

88/202

3  
29



**UNIVERSIDAD ANAHUAC**

VINCE IN BONO MALUM

**ESCUELA DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION**

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**ESTUDIO SOBRE CURSOS DE  
CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO EN  
EMPRESAS DEL AREA METROPOLITANA DE  
LA CIUDAD DE MEXICO**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

SEMINARIO DE INVESTIGACION

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACION

PRESENTAN

ELEANA ROSAURA ALVAREZ DEL CASTILLO PONZANELLI  
MONICA BARRAGAN COBIAN  
ALEJANDRA DÍAZ RIVERO

**MEXICO 1986.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**I N D I C E**

	PAGS.
I. PROLOGO	2
II. INTRODUCCION	4
CAPITULO I.	
PLANEACION DE LA INVESTIGACION	
1.1. OBJETIVOS	7
1.1.1. Objetivo General	7
1.1.2. Objetivos Especificos	7
1.2. HIPOTESIS	7
1.2.1. Hipótesis Alternativa	8
1.2.1.1. Variable Dependiente	8
1.2.1.2. Variable Independiente	8
1.3. PROBLEMA	8
1.4. DELIMITACION DEL UNIVERSO	11
1.4.1. Delimitacion Temporal	11
1.4.2. Delimitacion Espacial	11
1.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	15
1.5.1. Instrumento de Prueba	15
1.5.1.1. Aplicaciones y Limitaciones del Cuestionario	22
CAPITULO II.	
BASES TEORICAS	
2.1. ASPECTOS CONCEPTUALES	26

2.1.1.	Empresa	26
2.1.1.1.	Empresa Privada	26
2.1.1.2.	Empresa Pública	27
2.1.2.	Capacitación	27
2.1.3.	Adiestramiento	28
2.2.	DESARROLLO DEL ADIESTRAMIENTO EN EL PUESTO	28
2.3.	SISTEMAS DE CAPACITACION	31
2.3.1.	Unidades Administrativas Internas encargadas de la capacitación	32
2.3.2.	Etapas de la capacitación	33

## CAPITULO III.

INVESTIGACION DE CAMPO: 500 EMPRESAS MAS IMPORTANTES A CRITERIO DE EXPANSION.

3.1.	TABULACION Y GRAFICAS DE RESULTADOS	36
3.2.	INTERPRETACION Y CONCLUSIONES	64

## CAPITULO IV.

INVESTIGACION DE CAMPO: EMPRESAS QUE PERTENECEN A AMECAP (ASOCIACION MEXICANA DE CAPACITACION DE PERSONAL, A.-C.)

4.1.	TABULACION Y GRAFICAS DE RESULTADOS	69
------	-------------------------------------	----

	PAGS.
4.2. INTERPRETACION Y CONCLUSIONES	97
CAPITULO V.	
INVESTIGACION DE CAMPO: EMPRESAS PER- TENECIENTES A NAUCALPAN, TLALNEPANTLA, CUAUTITLAN Y TULTITLAN.	
5.1. TABULACION Y GRAFICAS DE RESULTADOS	103
5.2. INTERPRETACION Y CONCLUSIONES	130
CAPITULO VI.	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. COMPARACION DE RESULTADOS CONTRA HI- POTESIS	135
6.2. CONCLUSIONES GENERALES	135
6.3. RECOMENDACIONES	138
BIBLIOGRAFIA	141

## PROLOGO

El Factor Humano es cimiento y motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. El hombre es y continuará siendo el activo más valioso de una empresa.

Por ello, la Ciencia de la Administración de Personal ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de las empresas, cuya reconocida importancia ha dado origen a recientes disposiciones especiales dentro de nuestra Legislación Laboral Vigente.

La presente investigación se dirige a Despachos de Consultoría, a Centros de Enseñanza Especializados y a Universidades que deseen implementar cursos y especialidades que tengan demanda en el mercado.

Queremos agradecer en forma muy especial al Lic. Alfonso Verdusco Dávila, titular del presente estudio, por su valiosa dirección durante la investigación.

De igual forma, a todas aquellas personas que de una u otra manera, permitieron que la realización de este estudio fuese posible.



## INTRODUCCION

En el estudio que se presenta se dan a conocer dentro de las áreas de Producción, Finanzas, Administración, Recursos Humanos, Ventas y Computación, los cursos de capacitación y adiestramiento que imparten empresas que se encuentran en la zona Metropolitana de la Ciudad de México.

La organización de dicho estudio consta de siete capítulos:

El primero, se refiere a la planeación de la Investigación.

Las Bases Teóricas se definen en el segundo capítulo, en donde aparecen los principales conceptos que integran esta investigación, con el fin de que dichos términos queden comprendidos lo mejor posible.

Los capítulos tercero, cuarto y quinto, se refieren a la investigación de campo; la cuál consiste en analizar la muestra de:

- Las 500 empresas más importantes a criterio de Expasión.
- Empresas pertenecientes a AMECAP (Asociación Mexicana de Capacitación de Personal, A.C.)

**Capítulo I**  
**PLANEACION DE LA INVESTIGACION**

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 OBJETIVO GENERAL

Conocer las áreas que requieren de capacitación y adiestramiento, así como las áreas que se encuentran saturadas de dichos cursos, en empresas que se encuentran en la zona Metropolitana de la Ciudad de México.

### 1.1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Conocer los temas de los cursos de capacitación y adiestramiento que se imparten en las empresas.
- Definir con qué regularidad se imparten dichos cursos.
- Determinar si las necesidades de capacitación y adiestramiento se encuentran cubiertas.

## 1.2 HIPOTESIS

Capacitar es ofrecer una oportunidad a los que nos rodean, obteniendo una doble satisfacción, de contribuir a mejorar el nivel de vida y aumentar la productividad en las empresas, sobre la base de una inversión redituable a corto plazo.

### 1.2.1 HIPOTESIS ALTERNATIVA

A un incremento de cursos de capacitación y adiestramiento, un mayor incremento en la optimización de aprovechamiento de los recursos de la empresa.

#### 1.2.1.1 VARIABLE DEPENDIENTE

El incremento en la productividad y aprovechamiento de los recursos.

#### 1.2.1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

La capacitación debe ser un proceso que se lleve a cabo en forma --  
contínua y constante.

### 1.3 PROBLEMA

En México la obligación que tienen los patrones para capacitar a su personal es exactamente igual para todas las empresas, sin que influya ni la rama de actividad económica, ni el tamaño. El hecho de que las empresas cuenten con la posibilidad de presentar los planes y -- programas de capacitación y adiestramiento, de manera conjunta, ya sea para toda una rama industrial o para un grupo de empresas, no modifica, de manera alguna, dicha obligación. En consecuencia, la empresa tiene que adiestrar y capacitar al total de personal, en los -

términos que define la Ley Federal del Trabajo.

En México la mayoría de las empresas son pequeñas y medianas; existe un porcentaje muy reducido de grandes empresas. Esta situación influye necesariamente en la forma, tanto cuantitativa como cualitativa, en que se cumplen las obligaciones en la materia que nos ocupa.

En el Diario Oficial del 9 de enero de 1978, el apartado "A" del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se adicionó y sufrió modificaciones; siendo la principal:

"Las empresas cualquiera que sea su actividad estarán obligadas a -- proporcionar a sus trabajadores, capacitación y adiestramiento para el trabajo". La Ley Reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos, conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dicha obligación .

Artículo 3° Ley Federal del Trabajo.

"El trabajo es un derecho y un deber social, no es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidades de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia".

"Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores".

Se vive un momento social, en el cual se presenta una oportunidad de ser mejor y lograr que la gente de alrededor alcance un mayor nivel socio-cultural.

A los empresarios, se les presenta la oportunidad de lograr por medio de la capacitación, que su personal se integre a la Empresa, incrementándose la productividad.

Al mencionar capacitación se debe pensar en términos de oportunidad, que el empresario proporciona al trabajador para capacitarse y un derecho del trabajador de utilizar esta oportunidad.

El empresario ha tenido siempre la obligación moral de capacitar al trabajador.

Que no se ha hecho, es cierto. Sin embargo, debe considerarse que las reglas morales, existen en función a la época histórica, a la necesidad y a las costumbres que rigen a la Sociedad.

Conviene analizar, no el pasado, sino el presente, el actual clima social existente. El hombre ya no se estratifica por títulos nobiliarios, ya no existe el rechazo por diferencias económicas. Ahora el hombre vale como ser humano, así como por su capacidad generadora de satisfactores. El ser humano ha dejado de ser algo mas que un productor o un consumidor, puesto que cuenta con los instrumentos --

indispensables para conocerse, para conocer la realidad en que forma parte y para actuar consciente y creadoramente en función de una interacción entre su actividad y su ambiente. Esto solo se alcanza, - cuando se lleva a cabo una formación integral que comprenda el desarrollo de toda la personalidad del hombre.

La capacitación constituye un factor de progreso y representa el medio más eficaz para adaptarse a los cambios que genera la realidad social.

#### 1.4 DELIMITACION DEL UNIVERSO

##### 1.4.1 DELIMITACION TEMPORAL

La investigación se realizó durante el año de 1985.

##### 1.4.2 DELIMITACION ESPACIAL

Para poder llevar a cabo este trabajo, el Universo fué dividido en tres partes que son:

- En primer lugar las 500 empresas más importantes a criterio de la Revista Expansión.

Se eligió esta revista ya que año con año publica a las 500 empresas



más importantes utilizando el criterio de ventas.

Dichas empresas se localizan en toda la República Mexicana pero para efectos de ésta investigación se eligieron empresas que se encuentran en el área Metropolitana de la Ciudad de México.

Las empresas analizadas que pertenecen a este bloque son:

Aeronaves de México, S.A.

Desc, S.A. de C.V.

I B M

Grupo Industrial Bimbo, S.A.

El Puerto de Liverpool, S.A.

Industrias Nacobre, S.A. de C.V.

Editorial Diana, S.A.

Organización Roberts, S.A. de C.V.

Bicicletas de México, S.A. de C.V.

Productos Pélikan, S.A.

Industrias Martín, S.A.

Honey Well, S.A. de C.V.

Ola Polanco, S.A.

Sanitaria Mexicana, S.A.

Editorial Limusa, S.A. de C.V.

Porcelanite, S.A.

Memorex, S.A. de C.V.

- En segundo lugar se analizó la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal, A.C. (AMECAP)

Las empresas analizadas que pertenecen a este bloque son:

Banca Serffin, S.N.C.

Banco Continental Ganadero, S.A.

Bancrecer, S.N.C.

Banpafs, S.N.C.

Banco Nacional de México (BANAMEX)

Multibanco Comermex

Banco B.C.H.

Banco Mexicano Somex

Banca Confia, S.N.C.

Banco Nacional de Crédito Rural

Banco Obrero, S.A.

Bancomer, S.A.

Banco de México, S.A.

Cemento Cruz Azútl

Carnation de México, S.A. de C.V.

Cervecería Moctezuma, S.A.

- En tercer lugar considerando la importante industrialización en zonas conurbanas a la Ciudad de México, se eligieron empresas pertenecientes a Naucalpan, Tlanepantla, Cuautitlán y Tultitlán.

Las empresas analizadas que pertenecen a este bloque son:

E M Industrias Metalúrgicas, S.A.  
Laminadora de Aluminio, S.A.  
A P de México, S.A.  
Duroplast, S.A. de C.V.  
Encajes Mexicanos, S.A.  
Fábrica de Brochas Perfect, S.A. de C.V.  
Laboratorios Bristol de México, S.A. de C.V.  
Laboratorios Hormona, S.A.  
Panam de México, S.A. de C.V.  
Productos Lorein de México, S.A. de C.V.  
Productos Químicos Alen, S.A.  
Richardson Vicks, S.A. de C.V.  
Searle de México, S.A. de C.V.  
Taylor Instrument, S.A. de C.V.  
A B Chance de México, S.A. de C.V.  
Aditivos Mexicanos, S.A.  
Dow Química Mexicana, S.A. de C.V.  
Dupont, S.A. de C.V.  
Face, S.A.  
Gabriel de México, S.A.  
Mafz Industrializado Conasupo  
Roberto Diner y Compañía, S.A.  
Silicatos y Derivados, S.A.

Vidrieria los Reyes, S.A.

Altos Hornos de México, S.A.

Cfa. Hulera Goodyear Oxo, S.A.

## 1.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El presente estudio es una investigación exploratoria de mercado en cuanto a los cursos de capacitación y adiestramiento que imparten las organizaciones económicas. Por lo tanto, la base del trabajo se sustentará en una amplia investigación de campo en empresas que dado el Universo, se han escogido al azar.

Por ser un estudio de carácter exploratorio la investigación documental es el entendimiento de los conceptos que se han de manejar a lo largo del presente trabajo.

El hecho de ser tres integrantes para este estudio, parte del arduo trabajo que representa la investigación de campo y es así -- que en espera de la obtención de información veraz, oportuna y -confiable se decidió trabajar por espacio de siete meses en la -recopilación de datos para la integración de información.

### 1.5.1 INSTRUMENTO DE PRUEBA

## CUESTIONARIO

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

RAZON SOCIAL \_\_\_\_\_

GIRO \_\_\_\_\_

DOMICILIO \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRE \_\_\_\_\_

PUESTO \_\_\_\_\_

TELEFONO \_\_\_\_\_

INFORMACION DE LA EMPRESA

NUMERO DE EMPLEADOS \_\_\_\_\_

NUMERO DE OBREROS \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR \_\_\_\_\_

FECHA DE LA ENTREVISTA \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_

DURACION DE LA ENTREVISTA \_\_\_\_\_

1) EN QUE AREAS DE LA EMPRESA Y SOBRE QUE TEMAS ESPECIFICOS IMPAR--

## TEN CURSOS DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

AREAS	TEMAS CONCRETOS

NOTA: SI NO IMPARTEN ESTOS CURSOS FAVOR DE PASAR A LA PREGUNTA No. 12

## 2) LOS CURSOS SE REALIZAN:

A) DENTRO DE LA EMPRESA? \_\_\_\_\_

B) FUERA DE LA EMPRESA? \_\_\_\_\_

C) DENTRO DEL HORARIO DE TRABAJO? \_\_\_\_\_

A QUE HORAS? \_\_\_\_\_

D) FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO? \_\_\_\_\_

A QUE HORAS? \_\_\_\_\_

SABADOS? \_\_\_\_\_

3) CUANDO LOS CURSOS SE REALIZAN FUERA DE LA EMPRESA, EN QUE LUGAR -  
SE IMPARTEN?

A) UNIVERSIDADES: \_\_\_\_\_ CUALES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

B) EMPRESAS: \_\_\_\_\_ CUALES : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

C) CENTROS ESPECIALIZADOS: \_\_\_\_\_ CUALES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

D) OTROS : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4) LOS INSTRUCTORES O CAPACITADORES SON:

INTERNOS: \_\_\_\_\_ EXTERNOS : \_\_\_\_\_

5) SI LOS INSTRUCTORES SON INTERNOS ¿ USTEDES LOS CAPACITAN ?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EN DONDE : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6) TIENEN USTEDES PLANES ANUALES DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

QUIENES LOS ELABORAN ?

INTERNAMENTE: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

EXTERNAMENTE: \_\_\_\_\_

7) PODRIA INDICARNOS DE QUE MONTO ES SU PRESUPUESTO PARA ESTA ACTIVIDAD?

(CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO): \$ \_\_\_\_\_

Y SI SE INCREMENTA ANUALMENTE, EN QUE PORCENTAJE: \_\_\_\_\_ %

8) A QUE NIVELES DE LA ORGANIZACION SE IMPARTEN LOS CURSOS?

A) OBREROS: \_\_\_\_\_

B) EMPLEADOS: \_\_\_\_\_

C) EJECUTIVOS: \_\_\_\_\_

D) DIRECTIVOS: \_\_\_\_\_

E) OTROS: \_\_\_\_\_

9) CON QUE REGULARIDAD SE IMPARTEN LOS CURSOS DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO? (MARQUE CON UNA CRUZ)

NIVEL	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	OTRO
OBREOS					
EMPLEADOS					
EJECUTIVOS					
DIRECTORES					
OTROS					



10) EXISTEN EN SU EMPRESA PROGRAMAS FORMALES O INTEGRADOS DE CAPACITACION?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

O SIMPLEMENTE SE REALIZAN EN BASE A LAS NECESIDADES QUE SE VAN PRESENTANDO?

---



---



---

11) EN LA ACTUALIDAD TIENEN USTEDES CUBIERTAS SUS NECESIDADES DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO?

---



---



---

TIENEN PROBLEMAS EN ALGUNA(S) AREA(S) PARA CONSEGUIR INSTRUCTORES O CAPACITADORES QUE IMPARTAN DICHOS CURSOS?

AREA	TIPO DE PROBLEMA

NOTA: LAS SIGUIENTES PREGUNTAS SON PARA LAS EMPRESAS QUE NO IMPARTEN ESTE TIPO DE CURSOS.

- 12) POR QUE NO SE IMPARTEN CURSOS DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO?

---

---

---

- 13) SI EXISTIERAN ESTOS CURSOS ¿EN QUE AREAS LES GUSTARIA QUE SE IMPARTIERAN?

---

---

---

- 14) QUIEN LES GUSTARIA QUE LOS IMPARTIERAN?

- A) UNIVERSIDADES: \_\_\_\_\_
- B) EMPRESAS: \_\_\_\_\_
- C) CENTROS ESPECIALIZADOS: \_\_\_\_\_
- D) OTROS: \_\_\_\_\_

### 1.5.1.1. APLICACIONES Y LIMITACIONES DEL CUESTIONARIO

Para realizar la presente investigación se llevó a cabo un muestreo experimental mediante la aplicación de un cuestionario piloto para así obtener el cuestionario definitivo que se aplicó a la muestra.

La forma en que se llevo a cabo la obtención de información para la aplicación de los cuestionarios consistió en:

- Para las 500 empresas más importantes a criterio de la Revista Expansión se consiguieron los teléfonos en la Sección Amarilla
- Para obtener los datos de las empresas que se encuentran localizadas en los municipios de Naucalpan, Tlalnepantla, Cuautitlán y Tultitlán se recurrió a la AIEM (Asociación de Industriales del Estado de México), lugar en el que se obtuvieron direcciones y teléfonos.
- Los datos de las empresas pertenecientes a AMECAP (Asociación Mexicana de Capacitación de Personal, A.C.), se obtuvieron del directorio de dicha organización. En este directorio obtuvimos teléfonos, direcciones y la persona a quien se tenía que dirigir.

Durante la aplicación del cuestionario, no todas las empresas mostraron el mismo interés por ayudar, por lo que en algunos casos se pre-

sentaron ciertos problemas.

A veces la persona indicada para proporcionar la información no se encontraba en esos momentos en su oficina o se encontraba fuera de la ciudad, por lo que se necesitó recurrir a la empresa en más de una ocasión.

Hubo quienes dijeron que estaban demasiado ocupados para contestar el cuestionario o que la información era confidencial.

En otras ocasiones algunas dijeron que por falta de tiempo solamente lo podían contestar por teléfono. En estos casos se hizo énfasis en la importancia que tenía el que entendieran perfectamente el sentido de la pregunta, ya que era más fácil la explicación de persona a persona que por medio del teléfono.

Hubo dos o tres ocasiones en que se hizo la cita y la persona que iba a proporcionar la información se presentaba con tanta prisa que no contestaba el cuestionario como se hubiera deseado.

Es importante destacar que las limitaciones expuestas anteriormente se presentaron en muy pocos casos.

Por otro lado la pregunta siete del cuestionario que trata sobre el presupuesto destinado a la capacitación no será considerada ni tabu-

lada ya que no fué contestada por la mayoría de las empresas. Esto se debió a que la información era considerada confidencial. La pregunta diez en donde se investiga si existen programas formales o integrados de capacitación o se realizan en base a las necesidades que se presentan, tampoco será considerada ni tabulada ya que los resultados obtenidos en la pregunta seis eliminan ésta pregunta.

Las preguntas doce, trece y catorce se eliminan ya que los resultados no son reelevantes porque fueron contestadas por muy pocas empresas. No se consideran ni se tabulan.

**Capítulo II**  
**BASES TEORICAS**

## 2.1 ASPECTOS CONCEPTUALES

### 2.1.1 EMPRESA

Sociedad industrial o mercantil. Unidad económica en la que se desenvuelve el proceso productivo; en ésta se combinan los factores productivos para conseguir un producto que obtenga el máximo beneficio económico o social según el caso. En las empresas capitalistas la actividad se dirige hacia la maximización del beneficio, es decir a la diferencia entre los ingresos y los costos. (1)

#### 2.1.1.1 EMPRESA PRIVADA

La empresa privada se caracteriza por la libertad de acción del empresario en los métodos productivos, aunque sometido a ciertas limitaciones referentes a la naturaleza del producto, condiciones laborales, etc. Los bienes y servicios que producen están destinados a un mercado, la reacción del cual es un elemento de riesgo de la gestión de la empresa; las relaciones de la empresa con los demás se rigen en cierta forma mas o menos amplia por la competencia. (2)

---

(1) Enciclopedia Salvat Diccionario. Salvat Editores, S.A. Tomo V P. 1173

(2) Enciclopedia Salvat Diccionario. Salvat Editores, S.A. Tomo V P. 1173

### 2.1.1.2 EMPRESA PUBLICA

Son entidades dependientes del Estado, que tienen como función la regulación del mercado en áreas prioritarias o estratégicas. Estas empresas se integran conforme al Derecho Público y se rigen por la Ley de Entidades Paraestatales, publicada en 1986.

Dentro del grupo de empresas públicas se encuentran a los Organismos Descentralizados, a las Empresas de Participación Estatal Mayoritaria, a las Empresas de Participación Estatal Minoritaria, a los Fideicomisos Públicos y a las Sociedades Nacionales de Crédito.

Además cumplen con objetivos sociales como son: La distribución de productos básicos, el mantenimiento de la planta productiva y el nivel de empleo.

### 2.1.2 CAPACITACION

"La capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa orientada hacia un cambio en los conocimientos habilidades y actitud del colaborador (su desarrollo como ser)". (3)

---

(3) Siliceo, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Limusa. México, 1986. 2a. Edición. P. 20



### 2.1.3 ADIESTRAMIENTO

Es el conjunto de procesos sistematizados por medio de los cuales se intentará modificar conocimientos, destrezas y habilidades de los hombres para hacerlos más eficientes y efectivos en el desempeño de su oficio (su desarrollo de capacidades del hacer). (4)

### 2.2 DESARROLLO DEL ADIESTRAMIENTO EN EL PUESTO

El supervisor enseña a un trabajador las tareas de su puesto de manera paulatina, certifica que se vayan logrando los objetivos de aprendizaje y utiliza para tales efectos la maquinaria, el equipo y los materiales con los que realiza sus labores.

El objetivo del aprendizaje es básicamente de tipo psicomotriz, implican habilidades manuales, aunque se pueden lograr algunos objetivos cognoscitivos, poco complejos.

Destinatarios.- Obreros, desde los no calificados hasta los especializados y en algunos casos, empleados. Este método es individual. La enseñanza de una operación específica puede implicar un lapso muy breve (5-10 minutos) o extenderse a media hora, en tanto que la rela-

---

(4) Marroquin Quintana, J. Capacitación a Trabajadores. Ediciones Gernica. México, D.F. P. 51

tiva al puesto completo puede incorporar, en períodos espaciados, --  
varias semanas.

+ Requisitos.- Contar con un técnico, trabajador o supervisor que--  
domine la operación y que conozca esta modalidad de la capacitación.

+ Ejecución.- El adiestramiento en el puesto comprende 4 grandes --  
etapas: Preparación; Presentación; Ejecución y, Seguimiento. Todas--  
ellas son igualmente importantes y deben cubrirse secuencialmente para--  
lograr los resultados deseados.

- Preparación.- El Instructor hace que el trabajador se sienta cómo--  
de, define el adiestramiento que dará; averigua lo que el trabajador--  
sabe de la operación que se enseñará; se gana el interés del trabaja--  
dor; cuida la posición, mientras que el participante, escuche contes  
ta y pregunta.

- Presentación.- El Instructor explica y demuestra simultáneamente --  
la operación tal como desea que la realice el trabajador; demuestra y  
explica cada uno de los pasos; pide al trabajador que explique; resu--  
me la operación completa a ritmo normal y aclara las dudas que aún --  
tenga el trabajador; y el participante únicamente observa y pregunta.

- Ejecución.- El Instructor pide que la persona realice la operación;  
solicita que repita la operación y explique los puntos clave; confir--

ma la comprensión, verifica el aprendizaje inicial de la operación.- El participante analiza la operación, hace nuevamente la operación, responde al interrogatorio y ejecuta la operación y atiende las observaciones.

- Seguimiento.- El Instructor deja sólo al trabajador; designa algún auxiliar; estimula al trabajador hacer preguntas; continúa con supervisión normal. El participante realiza la operación a solas; escucha y continúa con su trabajo, interroga y expone verbalmente la forma en que hace su trabajo; hace su trabajo ordinario y atiende las indicaciones del supervisor.

La naturaleza de la operación y las características del participante determinarán la duración de las distintas fases, e incluso que algunas de ellas se omitan.

Consolidar en la actividad cotidiana las operaciones que se han enseñado, significa el último esfuerzo por lograr los niveles de desempeño que se desean.

Para que este método dé los resultados esperados es indispensable preparar:

- . El sitio donde se llevará a cabo el adiestramiento.
- . La maquinaria, el equipo, la herramienta y los materiales --

que se usarán.

La operación que se enseñará y, en caso de que sean varias, - una programación tentativa de las fechas en que se cubrirán.-

(5)

### 2.3 SISTEMAS DE CAPACITACION

- La capacitación en aulas: Es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializado; - conocida también como capacitación residencial o colectiva.

- La capacitación en el trabajo: Entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser -- concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento - permanente. La ayuda de los instructores del centro de capacitación- es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe - tener al respecto; en síntesis, todo jefe debe ser líder en materia - de capacitación y desarrollo.

- Entrenamiento o capacitación individual: El entrenamiento indivi- dual: El entrenamiento individual intenta proporcionar a una sola -- persona los conocimientos, experiencias y habilidades que son neces-

---

(5) Mendoza Nuñez, Alejandro. La Capacitación Práctica en las Organi- zaciones. Editorial Trillas. México, 1985. Primera Edición. -- Pags. 42 a 47.

rios para que desempeñe mejor su puesto.

- Capacitación Externa: Debido a las limitaciones que una empresa puede tener, se piensa que ésta no es autosuficiente, y que requerirá la ayuda de otras instituciones educativas para responder a sus necesidades, por tanto envían a sus empleados a tomar cursos fuera. (6).

### 2.3.1 UNIDADES ADMINISTRATIVAS INTERNAS ENCARGADAS DE LA CAPACITACION.

En cuanto a la organización interna y ubicación de un departamento de capacitación dentro de la empresa se desprende lo siguiente:

La Función Educativa forma parte de la administración de personal, y debemos entenderla como una de sus mas importantes unidades de trabajo. Ahora bien, lo que importa es que, ya sea por medio del responsable de la función personal o del encargado directo de capacitación, el presidente, director general o gerente general de una organización quede enterado, oportunamente y con toda la objetividad del caso, respecto de las investigaciones, objetivos y resultados de la Función Educativa. Lo anterior, en virtud de que los asesores de personal y entrenamiento tienen información que puede afectar subs-

---

(6) Siliceo, Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal. Edición Límusa. México, 1986. 2a. Edición. Pags. 26 y 27.

tancialmente a la organización, pues al hablar de la moral alta o baja del personal y por tanto de su alta o baja productividad, se está refiriendo a aspectos de importancia básica y es por esto que sólo el líder de la empresa debe tomar directamente decisiones en estos casos. (7)

### 2.3.2 ETAPAS DE LA CAPACITACION

- Investigación para determinar las necesidades reales o que deban satisfacerse a corto, mediano y largo plazo: Previsión.
- Una vez señaladas las necesidades que han de satisfacerse, fijar los objetivos que se deban lograr: Planeación.
- Definir qué contenidos de educación son necesarios, es decir, qué temas, qué materiales y áreas deben ser cubiertos en los cursos.
- Señalar la forma y método de instrucción ad hoc para el curso.
- Una vez determinado el contenido y forma realizado el curso, se deberá evaluar.

---

(7) Siliceo, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Limusa. México, 1986. 2a. Edición. Pags. 26 y 27.

- El seguimiento o continuación de la capacitación. (8)

---

(8) Siliceo, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Limusa, México, 1986. 2a. Edición. P. 20

**CAPITULO III**

**INVESTIGACION DE CAMPO:**

**500 EMPRESAS MAS IMPORTANTES A CRITERIO DE EXPANSION**

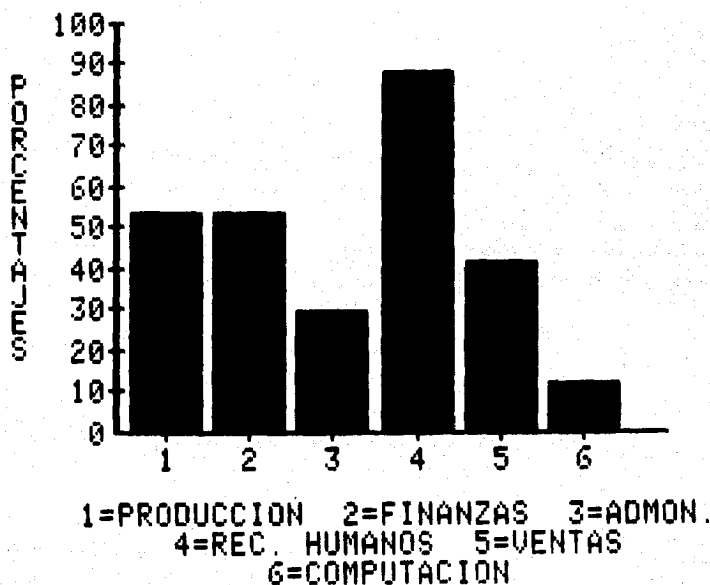


### 3.1 TABULACION Y GRAFICAS DE RESULTADOS

## 1. EN QUE AREAS DE LA EMPRESA Y SOBRE QUE TEMAS ESPECIFICOS IMPARTEN CURSOS DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

	PRODUCCION	FINANZAS	ADMINISTRACION	RECURSOS HUMANOS	VENTAS	COMPUTACION
1.	PROGRAMAS DE FORMACION DE TECNICO DE AVION	PRECUPUESTOS, AUDITORIA OPERATIVA Y FINANCIERA	FORMACION DE MANEJO INTERMEDIOS, ALTA DIRECCION	TECNICAS DE IMPLEMENTACION DE PROGRAMAS, ANALISIS DE FACTIBILIDAD		
2.				RELACIONES HUMANAS		PRINCIPIOS BASICOS PROGRAMACION
3.		CONTABILIDAD			CAPACITACION DE VENDEDOR EN EL AREA DE SERVICIO	
4.	PRODUCCION, BODEGAS	FINANZAS	ADMINISTRACION	RECURSOS HUMANOS	VENTAS, ELEMENTOS BASICOS PARA VENDEDORES	
5.			DESARROLLO ADMINISTRATIVO	IMPLEMENTACION DE POLITICAS ORGANIZACIONALES, FUNCIONES DE SUPERVISOR	EL VENDEDOR, LA PROFESION DEL NEGOCIO	
6.			DESARROLLO ADMINISTRATIVO EN EL SUPERVISOR	DESARROLLO DE HABILIDADES DEL OPERADOR		
7.	TECNICAS	PRINCIPIOS BASICOS DE FINANZAS		MOTIVACION, COMUNICACION, LIDERAZGO		
8.				RELACIONES HUMANAS, CAPACITACION AL SUPERVISOR	TECNICAS DE VENTA, PSICOLOGIA EN CUANTO A TACTICAS DE VENTA	
9.				MOTIVACION, COMUNICACION, LIDERAZGO, HABILIDADES DE SUPERVISOR		
10.	COMERCIAS	CONTABILIDAD	MERCADOTECNIA, DESARROLLO EMPRESARIAL	ESTRATEGIAS EMPRESARIALES EN PROCESOS GERENCIALES	VENTAS, TRATO AL PUBLICO, MERCADOTECNIA	
11.	TECNICAS			LIDERAZGO, COMUNICACION		
12.	INGENIERIA DE PROYECTOS BASICOS, MANTENIMIENTO					IMPLEMENTACION EN SISTEMAS
13.				CONFERENCIAS		
14.	ELABORACION DE NUEVOS PRODUCTOS, MANEJO DE REQUERIMIENTOS Y SEGURIDAD INDUSTRIAL	TEMA DE DECISIONES FINANCIERAS EN EPOCAS INFLACIONARIAS		DESARROLLO ORGANIZACIONAL, REQUISITOS Y RELACIONES DE PERSONAL	TECNICAS DE VENTAS Y ADMINISTRACION DE NUEVOS PRODUCTOS	
15.	TECNICAS PARA MANEJO DE NEGOCIOS Y CALIDAD EN EL TRABAJO	CONTABILIDAD		COMUNICACION, RELACIONES HUMANAS, PROGRAMAS DE FORMACION		
16.	CONTROL DE CALIDAD	CONTABILIDAD		RELACIONES HUMANAS		
17.		CORROS, INGRESOS, I.S.R., S.V.B.		DESARROLLO HUMANO	COMO SER UN BUEN VENDEDOR	
TOTAL DE CASOS	9	9	5	15	7	2
PORCENTAJE	53%	53%	29%	88%	41%	12%

## PREGUNTA "1"

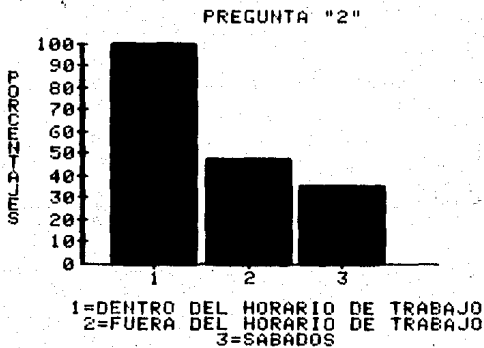
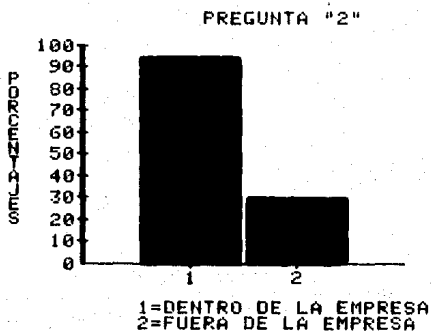


## 2. LOS CURSOS SE REALIZAN

## RESULTADOS

	DENTRO DE LA EMPRESA	FUERA DE LA EMPRESA
1.	X	
2.	X	X
3.	X	
4.	X	
5.	X	
6.	X	
7.	X	
8.	X	
9.	X	
10.	X	
11.	X	
12.	X	
13.	X	
14.	X	X
15.	X	X
16.	X	X
17.		X
TOTAL DE CASOS	16	5
PORCENTAJE	94%	29%

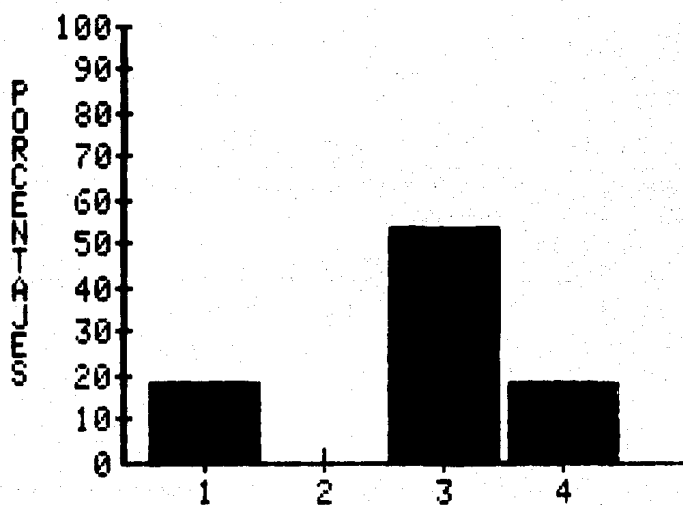
	DENTRO DEL HORARIO DE TRABAJO	FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO	SABADOS
1.	X		
2.	X		
3.	X		
4.	X		
5.	X	X	X
6.	X	X	X
7.	X	X	
8.	X		
9.	X	X	X
10.	X		
11.	X		
12.	X		
13.	X		
14.	X	X	
15.	X	X	X
16.	X	X	X
17.	X	X	X
	17	8	6
	100%	47%	35%



3. CUANDO LOS CURSOS SE REALIZAN FUERA DE LA EMPRESA EN QUE LUGAR SE IMPARTEN

	UNIVERSIDADES	EMPRESAS	CENTROS ESPECIALIZADOS	OTROS
1.				HOTELES, CENTRO DE CONVENCIONES
2.			COPARMEX	
3.	TECNOLOGICO DE MONTERREY, UNAM, ITAM, IESRO, POLITECNICO		PROVEEDORES	
4.				
5.				
6.			ICAMI, ASOCIACION INDUSTRIAL DE VA LLEJO, IPADE	
7.				
8.				
9.			COPARMEX	
10.			COPARMEX	EMPRESAS MEXICO-PUEBLA
11.				
12.				
13.				AMEA, ASOCIACION MEXICANA DE AUTOM VILETAS
14.	ITAM, UNAM		COPARMEX, ICAMI, INSTITUTO DE ESPE CIALIZACION PARA EJECUTIVOS	
15.			CAMARA DE LA INDUSTRIA EDITORIAL	
16.			INSEPO, COPARMEX, ASOCIACION DE HI GIENE Y SEGURIDAD	
17.	ITAM		IEE, COPARMEX	
TOTAL DE CASOS	3		9	3
PORCENTAJE	10%		53%	10%

## PREGUNTA "3"



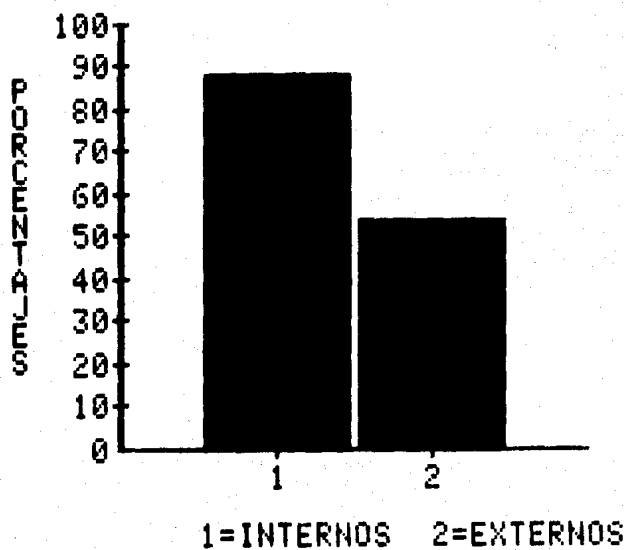
1=UNIVERSIDADES 2=EMPRESAS  
3=CENTROS ESPECIALIZADOS  
4=OTROS

## 4. LOS INSTRUCTORES O CAPACITADORES SON

	INTERNOS	EXTERNOS
1.	X	
2.	X	X
3.	X	X
4.	X	
5.	X	X
6.	X	X
7.	X	
8.	X	
9.	X	X
10.	X	
11.	X	
12.	X	
13.	X	
14.	X	X
15.	X	X
16.		X
17.		X
TOTAL DE CASOS	15	9
PORCENTAJE	88%	53%



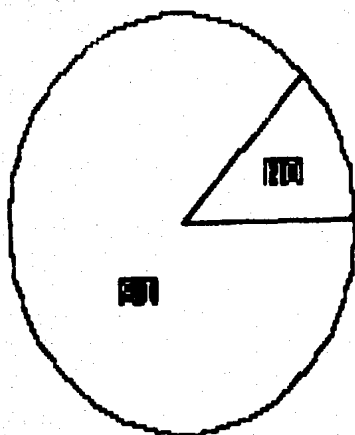
## PREGUNTA "4"



## 5. SI LOS INSTRUCTORES SON INTERESOS JUSTEDOS LOS CAPACITAN?

	SI	NO	EN DONDE
1.	X		UNIDAD Y PROGRAMA FORMATIVO DE INSTRUCTORES
2.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
3.	X		CENTRO ESPECIALIZADO QUE TIENEN PARA CAPACITACION
4.	X		TIENEN UNA CADENA DE CAPACITACION, SE CAPACITAN DENTRO DE CADA PUESTO.
5.	X		DENTRO DEL ALMACEN
6.	X		EN LA EMPRESA
7.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
8.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
9.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
10.	X		EN LA EMPRESA
11.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
12.	X		EN LA EMPRESA Y EN ESTADOS UNIDOS
13.	X		LA EMPRESA
14.	X		EN LAS DEPENDENCIAS DE COFARMEX E INCAMI
15.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
16.		X	
17.		X	
TOTAL DE CASOS	15	2	- DENTRO DE LA EMPRESA-COFARMEX E ICAMI - UNID. Y PROGRAMA FORMATIVO DE INSTRUCTORES - DENTRO DE CADA PUESTO- ESTADOS UNIDOS
PORCENTAJE	88%	12%	

PREGUNTA "5"



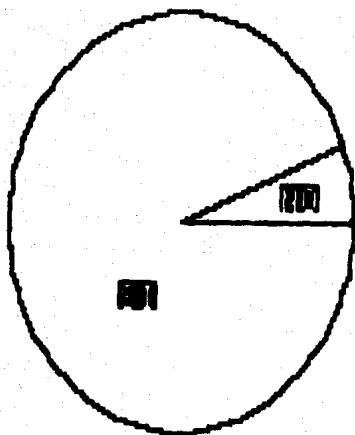
SI  
NO

## 6. TIENEN USTEDES PLANES ANUALES DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

## RESULTADOS

		QUIENES LOS ELABORAN	
SI	NO	INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
1.	X	COMISION MIXTA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO	
2.	X	DEPARTAMENTO DE PERSONAL	EMPRESA ESPECIALIZADA EN CAPACITACION
3.	X	CADA AREA CON EL AREA ADMINISTRATIVA	
4.	X	DEPTO. DE DESARROLLO DE PERS.	
5.	X	LOS INSTRUCTORES DEL DEPTO. DE CAPACITACION	CON ASESORIA EXTERNA
6.	X	DEPTO. DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO	
7.	X	DEPTO. DE CAPACITACION	
8.	X	DEPTO. DE CAPACITACION	
9.	X	GERENTE DE RECURSOS HUMANOS EN FORMA TRIMESTRAL	
10.	X	DEPTO. DE CAPACITACION Y RELACIONES INDUSTRIALES	
11.	X	GERENTES Y SUPERVISORES DE PLANTA	
12.	X	COORDINADORA DE CAPACITACION Y DIRECTOR	
13.	X		V.W. ELABORA LOS PLANES Y SE LOS DA A CADA GERENCIA
14.	X	JEFE DE PERSONAL	
15.	X	DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS	
16.	X	DEPTO. DE RELACIONES INDUS.	LA CAMARA DE LA INDUSTRIA EDITORIAL
17.	X	DEPTO. DE CAPACITACION	
TOTAL DE CASOS	16	1	
PORCENTAJE	94%	6%	

PREGUNTA "6"

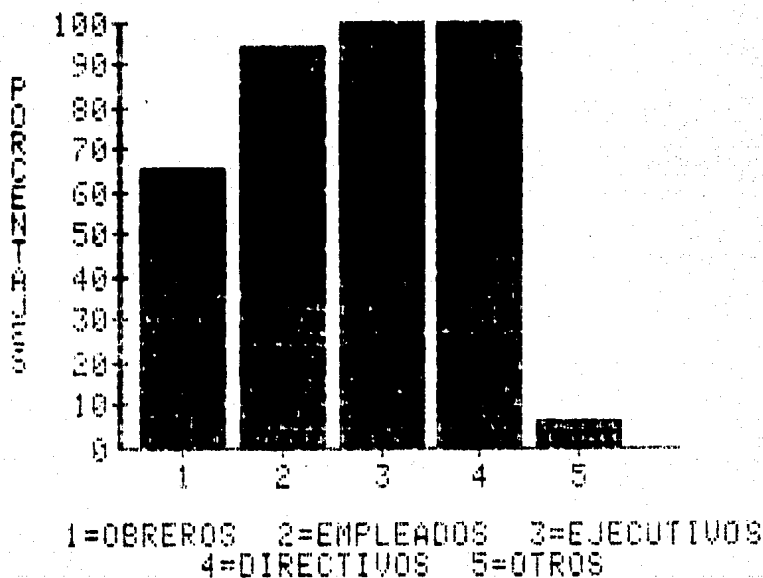


SI  
NO

## 8. A QUE NIVELES DE LA ORGANIZACION SE IMPARTEN LOS CURSOS

	OBROS	EMPLEADOS	EJECUTIVOS	DIRECTIVOS	OTROS
1.	X	X	X	X	
2.		X	X	X	
3.	X	X	X	X	
4.	X	X	X	X	
5.		X	X	X	
6.	X	X	X	X	
7.	X	X	X	X	
8.	X	X	X	X	
9.		X	X	X	
10.	X	X	X	X	X
11.	X		X	X	
12.		X	X	X	
13.	X	X	X	X	
14.	X	X	X	X	
15.		X	X	X	
16.	X	X	X	X	
17.		X	X	X	
TOTAL DE CASOS	11	16	17	17	1
PORCENTAJE	65%	94%	100%	100%	6%

## PREGUNTA "8"



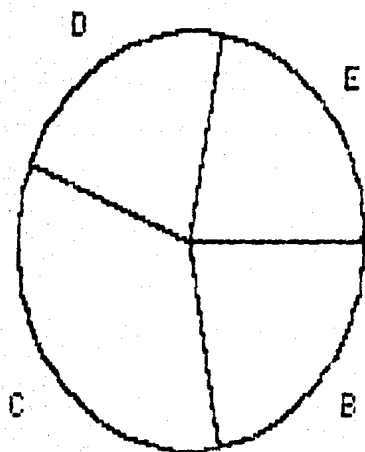
## 9. CON QUE REGULARIDAD SE IMPARTEN LOS CURSOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIEN

## 9.1. OBREROS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODI CIDAL
1.		X			
2.					
3.				X	
4.					
5.					
6.					X
7.			X		
8.			X		
9.					
10.		X			
11.			X		
12.					
13.				X	
14.					X
15.					
16.					
17.					
TOTAL DE CASOS	-	2	3	2	2
PORCENTAJE	-	22%	34%	22%	22%



## PREGUNTA "9"

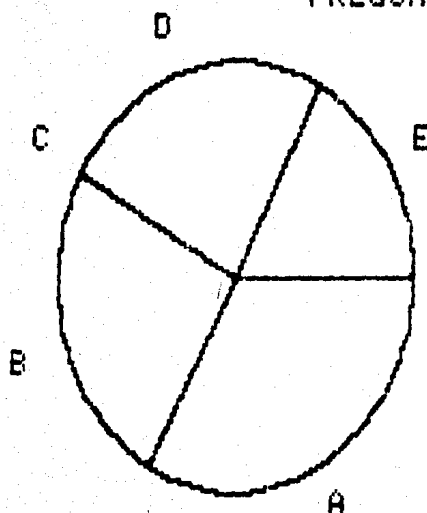


A	CADA MES	38%
B	CADA 3 MES	3%
C	CADA 6 MES	24%
D	ANO	22%
E	SIN PERIOD	22%
<b>9. OBREROS</b>		

## 9.2. EMPLEADOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.		X			
2.	X				
3.				X	
4.					
5.	X				
6.		X			
7.	X				
8.				X	
9.		X			
10.	X				
11.					
12.					
13.				X	
14.					X
15.					X
16.					
17.					
TOTAL DE CASOS	4	3	-	3	2
ORCENTAJE	33%	25%	-	25%	17%

## PREGUNTA "9"

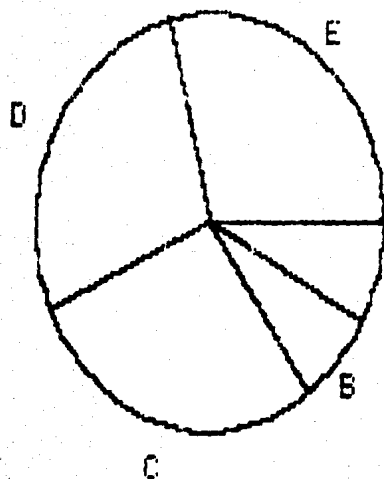


A	CADA MES	33%
B	CADA 3 MES	25%
C	CADA 6 MES	6%
D	CADA AÑO	25%
E	SIN PERIODO	17%
<b>PERCENTAJES</b>		

## 9.3. EJECUTIVOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.			X		
2.					X
3.				X	
4.					
5.			X		
6.			X		
7.				X	
8.				X	
9.		X			
10.			X		
11.					X
12.	X				
13.				X	
14.					X
15.					X
16.					
17.					
TOTAL DE CASOS	1	1	4	4	4
PORCENTAJE	8%	7%	28%	28%	29%

PREGUNTA "9"

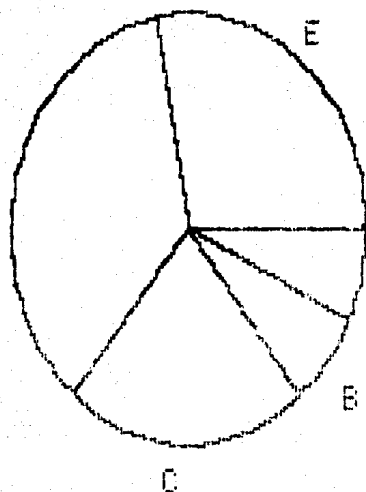


A	CADA	MES	30%
B	CADA	3 MESES	15%
C	CADA	6 MESES	25%
D	CADA	ANNO	20%
E	SIN PERIODO	20%	20%
<b>RESUMEN</b>			

## 9.4. DIRECTIVOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.			X		
2.					X
3.				X	
4.					
5.			X		
6.			X		
7.				X	
8.				X	
9.		X			
10.				X	
11.					X
12.	X				
13.				X	
14.					X
15.					X
16.					
17.					
TOTAL DE CASOS	1	1	3	5	4
PORCENTAJE	7%	7%	22%	36%	28%

## PREGUNTA "9"



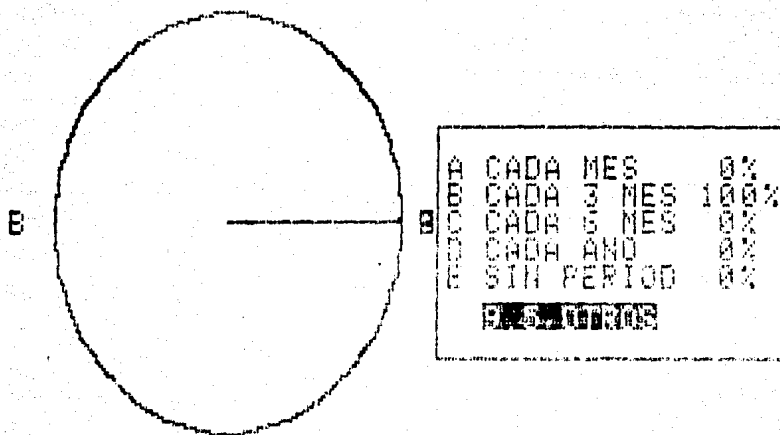
A	CADA MES	7%
B	CADA 3 MES	7%
C	CADA 6 MES	22%
D	CADA AÑO	36%
E	SIN PERIODO	28%

## 9.5. OTROS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.		X			
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
TOTAL DE CASOS		1			
PORCENTAJE		100%			



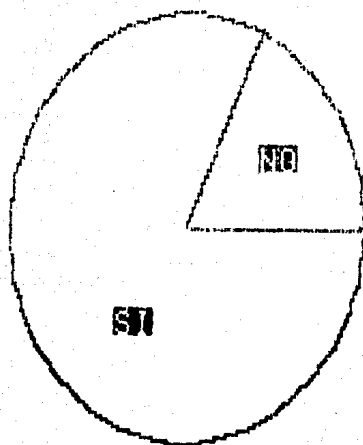
## PREGUNTA "9"



11. EN LA ACTUALIDAD TIENEN USTEDES CUBIERTAS SUS NECESIDADES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

	SI	NO	
1.	X		LOS BASICOS
2.	X		
3.			CREEN QUE CUMPLEN BASTANTE BIEN CON LO QUE HACEN. NO EN UN 100% YA QUE SIEMPRE SE REQUIERE MAS
4.	X		
5.	X		INSTRUCTORES EXTERNOS
6.	X		AUNQUE CARECEN DE RECURSOS PARA PODERLOS IMPARTIR COMO QUISIERAN
7.	X		
8.	X		
9.		X	HACEN FALTA EN TODOS LOS NIVELES, NO HAY ROTACION DE PERSONAL: NO SE NECESITA TANTO LA CAPACIDAD
10.		X	POR EXPANSION
11.	X		
12.		X	FALTARIAN CURSOS DE INGLES
13.	X		
14.	X		
15.	X		
16.	X		
17.	X		
TOTAL DE CASOS	13	3	CREEN QUE CUMPLEN BASTANTE BIEN CON LO QUE HACEN, AUNQUE SIEMPRE SE REQUIERE DE MAS.
PORCENTAJE	82%	18%	

PREGUNTA "11"



SI 82%  
NO 18%

TIENEN PROBLEMAS EN ALGUNA (S) AREA (S) PARA CONSEGUIR INSTRUCTORES  
O CAPACITADORES QUE IMPARTEN DICHOS CURSOS

	A R E A S	TIPO DE PROBLEMA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.	INGLES	BECAS
16.		
17.		

3.2 INTERPRETACION DEL CUESTIONARIO DE LAS 500 EMPRESAS  
 MAS IMPORTANTES SEGUN EXPANSION

PRINCIPALES TEMAS IMPARTIDOS DENTRO DE CADA AREA:

A R E A S	T E M A S   C O N C R E T O S
- Producción	Mantenimiento, Bodegas, Elaboración de Nuevos Productos, Técnicas para manejo de maquinaria y calidad en el trabajo, Control de Calidad, Compras.
- Finanzas	Presupuestos, Auditoría, Contabilidad, Toma de decisiones financieras en épocas inflacionarias, Costos, Impuestos, Finanzas.
- Administración	Formación de mandos intermedios, Alta Dirección y Desarrollo Administrativo.
- Recursos Humanos	Desarrollo Humano, Integración de grupos de trabajo, Comunicación, Análisis de Problemas, Motivación, Liderazgo, Reclutamiento y Selección de Personal, Programas de Formación, Desarrollo de Habilidades, Desarrollo y funciones de cajeros y Perfeccionamiento Secreta---

A R E A S

T E M A S   C O N C R E T O S

rial, Capacitación al supervisor.

- Ventas

Capacitación del Vendedor, "El Vendedor la -  
Profesión del Momento", Técnicas de Venta, -  
Trato al Público, Como ser un Buen Vendedor-  
y Mercadotecnia.

- Computación

Principios Básicos e Implementación de Sistem  
as, Programación.

## CONCLUSIONES

En el área en la que existe mayor oferta interna de cursos de capacitación y adiestramiento es en la de Recursos Humanos, a esta le sigue el área de Finanzas, despues Producción, Ventas y Administración siendo la de mas baja oferta el área de Computación.

La gran mayoría de las empresas imparten los cursos de capacitación dentro de la empresa siendo sólo algunas las que los imparten fuera de la misma. Asimismo la gran mayoría de las empresas imparten los cursos dentro del horario de trabajo, siendo también un número significativo las que los imparten fuera del horario de trabajo y también existen algunas que utilizan los sábados para dar estos cursos.

Cuando los cursos se realizan fuera de la empresa, generalmente se imparten en centros especializados tales como Cámaras, COPARMEX e ICAMI. También se imparten en Universidades, principalmente el ITAM y la UNAM, también utilizan los Hoteles como Centros de Capacitación.

La mayoría de los instructores son Internos, sin embargo, también existe un número significativo de instructores externos.

Cuando estos instructores son internos, generalmente son capacitados dentro de la misma empresa, sin embargo, se dan casos en que los instructores son capacitados fuera de la empresa, en estos casos acuden

a especialistas tales como COPARMEX e ICAMI, así como a la Unidad y-Programa Formativo de Instructores. En algunos casos también envían a sus Instructores a capacitarse al extranjero.

La mayoría de las empresas tienen planes anuales de capacitación y/o adiestramiento. Estos son elaborados generalmente por el departamento de capacitación de la empresa, sin embargo, hay algunos elabora--dos externamente por empresas especializadas en capacitación.

Los niveles a los que se imparten cursos de capacitación en mayor -- grado son: A ejecutivos con una periodicidad de cada 6 meses o cada año. A directivos con una periodicidad aproximada de cada año, a empleados aproximadamente cada mes.

Y a menor escala a los obreros con una regularidad de cada 6 meses.

La mayoría de las empresas tienen cubiertas sus necesidades básicas--de capacitación y adiestramiento.

Sin embargo, hay algunas en las que existen necesidades insatisfe---chas de capacitación.



**CAPITULO IV**

**INVESTIGACION DE CAMPO:**

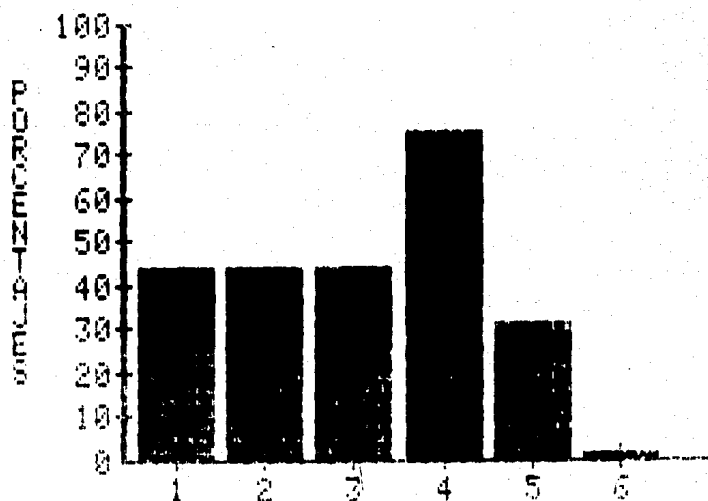
**EMPRESAS QUE PERTENECEN A AMECAP (ASOCIACION  
MEXICANA DE CAPACITACION DE PERSONAL, A.C.)**

#### 4.1 TABULACION Y GRAFICAS DE RESULTADOS

1. EN QUE AREAS DE LA EMPRESA Y SOBRE QUE TEMAS ESPECIFICOS IMPARTEN CURSOS DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

	PRODUCCION	FINANZAS	ADMINISTRACION	RECURSOS HUMANOS	VENTAS	COMPUTACION
1.	SUPERVISION		OPERACION BANCARIA			
2.				ACTIVACION Y ENLACE RELACIONES HUMANAS	MERCADOTECNIA	
3.			PROMOCION UNIFORMIDAD CON RESPECTO A LAS POLITICAS	ESPECIALIZACION ACTUALIZACION		
4.		CONTABILIDAD BASICA	SEMINARIO DE PROMOCION	EL SEMINARIO PROTECCION DE RIESGOS, SEGURIDAD RELACIONES HUMANAS		
5.	SUPERVISION		DETERMINACION DE LA ACTIVIDAD DESEMPLEO, ACTUALIZACION GERENCIA	FORMACION DE INSTRUCTORES		
6.	TECNICO ESPECIALIZADO			SEMANTICAS, LIDERAZGO, DESARROLLO DE CAJERAS		
7.	SUPERVISION, CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO QUE SE FABRICA	ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS, CALCULO MARGEN, CREDITO Y COMISANZAS		MANAJEAS, INFLUENCION DE ENTORNOS EN EL MANEJO DE LOS RECURSOS HUMANOS	MERCADOTECNIA BANCARIA	TECNICO DE COMUNICACION Y DISEÑO DE SISTEMAS DE INFORMACION
8.				RELACIONES HUMANAS MOTIVACION		
9.		CHEQUES, INVERSIONES, REMESA		EL CLIENTE Y USUD DESARROLLO GERENCIAL	COMERCIO EXTERIOR	
10.		CREDITO AGRICOLUARIO, CORTESIBILIDAD, FINANZAS	ADMINISTRACION CONTINGENTE			
11.		SISTEMA OPERATIVO DEL AREA DE LA OPERACION DE LOS CHEQUES			FORMAN AL DORRENENTE DE PRODUCCION, TECNICOS DE VENTA	
12.		CREDITO Y LOS ANEXOS LEGALES, PLAN DE FOMENTO COMERCIAL, IMPUESTOS	CURSO DE CREDITO Y SUBSECTOR MULTIPLE, MANEJO, GERENCIA, FORTABILIDAD, COMERCIO EXT.			
13.		CONTABILIDAD SISTEMA BANCARIO	ADMINISTRACION DE PROYECTOS			
14.	PRODUCCION DE CEMENTO, PASTA DE CEMENTO Y QUIMICA DEL CEMENTO			RECURSOS HUMANOS		
15.	PRODUCCION					
16.	ADIESTRAMIENTO DE OBREROS EN SENIORS EN PRODUCTIVIDAD			LIDERAZGO	MERCADOTECNIA, PUBLICIDAD EN VENTAS	
TOTAL DE CASOS	7	7	7	12	5	1
PORCENTAJE	44%	44%	44%	75%	31%	1%

## PREGUNTA "1"

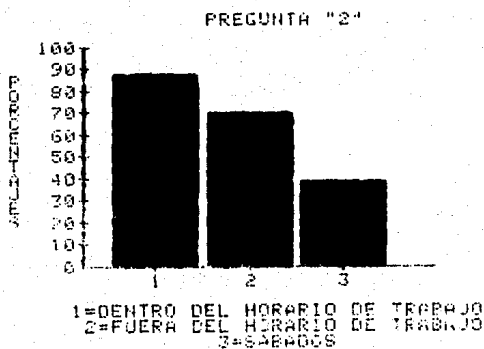
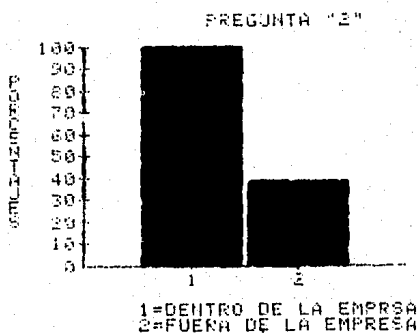


1=PRODUCCION 2=FINANZAS 3=ADMÓN.  
4=REC. HUMANOS 5=VENTAS  
6=COMPUTACION

2. LOS CURSOS SE REALIZAN  
RESULTADOS

	DENTRO DE LA EMPRESA	FUERA DE LA EMPRESA	
1.	X		
2.	X		
3.	X	X	
4.	X		
5.	X	X	
6.	X		
7.	X		
8.	X	X	
9.	X	X	
10.	X		
11.	X	X	
12.	X		
13.	X		
14.	X		
15.	X		
16.	X	X	
TOTAL DE CASOS	16	6	TOTAL DE CASOS
PORCENTAJE	100%	38%	PORCEN TAJE

	DENTRO DEL HORARIO DE TRABAJO	FUERA DEL HO RARIO DE TRÁ BAJO	SABADOS
1.	X		
2.		X	
3.		X	
4.	X	X	
5.	X		X
6.	X	X	X
7.	X	X	
8.	X	X	X
9.	X	X	
10.	X	X	X
11.	X		
12.	X	X	X
13.	X	X	
14.	X	X	
15.	X		
16.	X		X
	14	11	6
	87%	69%	38%

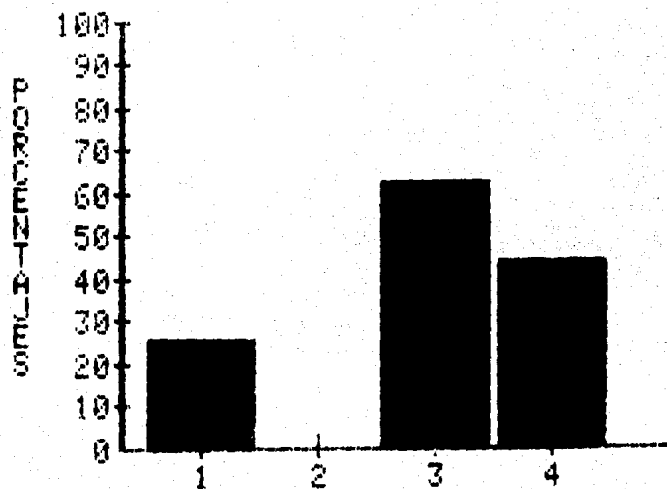


8. CUANDO LOS CURSOS SE REALIZAN FUERA DE LAS EMPRESAS EN QUE LUGAR SE IMPARTEN

74

	UNIVERSIDADES	EMPRESAS	CENTROS ESPECIALIZADOS	OTROS
1.	ITAM		DEPENDIENDO DEL GOBIERNO CON EL QUE SE HAGA LA CONTRATACION	
2.				HOTELES ARISTOS
3.			DEPENDIENDO DEL CURSO	HOTELES
4.				
5.				
6.			CENTRO NESTLE DE DESARROLLO	
7.			INSTALACIONES DEL BANCO	HOTELES DE CINCO ESTRELLAS EJEMPLO: CARMINO REAL
8.	IPADE, PANAMERICANA, ITAM, LA SALLE		IMF, INSTITUTO MEXICANO DE EJECUTIVOS EN FINANZAS	
9.	IPADE, ITAM		ARLESA	
10.			CENTRO DE EJECUTIVOS	
11.				HOTELES: POSADA JACARANDAS, COCOYOC ARISTOS
12.			DEPENDIENDO DE LAS INSTALACIONES QUE SE NECESITEN	HOTELES
13.				
14.	BUENO LEON, TECNOLOGICO DE MONTERREY		CEMENTO Y CONCRETO	PROVEEDORES, FULLER DIGITAL
15.				
16.			COFARMEX	HOTELES, FIESTA PALACE
TOTAL DE CASOS	4		10	7
PORCENTAJE	25%		62%	44%

## PREGUNTA "3"



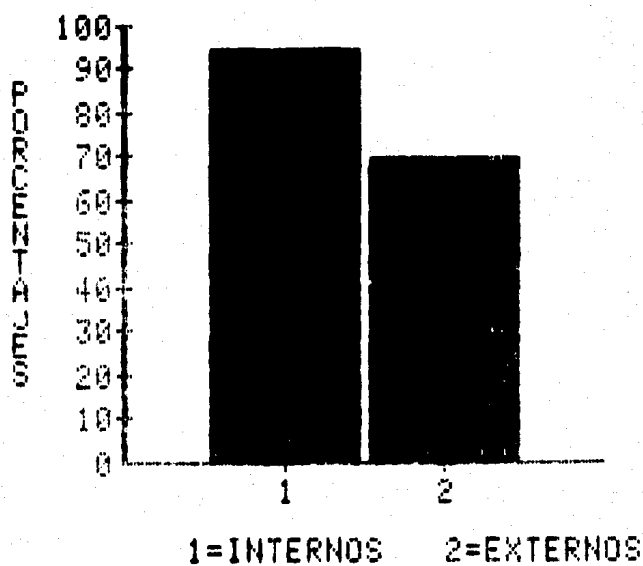
1=UNIVERSIDADES 2=EMPRESAS  
3=CENTROS ESPECIALIZADOS  
4=OTROS



## 4. LOS INSTRUCTORES O CAPACITADORES SON

	INTERNOS	EXTERNOS
1.	X	
2.		X
3.	X	X
4.	X	X
5.	X	X
6.	X	
7.	X	X
8.	X	
9.	X	X
10.	X	X
11.	X	
12.	X	X
13.	X	X
14.	X	X
15.	X	
16.	X	X
TOTAL DE CASOS	15	11
PORCENTAJE	94%	69%

## PREGUNTA "4"

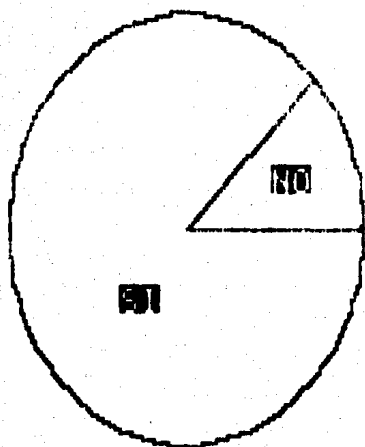


SI LOS INSTRUCTORES SON INTERNOS ¿USTEDES LOS CAPACITAN?

	SI	NO	EN DONDE
1.	X		DENTRO DEL BANCO
2.		X	
3.	X		DENTRO DEL BANCO
4.	X		CENTRO DE CAPACITACION DEL BANCO, TAMBIEN LOS MANDAN A CURSOS
5.	X		EN LA DIVISION Y EN EMPRESAS EXTERNAS
6.	X		CENTRO DE CAPACITACION Y DESARROLLO COMERMEX
7.	X		PROGRAMA MODULAR PARA CAPACITADORES
8.	X		CENTRO DE CAPACITACION DEL BANCO
9.	X		
10.	X		EL BANCO, PROGRAMA PARA FORMACION DE INSTRUCTORES
11.	X		EN EL BANCO, CURSOS DE FORMACION DE INSTRUCTORES
12.	X		DENTRO DEL BANCO
13.	X		BANCO
14.		X	
15.	X		LA EMPRESA
16.	X		FORMACION DE INSTRUCTORES
TOTAL DE CASOS	14	2	EN EL BANCO, CURSOS DE FORMACION DE INSTRUCTORES, EMPRESAS EXTERNAS, LA EMPRESA, CENTRO DE CAPACITACION Y DESARROLLO COMERMEX
PORCENTAJE	88%	12%	

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

PREGUNTA "5"



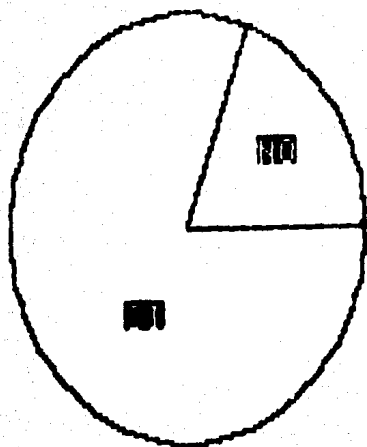
BIEN  
BIEN

## 6. TIENEN USTEDES PLANES ANUALES DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

## RESULTADOS

		QUIENES LOS ELABORAN	
SI	NO	INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
1.	X	GERENCIA DE CAPACITACION (DOS VECES AL AÑO)	
2.	X		
3.	X	DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS	
4.	X	DEPTO. DE CAPACITACION (SE MESTRAL)	ASESORIA
5.	X	GERENTES Y ASESORES BAJO LA COORD. DE LA SUBDIRECCION	
6.	X	DIRECCION DE CAPACITACION Y DESARROLLO	
7.	X	AREA DE CAPACITACION	
8.	X	DEPTO. DE PROGRAMAS	
9.	X	DEPTO. DE CAPACITACION	
10.	X	DEPTO. DE PLANES Y PROGRAMAS	
11.	X	AREA DE CAPACITACION	
12.	X	PLANEACION DE CAPACITACION Y DESARROLLO	
13.	X	DEPTO. DE CAPACITACION	
14.	X	JEFE DE CAPACITACION	
15.	X	JEFE DE CAPACITACION Y SEGURIDAD	
16.	X	CADA AREA	
TOTAL DE CASOS	13	3	
PORCENTAJE	81%	19%	

## PREGUNTA "6"

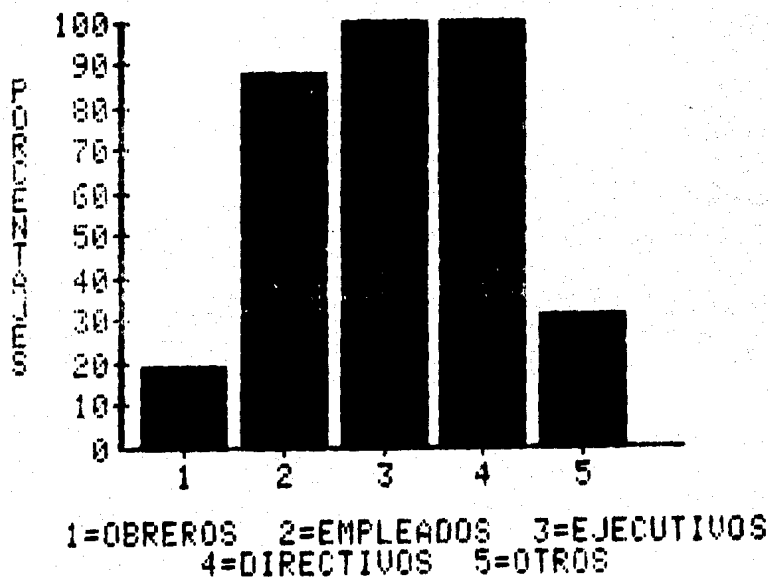


**SI**  
**NO**

## 8. A QUE NIVELES DE LA ORGANIZACION SE IMPARTEN LOS CURSOS

	OBROS	EMPLEADOS	EJECUTIVOS	DIRECTIVOS	OTROS
1.		X	X	X	
2.			X	X	X
3.		X	X	X	
4.		X	X	X	
5.		X	X	X	X
6.		X	X	X	X
7.		X	X	X	
8.		X	X	X	
9.		X	X	X	
10.			X	X	X
11.		X	X	X	
12.		X	X	X	X
13.		X	X	X	
14.	X	X	X	X	
15.	X	X	X	X	
16.	X	X	X	X	
TOTAL DE CASOS	3	14	16	16	5
PORCENTAJE	19%	88%	100%	100%	31%

## PREGUNTA "8"



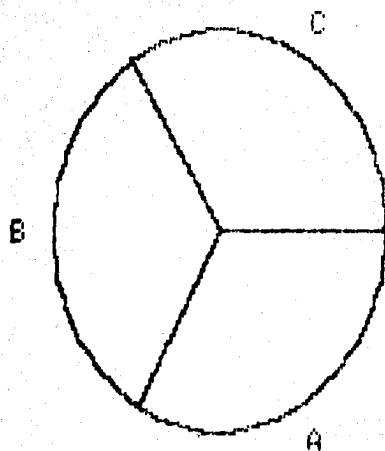


## 9. CON QUE REGULARIDAD SE IMPARTEN LOS CURSOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

## 9.1. OBREROS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.		X			
15.			X		
16.	X				
TOTAL DE CASOS	1	1	1		
PORCENTAJE	33%	33%	34%		

## PREGUNTA "9"

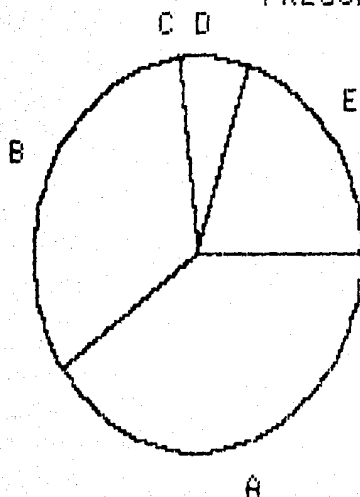


A	CADA MES	33%
B	CADA 3 MES	33%
C	CADA 6 MES	34%
D	CADA AÑO	0%
E	SIN PERIODO	0%
<b>9. OBREROS</b>		

## 9.2. EMPLEADOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.					X
2.					
3.		X			
4.		X			
5.				X	
6.	X				
7.					X
8.	X				
9.					X
10.	X				
11.	X				
12.		X			
13.	X				
14.		X			
15.		X			
16.	X				
TOTAL DE CASOS	6	5	-	1	3
PORCENTAJE	40%	33%	-	7%	20%

## PREGUNTA "9"

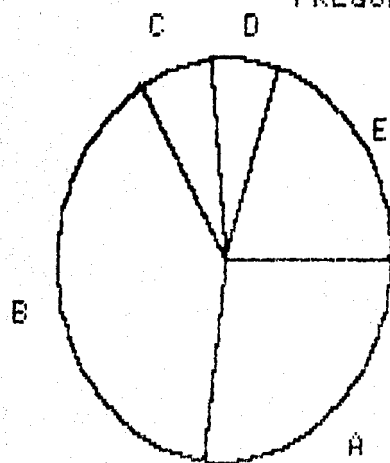


A	CADA MES	40%
B	CADA 3 MES	33%
C	CADA 6 MES	6%
D	CADA AÑO	7%
E	SIN PERIODO	20%
<b>9.2 EMPLEADOS</b>		

## 9.3. EJECUTIVOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.					X
2.					
3.		X			
4.			X		
5.				X	
6.	X				
7.					X
8.		X			
9.					X
10.	X				
11.		X			
12.		X			
13.	X				
14.		X			
15.		X			
16.	X				
TOTAL DE CASOS	4	6	1	1	3
PORCENTAJE	27%	40%	7%	7%	20%

PREGUNTA "9"

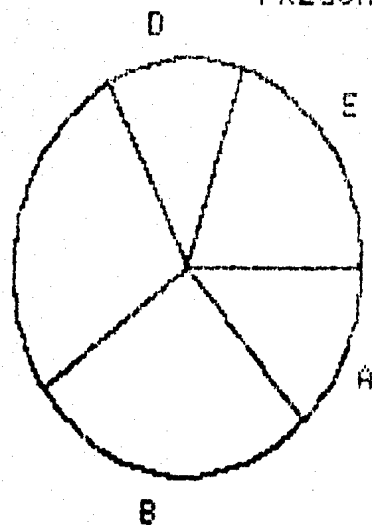


A	CADA MES	27%
B	CADA 3 MES	40%
C	CADA 6 MES	7%
D	CADA AÑO	7%
E	SIN PERIODO	20%
<b>9.3 EJECUTIVOS</b>		

## 9.4. DIRECTIVOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.					X
2.					
3.			X		
4.				X	
5.				X	
6.		X			
7.					X
8.			X		
9.					X
10.	X				
11.		X			
12.		X			
13.			X		
14.		X			
15.			X		
16.	X				
TOTAL DE CASOS	2	4	4	2	3
PORCENTAJE	13%	27%	27%	13%	20%

## PREGUNTA "9"



A	CADA MES	13%
B	CADA 3 MES	27%
C	CADA 6 MES	27%
D	CADA AÑO	13%
E	SIN PERIOD	20%

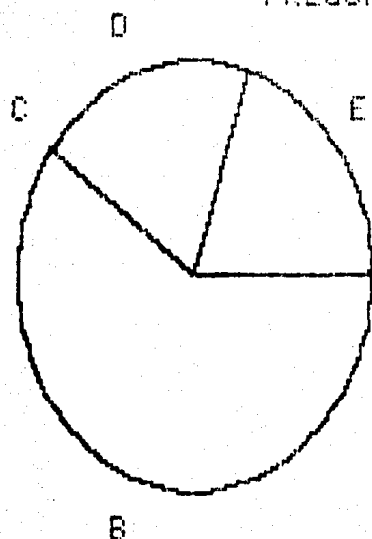
**PERCENTAJES**



## 9.5. OTROS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.					
2.					X
3.					
4.					
5.				X	
6.		X			
7.					
8.					
9.					
10.		X			
11.					
12.		X			
13.					
14.					
15.					
16.					
<b>TOTAL DE CASOS</b>		3		1	1
<b>PORCENTAJE</b>		60%		20%	20%

## PREGUNTA "9"

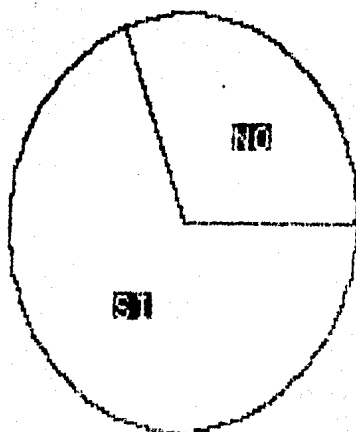


A	CADA MES	0%
B	CADA 3 MES	60%
C	CADA 6 MES	9%
D	CADA AÑO	20%
E	SIN PERIODO	20%
<b>9.5 OTROS</b>		

11. EN LA ACTUALIDAD TIENEN USTEDES CUBIERTAS SUS NECESIDADES DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

	SI	NO	
1.	X		
2.		X	
3.	X		
4.	X		
5.		X	
6.	X		PERO FALTAN POR IMPLEMENTAR ALGUNOS PROGRAMAS Y CURSOS
7.	X		
8.		X	
9.		X	SIEMPRE HAY MAS NECESIDADES
10.	X		
11.	X		
12.	X		
13.	X		
14.		X	IMPLEMENTACION DE NUEVA TECNOLOGIA
15.	X		
16.	X		
TOTAL DE CASOS	11	5	SIEMPRE HAY MAS NECESIDADES, IMPLEMENTACION DE NUEVA TECNOLOGIA
PORCENTAJE	69%	31%	

## PREGUNTA "11"



81%  
19%

TIENEN PROBLEMAS EN ALGUNA (S) AREA (S) PARA CONSEGUIR INSTRUCTORES  
O CAPACITADORES QUE IMPARTAN DICHS CURSOS

	A R E A S	TIPO DE PROBLEMA
1.		NO TIENEN UN CENTRO DE CAPACITACION INTERNO
2.		
3.		
4.		
5.		
6.	DIFERENTES AREAS Y DEPARTAMENTOS	PRIMORDIALMENTE CARGAS DE TRABAJO, YA QUE NO ES PERSONAL DE CAPACITACION, SINO: INSTRUCTORES DE APOYO
7.		
8.		
9.		
10.	INTRODUCCION DE NUEVOS SISTEMAS, COMPUTARIZACION SOFISTICADA	
11.		
12.	MERCADOTECNIA VENTAS	GENERAL
13.		
14.		
15.		
16.		

## 4.2

## INTERPRETACION DEL CUESTIONARIO DE EMPRESAS

## PERTENECIENTES A AMECAP

## PRINCIPALES TEMAS IMPARTIDOS DENTRO DE CADA AREA:

A R E A S	T E M A S   C O N C R E T O S
- Producción	Aspectos relativos de producción, Mantenimiento y Supervisión, Conocimiento del producto que se fabrica.
- Finanzas	Contabilidad básica, Análisis de Estados Financieros, Cálculo Mercantil, Títulos de Crédito, Cheques, Inversión, Remesa, Crédito Agropecuario, Sistemas operativos del área de Tesorería, Panorama de Fideicomisos, Reglas de operación de los fondos de fomento, Aspectos Legales de Crédito y Cursos de Cheque, Impuestos.
- Administración	Operación bancaria, Promoción, Uniformidad con respecto a políticas, Optimización de la actividad secretarial, Comercio Exterior, Administración contingente, Administración General y Administración de Proyectos.

## AREAS

## TEMAS CONCRETOS

- Recursos Humanos      Motivación y Emoción, El Ser Humano: Proyección, Dinamismo y Superación, Comunicación - Formación de Instructores, Humanística, Liderazgo, Comunicación Efectiva, Especialización, Actualización, Estilos Gerenciales y - Dirección de Juntas de Trabajo, Desarrollo humano.
- Ventas                      Técnicas de venta, Publicidad de ventas, Comercio exterior y Mercadotecnia, Promoción.
- Computación              Técnicas de Comunicación y Datos Redes de -- Teleprocesos. Introducción a la Informática.

## CONCLUSIONES

El área en la que existe mayor oferta interna de cursos de capacitación y adiestramiento dentro del bloque que nos corresponde es en la de Recursos Humanos, con una diferencia bastante considerable con -- las áreas de Producción, Finanzas y Administración que son las que -- les siguen en porcentaje, a estas les sigue el área de Ventas, siendo la de menor oferta al área de Computación. Todas las empresas -- realizan sus cursos dentro de ésta y solamente unas cuantas fuera de la misma.

La mayoría llevan a cabo los cursos dentro del horario de trabajo, -- muchas los imparten fuera del horario de trabajo y solamente unas -- cuantas durante los sábados.

Los lugares a donde acuden las empresas para que se impartan los cursos de capacitación cuando éstos se realizan fuera de la empresa es en el siguiente orden:

Primero a centros especializados, tales como COPARMEX, I.B.M., Centro de Ejecutivos e Instituto Mexicano de Ejecutivos en Finanzas.

Después acuden a hoteles o con los mismos proveedores y al último a Universidades como ITAM, IPADE, Panamericano, La Salle, Nuevo León y Tecnológico de Monterrey.



Trabajan más con instructores internos que con instructores externos. La mayoría de las empresas que trabajan con instructores internos -- los capacitan en lugares como:

Dentro del mismo Banco, Cursos de Formación de Instructores, Empresas externas, la propia empresa, Centro de Capacitación y Desarrollo Comermex.

Las empresas que operan con planes anuales de capacitación, que en este caso son la mayoría, los elaboran internamente: El Departamento de Capacitación, gerentes y asesores de cada área y el Departamento de Planes y Programas.

Externamente: Los elaboran con asesoría.

Los niveles a los que se imparten cursos de capacitación en mayor -- grado son: El ejecutivo con una periodicidad aproximada de cada -- tres meses; el directivo, con una periodicidad aproximada de tres a seis meses y el nivel de empleados aproximadamente cada mes.

Sin embargo, también se imparten estos cursos a obreros pero en menor grado.

Más de la mitad de las empresas consideran que tienen cubiertas sus necesidades de capacitación y adiestramiento. Sin embargo, existen

algunas que consideran que siempre hay más necesidades que cubrir -- principalmente por la implementación de nueva tecnología.

Algunas empresas tienen problemas para conseguir instructores o capacitadores que impartan dichos cursos en el área de Mercadotecnia, -- Ventas y Computación por la introducción de nuevos sistemas.

**CAPITULO V**

**INVESTIGACION DE CAMPO:**

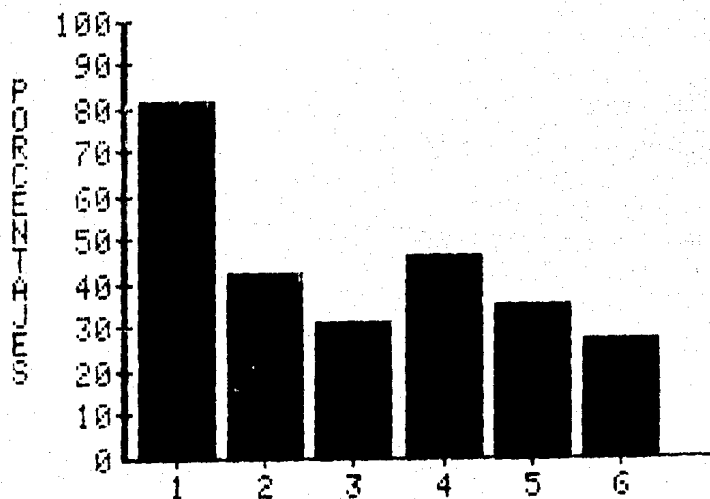
**EMPRESAS PERTENECIENTES A NAUCALPAN,  
TLANEPANTLA, CUAUTITLAN Y TULTITLAN**

## 5.1 TABULACION Y GRAFICAS DE RESULTADOS

## 1. EN QUÉ ÁREAS DE LA EMPRESA Y SOBRE QUÉ TEMAS ESPECÍFICOS IMPARTEN CURSOS DE CAPACITACIÓN

ÁREAS	PRODUCCION	FINANZAS	ADMINISTRACION	RECURSOS HUMANOS	VENTAS	COMPUTACION
1.	MANEJO DE BOMBAS ELÉCTRICAS					
2.	MANEJO DE CALDERAS, BOMBAS, BANCOS DE ELECTROBOMBAS					
3.	SEGURIDAD Y PROBLEMAS CONTROL DE CALIDAD	CURSOS, COMPAÑIAS		ADMINISTRACION DE CERTIFICADO RELATIVO		
4.						
5.	SEGURIDAD DE PRODUCCION	AUDITORIA, COMPAÑIAS	SEMINARIOS, TALLERES ESTADÍSTICAS	PERSONAL, SISTEMAS NOMBROS		
6.	TECNICAS INDUSTRIAL, CONTROL DE ALMACEN, TRAJES		OFICINAS Y SECRETARIAS	RELACIONES HUMANAS		
7.	PRODUCCION, CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO, SEGURIDAD	FINANZAS, COMPAÑIAS		TRUCOS RAMOS, ACTUALIZACION, INFORMACION DE TERCEROS	VENTAS, VENEDORES DE BIENOS INMUEBLES	
8.						
9.	TRABAJO, HORARIOS, OPERADORES DE MAQUINA, OPERADORES, COMPAÑIAS		SEMINARIOS, REDACCION	MANEJO DE PERSONAL, MOTIVACION		INFORMATICA, I. R. H.
10.	SEGURIDAD, FORMACION DE INGENIEROS, ELABORACION DE NUEVOS PRODUCTOS	FINANZAS, OPERACIONES		MOTIVACION, PRODUCTO, IMPLEMENTACION Y ORGANIZACIONAL-CAPACITACION	VENTAS DE EPORA IMPLEMENTACION	
11.	PEDIDOS, ALMACEN	CRÉDITO Y CONTABILIDAD			PUEROS DE VENTAS	PROGRAMAS DE COMPUTACION Y PROGRAMACION
12.		FINANZAS		RECURSOS HUMANOS, FORMACION DE ESTUDIOS DE PRODUCTOS	PROGRAMAS BÁSICOS Y ESPECÍFICOS, RECOMENDACIONES	
13.	OPERACIONES TÉCNICAS	FINANZAS, FINANZAS, INSPECCION DE ESTADOS FINANCIEROS				COMPUTACION, IMPLEMENTACION DE SIST.
14.	OPERARIOS, INSTRUCCION NEUMÁTICA				SEGURIDAD INDUSTRIAL, COMERCIO EXTERIOR Y OTROS TEMAS, MANEJO LABORAL	
15.						
16.			OFICINAS			
17.	OPERACION	FINANZAS, MANEJO DE FINANZAS Y FINANZAS ANEXAS		DESARROLLO, ADMINISTRACION		
18.	TRABAJO			MOTIVACION Y LIDERAZGO	RECURSOS HUMANOS PARA VENTAS	PAISES TRANSACCIONES DE INFORMATICA PARA PERSONAL NO ESPECIALIZADO
19.	EFECTIVO, ESTADO DE INVERSION, SEGURIDAD DE PLANES					COMPUTACION
20.	PRODUCCION	FINANZAS	ADMINISTRACION	RECURSOS HUMANOS	VENTAS	COMPUTACION
21.	SEGURIDAD, FAMILIA		SECRETARIAS			
22.	PRODUCCION					
23.	PERSONAL ESPECIALIZADO: SOLDADURA, ELECTRICIDAD, MECANICA, SEGURIDAD					
24.	PRODUCCION	FINANZAS	ADMINISTRACION	RECURSOS HUMANOS	VENTAS	COMPUTACION
25.	REVISION MECANICA, ELECTRICIDAD, OPER. GENEROS	FINANZAS		ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE	RECOMENDACIONES	
26.	TRABAJO, HORARIOS, OPERADORES DE MAQUINA, OPERADORES, COMPAÑIAS		OPERACIONES DE SERVICIO, REPARACION, MANTENIMIENTO, INSPECCION			
TOTAL DE CURSOS	21	11	8	12	9	7
PORCENTAJE	61%	33%	23%	35%	26%	21%

## PREGUNTA "1"



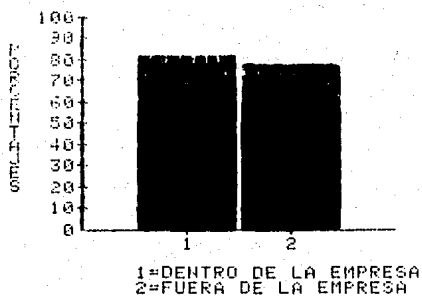
1=PRODUCCION 2=FINANZAS 3=ADMON.  
4=REC. HUMANOS 5=VENTAS  
6=COMPUTACION

2. LOS CURSOS SE REALIZAN  
RESULTADOS

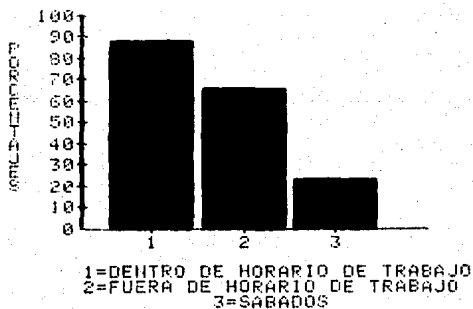
	DENTRO DE LA EMPRESA	FUERA DE LA EMPRESA
1.	X	X
2.	X	
3.		X
4.		
5.	X	X
6.	X	X
7.	X	X
8.		
9.	X	X
10.	X	X
11.	X	
12.	X	X
13.	X	X
14.	X	X
15.		X
16.		X
17.	X	X
18.	X	X
19.	X	
20.	X	X
21.	X	
22.	X	X
23.	X	X
24.	X	X
25.	X	X
26.	X	X
TOTAL DE CASOS	21	20
PORCENTAJE	81%	77%

	DENTRO DEL HORARIO DE TRABAJO	FUERA DEL HORARIO DE TRABAJO	SABADOS
1.	X		
2.	X	X	
3.		X	X
4.			
5.	X		
6.	X	X	X
7.	X	X	X
8.			
9.	X	X	
10.	X	X	X
11.	X		
12.	X	X	X
13.	X	X	
14.	X		
15.	X	X	
16.	X	X	
17.	X	X	
18.	X		
19.	X		
20.	X	X	
21.	X		
22.	X	X	
23.	X	X	
24.	X	X	
25.	X	X	X
26.	X	X	
	23	17	6
	88%	65%	23%

PREGUNTA "2"



PREGUNTA "2"

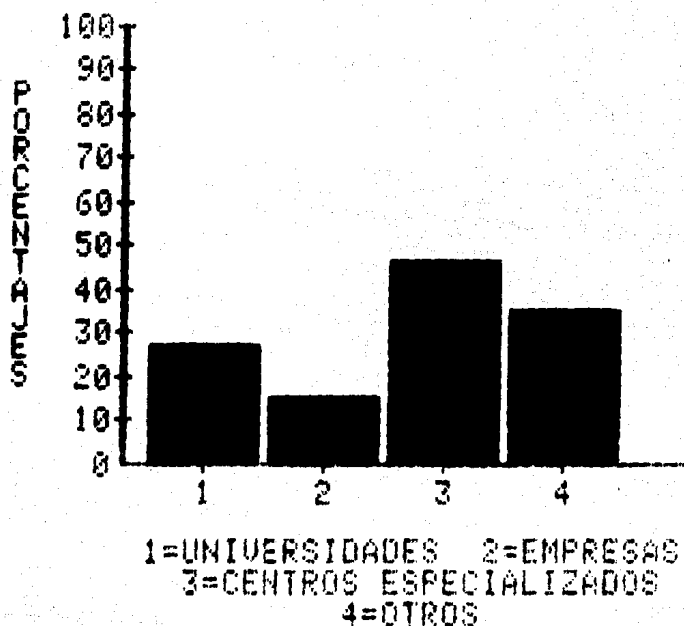




## 3. CUANDO LOS CURSOS SE REALIZAN FUERA DE LA EMPRESA EN QUE LUGAR SE IMPARTEN

	UNIVERSIDADES	EMPRESAS	CENTROS ESPECIALIZADOS	OTROS
1.				INSTALACIONES DEL CLIENTE
2.	TECNOLOGICO DE MONTERREY	AGSA	COPAMEX, DAVDO, S.A., ESPECIALIZACION PARA EJECUTIVOS	
3.				INTEGRANA DE MEXICO, SECULO SOCIAL
4.				
5.				CENTRO DE CONVENCIONES HOTELES.
6.			ISAJER, SERVICIOS COORDINADOS PARA LA INDUSTRIA	
7.	POLITECNICO		COPAMEX, AMERICAN MANAGEMENT, DAVDO, S.A., M.F. HODIN	
8.				
9.		F.P.M.	ISEC, DESARROLLO EMPRESARIAL, COPAMEX	
10.			CERIMON, ALFRODE, INSTITUTO DE ESPECIALIZACION PARA EJECUTIVOS	CHAMAR, CANTICE
11.				ASIN
12.	UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE MEXICO		ACCION EJECUTIVA, COPAMEX, DAVDO	
13.	DAVDO		MANAGEMENT CENTER, CENTRO DE ESPECIALIZACION PARA EJECUTIVOS, ISEIC	
14.				SONDE DE HELICITE
15.	TECNOLOGICO DE MONTERREY	FESTO PERMATE SOLDADURAS		
16.			SERVICIOS COORDINADOS PARA LA INDUSTRIA	
17.				HOTELES
18.			S.R.S.	
19.				CUNCOMEX
20.	U.N.A.M.		COPAMEX, IASB, ANA	
21.				
22.				
23.				CONALAP
24.		VIDEARRIA MONTERREY	DEPENDIENDO DE LOS CURSOS QUE SE DAN	
25.			DIRECCION DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, COMISION NACIONAL DEL RECURSO Y DEL AGERO	
26.	TECNOLOGICO DE MONTERREY			
TOTAL DE CASOS	7	4	32	9
PORCENTAJE	27%	15%	66%	31%

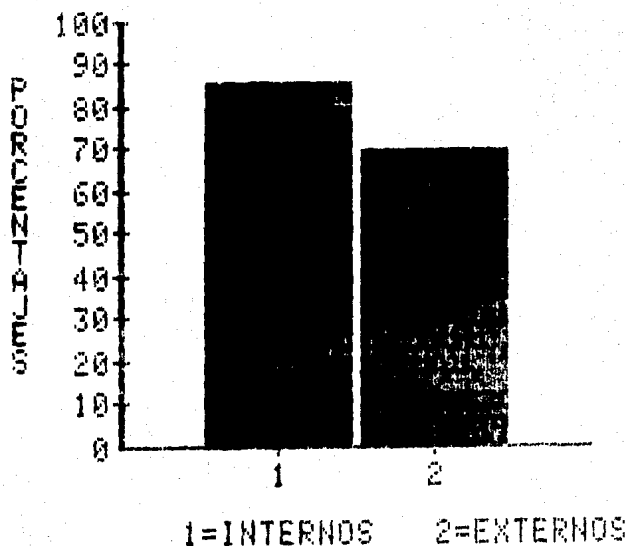
## PREGUNTA "3"



## 4. LOS INSTRUCTORES O CAPACITADORES SON

	INTERNOS	EXTERNOS
1.	X	
2.	X	X
3.		X
4.		
5.	X	X
6.	X	X
7.	X	
8.		
9.	X	X
10.	X	X
11.	X	X
12.	X	X
13.	X	
14.	X	
15.		X
16.	X	X
17.	X	X
18.	X	X
19.	X	
20.	X	X
21.	X	
22.	X	X
23.	X	X
24.	X	X
25.	X	X
26.	X	X
TOTAL DE CASOS	22	18
PORCENTAJE	85%	69%

## PREGUNTA "4"

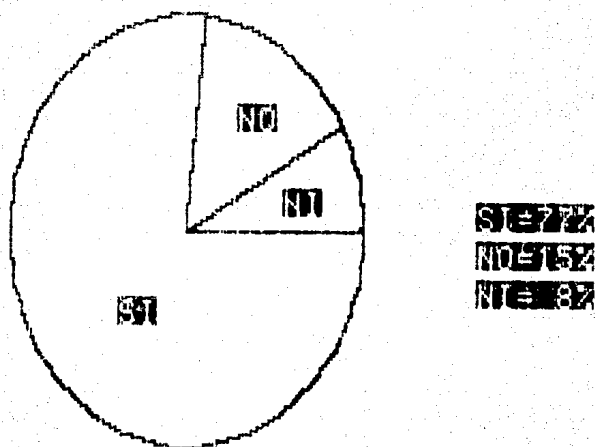


## 5. SI LOS INSTRUCTORES SON INTERNOS ¿USTEDES LOS CAPACITAN?

112

	SI	NO	E N D O N D E
1.	X		EN LA EMPRESA
2.	X		DANDO, S.A, COPARMEX, CAPINTE
3.		X	
4.			
5.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
6.	X		EN LA EMPRESA
7.	X		EN LA EMPRESA
8.			
9.	X		EN LA EMPRESA
10.	X		EN LA EMPRESA Y EN INSTITUTOS DE CAPACITACION
11.		X	LLAMAN A OTRA PERSONA
12.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
13.	X		
14.	X		EN LA EMPRESA
15.		X	
16.		X	SERVICIOS COORDINADOS PARA LA INDUSTRIA
17.	X		DEPENDIENDO DEL PROGRAMA
18.	X		DENTRO DE LA EMPRESA
19.	X		PLANTA DE CONDUMEX
20.	X		COORDINACION DE CAPACITACION(EMPRESA)
21.	X		COMISION INTERNA QUE SE ENCARGA DE CAPACITARLO
22.	X		EN LA EMPRESA
23.	X		EN LA EMPRESA
24.	X		DENTRO DE LA EMPRESA Y EN CURSOS EXTERNOS
25.	X		EN LA COMPAÑIA
26.	X		EN LA EMPRESA
TOTAL DE CASOS	20	4	EN LA EMPRESA, DANDO, S.A., COPARMEX, CAPINTE, INSTITUTO DE CAPACITACION, SERVICIOS COORDINADOS PARA LA INDUSTRIA, CONDUMEX, COORDINACION DE CAPACITACION
PORCENTAJE	77%	15%	

## PREGUNTA "5"

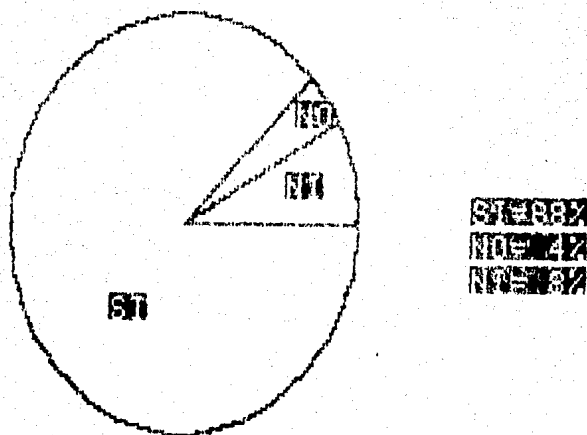


NI=NO IMPARTEN CURSOS

6. TIENEN USTEDES PLANES ANUALES DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO  
RESULTADOS

		QUIENES LOS ELABORA	
SI	NO	INTERNAMENTE	EXTERNAMENTE
1.	X	DIRECTOR DEL CENTRO DE INFORMACION Y CAPACITACION	
2.	X	RELACIONES INDUSTRIALES	
3.	X	RECURSOS HUMANOS	
4.			
5.	X	RECURSOS HUMANOS	
6.	X	LA COMISION	
7.	X	DEPTO. DE CAPACITACION EMPRESARIAL	
8.			
9.	X	JEFE DE PERSONAL	INST. NAL. DE CAPACITACION DE LA INDUSTRIA DEL CALZADO
10.	X	RELACIONES INDUSTRIALES	
11.	X	DEPTO. DE RECURSOS HUMANOS	
12.	X	AREA DE CAPACITACION Y DESA.	
13.	X	DEPTO. DE CAPACITACION	
14.	X <sup>2</sup>	DIRECTOR DEL CENTRO DE CAPACITACION	
15.	X	DEPTO. DE RELACIONES INDUS.	
16.	X	DEPTO. DE PERSONAL	SERVICIOS COORDINADOS PARA LA INDUSTRIA
17.	X	AREA DE CAPACITACION	
18.	X	DEPTO. DE CAPACITACION	E.U.A.
19.	X	CONDUMEX	
20.	X	COORDINACION DE CAPACITACION	
21.	X		
22.	X	RECURSOS HUMANOS	ASESORIA
23.	X	JEFE DE PERSONAL	
24.	X	LA EMPRESA	
25.	X	DESARROLLO DE RECURSOS HUM.	
26.	X	GERENTE DE CAPACITACION	
TOTAL DE CASOS	23	1	
PORCENTAJE	88%	4%	

## PREGUNTA "6"



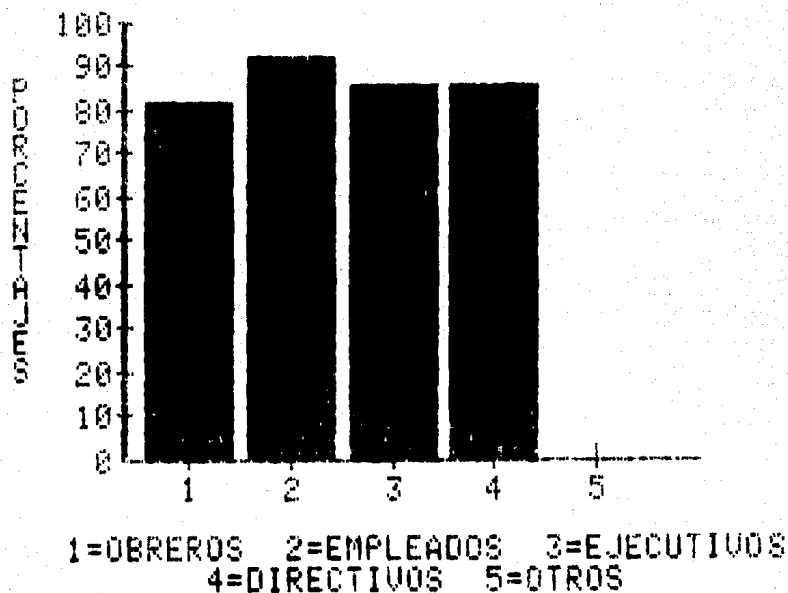
NI=NO IMPARTEN CURSOS



## B. A QUE NIVELES DE LA ORGANIZACION SE IMPARTEN LOS CURSOS

	OBROS	EMPLEADOS	EJECUTIVOS	DIRECTIVOS	OTROS
1.	X	X	X	X	
2.	X	X	X	X	
3.	X	X	X	X	
4.					
5.	X	X	X	X	
6.	X	X	X	X	
7.	X	X	X	X	
8.				X	
9.	X	X	X		
10.		X	X	X	
11.		X	X	X	
12.	X	X	X	X	
13.	X	X	X	X	
14.		X			
15.	X	X	X	X	
16.	X	X	X	X	
17.	X	X	X	X	
18.	X	X	X	X	
19.	X	X	X	X	
20.	X	X	X	X	
21.	X	X			
22.	X	X	X	X	
23.	X	X	X	X	
24.	X	X	X	X	
25.	X	X	X	X	
26.	X	X	X	X	
TOTAL DE CASOS	21	24	22	22	
PORCENTAJE	81%	92%	85%	85%	0%

## PREGUNTA "8"

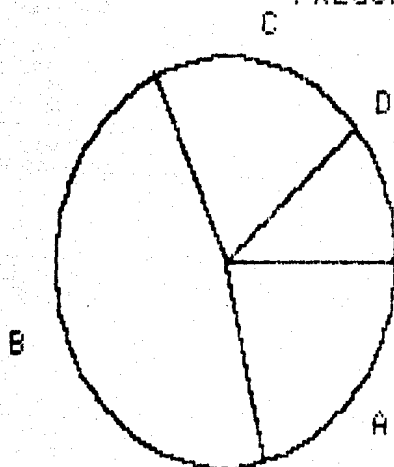


## 9. CON QUE REGULARIDAD SE IMPARTEN LOS CURSOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

## 9.1. OBREROS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.	X				
2.		X			
3.		X			
4.					
5.		X			
6.		X			
7.			X		
8.					
9.					
10.			X		
11.					
12.			X		
13.		X			
14.					
15.	X				
16.		X			
17.		X			
18.					X
19.	X				
20.					X
21.			X		
22.		X			
23.					
24.					
25.	X				
26.		X			
TOTAL DE CASOS	4	9	4	0	2
PORCENTAJE	21%	47%	21%	0%	11%

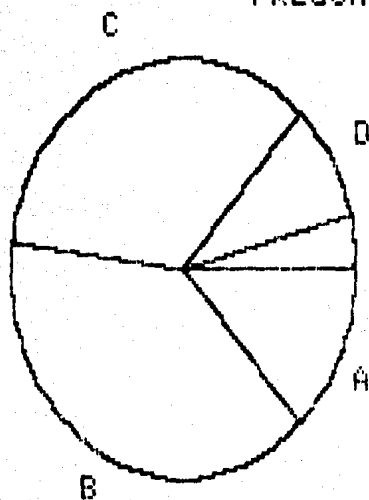
## PREGUNTA "9"



E	CADA MES	21%
	CADA 3 MES	47%
	CADA 6 MES	21%
	CADA AÑO	0%
	SIN PERIOD	11%
	<b>9. OBREROS</b>	

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.	X				
2.			X		
3.		X			
4.					
5.			X		
6.		X			
7.			X		
8.					
9.				X	
10.			X		
11.		X			
12.			X		
13.		X			
14.	X				
15.	X				
16.			X		
17.			X		
18.					X
19.		X			
20.				X	
21.			X		
22.		X			
23.		X			
24.					
25.		X			
26.		X			
TOTAL DE CASOS	3	9	8	2	1
PORCENTAJE	13%	39%	35%	9%	4%

## PREGUNTA "9"

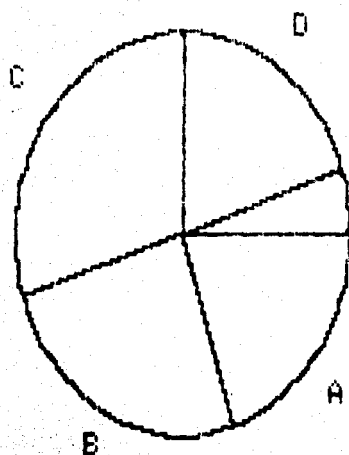


ECUATOR	CADA MES	13%
ECUATOR	CADA MES	26%
ECUATOR	CADA MES	39%
ECUATOR	ANO	9%
SIN PERIOD		4%
<b>92 EMPLEADOS</b>		

## 9.3. EJECUTIVOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.	X				
2.				X	
3.		X			
4.					
5.	X				
6.		X			
7.			X		
8.					
9.			X		
10.				X	
11.	X				
12.			X		
13.		X			
14.					
15.	X				
16.			X		
17.				X	
18.					X
19.			X		
20.				X	
21.					
22.		X			
23.					
24.					
25.		X			
26.			X		
TOTAL DE CASOS	4	5	6	4	1
PORCENTAJE	20%	25%	30%	20%	5%

## PREGUNTA "9"



A	CADA MES	20%
B	CADA 3 MES	25%
C	CADA 6 MES	30%
D	CADA AÑO	20%
E	SIN PERIOD	5%
<b>RESERVA</b>		

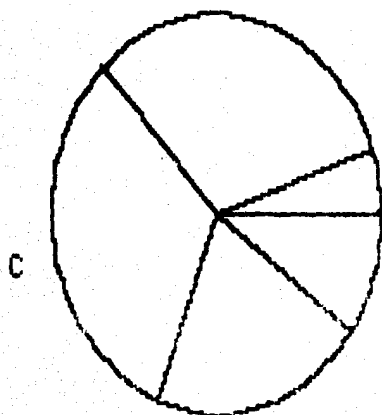


## 9.4. DIRECTIVOS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.	X				
2.				X	
3.			X		
4.					
5.			X		
6.		X			
7.				X	
8.					
9.					
10.		X			
11.				X	
12.				X	
13.		X			
14.					
15.	X				
16.			X		
17.				X	
18.					X
19.			X		
20.				X	
21.					
22.		X			
23.					
24.					
25.			X		
26.			X		
TOTAL DE CASOS	2	4	6	6	1
PORCENTAJE	10%	21%	32%	32%	5%

PREGUNTA "9"

D



C

B

A	CADA MES	10%
B	CADA 3 MES	18%
C	CADA 6 MES	21%
D	CADA AÑO	32%
E	SIN PERIOD	5%

9.4 INTERCUBA

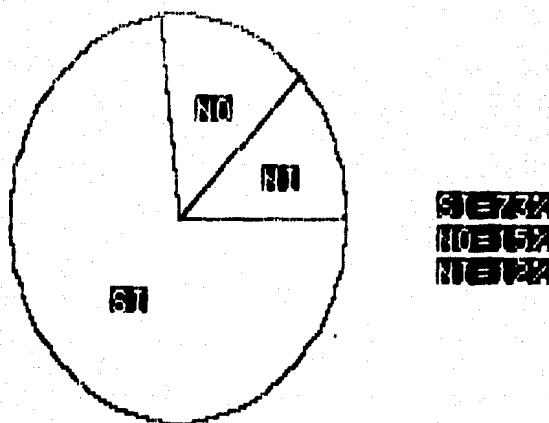
9.5. OTROS

	CADA MES	CADA 3 MESES	CADA 6 MESES	CADA AÑO	SIN PERIODICIDAD
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					
15.					
16.					
17.					
18.					
19.					
20.					
21.					
22.					
23.					
24.					
25.					
26.					
TOTAL DE CASOS	0	0	0	0	0
PORCENTAJE	0%	0%	0%	0%	0%

11. EN LA ACTUALIDAD TIENEN USTEDES CUBIERTAS SUS NECESIDADES DE CAPACITACION Y/O ADIESTRAMIENTO

	SI	NO	
1.	X		
2.	X		
3.	X		
4.			
5.	X		
6.	X		
7.	X		
8.			
9.	X		
10.	X		
11.	X		
12.		X	EN MANEJO DE PERSONAL
13.			
14.	X		
15.	X		
16.	X		ESTAN ASESORADOS
17.		X	
18.	X		
19.	X		
20.	X		
21.	X		
22.	X		
23.		X	
24.	X		
25.		X	PORQUE ES CICLICO EN BASE A DETECCION DE NECESIDADES
26.	X		
TOTAL DE CASOS	19	4	
PORCENTAJE	73%	15%	

## PREGUNTA "11"



NI=NO IMPARTEN CURSOS

TIENEN PROBLEMAS EN ALGUNA (S) AREA (S) PARA CONSEGUIR INSTRUCTORES  
O CAPACITADORES QUE IMPARTAN DICHS CURSOS

	A R E A S	TIPO DE PROBLEMA
1.	NO	
2.	SI, PRODUCCION	OPERADORES DE MAQUINAS ESPECIALES
3.	SI	DESARROLLO DE HERRAMIENTAS Y DIBU JO INDUSTRIAL Y MECANICO
4.		
5.	NO	NO
6.	NO	NO
7.	NO	NO
8.		
9.	NO	NO
10.	SI, VENTAS Y PRODUCCION	MERCADOTECNIA, ELECTRICIDAD
11.	NO	NO
12.	RECURSOS HUMANOS	MANEJO DE PERSONAL
13.	NO	NO
14.	NO	NO
15.	NO	NO
16.	NO	NO
17.	NO	NO
18.	NO	NO
19.	NO	NO
20.	PRACTICAS	
21.	NO	NO
22.	PLANTAS	FABRICACION DE BATERIAS
23.	CONTROL DE MANEJO	DE ACTIVO
24.	NO	NO
25.	PRODUCCION	LAMINACION
26.	SI	TECNOLOGIA DE LA LLANTA

5.2 INTERPRETACION DEL CUESTIONARIO DE LAS EMPRESAS  
DE NAUCALPAN, TLANEPANTLA, CUAUTITLAN Y TULTITLAN

PRINCIPALES TEMAS IMPARTIDOS DENTRO DE CADA AREA

AREAS	TEMAS CONCRETOS
- Producción	Mecánicos y electricistas, Supervisor, Conocimiento del Producto que se Fábrica, Hidráulica, Control de Calidad, Soldaduras y Troquelado, Jefes de Almacén, Seguridad Industrial, Operarios y Obreros, Operaciones Técnicas, Buchado, Estirado, etc., Mantenimiento, Desarrollo de Producción, Elaboración de Nuevos Productos.
- Finanzas	Contabilidad, Costos, Auditoría, Crédito y Cobranzas, Operaciones, Planeación financiera, Interpretación de Estados Financieros, Principios básicos de Finanzas, Finanzas Avanzadas.
- Administración	Técnicas Estadísticas, Oficinas, Dirección, Media Gerencia, Departamento de Staff, Ser-

## AREAS

## TEMAS CONCRETOS

vicios y Administración.

- Recursos Humanos

Administración de Contrato Colectivo, Relaciones Humanas, Actualización, Manejo de Personal, Motivación, Desarrollo Gerencial, Desarrollo Organizacional, Liderazgo, Capacitación, Alcoholismo y Tabaquismo, Formación de Instructores y Auxiliares de Secretarías, Adiestramiento.

- Ventas

Vendedores de Nuevo Ingreso, Ventas en época Inflacionaria, Fuerza de Ventas, Ventas-Independientes, Comerciales y exteriores, - Mercadotecnia, Elementos básicos para Vendedores, Nuevas líneas que salgan.

- Computación

Informática, I.B.N., Principios de Computación, Programación y FIPE (Fundamento de Informática para Personal no Especializado), - Implementación de Sistemas.



## CONCLUSIONES

El área en la que existe mayor oferta de cursos de capacitación y -- adiestramiento dentro de las empresas de Naucalpan, Tlanepantla, Tultitlán y Cuautitlán; corresponde a Producción, luego a Recursos Humanos, Finanzas, Ventas, Administración y, por último en el área de -- Computación.

La gran mayoría de las empresas realizan esos cursos dentro de la empresa y fuera de la empresa y estos cursos en su mayoría se im--parten dentro del Horario de Trabajo. Pueden llegar a realizarse -- fuera del horario de trabajo y solamente muy pocas las realizan, los sábados.

Cuando los cursos se realizan fuera de la empresa, los lugares más -- frecuentes donde se imparten son: En los Centros especializados como COPARMEX, ICAMEX, DANDQSA., Centro de Especialización para Ejecutivos. También se imparten en Hoteles, en Universidades como Tecnoló--gico de Monterrey, Politécnico, IBERO, UNAM, y se llegan a impartir-- en Empresas como ASEA, I.B.M., Vidriería Monterrey y Festo Neumatiz Soldaduras.

Los Instructores o Capacitadores en su mayoría son internos, y en alguna ocasión hay externos. Los instructores internos los capacitan-- en lugares como: Dando, S.A., COPARMEX, CAPINTE, Instituto de Capa-

citación, servicios coordinados para la industria, Condu-mex, coordinación de capacitación y la mayoría de las veces en la empresa misma.

Las empresas que operan con planes Anuales de Capacitación y adies--  
tramiento, en éste caso son la mayoría. Estos planes los elaboran  
por lo general internamente, y son elaborados por Recursos Humanos;-  
Departamento de Capacitación y Jefe de Personal.

Los niveles a los que se imparten cursos de capacitación en mayor --  
grado son: A nivel de empleados con una periodicidad de 3 meses, a  
nivel ejecutivo con una periodicidad de 6 meses, a nivel directivo -  
con una periodicidad de cada 6 meses o cada año y a nivel obrero con  
una regularidad de cada 3 meses.

En la actualidad la mayoría de las empresas tienen cubiertas sus ne-  
cesidades de capacitación y adiestramiento. Sin embargo, existen em-  
presas que no tienen cubiertas totalmente sus necesidades, un ejemplo  
sería el área de manejo de personal.

Hay empresas que tienen problemas para conseguir instructores o capa-  
citadores que impartan los cursos en algunas áreas como son Produc--  
ción, Ventas, Recursos Humanos, con Temas como Operadores de máqui--  
nas especiales, Desarrollo de herramientas y Dibujo industrial y Me-  
cánico, Manejo de Personal, Laminación y Tecnología de la llanta.

**Capítulo VI**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 COMPARACION DE RESULTADOS CONTRA HIPOTESIS

La investigación permitió comprobar que las empresas cumplen el cometido de capacitar y adiestrar al personal que los conforma. Esta concientización surge del consenso general que el capacitar repercute en una mayor productividad y permite la racionalización objetiva de los recursos.

Al conocer que las empresas se esfuerzan por otorgar cursos de capacitación, se logra no solo con cumplir con aspectos legales, sino -- que además se eleva la dignidad humana permitiendo la autorrealización de los individuos que conforman un ente económico.

Por otro lado se encontró que en la mayoría de los casos la capacitación es un proceso continuo y constante puesto que las empresas se preocupan porque los cursos se impartan con cierta regularidad, dependiendo del nivel jerárquico al cual se dirigen, logrando con esto una actualización permanente en los campos de especialización de cada uno de los integrantes.

## 6.2 CONCLUSIONES GENERALES

- Las áreas en las que existe mayor oferta interna de cursos de capacitación y adiestramiento son en el orden que se presenta: Recursos Humanos, Producción, Finanzas, Ventas, Administración y Computación.
- La gran mayoría de las empresas imparten los cursos dentro de sus-

instalaciones utilizando el horario de trabajo de sus empleados y algunos imparten dichos cursos fuera del horario de trabajo.

- En el caso de las empresas que imparten sus cursos fuera de éstas, principalmente acuden a centros especializados como COPARMEX e Instituto de Especialización para Ejecutivos; hoteles y Centros de Convenciones; u Universidades como el Tecnológico de Monterrey, Instituto Politécnico Nacional, Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico Autónomo de México, Universidad Nacional Autónoma de México.

- Los Instructores o Capacitadores en su mayoría son internos, éstos son capacitados principalmente dentro de la empresa, así como en: COPARMEX, Centros de Capacitación y Bancos.

- Las Unidades Administrativas encargadas de elaborar los planes anuales de capacitación internamente son: El Departamento de Capacitación y el Departamento de Personal.

- Los niveles a los que se imparten cursos de capacitación en mayor grado son: A ejecutivos con una periodicidad de seis meses; a directivos con una periodicidad de seis meses; a empleados con una periodicidad de tres meses; a los obreros con una periodicidad de seis meses.

- Por último podemos decir que la mayoría de las empresas, conside--

ran que tienen cubiertas sus necesidades de capacitación y adiestramiento, sin embargo, hay algunas que tienen necesidades insatisfechas de capacitación, principalmente por la implementación de nueva tecnología.

En forma de resumen, a continuación se presentan las áreas básicas consideradas y los cursos específicos que se imparten dentro de cada una de ellas

PRINCIPALES TEMAS IMPARTIDOS DENTRO DE CADA AREA:

AREAS	TEMAS CONCRETOS.
- Producción	Mantenimiento, Control de Calidad, Supervisión, Desarrollo y Aspectos Relativos de Producción, Conocimientos del Producto que se Fabrica y Elaboración de Nuevos Productos.
- Finanzas	Contabilidad, Auditoría, Costos, Impuestos, Créditos y Cobranzas y Análisis de Estados Financieros.
- Administración	Dirección y Mandos Medios.
- Recursos Humanos	Motivación, Desarrollo Humano, Comunicación, Programas de Formación, Liderazgo, Desarrollo

y Funciones de Cajeras, Capacitación y Adiestramiento, Desarrollo Gerencial.

- Ventas                      Técnicas de Venta, Elementos básicos para ---  
Vendedores, Fuerza de Ventas y Mercadotecnia.
- Computación              Principios básicos de Computación, Programa-  
ción e Implementación de Sistemas.

### 6.3 RECOMENDACIONES

Como se mencionó en el prólogo del trabajo la presente investigación se dirige a Despachos de Consultoría, a Centros de Enseñanza Especializados y a Universidades que deseen implementar cursos de especialización que tengan demanda en el mercado.

Los resultados recogidos por la investigación, demuestran que las empresas requieren de capacitación básicamente en áreas de Informática y de Administración en general.

En primer caso, los avances tecnológicos requieren de la constante actualización del personal para implementar sistemas de información. En el caso del área Administrativa surge una creciente necesidad por desarrollar personal con capacidad gerencial. Es así como en una -- primera instancia se recomendaría el penetrar en el mercado con cur-

sos y especialidades en las áreas ya citadas. Los problemas que enfrentan estas áreas son: El elevado costo del equipo en el 1er. caso y la falta de personal capacitado en el 2º. caso, dado estas razones existen pocos centros de enseñanza que ataquen este mercado.

Ahora bien, en las áreas restantes el campo de penetración es estrecho, puesto que las mismas empresas se encargan de la capacitación y el adiestramiento.

Pero se podría recomendar que en el área de Ventas se implementen cursos sobre la Mercadotecnia en épocas de crisis y las Ventas en situaciones inflacionarias.

En el área de Finanzas se sugiere la implantación de cursos sobre Manejo de efectivo, Proyecciones financieras en épocas de crisis y Sistemas de información financiera.

Respecto a Recursos Humanos se recomendaría no abrir cursos puesto -- que las mismas empresas tienen saturado este mercado.

En el área de Producción se recomendarían cursos específicos para cada rama industrial.



## BIBLIOGRAFIA

Directorio de la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal,

A.C. (AMECAP)

1984 - 1985

Enciclopedia Salvat Diccionario

Salvat Editorial, S.A.

Tomo V

Industriadata

1984 - 1985

Marroquin Quintana, J.

Capacitación a Trabajadores

Ediciones Gernika

México, 1978

Mendoza Nuñez, Alejandro

La Capacitación Práctica en las Organizaciones

Editorial Trillas

México, 1985

Primera Edición

Revista AIEM

Organo Oficial de las Industrias del Estado de México, A.C.

Buffet de Ediciones, S.A.

Revista Expansion

Las 500 Empresas más Importantes

Agosto 15, 1984

Vol. XVI No. 397

Siliceo, Alfonso

Capacitación y Desarrollo de Personal

Editorial Limusa

México, 1986

2ª Edición.