humanos asignándose día y hora para su aplicación.

Antes de repartir las encuestas a los trabajadores, se les explico cual era la finalidad del cuestionario y de la investigación. Así como, la aclaración de dudas que pudieran surgir para cada pregunta del cuestionario.

Durante el tiempo de contestación no se presentó ningún problema relevante.

Definición de variables

La variable independiente es la necesidad de seguridad e higiene subjetiva de los trabajadores de la empresa, y nuestra variable dependiente es el resultado de los cuestionarios aplicados a los trabajadores del Almacén.

CAPITULO 5

RESULTADOS

Del instrumento

Se eliminaron los reactivos 10, 12, 16, 17, 21, 23 y 24; ya que no existe información significativa para nuestro análisis.

El sexo y la edad de los encuestados no arrojan información significativa o relevante que afecten la interpretación de la investigación, es decir, no es importante el sexo y la edad de los encuestados.

Los puestos fueron divididos para un mejor análisis e interpretación de resultados en administrativos y operativos.

En el reactivo 1, el 43.33% de administrativos contestó que sí y, el 42.86% del personal operativo también contestó que sí, por lo tanto, el 86.19% del total de la muestra ha sufrido algún accidente de trabajo.

En el reactivo 2, el 46.67% del personal administrativo y el 44.64% del personal operativo contestaron que sí, haciendo un total del 91.31% del total de la muestra, lo que significa que se han sufrido enfermedades ocasionadas por actividad laboral.

En el reactivo 3, el 98.21% del total de la muestra asegura que se cuenta con servicio médico en su lugar de trabajo.

En el reactivo 4, el 69.29% de la muestra, con 30% de personal administrativo y 39.29% de personal operativo concluyen que saben cómo prevenir un accidente de trabajo, lo cual no es congruente con los resultados obtenidos del reactivo 1,

en el que una mayoría de la muestra responde que ha sufrido accidentes de trabajo.

En el reactivo 6, la respuesta es positiva, ya que el 96.67% del total de la muestra contesta que saben utilizar sus herramientas de trabajo.

En el reactivo 7, el 79.52% del total de la muestra responden que creen que laboran con condiciones inseguras en su lugar de trabajo, del cual el 42.86% es personal operativo.

En el reactivo 8, el 87.98% del total de la muestra, teniendo porcentajes similares el personal administrativo y operativo, responden que existen medidas de protección y prevención contra incendios en su lugar de trabajo.

En el reactivo 9, el 88.21% del total de la muestra con un 40% administrativos y un 48.21% operativos responden que conocen la ubicación de los extinguidores en su lugar de trabajo.

En el reactivo 11, el 64.17% del personal responden saber que hacer en caso de incendio, de este porcentaje el 37.50% es personal operativo.

En el reactivo 14, el 70.83% del total de empleados en porcentajes similares administrativos y operativos responden saber que hacer en caso de sismo.

En el reactivo 31, el 81.315 del total de la muestra con una mayoría significativa en personal operativo responden que existe ruido excesivo en su lugar de trabajo.

En los reactivos 5, 13, 15, 22, 25, 27, 28, 29, 30 y 32; las respuestas corresponden a los resultados negativos del total de la muestra, es decir, en el reactivo 5, la mayoría responde que no existen Comisiones Mixtas de Seguridad e

Higiene; en el reactivo 13, responden que no hay suficientes avisos y señales de Seguridad e Higiene; en el reactivo 15 la mayoría responde que no existen salidas de emergencia; en el reactivo 22, la mayoría responde que no se realizan simulacros en caso de incendio o sismo; en el reactivo 25, la mayoría responde que no tienen conocimiento en Primeros Auxilios; en el reactivo 27, la mayoría responde que no existen o no conocen políticas sobre Seguridad e Higiene; en el reactivo 28, la mayoría responde no conocer el Reglamento Interior de Trabajo de la empresa; en los reactivos 29 y 30, la mayoría responde que no utiliza equipo de protección personal y que no se necesita equipo de protección para alto riesgo; finalmente en el reactivo 32, la mayoría responde que no se le practicó ningún examen médico al ser contratado por la empresa.

Por lo tanto podemos concluir que se encuentra información altamente relevante para la investigación en los siguientes reactivos:

En el reactivo 4, se observó que el personal operativo aparentemente tiene mayor conocimiento de cómo prevenir un accidente de trabajo.

(O=39,29, A=30,00; $\chi^2 = 4.05$; $p < ,05$)

En el reactivo 9, se observó que el personal operativo aparentemente conoce más la ubicación de los extinguidores.

(O=48,21, A=40,00; $\chi^2 = 6.49$; $p < ,05$)

En el reactivo 11, se observó que el personal operativo aparentemente sabe que hacer en caso de incendio.

(O=37,50, A=26,67; $\chi^2 = 5.10$; $p < ,05$)

225536

En el reactivo 31, se observó que dentro del área de trabajo del personal operativo existe un porcentaje mayor de ruido excesivo.

(O=44,64, A=36,67; $\chi^2 = 4.19$; $p < ,05$)

CAPITULO 6

ANÁLISIS

A través de la aplicación del cuestionario se pudieron establecer las necesidades subjetivas básicas de la empresa, las cuales sirven de base para llevar a cabo un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades en Seguridad e Higiene del personal operativo y administrativo del Almacén de la empresa.

En base a lo anterior las necesidades serían las siguientes:

- 1) Capacitar al personal para la creación y manejo de Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene.
- 2) Capacitar al personal en la correcta señalización, utilización e interpretación de avisos y señales en Seguridad e Higiene.
- 3) Informar al patrón y al personal de la necesidad e importancia que tienen las salidas de emergencia y de su correcta ubicación.
- 4) Capacitar al personal en acciones preventivas en caso de sismo o incendio a través de simulacros.
- 5) Capacitar al personal en conocimientos de primeros auxilios a través de prácticas y cursos.
- 6) Crear y dar a conocer políticas sobre seguridad e higiene.
- 7) Actualizar y dar a conocer el Reglamento Interior de Trabajo.
- 8) Capacitar al personal en la importancia y correcta utilización del equipo de protección por mínimo que éste sea.

- 9) Concienciar al patrón y al trabajador de la importancia que tiene el practicar exámenes médicos al inicio de la relación laboral y preventivos.

- 10) Capacitar al personal en cómo prevenir enfermedades y/o accidentes de trabajo.

Por lo que una vez identificadas las necesidades subjetivas del personal en cuanto a Seguridad e Higiene, se confirma la hipótesis de la necesidad de crear e implantar un Programa de Capacitación en Seguridad e Higiene para el personal de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

- Rodríguez, M. (1997). **Administración de la capacitación**. México: Diana.
- Werther, W. (1991). **Administración de personal y recursos humanos**". México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. (1993). **Administración de personal**. México: Prentice Hall.
- Hernández, S. (1986). **Administración de personal**. México: Iberoamericana.
- Chiavenato, I. (1994). **Administración de los Recursos Humanos**. México: Mc Graw Hill.
- French, L. (1991). **Administración de personal: desarrollo de recursos humanos**. México: Limusa.
- Beyer, J. (1982). **Capacitación y adiestramiento en el trabajo: ensayos para la consolidación de un sistema**. México: Emipres.
- Siliceo, A. (1973). **Capacitación y desarrollo de personal**. México: Limusa.
- Constitución política de los estados unidos mexicanos**. Art. 123 fracción XIII, XIV, XV. (1999), México. Ediciones quinto sol.
- Mendieta, R. (1980). **Derecho social**. México: Porrúa Hnos.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (1999). **Disposiciones legales y administrativas referentes a la capacitación y el adiestramiento**. México. STPS.
- De la Cueva, M. (1972). **El nuevo derecho mexicano del trabajo**. México: Porrúa Hnos.
- Romo, A. (1997). **La constitución hoy**. México: P y V editores.
- Cavazos, b. (1978). **Ley federal del trabajo tematizada**. México: Trillas.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (1999). **Ley Federal del Trabajo**. México. STPS.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (1980). **Lecturas en materia de Seguridad Social**. México: Centro de Documentación IMSS.

Pinto, R. (1995). **Proceso de capacitación**. México: Diana.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (1995). **Reglamento General de Seguridad e Higiene en el Trabajo**. México: STPS.

Simonds, H. & Grimaldi, J. (1991). **Seguridad industrial: su administración**. México: Alfaomega.

ANEXOS

ENCUESTA

PUESTO:
DEPARTAMENTO:

EDAD:
SEXO:

1. ¿Has sufrido algún accidente de trabajo?
SI NO
2. ¿Has sufrido alguna enfermedad ocasionada por tu actividad laboral?
SI NO
3. ¿Cuentas con un servicio médico en tu lugar de trabajo?
SI NO
4. ¿Sabes cómo prevenir un accidente de trabajo?
SI NO
5. ¿Existen Comisiones Mixtas en Seguridad e Higiene en tu lugar de trabajo?
SI NO
6. ¿Sabes utilizar tus herramientas de trabajo?
SI NO
7. ¿Crees que laboras con condiciones inseguras en tu lugar de trabajo?
SI NO
8. ¿Existen medidas de prevención y protección contra incendios en tu lugar de trabajo?
SI NO
9. ¿Conoces la ubicación de extinguidores en tu lugar de trabajo?
SI NO
10. ¿Sabes utilizar los extinguidores?
SI NO
11. ¿Sabes que hacer en caso de un incendio?
SI NO
12. ¿Existen avisos o señales de seguridad e higiene en tu lugar de trabajo?
SI NO

13. Si existen avisos o señales de seguridad e higiene, ¿éstos son suficientes?

SI NO

14. ¿Sabes que hacer en caso de sismo?

SI NO

15. ¿Existen salidas de emergencia en tu lugar de trabajo?

SI NO

16. ¿Consideras que la iluminación en tu lugar de trabajo es la adecuada?

SI NO

17. ¿Consideras que la ventilación en tu lugar de trabajo es la adecuada?

SI NO

18. ¿Hay botes para basura en tu lugar de trabajo?

SI NO

19. ¿Existen suficientes botes de basura en tu lugar de trabajo?

SI NO

20. ¿Existe botiquín de primeros auxilios en tu lugar de trabajo?

SI NO

21. ¿Has recibido algún adiestramiento para realizar adecuadamente tu trabajo?

SI NO

22. ¿Se han realizado simulacros en caso de incendio o sismo en tu lugar de trabajo?

SI NO

23. ¿Existen baños para hombres y para mujeres en tu lugar de trabajo?

SI NO

24. ¿Conoces los números de emergencia a los que puedes acudir en caso de emergencia?

SI NO

25. ¿Tienes conocimiento en primeros auxilios?

SI NO

26. ¿Existe orden y limpieza en tu lugar de trabajo?

SI NO

27. ¿Existen políticas sobre seguridad e higiene en tu lugar de trabajo?
SI NO

28. ¿Conoces el Reglamento Interior de Trabajo de la empresa?
SI NO

29. ¿Utilizas algún equipo de protección personal?
SI NO

30. ¿Consideras que tu trabajo requiere de equipo de protección personal?
SI NO

31. ¿Consideras que existe ruido excesivo en tu lugar de trabajo?
SI NO

32. ¿Al ser contratado por la empresa se te practicó algún examen médico?
SI NO

33. ¿Se realizan exámenes médicos periódicos en la empresa?
SI NO



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
INFORME SOBRE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA
DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO
Formato DC-1

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA			
Nombre o razón social			
Registro Federal de Contribuyentes		Registro patronal del I.M.S.S.	
- -		-	
Calle		No. Ext.	No. Int. Colonia
Localidad		Código postal	Municipio o delegación política
Entidad federativa		Teléfono (s)	
Actividad específica o giro			
Número de trabajadores de la empresa	Tipo de contrato		
	Individual <input type="checkbox"/>	Colectivo <input type="checkbox"/>	Ley <input type="checkbox"/>

DATOS DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO			
Número de establecimientos en que rige */	Número de integrantes	Fecha de constitución	Año Mes Día
Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.			
_____ Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa			
Lugar y fecha de elaboración de este informe			
_____			Año Mes Día

*/ Asentar en el reverso de esta forma el domicilio, R.F.C. y registro del I.M.S.S. de los establecimientos en los que rige la comisión.

NOTAS

- Llenar un formato por cada comisión mixta que exista en la empresa
- Llenar a máquina o con letra de molde
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE RIGE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Número consecutivo	Domicilio	Registro Federal de Contribuyentes	Registro patronal del I.M.S.S.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
PRESENTACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y
ADIESTRAMIENTO
Formato DC-2

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA			
Nombre o razón social			
Registro Federal de Contribuyentes		Registro patronal del I.M.S.S.	
Calle		No. Ext.	No. Int. Colonia
Localidad	Código postal	Municipio o delegación política	
Entidad federativa	Teléfono (s)		
Actividad específica o giro			
Número de trabajadores de la empresa	Tipo de contrato		
	Individual <input type="checkbox"/>	Colectivo <input type="checkbox"/>	Ley <input type="checkbox"/>
Fecha de celebración o revisión del Contrato Colectivo o Contrato Ley			Año Mes Día

INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN Y LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO			
Objetivos del plan de capacitación Señalar del 1 al 5 en orden descendente de importancia		Modalidad de la capacitación Marcar con una X la modalidad correspondiente	
Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades	<input type="checkbox"/>	Plan y programas específicos de la empresa	<input type="checkbox"/>
Proporcionar información de nuevas tecnologías	<input type="checkbox"/>	Planes y programas comunes de un grupo de empresas	<input type="checkbox"/>
Preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación	<input type="checkbox"/>	Sistema general de una rama de actividad económica	<input type="checkbox"/>
Prevenir riesgos de trabajo	<input type="checkbox"/>		
Incrementar la productividad	<input type="checkbox"/>		
Número de establecimientos en los que rige el plan */	Periodo de vigencia del plan		
	Año Mes Día	Año Mes Día	
Número de etapas del plan	Del	al	
LA EMPRESA DECLARA QUE TIENE EN REGISTROS INTERNOS, A DISPOSICIÓN DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, LA INFORMACIÓN SOBRE EL NOMBRE, OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y LOS PUESTOS A LOS QUE ESTÁN DIRIGIDOS.			
Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.			
Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa			
Lugar y fecha de elaboración de este informe			
Año Mes Día			

*/ Asentar en el reverso de esta forma el domicilio, R.F.C. y registro del I.M.S.S. de los establecimientos en los que rigen el plan y los programas de capacitación.

NOTAS

- Llenar a máquina o con letra de molde
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE RIGEN EL PLAN Y LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Número consecutivo	Domicilio	Registro Federal de Contribuyentes	Registro patronal del I.M.S.S.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
**SOLICITUD DE REGISTRO DE SISTEMA GENERAL DE CAPACITACIÓN Y
ADIESTRAMIENTO**
Formato DC-2B

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE			
Nombre o razón social de la asociación empresarial			
Calle	No. Ext.	No. Int.	Colonia
Localidad	Código postal	Municipio o delegación política	
Entidad federativa		Teléfono (s)	
Nombre del sistema general			

Hoja de

DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS GENERALES DEL SISTEMA	
Nombre del programa	Contenido temático

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

Nombre y firma del representante legal de la asociación empresarial que solicita el registro del sistema general

Lugar y fecha de elaboración de esta solicitud

Año Mes Día

NOTAS

- Anexar el número de hojas que sea necesario. Solamente deberá asentarse la firma en la última hoja que se presente.
- Llenar a máquina o con letra de molde
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

