UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POST-GRADO

"LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO COMO BASE PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS TRABAJADORES"

POR:

LIC. RODOLFO GARZA TAMEZ

TESIS EN OPCION AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

SAN NICOLAS DE LOS GARZA, N. L., JUNIO DE 2002

2002

TM
HF5549
.5
.T7
G3
c.1

"LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO COMO BASE PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS TRABAJADORES"

R.G.T.

1080116285

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POST – GRADO

"LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO COMO BASE PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS TRABAJADORES"

POR

LIC. RODOLFO [illegible]ZA TAMEZ

TESIS EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, N.L., JUNIO DE 2002

TM
HF5549
.5
.T7
G3

B U Raúl Rangel Frías
UANL
FONDO
TESIS MAESTRIA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POST – GRADO

"LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO COMO BASE PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS TRABAJADORES"

POR

LIC. RODOLFO GARZA TAMEZ

TESIS EN OPCIÓN AL GRADO DE MAESTRO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN CON ESPECIALIDAD EN RELACIONES INDUSTRIALES

SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, N.L. , JUNIO DE 2002

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA Y ELÉCTRICA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POST – GRADO

Los miembros del comité de tesis recomendamos que la tesis *"La Detección de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento como base para el Mejoramiento de los Trabajadores"*, realizada por el alumno Lic. Rodolfo Garza Tamez, matrícula número 0293825, sea aceptada para su defensa como opción al grado de Maestro en Ciencias de la Administración con especialidad en Relaciones Industriales.

El Comité de Tesis

Asesor
M.C. María Blanca Elizabeth Palomares Ruiz

Coasesor
M.C. Roberto Villarreal Garza

Coasesor
M.C. Cástulo E. Vela Villarreal

Vo. Bo.
Dr. Guadalupe Alan Castillo Rodríguez
División de Estudios de Post - grado

San Nicolás de los Garza, N.L. a junio de 2002

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo ha contado con la fortuna de recibir colaboración de varias personas para llegar a su presentación final.

Dos de ellas que hasta el momento me han impulsado para desarrollarme y que incondicionalmente he contado con ellos a través de las diferentes etapas de mi vida; mis padres, Sr. Baltazar Garza Rodríguez y Sra. Ma. Esthela Tamez García.

De forma muy especial le doy las gracias a las personas que me permitieron realizar la investigación práctica, brindando un apoyo entusiasta para obtener los datos necesarios, ellas son:

Lic. María del Rosario Vargas Guerrero, Gerente de Recursos Humanos de Inoac Polytec de México, S. A. de C. V.

Lic. Marcela Rojas Alanís, Coordinadora de Capacitación y Desarrollo de Plásticos Especializados Monterrey, S. A. de C. V.

Lic. Beatriz Martínez García, Jefe de Capacitación de Tempel de México, S. de R. L. de C. V.

Además de todos aquellos que de forma directa o indirecta colaboraron aportando información o sugerencia para hacer de este trabajo una investigación útil y actual.

PRÓLOGO

Con la conciencia de que el recurso más valioso de una empresa es el humano, este trabajo trata sobre la capacitación del personal en las empresas: Los hombres y mujeres que trabajan en la consecución de los objetivos organizacionales.

Sin embargo, no basta con que la gente trabaje, debe hacerlo con los conocimientos, habilidades, el ánimo o la motivación necesarios para que su desempeño sea el mejor. ¿Cómo lograrlo? ¿cómo hacer que el entrenamiento que se imparte en una empresa cumpla con las expectativas de sus programas? La respuesta la encontramos en una adecuada *detección de necesidades de capacitación y adiestramiento (DNCA).*

Si ésta se realiza de manera adecuada y objetiva, con toda seguridad se obtendrán magníficos resultados; si no es así, la empresa habrá sólo gastado una buena cantidad de dinero. La diferencia entre inversión en la capacitación y *gasto* en la misma puede ser una buena detección de necesidades del personal que encamine los esfuerzos de hacia el logro de los objetivos planteados.

Ahora bien, buscando dar un panorama completo de la capacitación, este trabajo incluye los artículos de la Ley Federal de Trabajo concernientes a ella y disposiciones legales que de ellos emanan.

Asimismo, y a manera de práctica, se incluye paso a paso la detección de necesidades y sus resultados en tres empresas locales: Inoac Polytec de México, S. A. de C. V., Plásticos Especializados de Monterrey, S. A. de C. V Tempel de México, S. de R. L. de C. V. que permitieron, a ellas, determinar qué requería el personal para cumplir de manera eficiente y eficaz con su trabajo; al

autor de este trabajo, el crecimiento y aprendizaje que da una experiencia como ésta.

ÍNDICE

SÍNTESIS 5

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN AL PRESENTE TRABAJO 7

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA 7

1.2 OBJETIVO 7

1.3 HIPÓTESIS 8

1.4 LÍMITES DEL ESTUDIO 8

1.5 JUSTIFICACIÓN 8

1.6 METODOLOGÍA 9

1.7 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA 10

CAPÍTULO 2

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CAPACITACIÓN EN NUESTRO PAÍS, Y DE LAS EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO 11

2.1 LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO 11

2.2 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS 18

2.3 LEY FEDERAL DEL TRABAJO 20

2.4 LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL 45

2.5 DATOS DE LAS EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO 46
2.5.1 Inoac Polytec de México, S.A de C.V. 46
2.5.2 Plásticos Especializados de Monterrey, S.A. de C.V. (PLEMSA) 50
2.5.3 Tempel de México, S. de R.L. de C.V. 52

CAPÍTULO 3

DEFINICIONES DE CONCEPTOS UTILIZADOS EN EL PRESENTE ESTUDIO 54

3.1 EDUCACIÓN 54
3.1.1 Entrenamiento 54
3.1.2 Adiestramiento 55
3.1.3 Capacitación 55
3.1.4 Desarrollo 55

3.2 ÁREAS DEL APRENDIZAJE 56
3.2.1 Cognositiva 56
3.2.2 Afectiva 56
3.2.3 Psicomotiz 56

3.3 OTROS TÉRMINOS USUALES 57
3.3.1 Actitud 57
3.3.2 Aprendizaje 57
3.3.3 Aptitud 57
3.3.4 Conocimiento 57
3.3.5 Habilidad 58
3.3.6 Hábito 58

3.4 NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN 58

3.5 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN (D.N.A.C.) 58

3.6 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN 59

CAPÍTULO 4

TIPOS DE NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN Y PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA D.N.A.C. 60

4.1 TIPOS DE NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN 60
4.1.1 Necesidades Manifiestas 61
4.1.2 Necesidades Encubiertas 61

4.2 PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN 63

CAPÍTULO 5

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE ADIESTRAMIENTO Y CAPACITACIÓN 73

5.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA DETECCIÓN DE NECESIDADES 73
5.1.1 Cuestionario 74
5.1.2 Inventario de Habilidades 76
5.1.3 Lista de Verificación 78
5.1.4 Entrevista 81
5.1.5 Pruebas de Desempeño 83
5.1.6 Simulación 84
5.1.7 Comités 85
5.1.8 Tormenta de Ideas 87

CAPÍTULO 6

DESARROLLO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN 90

6.1 ANTECEDENTES LEGALES 90

6.2 CONSIDERACIONES PARA LA ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 92

CAPÍTULO 7

INVESTIGACIÓN PRÁCTICA EN LAS EMPRESAS OBJETO DE ESTUDIO 94

7.1 COMO SE LLEVO A CABO LA INVESTIGACIÓN 94
7.1.1 Descripciones de Puestos e Inventario de Habilidades de la empresa Inoac Polytec de México, S.A. de C.V. 95
7.1.2 Descripciones de Puestos e Inventario de Habilidades de la empresa Plásticos Especializados de Monterrey, S.A. de C.V. 110
7.1.3 Descripciones de Puestos e Inventario de Habilidades de la empresa Tempel de México, S. de R. L. de C. V. 122

7.2 RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR EL INVENTARIO DE HABILIDADES 130
7.2.1 Resultados del estudio de la empresa Inoac Polytec de México, S.A. de C.V. 130
7.2.2 Resultados del estudio de la empresa Plásticos Especializados de Monterrey, S.A. de C.V. 134
7.2.3 Resultados del estudio de la empresa Tempel de México, S. de R. L. C. V. 138

7.3.1 Informe de resultados de la empresa Inoac Polytec de México, S.A. de C.V. 141
7.3.2 Informe de resultados de la empresa Plásticos Especializados de Monterrey, S.A. de C.V. (PLEMSA) 142
7.3.3 Informe de resultados de la empresa Tempel de México, S. de R. L. de C.V. 144

CAPÍTULO 8

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 146

8.1 CONCLUSIONES 146

8.2 RECOMENDACIONES 147

BIBLIOGRAFÍA 149

LISTA DE TABLAS 152

GLOSARIO 154

RESUMEN AUTOBIOGRÁFICO 155