

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de la Zona Maya

“FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA SOCIEDAD COOPERATIVA SELVA VIVA 3G DE R.L. DE C.V.”

**Informe Técnico de Residencia Profesional
que presenta la C.**

LUCERO VIANEY SOTO GUTIERREZ.

Número de control:12870042

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial

Asesor Interno: TIMOTEO HERNÁNDEZ MARTÍNEZ.

Juan Sarabia, Quintana Roo

Diciembre 2016



HOJA DE FIRMAS

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE LA ZONA MAYA

El Comité de revisión para Residencia Profesional del estudiante de la carrera de INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, **LUCERO VIANEY SOTO GUTIERREZ**; aprobado por la Academia del Instituto Tecnológico de la Zona Maya integrado por el asesor interno Lic. Timoteo Hernández Martínez, el asesor externo el M.C. Benny Alberto Loeza Gasque, habiéndose reunido a fin de evaluar el trabajo titulado: **FORMACION DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA SOCIEDAD COOPERATIVA SELVA VIVA 3G DE R.L. DE C.V.** , que presenta como requisito parcial para acreditar la asignatura de Residencia Profesional de acuerdo al Lineamiento vigente para este plan de estudios, dan fe de la acreditación satisfactoria del mismo y firman de conformidad.

ATENTAMENTE

Asesor Interno



Lic. Timoteo Hernández Martínez.

Asesor Externo



M en C. Benny Alberto Loeza Gasque.

Juan Sarabia, Quintana Roo, diciembre, 2016.

AGRADECIMIENTOS

A dios.

Por darme la sabiduría y la fuerza para culminar esta etapa académica.

A mis padres.

Mis amadas padres gracias por darme la vida y la dicha de crecer en una familia unidad, porque siempre hay estado a mi lado apoyándome y, sobre todo, por su apoyo incondicional en esta etapa de superación personal y profesional, gracias por darme los ánimos cada vez que me caí, y quería desertar ante este logro, ustedes midieron la fuerza para seguir adelante.

A mi amado esposo.

Gracias por acompañarme en esta etapa y por brindarme tu apoyo incondicional, por esta siempre dándome ánimos para seguir adelante, gracias por las palabras de aliento y por brindarme tu hombro y limpiar cada lagrima que derramaba cuando sentía más no poder.

A mi amado hijo.

Hijo mío, aunque eres muy pequeño tú fuiste y serás mi motor, eres tú por quien me supero día a día, por ti es que puse todos mis esfuerzos para culminar esta etapa profesional.

A mis amigos.

A mis compañeros de la carrera I.GE. a Usted que me dejaron gratas experiencia de la vida tanto personal como profesional y por lo ánimos.

Mis hermanos.

Mi hermano Rodrigo el cual fue quien me convenció a tomar esta carrea, a seguir estudiando, por su apoyo y entusiasmo.

Mi hermana Teresa gracias por apoyarme, dar me ánimos y por los consejos.

A mis profesores.

No terminaría de mencionar a cada uno de los profesores que me enseñaron durante estos nueve semestres, gracias a cada uno de ustedes por las grandes enseñanzas por hacerme querer esta carrera, por animarme a seguir, Ustedes confiaron en mí en que lograría culminar esta etapa académica, muchísimas gracias.

A la Asociación Reforestamos México.

Podarme la oportunidad de formar parte de su asociación, por los consejos y las experiencias.

La fábrica selva viva 3G de R.L. de C.V.

Por permitirme conocer su fábrica y dejar trabajar con Ustedes, por la confianza y el apoyo ante cada interrogante que tenía, por enseñarme que se pude superar uno cuando así lo desea y es firme.

A mi asesor.

Por su tiempo y su enseñanza, por cada una de sus correcciones gracias por su apoyo y por sacar a delante el proyecto logrando así una excelencia culminación.

RESUMEN

La formación del personal operativo es también identificada y conocida como Capacitación al personal, es un tema recurrente en la empresa e industrias.

Con respecto a la asociación y fabrica con la cual se estuvo trabajando para poder realizar este proyecto;

La Asociación Reforestamos México, A.C. se dedica a asegurar los bosques y selvas que México necesita para su desarrollo, así como apoyar a las empresas forestales comunitarias, para tengan una visión sustentable y logren vivir dignamente de sus bosques, guardando el equilibrio.

La fábrica Selva Viva 3G de R.L. de C.V.

En el año 2011 aprendieron a cocinar alimentos con base del árbol de ramón, ellas y otras mujeres de su comunidad recibieron una capacitación por medio de Ceiba A.C. en el ejido de Caobas, cada 2 meses asistían a aprender a preparar diversos alimentos e incorporarlos a su alimentación. La iniciativa del proyecto era rescatar el uso de la semilla de ramón como ingrediente activo de la cocina regional comunitaria y aprovechar este recurso de la selva que se presentaba abundante en las áreas comunes forestales de la región.

Al paso del tiempo este grupo se fue reduciendo a solo ser un grupo de nueve mujeres las cuales buscaron tener más talleres y conocimientos para poder emprender como micro empresarias. El proceso de producción para procesar sus productos en aquel momento era rústico y artesanal, contaban con dos molinos de mano, algunos trastes que entre ellas habían juntado y se reunían en el centro de desarrollo del DIF para elaborar sus productos. Con el tiempo y esfuerzo, el apoyo de gestión de apoyos a la fecha de hoy son una fábrica que cuenta con un equipo más sofisticados y que se hay ido adecuando a sus necesidades.

Carecen de ser de recurso en respecto en su personal, equipo maquinaria y una falta de administración organizativa. No tiene no conocimiento de las Normas que debe cumplir, todo esto es esencial que conozcan y se ponga en práctica ya que les ayuda a lograr tener estándares.

Es por ello que se tiene como objetivo, lograr una formación del personal operativo, esto es, conociendo las instalaciones, al personal, su estructura administrativa. Ir observando cada punto y creando las propuestas de mejoras.

Por lo con si veinte, que se realizaron la investigación en cuando a tema, teniendo como antecedentes. Se tiene como puntos una breve historia de los que ha sido la formación del personal como fue que esta ido surgiendo con forme el pasara de tiempo, épocas. Así como la relación que existe con la capacitación personal ya que son conceptos diferentes, pero ambos son esencial que se lleven a cabo de la mano.

Utilizando como métodos de herramientas fundamentales la entrevista y observación, con esto se lo gro recabar la información para la realización de los diagramas de procesos para cada producto, así como la descripción de conlleva cada uno, (Té de Café de Semilla, Té de hoja, Horchata y Harina del Ramón).

Se pudo cono ser como es que se encuentra estructurado para la realización de la división de los organigramas, esto es para poder lograr la descripción del perfil de cada personal que conformara parata y forma parte, es necesario tener la correcta función y el perfila porque cada puesto requiere de un personal que tenga conocimiento y un nivel de estudio alto para logara así dar una mejor a las funciones de la fábrica.

Dando como resultado y propuestas la situación en la que se presenta en la actualidad la fábrica para dar la comparación ante la propuesta brindando la adecuación para lograr así ser más estandarizado y poder tener una formación del personal operativo.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	2
2.1	Macro localización.....	2
2.1.1	La ciudad de Chetumal es la capital de estado de Quintana Roo	2
2.2	Micro localización.....	3
2.2.1	Las oficinas de la Asociación Reforestamos México se encuentran ubicadas en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo	3
2.2.2	La fábrica se encuentra ubicada en la carretera Chetumal Escárcega en el Kilómetro 71	4
2.3	Asociación Reforestamos México, A.C.	5
2.3.1	Misión	5
2.3.1	Visión.....	5
2.4	Selva viva 3G de R.L. de C.V.....	5
2.4.1	Misión	5
2.4.1.	Visión.....	5
2.5	¿Qué es el ramón?	6
2.6	Como es que surgió esta idea	7
2.6.1	¿Cuál fue el diferenciador de esta iniciativa?	8
2.7	Nuestra Metodología ADEF- SE	8
2.7.1	La interrelación de SV3G con otros actores en la Península.....	9
III.	PROBLEMAS A RESOLVER	12
IV.	OBJETIVOS	13
4.1	Objetivo general.....	13
4.2	Objetivo específico.....	13
V.	JUSTIFICACIÓN.....	14
VI.	MARCO TEÓRICO.....	15
6.1	Historia de la formación del Personal.....	15
6.2	Antecedentes históricos de la capacitación	16
6.2.1	La capacitación en México.....	17

6.3	Concepto de formación del personal operativo	20
6.3.1	En la formación del personal se destacan el; adiestramiento, capacitación y desarrollo de personal.....	21
6.4	Definición del perfil laboral	23
6.4.1	Cómo redactar un perfil laboral.....	24
6.4.2	Algunos ejemplos ilustrativos.....	24
6.5	¿Qué es un proceso?.....	25
6.5.1	¿Para qué sirve un mapeo de procesos?	25
6.5.2	¿Cuáles son los elementos principales de un mapeo de procesos?	25
6.5.3	¿Cuáles son los beneficios de un manual de procesos?	26
VII.	PROCEDIMIENTOS.....	27
VIII.	RESULTADOS	29
8.1	Situación actual fabrica Selva Viva 3G de R.L. de C.V.	44
8.1.1	Infraestructura.....	44
8.1.2	Maquinaria y equipo de trabajo.....	44
8.1.2	Procesos.....	44
8.1.3	Recursos humanos.....	45
8.1.4	Organización.....	45
8.1.5	Administración	45
8.1.6	Contabilidad.....	45
8.1.7	Comercialización	45
8.1.8	Conocimiento de las normas	45
8.1.9	Medidas de seguridad e higiene y señalamiento	45
8.2	PROPUESTA.....	46
8.2.1	Infraestructura.....	46
8.2.2	Maquinaria y equipo.....	46
8.2.3	Procesos.....	46
8.2.4	Organización.....	46
8.2.5	Administración	46
8.2.6	Contabilidad.....	47
8.2.7	Comercialización.....	47

8.2.8 Medidas de seguridad e higiene, señalamientos	47
8.3. Leyes y normas	49
8.3.1 Ley del trabajo	49
8.3.2 Ley del Seguro Social	50
8.3.3 NMX-F-066-S.....	51
8.3.4 NOM-002-STPS-2010	51
8.3.5 NOM-017-STPS-2008	51
8.3.6 NOM-007-STPS-2000	52
8.3.7 NMX-Z-012	52
IX. CONCLUSIÓN.....	53
X. RECOMENDACIONES.....	54
XI. COMPETENCIAS.....	55
XII. FUENTES CON SULTADAS	57
Bibliografía	57
XIII. ANEXSOS	58

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla 1, Descripción de procesos del Té de Café de Ramón.	30
Tabla 2, Descripción de procesos para el Té de Hoja de Ramón.	32
Tabla 3, Descripción procesos de Harina.....	34
Tabla 4, Descripción procesos de Harina.....	36
Tabla 5, Perfil de Socios.....	38
Tabla 6, Perfil de puesto Administrativo.	39
Tabla 7, Perfil Comité Vigilancia.....	40
Tabla 8, Perfil de Producción.	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1, ubicación de la Ciudad Chetumal y comunidad Tres Garantías.....	2
Figura 2, ubicación de las Oficinas Reforestamos México.	3
Figura 3, ubicación comunidad tres garantías.....	4
Figura 4, Diagrama de procesos de Té de café de ramón.	29
Figura 5, Diagrama procesos Té de Hoja Ramón.	31
Figura 6, Diagrama de flujo proceso de Harina.	33
Figura 7, Diagrama proceso de Horchata.	35
Figura 8, Organigrama socios.	37
Figura 9, Organigrama de empresa.	37
Figura 10, Organigrama administrativo.	39
Figura 11, Organigrama Comité Vigilancia.....	40
Figura 12, Organigrama Producción.	41
Figura 13, Grupo de la fábrica selva viva 3G de R.L. de C.V.....	58
Figura 14, Etiquetado y Empaque mujer trabajadoras.	59
Figura 15, Presentación de los productos.	60

I. INTRODUCCIÓN

La formación del personal operativo es también identificada y conocida como Capacitación al personal, es un tema recurrente en la empresa e industrias, que bien cabe decir que forma parte fundamental del reglamento de la misma, que si bien se ha visto en ella una pérdida de tiempo y de insumos.

En México se ha presentado modelos sistemáticos, teniendo como consecuencia modelos de capacitación con ese caso rendimiento y poca capacidad de innovar. Por lo cual se pretende concebir un mecanismo de mejoramiento personal y concebir como un proceso de Formación en el ámbito laboral, beneficiando a las organizaciones, ya que contara con trabajadores capaces de enfrentar y resolver situaciones complejas, actuando lo más asertivamente posible, en su área o afrontando cargos diversos en la toma de decisiones.

Durante los procesos se presenta una falta de coordinación y conocimiento del buen funcionamiento, el personal no está altamente capacitado ni informado de cuáles son las funciones correctas que debe cumplir, así como de igual manera no se tiene una buena organización. El personal le falta tener buenos fundamento de conocimientos y medidas de seguridad, ya que se presenta una falta de cierto equipo de protección que debe portar en diversas áreas.

Se presentan los diagramas de flujo, así como la descripción de cada uno y se hace presenta los organogramas y seda la descripción del perfil para cada puesto y es donde se plantan las calidades que requieren tener para cada puesto según la jerarquía.

Vemos de igual manera que en el contenido se presentara una reseña de la fábrica y de igual manera de la asociación que brindo el apoyo para realizar el trabajo en cuestiones de recabar información.

II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 Macro localización

2.1.1 La ciudad de Chetumal es la capital de estado de Quintana Roo



Figura 1, ubicación de la Ciudad Chetumal y comunidad Tres Garantías.

Adquirida de Google (16No3)

2.2 Micro localización

2.2.1 Las oficinas de la Asociación Reforestamos México se encuentran ubicadas en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo

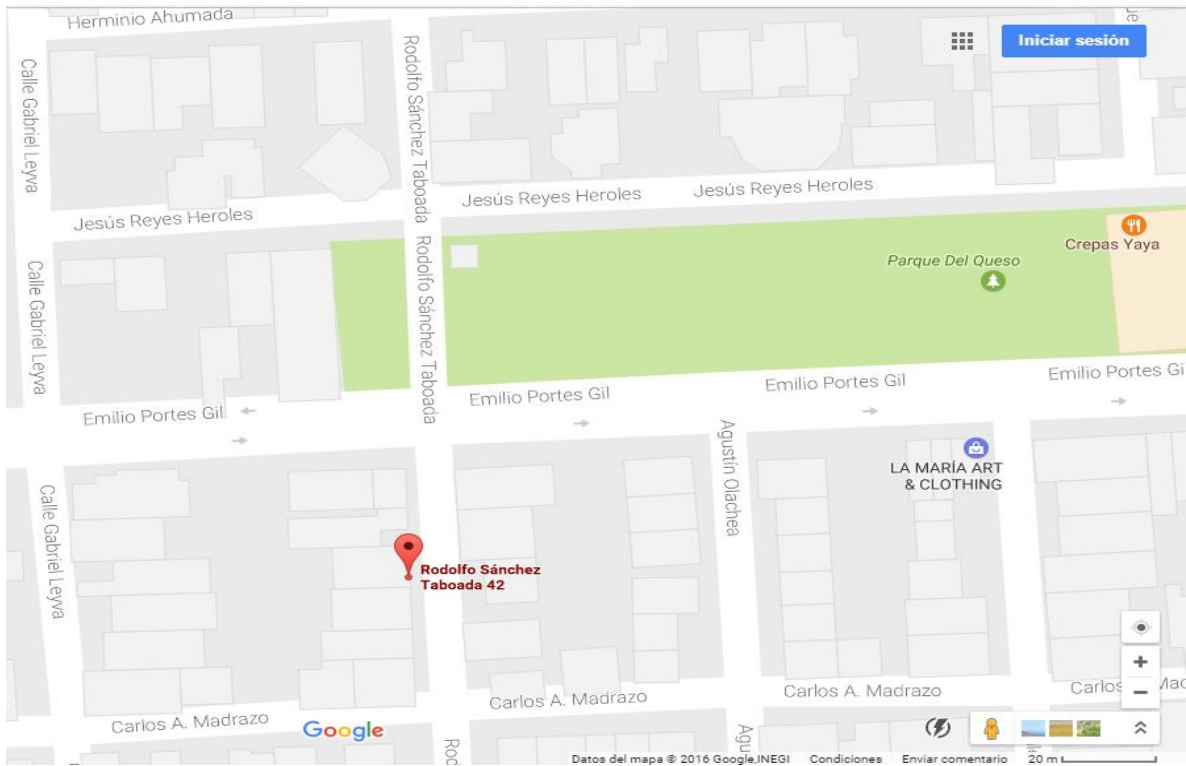


Figura 2, ubicación de las Oficinas Reforestamos México.

Adquirida de google Maps, (16no1)

2.2.2 La fábrica se encuentra ubicada en la carretera Chetumal Escárcega en el Kilómetro 71

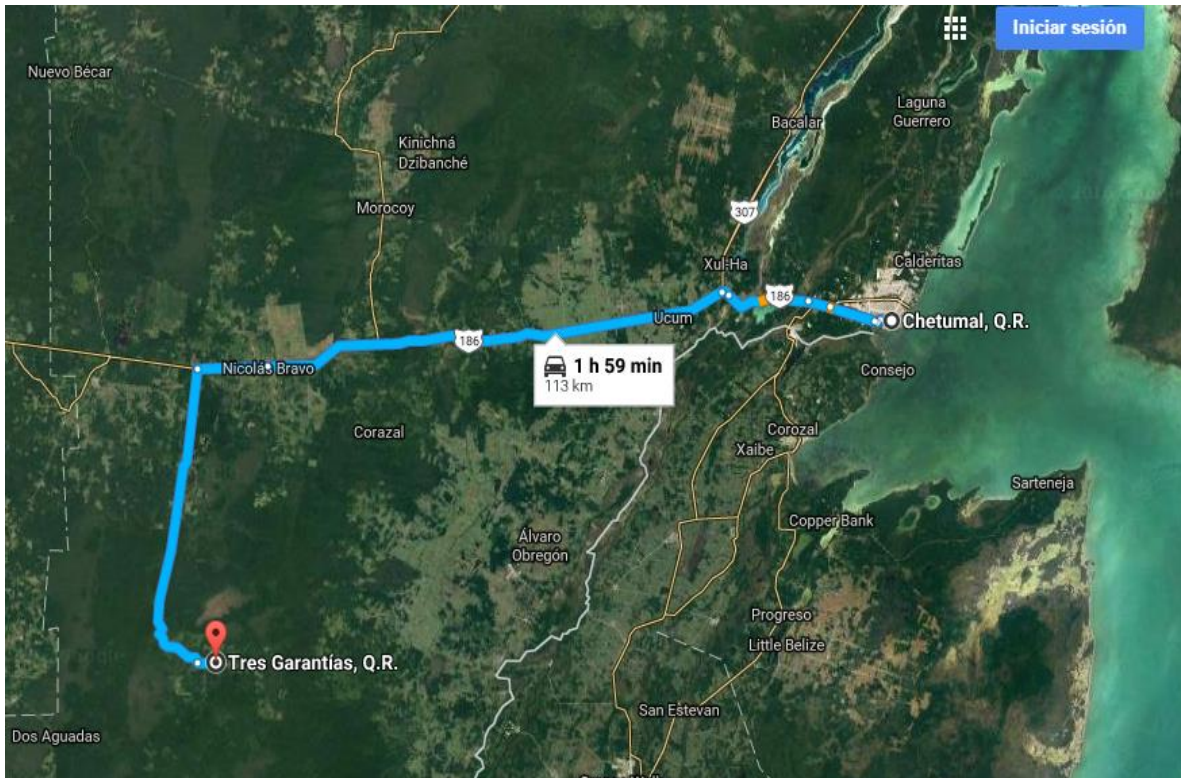


Figura 3, ubicación comunidad tres garantías.

2.3 Asociación Reforestamos México, A.C.

La Asociación Reforestamos México, A.C. se dedica a asegurar los bosques y selvas que México necesita para su desarrollo, así como apoyar a las empresas forestales comunitarias, para tengan una visión sustentable y logren vivir dignamente de sus bosques, guardando el equilibrio.

2.3.1 Misión

Bosque y selvas que proveen bienes forestales y servicios ambientales abundantes donde las personas viven dignamente y en armonía con el entorno.

2.3.1 Visión

Asegurar los bosques y selvas que México necesita para su desarrollo.

2.4 Selva viva 3G de R.L. de C.V.

2.4.1 Misión

Dar a conocer y nutrir al mundo, con alimentos derivados del ramón, y así, conservar nuestra selva.

2.4.1. Visión

Una empresa rentable. Que genere riqueza, cubra las necesidades del mercado, con productos con valor agregado del ramón que exporte a otros países.

Palabras claves: mujeres empoderadas, manejo forestal sustentable, empresas forestales, cambio de paradigmas en la península de Yucatán al sur de Quintana Roo.

Las mujeres de comunidades forestales como las selvas de la Península de Yucatán realizan en general actividades domésticas, la crianza de los hijos, y en algunos casos comparten los trabajos de la milpa con sus esposos y donde las actividades que los programas de desarrollo de las dependencias gubernamentales fomentan son huertos de traspatio, gallinas ponedoras, costura, urdido de hamacas y manualidades, actividades que no les ha permitido emprender buscando nuevas alternativas productivas. Tal es el caso de actividades productivas con productos forestales no maderables como lo es el ramón. Sin embargo 9 mujeres emprendedoras, apasionadas y empoderadas del ejido forestal Tres Garantías del

estado de Quintana Roo, México, han construido una microempresa, aprovechando sustentablemente el forraje y la semilla del árbol de ramón; un árbol que es abundante en el sur del estado de Quintana Roo, generando ingresos para sus familias ofertando productos definidos por las condiciones actuales de mercado logrando transformar su enfoque productivo a un enfoque empresarial y de mercado, consolidándose como un ejemplo de desarrollo para otras iniciativas en el aprovechamiento del árbol de ramón en la Península de Yucatán.

2.5 ¿Qué es el ramón?

“De niña, cuando el maíz escaseaba nuestros padres nos preparaban tortillas y tamales con la harina de la semilla de ramón que mezclaban con la masa de maíz para poder pasar esas temporadas en las que la cosecha no se lograba” Recuerda la Sra. Inés Castillo socia de la cooperativa.

La semilla de ramón es un recurso valioso y noble, con el tostado y el molido adecuado, se utiliza para la elaboración de harina. Los usos y aplicaciones de la harina abarcan desde la cocina regional hasta la repostería, incluso es la base para preparar una bebida de horchata, otra bebida que se produce es un té, con la semilla, que tiene un sabor similar al café; la capacidad de ser aprovechado como alimento incluye la transformación y procesamiento de las hojas para la elaboración de un té refrescante.

- El aprovechamiento del árbol de ramón se realiza bajo un manejo sustentable y competitivo con otras actividades como la ganadería y la agricultura, lo cual produce tres beneficios.
- Salud/nutrición, El valor preciso de este árbol reside en las semillas y las hojas por su alto valor nutrimental; estos son una fuente importante de aminoácidos, alta en fibra, calcio, potasio, ácido fólico y vitamina A, B y C, rica en hierro y, triptófano, un relajante natural del sistema nervioso central.
- Económico, la recolección y procesamiento del árbol propicia empleos generando ingresos durante todo el año en la comunidad.
- Ambiental, mejora los servicios ambientales, la captura de carbono, es hogar y fuente de alimento para la biodiversidad.

2.6 Como es que surgió esta idea

En el año 2011 aprendieron a cocinar alimentos con base del árbol de ramón, ellas y otras mujeres de su comunidad recibieron una capacitación por medio de Ceiba A.C. en el ejido de Caobas, cada 2 meses asistían a aprender a preparar diversos alimentos e incorporarlos a su alimentación. La iniciativa del proyecto era rescatar el uso de la semilla de ramón como ingrediente activo de la cocina regional comunitaria y aprovechar este recurso de la selva que se presentaba abundante en las áreas comunes forestales de la región.

Tortillas, tamales, panes, pasteles, mole, empanizados fueron los alimentos donde este fruto de la selva fue el ingrediente base, los resultados fueron incentivar la creatividad de las mujeres de la región en el consumo del árbol de ramón.

Las 9 mujeres incorporaron los alimentos que cocinaban, galletas y panes de harina de ramón acompañados de té de la semilla, dentro de sus negocios personales e iniciaron a venderlos, Martina López, quien prepara comida a los jornaleros de la comunidad y atiende una tienda de abarrotes junto a su esposo promocionaba los productos que elaboraba, María Chablé aprovechando que trabajaba en la cocina de la primaria, dio a conocer las galletas a los alumnos y profesores de la primaria donde trabajaba en la cocina, Sara González aprovechaba los días de pago del programa PROSPERA para vender tamales y guisos, y Victoria Gómez en las visitas eventuales que realizaba en la Cd. de Chetumal cuando asistían a realizar algún trámite, de esta manera fueron dando a conocerse como las señoras del ramón de Tres Garantías en su región y en su comunidad como las ramoneras.

Todos mis hijos han dejado la comunidad y trabajan en Chetumal como profesionistas, cuando iniciamos a vender las galletas mis hijas nos conseguían clientes, muchas veces surtimos galletas en bodas o bautizos como pequeños recuerdos” Sra. Victoria Gómez, socia responsable del área de ventas.

En 2012, la UAIM (Unidad Agrícola Industrial de la Mujer) les inculcó la idea de desarrollar un proyecto para trabajar con el ramón, desafortunadamente el recurso para operar el proyecto no fue gestionado y las dificultades con el asesor técnico evito que la iniciativa se concretara, aprovechando los lazos que se habían

generado al iniciar el proyecto, y la originalidad que habían detectado en su emprendimiento, decidieron compartir el sueño de convertirse en empresarias. El proceso de producción para procesar sus productos en aquel momento era rústico y artesanal, contaban con dos molinos de mano, algunos trastes que entre ellas habían juntado y se reunían en el centro de desarrollo del DIF para elaborar sus productos.

2.6.1 ¿Cuál fue el diferenciador de esta iniciativa?

Tener siempre iniciativa propia, el interés por adquirir y conocer nuevas cosas, ir al encuentro con su mercado y definir un producto de acuerdo a este, el acompañamiento de organizaciones, cambiar de un enfoque de productividad a uno de mercado, el desarrollo humano de cada una de sus socias y conformar un grupo donde todas comparten el mismo sueño ha logrado diferenciar y posicionar a esta empresa forestal como un ejemplo de desarrollo en la Península.

2.7 Nuestra Metodología ADEF- SE

El Acompañamiento en 2013 de Reforestamos México A.C. propicio en las socias de la cooperativa determinar los objetivos claros de su emprendimiento y que el cambio era posible, rescataron el sueño de convertirse en empresarias, definiendo la misión de nutrir al mundo con productos de valor agregado derivado del árbol de ramón visualizándose como una empresa rentable que genere riqueza y cubra las necesidades del mercado.

En primera instancia la viabilidad del emprendimiento como empresa fue definido por dos variables, ambas decididas de acuerdo a la educación financiera que se promueve en los destinatarios para la toma de las mejores decisiones:

- 1.- El mercado potencial al tener un producto novedoso de la selva.
- 2.- Determinar el balance del costo/beneficio al verificar que era menor el costo de comprar la semilla para procesarla a otras personas de la comunidad que ir a recolectarlas por ellas mismas.

Al identificar estas dos variables el impulso de las socias se enfocó a los objetivos del mercado, atendiendo y adecuando que era lo primordial y pertinente según sus recursos y entorno apropiado.

La prueba determinante fue la primera búsqueda de mercado en la Cd. de Chetumal y la Riviera Maya, esta se realizó con un producto procesado y envasado artesanalmente y un empaque rustico de celofán, este escenario de encuentro con el mercado propicio el aprendizaje más significativo para la cooperativa, el diseño de un producto definido con todas las características que el cliente necesitaba, estas eran:

- Contar con un empaque presentable
- Diseño más atractivo. Información nutrimental.
- Código de barra por cada presentación.
- Una procesadora que garantizara la inocuidad del procesamiento de sus productos con maquinarias de acero inoxidable para moler la semilla.

Esta experiencia, permitió a la cooperativa ser protagonistas de su desarrollo, reforzar su misión, iniciar con un fin en mente y elaborar un plan de trabajo de acuerdo al enfoque de mercado y las necesidades del cliente a través de comportamientos empresariales.

2.7.1 La interrelación de SV3G con otros actores en la Península

La búsqueda de mercado provocó conocer una experiencia similar y exitosa con el procesamiento de la semilla de ramón en la península, se prepara una intervención para una visita de experiencia de éxito; el caso de Ramonal de Maya de Manuel Mendoza.

La visita al empresario yucateco Manuel Mendoza permitió conocer:

- Las innovaciones tecnológicas para el procesamiento del forraje y semilla de ramón.
- El mercado actual de productos procesados del árbol de ramón.

Al concluir la visita de experiencia de éxito, surgió la idea de elaborar un proyecto para la construcción de una fábrica que era el requerimiento primordial para iniciar su empresa; después de conocer la experiencia decidieron elaborar un proyecto de construcción de una fábrica procesadora de alimentos de ramón y postular su proyecto ante Fundación Wal-Mart a finales de 2014.

En este mismo año se constituyeron como Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable con el reto de permanecer unidas como empresa forestal comunitaria demostrando que un grupo de mujeres puede ser un ejemplo para otros proyectos comunitarios de su ejido y manteniendo el sueño de nutrir al mundo con alimentos procesados del árbol de ramón.

Las mujeres de una comunidad forestal se empoderaron al tener la posibilidad de salir a ofertar sus productos, el cambio más significativo que reconocen es: las primeras veces que salíamos para vender nuestros productos teníamos que pedir permiso a nuestros maridos ahora, solo les avisamos que tenemos que salir, muchas cosas han cambiado ahora en la casa” (Martina López socia de la cooperativa)

A inicios de 2015 ejecutaron la construcción de la fábrica, fueron seleccionadas ganadoras al ser consideradas como un proyecto atractivo por fundación Wal-Mart y ejecutaron con el recurso obtenido, con el acompañamiento de Reforestamos México A.C., la construcción de una fábrica para procesar sus productos.

Al concluir con la construcción definieron 4 productos específicos.

- Té de semilla de 250 y 500 gramos.
- Té de hoja de ramón de 250 y 500 gramos.
- Horchata en polvo de ramón de 250 y 500 gramos.
- Harina de ramón de 250 y 500 gramos.

Donde satisfacen los requerimientos de sus consumidores, una identidad corporativa novedosa, un empaque adecuado y seguro para el almacenamiento, la

información nutrimental de cada producto, han incluido el código de barras y un lugar apropiado para el procesamiento de sus alimentos.

III. PROBLEMAS A RESOLVER

En la fábrica de Ramón, Sociedad Corporativa Selva Viva 3G R.L. de C.V. En donde se elaboran el Té, Café, Horchata y la Harina, a base de la hoja y la semilla del Ramón.

No se poseen los conceptos ni herramientas para llevar a cabo un completo análisis basado en los Recursos Humanos. Para analizar los desvíos y los efectos que causan la capacitación del personal, la preservación del clima laboral, las evoluciones del desempeño y el grado de motivación de la persona que conforma una empresa.

Es por ello que con la elaboración de este documento se pretende, proponer y plantear una investigación para fundamentar y diseñar un modelo de Formación del Personal Operativo, para su aplicación en una organización productiva.

El Trabajo, tiene en cuestión, por, objeto poner a disposición de los trabajadores, comisiones de seguridad e higiene, e inspectores del trabajo; una herramienta informática que facilite la búsqueda de la normatividad aplicable en la Formación del Personal Operativo de la Sociedad Cooperativa Selva Viva 3G de R.L. de C.V. de acuerdo con la actividad económica, escala y factores de riesgo asociados a los procesos de cada centro de trabajo.

IV. OBJETIVOS

4.1 Objetivo general

Elaboración de una propuesta de la Formación del personal operativo.

4.2 Objetivo específico

- Conocer las instalaciones de la fábrica.
- Conocer la estructura administrativa.
- Conocer las actividades operativas de cada uno de los integrantes de la empresa.
- Conocer la figura jurídica de la empresa.
- Crear un manual de organización.
- Crear mejoras en los procesos.
- Clasificar los procesos por áreas.

V. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se enfoca en el estudio de cómo está conformada la fábrica, y así de igual manera se presenta sus procesos de una manera general. Esto se está realizando ya que en la fábrica no se cuenta con las herramientas de dar una formación correcta para su personal y tener una ubicación correcta para estos mismos.

Porque de esta manera se busca que se tenga conocimientos de la Normas que se deben y necesitan implantar para una correcta función de sus procesos, así como en el reclutamiento de su personal, ya que en los estudios realizados se identifica la falta del conocimiento y función de diversas Normas en razón de sus procesos con respecto en sus diversas áreas de trabajo.

Ya que, de esta manera al obtener los conocimientos, saber las correctas funciones y así de igual manera conocer las Normas, será una fábrica más competitiva, abriendo más puertas de conocimiento y logrando así poder ser más innovadores.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1 Historia de la formación del Personal

En época remotas, el hombre tuvo la preocupación de aprender y hacer sus propios utensilios y bienes con el sentido de la sobrevivencia.

Generalmente las tareas a desarrollar eran la misma que la de sus padres o antecesores, imitación e iniciativa personal.

En la edad media, el maestro enseñaba el oficio a sus aprendices, los cuales a través del tiempo y la experiencia iban convirtiéndose, primero en trabajadores idóneos y luego en maestros. Los métodos de trasmisión de conocimientos eran asistemáticos, donde cumplían un papel preponderante en el aprendizaje la observación y la imitación. Las situaciones en aquellas épocas tenían una tendencia a la estabilidad y conservadurismo, como también al conformismo de los integrantes de la sociedad.

Con el advenimiento de la Revolución Industrial cobraron importancia los términos industriales, oficio y comercio. De este modo se tomó como bandera el “cambio” para poder sobrevivir o crear, dejándose de lado “permanencia”.

La inserción de la maquina dejo de lado la fuerza física del hombre y exigió para este un conocimiento manipulado de la misma. Por lo tanto, el conocimiento de un oficio sería más profundo y no solo limitado a la imitación y observación.

La transferencia de conocimientos que realizaban maestro o padres ahora era ejercida por las fábricas, que daban al obrero una sencilla capacitación para el uso de máquinas que en la actualidad nos resultaría más que simple.

A medida que aumentó la complejidad de las maquinarias, la capacitación debía ser ejercida por personas más profesionalizadas, función esta que escapa de la órbita de las fábricas. Allí surgió la formación de las escuelas capaces de formar la mano de obra requerida. Surgen de este modo, a finales del siglo XIX, la primera escuela

de arte y oficios, para enseñar sistemáticamente y ordenadamente oficios y ocupaciones en el área industria, comercia y agrícola.

6.2 Antecedentes históricos de la capacitación

Sabiamente.... Ubicado en la edad piedra, conforme el hombre fue capaz de inventar sus armas, ropa vivienda y su leguaje, la urgencia y necesidad de entrenamiento se convirtió en un factor que se determinó como el ingrediente esencial para la civilización (Craig, 1987).

Nos es relevante el hecho de que el hombre haya inventado o no esta faceta de civilización, o únicamente se haya tropezado con ellas; la exactitud, en cuanto a este aspecto no tiene mayor importancia. Lo sumamente importante es que tuvo que pasar y transmitir a otros conocimientos y habilidades adquiridos al tropezarse y tener que enfrentar tales circunstancias.

Esto que el hombre llevo a cabo – la transmisión del conocimiento-, lo hizo por medios deliberados que tenían a su alcance, por medio de signos, símbolos y palabras. A través de esto el hombre logro administrar todo un proceso de desarrollo que hoy se conoce con el nombre de “Entrenamiento”.

Cuando los “mensajes” eran recibidos por otro hombre de manera total y completa, se podría decir que se había dado ya un aprendizaje y, que, los conocimiento y habilidades ya habían sido transmitidas. Si pudiéramos dar una respuesta de cuando el hombre empezó a almacenar y a manejar conocimientos podríamos responder a os que hizo al principio de la época de piedra; por una lógica que resulta razonable, pero, más específica con el surgimiento de la Revolución Industrial, quienes muchos teóricos sitúan en el año 1750, año en que se consideraba termina una primera etapa de comunidad de aprendiza del hombre, dando surgimiento a los principios de una nueva fase.

Si se revisan los primeros tipos de entrenamiento, por ejemplo, de hace seis mil años o más podría verse la formación tan diferente de vida que se lleva, a lo que, permitirá observar que el lugar del entrenamiento ha ocupado en el aprendizaje y desarrollo del hombre pasa hacer sorprendentemente acelerado. Solo por

mencionar algunos grandes logros del hombre empleando su destreza podríamos encontrar.

6.2.1 La capacitación en México

Como en muchos otros países ha surgido y se venido implemento embace a las necesidades, tanto sociales como organizacionales que van aunadas a una a la otra; administrándose según los conocimiento y medios poseídos.

De esta manera la capacitación humana, que en principio de la historia fue entendida como una modificación del conocimiento del hombre ha venido en nuestros días a adquirir una nueva dimensión, cuando se le concibe como un proceso complejo, de carácter integral y sistemático, con el cual se preocupa un cambio de actitud del individuo, como propósito para comercializarlo y hacerlo comprender no solo en su participación dentro del ámbito productivo, sino en las relacione con sigo mismo, con los demás y su medio circundante para que pueda adaptarse a ellos en la medida precisa (Mendoza, Op. Cit.)

En los primeros días de los tiempos modernos los procedimientos aplicados, entre de los que se incluían lo seminarios, las conferencia y los cursos brindado basta ayuda, sin embargo, media que avanzaba la tecnología cedía su postura a nuevos procedimientos tanto en detención de necesidad como en os medios de enseñanzas aprendizaje.

Sin embargo, pese al aceptación de tan valioso factor como lo es la capacitación, se podría afirmar que en México son exageradamente pocos lo interesado en darle seguimiento formal a la aplicación de mencionado factor, es por ende que, los avances obtenidos hasta el momento resultar ser muy escasos (Reza,1995).

De hecho, no se encuentra tan fácilmente información relevante sobre el cual ha sido el curso de la evolución en materia de capacitación en nuestro país en las últimas décadas, específicamente hablando, por lo que nos ponemos en desventajas para conocer fiel mente cual ha sido el avance en cada uno de los Estado de nuestro País. Sin embargo, se puede dar a conocer una breve reseña

sobre problemáticas se capacitación y adiestramiento conforme se ha podido apreciar en México.

Desde el punto de vista de algunos expertos en la materia, (Reza, Op. Cit) uno de los principales problemas en materia de capacitación lo ha sido precisamente la falta de marcos teóricos propios, con esto se quiere dar a entender que: los estudios de la problemática educativa no se preocupan por general investigación ni soporte teóricos válidos para la información para la formación profesional que requieren los adultos.

Evidente mente que el problema se agrava por falta de materia de investigación ya que solo se cuenta con algunas conjeturas y puntos de vistas muy parciales.

Aún en contra existencia otros problemas que todavía no logran solucionarse del todo. A este respecto, según estudios que arrojan las investigaciones en necesidad de capacitación y los estudios realizados de la Secretaria del Trabajo fueron:

“Al ser la universidad total en materia de capacitación proporcionalmente menor a la pequeña y mediana industrial, en relación a la grande, sus desarrollos de recursos humanos serian igualmente menores, factor que sin duda influye también en sus niveles de productividad dificultando su crecimiento eficiente y disminuyendo su capacidad de competencia” (Reza, Op. Cit, pág. 12).

Supuestamente con el esperado establecimiento del Sistema Nacional de Capacitación se elimina los problemas reseñados. Algunos tuvieron solución como lo fue el de las lagunas jurídicas y el Organismo Coordinador, pero en los demás aspectos también importantes que se pretendían solucionar como, por ejemplo; formular programas de capacitación y adiestramiento adecuados, incrementa los niveles de calificación de la fuerza de trabajo, optimizar la utilización de fuerza y servicios de ejecución, contribuir al desarrollo tecnológico del País, comprobar y registrar las habilidades laborales, etc. Parece ser que no ha tenido gran avance.

De esta manera la capacidad crece de credibilidad, por el motivo en la mayoría de las empresas quien administraban la capacitación son “gentes hechas al vapor”, por lo que emplean capacitación reactiva no tecnológica ni proactiva (Rez, Op. Cit).

En sí, a pesar de toda la vicisitud mencionada en el concepto de capacitación puede considerarse como:

“Acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar y/o desarrollar las aptitudes de una persona, con el afán de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo y los inmediatamente superiores (Reza, Op. Cit).

Así entonces, analizando y comprendiendo dicho concepto se puede visualizar la vertiente hacia dónde va exactamente dirigida la capacitación, como se va llevar a cabo y qué pretende llevar.

Detener plena confianza – sin lugar a dudas – de que en México no se desconoce los beneficios de la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos, así como su aplicación de enfoque sistemático para resolver los problemas de sus empresas. Sin embargo, aunque por los pequeños avances que se hay logrado todo parece indicar lo contrario (Reza, Op. Cit.)

Es un hecho muy claro que se está ante una apertura de nuevos mercados internacionales y que, evidentemente se tiene grandes desventajas con otros países, tanto en cantidad como en calidad de producto que generan.

Para poder competir con los grandes mercados se necesita de innegablemente de capacitación para que la competencia presentada sea a nivel nacional e internacional.

Por lo tanto, la capacitación debe ser un proceso sistemático y permanente en la empresa.

Este fenómeno de aceleración sostenida lleva a la observación del conocimiento tecnología y del conocimiento poseído; lo que hace necesario la implantación de un programa permanente en materia de capacitación. La capacitación se ha considerado como muchos autores cometan un principio fundamental para la sobrevivencia de las industrias; haciendo hincapié a que se hace referencia a la capacitación sistemática planeada, ejecutada y evaluada.

Es importante mencionar que la capacitación en este sentido ha sido avalada y reglamentada por ciertas industrias gubernamentales.

6.3 Concepto de formación del personal operativo

La formación se ha convertido en un factor clave en el éxito de las empresas, el contar con un proceso continuo de formación es la clave para que las personas que forman parte de la organización respondan de manera adecuada ante los cambios, y permite que se desarrollen las competencias necesarias en el desempeño del trabajo.

Las empresas exigen que las personas posean conocimientos suficientes, cuenten con las habilidades necesarias y manejen los procedimientos que consideran necesario para alcanzar el éxito. Este éxito dependerá de la efectividad de todos para alcanzar los objetivos de la empresa y esto solo se logra contando con las personas que tienen esos conocimientos, las destrezas y conocen los métodos para realizar su trabajo. La formación debe ser realizada de forma continua.

La formación de personal debe ser de prioridad en toda empresa. El recurso más valioso que todo ser humano tiene es su misma persona. Y el recurso más valioso de una empresa es el factor humano. Si se incrementa y perfecciona el factor humano, tanto el individuo como la empresa salen altamente beneficiados.

Según Chiavenato I. (1988) La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas. La formación se ha convertido en un factor clave en el éxito de las empresas, el contar con un proceso

continuo de formación es la clave para que las personas que forman parte de la organización respondan de manera adecuada ante los cambios, y permite que se desarrollen las competencias necesarias en el desempeño del trabajo.

Las empresas exigen que las personas posean conocimientos suficientes, cuenten con las habilidades necesarias y manejen los procedimientos que consideran necesario para alcanzar el éxito. Este éxito dependerá de la efectividad de todos para alcanzar los objetivos de la empresa y esto solo se logra contando con las personas que tienen esos conocimientos, las destrezas y conocen los métodos para realizar su trabajo. La formación debe ser realizada de forma continua.

La formación de personal debe ser de prioridad en toda empresa. El recurso más valioso que todo ser humano tiene es su misma persona. Y el recurso más valioso de una empresa es el factor humano. Si se incrementa y perfecciona el factor humano, tanto el individuo como la empresa salen altamente beneficiados.

Según Chiavenato I. (1988) La formación es el desarrollo de capacidades nuevas mientras que el entrenamiento es la mejora de capacidades ya en ejercicio. La formación y el entrenamiento comparten los objetivos de mejorar las capacidades, los conocimientos y las actitudes y aptitudes de las personas.

6.3.1 En la formación del personal se destacan el; adiestramiento, capacitación y desarrollo de personal

El adiestramiento según Chiavenato se considera como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución, además de completar el proceso de selección, ya que orienta al nuevo empleado sobre las características y particularidades propias del trabajador.

Sus Objetivos son:

- ❖ Incrementar la productividad.
- ❖ Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.

- ❖ Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puesto de mayor responsabilidad.
- ❖ Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- ❖ Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- ❖ Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renuncias, destituciones y otros.
- ❖ Reducir el costo del aprendizaje.
- ❖ Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución, y de los sistemas de comunicación internos.
- ❖ Contribuir a reducir las quejas del empleado y a proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- ❖ Facilitar la supervisión de personal.
- ❖ Promover los ascensos sobre la base del mérito personal.
- ❖ Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- ❖ Reducir el costo de operación.

La capacitación según "Chiavenato" es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias.

La capacitación del personal es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y el crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos, dentro de la organización. Al educarse el individuo invierte en sí mismo, incrementa su capacidad. La importancia de la capacitación no se puede subestimar.

Sus Objetivos son:

- ❖ Incrementar la productividad.
- ❖ Promover la eficiencia del trabajador.

- ❖ Proporcionar al trabajador una preparación, que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- ❖ Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- ❖ Impulsa el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- ❖ Promueve el ascenso, sobre la base del mérito personal.
- ❖ Contribuir a la reducción del movimiento de personal, como renunciadas.
- ❖ Mejora las relaciones humanas en la organización.

El desarrollo se define como un proceso a largo plazo, que comprende el mejoramiento técnico, profesional, actitudinal, ético, y su preparación para el desarrollo de funciones más complejas y es todo intento de mejorar el desempeño presente o futuro de los colaboradores, ejecutivos y administradores de una organización, enseñándoles conocimientos, cambiando sus actitudes o aumentando sus habilidades, esta es la última meta de estos programas de mejorar el desempeño futuro de la misma organización.

Sus Objetivos son:

- brindar a la organización las capacidades y la habilidad que esta necesita para lograr sus objetivos estratégicos.
- Acortar el tiempo de aprendizaje.
- Mejorar la eficiencia y la efectividad.
- Ayudar al personal a desarrollar sus habilidades naturales. (José Manuel Cabral Rosario., 2013)

6.4 Definición del perfil laboral

El perfil laboral o profesional es la descripción clara del conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para encarar responsablemente las funciones y tareas de una determinada profesión o trabajo.

Cuando intentamos conseguir un puesto laboral es importante que podamos transmitir a través de nuestra presentación todo nuestro conocimiento y experiencia para que la persona encargada de la selección de personal se interese por nosotros y nos ofrezca la oportunidad de acceder a la entrevista de trabajo.

6.4.1 Cómo redactar un perfil laboral

Nuestro consejo es que hay que ser claros y concretos, resaltando los aspectos de nuestra trayectoria que están relacionados con la oferta a la que nos estamos presentando. Puede suceder que nos falten algunos de los requerimientos especificados en la búsqueda, pero si éstos no son excluyentes pueden ser compensados con otras aptitudes o fortalezas.

En el perfil profesional debe reflejarse también la forma de ser. No es conveniente copiar modelos, aunque pueden ser utilizados como guía. Es una manera de darse a conocer que refleja la actitud de la persona que se presenta.

Es importante destacar las características que genuinamente cada persona cree que posee y que pueden establecer una diferencia en el momento de la selección. Por ejemplo: activo, proactivo, puntilloso, afable, con sentido del humor, puntual, autocrítico, abierto al aprendizaje, etc.

Este perfil profesional puede incluirse en la carta de presentación. A través del perfil debemos dejar claro: cómo somos, para qué estamos capacitados, en qué ámbitos podemos aplicarlo y qué funciones podemos desempeñar. (Formación, 2010)

6.4.2 Algunos ejemplos ilustrativos

1) Un cabo de Control Averías que tiene experiencia en construcciones puede presentarse como: “Personal capacitado en mantenimiento y construcciones tradicionales con experiencia para analizar los requerimientos de reparaciones, analizar la información técnica, planificar la actividad, calcular, administrar y emplear los materiales y herramientas, y conducir el personal a afectar. Entiende en áreas de albañilería, plomería, gas, electricidad, carpintería, seguridad e higiene”. Puede desempeñarse en obras edilicias en proceso de construcción o modificación, en gestión de mantenimiento planificado y correctivo de empresas, etc. Puede actuar interdisciplinariamente con otros técnicos de la misma u otra ocupación.

2) Un suboficial informático puede presentarse de la siguiente manera: “Soy especialista informático altamente responsable, creativo, con iniciativa y puntualidad; asumo con responsabilidad los retos y metas que la organización me

plantee; tengo adaptabilidad al cambio basado en mis cambios frecuentes de tarea, poseo manejo de personal por mi experiencia en la Armada, encuentro facilidad para trabajar en equipo, me adapto a condiciones de alta presión, así como a resolver problemas eficientemente y lograr las metas de productividad trazadas por la organización y mi grupo de trabajo". (16No)

6.5 ¿Qué es un proceso?

Conjunto de actividades que se relacionan entre sí para lograr un fin común

6.5.1 ¿Para qué sirve un mapeo de procesos?

Las organizaciones deben identificar posibles mejoras o correcciones estandarizando su trabajo y definiendo claramente las responsabilidades de cada uno de los roles claves de la organización, esto con la finalidad de cumplir a tiempo y en forma las diferentes funciones.

En términos generales nos sirve para:

- Identificar y entender necesidades presentes y futuras de nuestros clientes.
- Para proveer una unidad de propósito y dirección.
- Involucramiento de la gente y que estas conozcan sus funciones.
- Administrar los recursos y las actividades como procesos.
- Detectar ventajas competitivas.

Por otro lado, cabe mencionar que si en un futuro deseamos una certificación en las normas de ISO (Organización Internacional de Normalización)

Ya tendremos adelantado uno de los requisitos para el cumplimiento de un conjunto de diversas normas de calidad que nos demandan.

6.5.2 ¿Cuáles son los elementos principales de un mapeo de procesos?

Dirección general.

Las personas que ejecutan las actividades, es decir, los que llevan a cabo dicha labor.

Una atractiva apariencia y una presentación fácil de leer realzan el contenido, si agregamos un poco de creatividad y empeño podremos lograr el objetivo, sin desanimarnos a que, si es algo muy laborioso, cabe señalar que se necesita el compromiso de la alta dirección para que cada actividad y procedimiento sean identificados y desarrollados de la mejor manera posible, teniendo en cuenta que puede ser modificado con el tiempo para implementar una mejora continua.

6.5.3 ¿Cuáles son los beneficios de un manual de procesos?

- Funciones y procesos orientados en una cadena de valor (organigramas, áreas y departamentos, descripción de puestos).
- Flujo orientado a la satisfacción del cliente de manera rentable.
- Se definen roles y responsabilidades.
- Mejora el flujo de información entre las diferentes funciones.
- Objetivos definidos en todos los niveles alineados a la visión organizacional. Cliente proveedor/ Flujo efectivo.
- Indicadores clave de desempeño.
- Se logra también identificar oportunidades. (Yaneth Vázquez Pool, 2014).

VII. PROCEDIMIENTOS

Serializaron visitas a la fábrica de tres garantías para obtener la recusación de información, las herramientas de investigación que se implementaron fueron la de promedio de la observación y de entrevistas.

Las visitas se realizaron con forme una previa citas, para poder tener la disponibilidad del grupo de mujer de la fábrica Selva Viva 3G de R.L. de C.V., de esta manera se pudieron realizar la entrevista para conocer cómo es que fueron sus inicios, conocer los productos que realizan, sus procesos y las áreas de trabajo; se obtuvo conocimiento de cómo es que se encuentra constituida la fábrica. Se observó cómo es que trabajan y como se encuentra los materiales, herramienta y equipo de trabajo con el que cuentan, así como la distribución de cada área.

La herramienta de observación; esta herramienta permite conocer la realidad mediante la precepción directa de los objetos y fenómenos. Es el proceso de mirar determinadamente, cada proceso, área y al personal.

En opinión de Sabino (1992:111-113), la observación es una técnica antiquísima, cuyos primeros aportes sería imposible rastrear. A través de sus sentidos, el hombre capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente y agrega: La observación puede definirse, como el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación.

La observación es directa cuando el investigador forma parte activa del grupo observado y asume sus comportamientos; recibe el nombre de observación participante. Cuando el observador no pertenece al grupo y sólo se hace presente con el propósito de obtener la información (como en este caso), la observación, recibe el nombre de no participante o simple.

Entrevista; Sabino, (1992:116) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer. (Manuel Ldefonso Ruíz Medina, 2012)

VIII. RESULTADOS

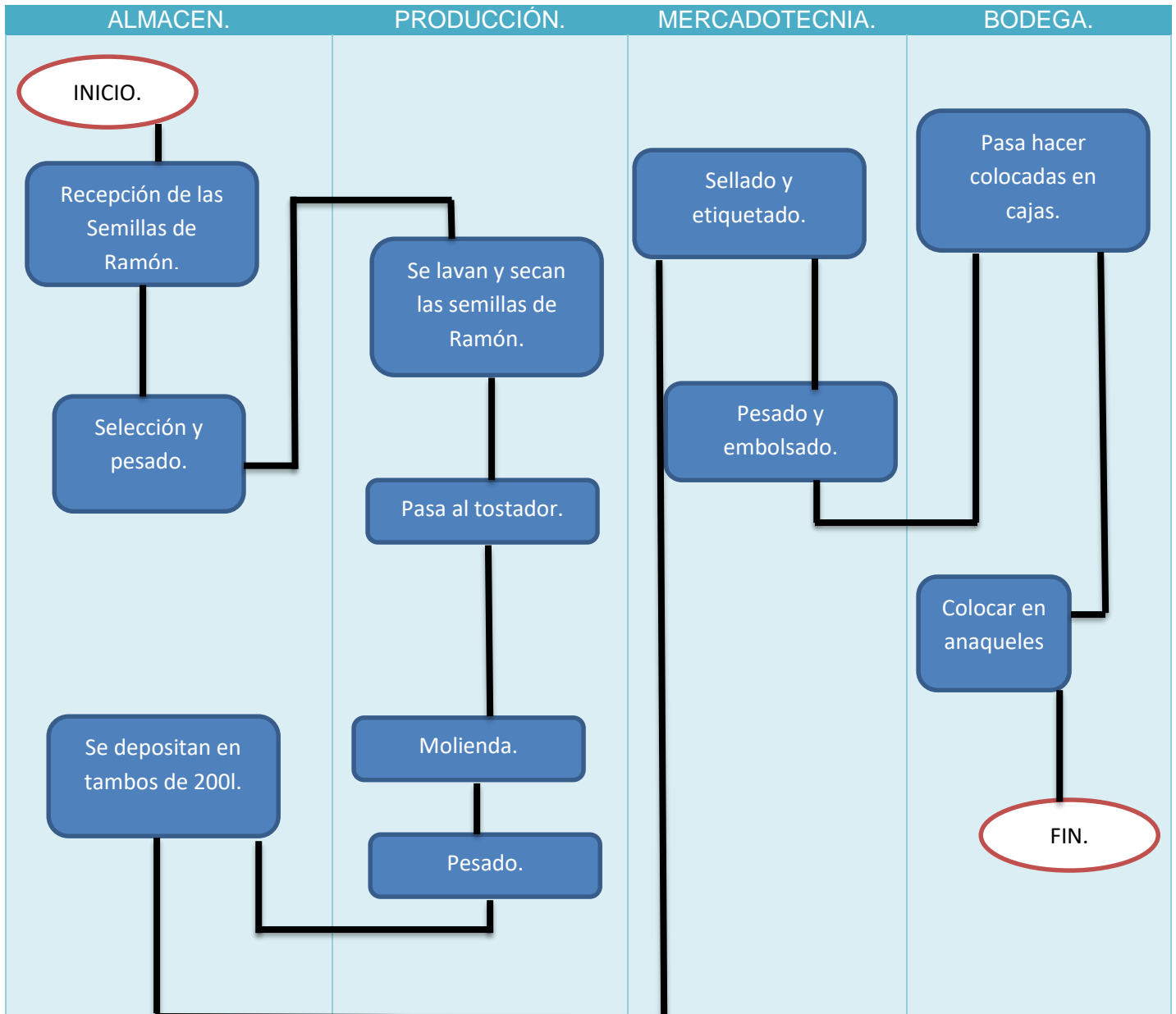


Figura 4, Diagrama de procesos de Té de café de ramón.

Tabla 1, Descripción de procesos del Té de Café de Ramón.

Secuencia.	Actividad.	Responsable.
Paso 1	Recepción de las semillas; aquí se encargan de revisar que las semillas no tengan tallo, residuos de pulpa ni cascara, así como que se encuentren otra clase de semillas, cerciorarse de que no vayan contaminadas.	El área de almacén, así como el en cargado de acopio.
Paso 2.	Selección y pesado; aquí en este paso se debe de ir haciendo la selección de cual semilla culpen con las características específicas para poder ser procesada, y posterior mente se pesan, así de esta manera se podrá saber cuándo pesa antes del proceso y después del proceso cuando perdido.	El área de almacén, así como el en cargado de acopio.
Paso 3.	Lavado y secado; aquí se debe de lavar y desinfectar la semilla, cuidando de que no queden residuos de tierra ni otros materiales tóxicos. Secar, colocando en una malla por un aproximado de unos 30 días.	El encargado del área de producción.
Paso 4.	Tostado; en esta área se pasa a colocar las semillas en un horno para ser tostadas por un aproximado tiempo de 3hrs, se debe de ir vigilando cada 20mn para evitar que se quemen y ver hasta obtener el tostado de ciado.	En cargado de tostado y molienda.
Paso 5.	Molienda; una vez ya teniendo la semilla tostada se procede hacer molida, por un tiempo estimado de unos 45mn, se debe de ir vigilando que se muele todo(según el tipo de molido deseado, se mi molido, fino, extrafino), y no dejar pasar semilla enteras.	En cargado de tostado y molienda.
Paso 6.	Pesado, se debe de ir pensando, para saber cuándo se producido, una vez ya siendo procesada la semilla.	Área de producción.
Paso 7.	Almacén; aquí se deposita la semilla ya molida y pesado en contenedores de 200l para su fácil transportación.	Área de almacén.
Paso 8.	Sellado y etiquetado; en esta área se colocan las etiquetas debidas a cada presentación, (bolsas de 250gr y 500gr) así como los sellos que debe llevar, como de reciclable, sociedad, etc.	Área de mercadotecnia.
Paso 9.	pesado; se pesan en base a sus presentaciones ya sea de 250gr y de 500gr.	Área de mercadotecnia.
Paso 10.	Colocarse en cajas; para su mejor movilización y preservación del producto son colocada en cajas y sellada, así como se le asigna nombre, lote y fecha de elaboración y caducidad en la cajas.	Área de mercadotecnia.
Paso 11.	Colocan en anaqueles; para su mejor identificación y seguridad del materia, se colocan en anaqueles para que este libre del piso, humedad y polvo, y se tengan una mejor visibilidad del producto existente.	Área de bodega.

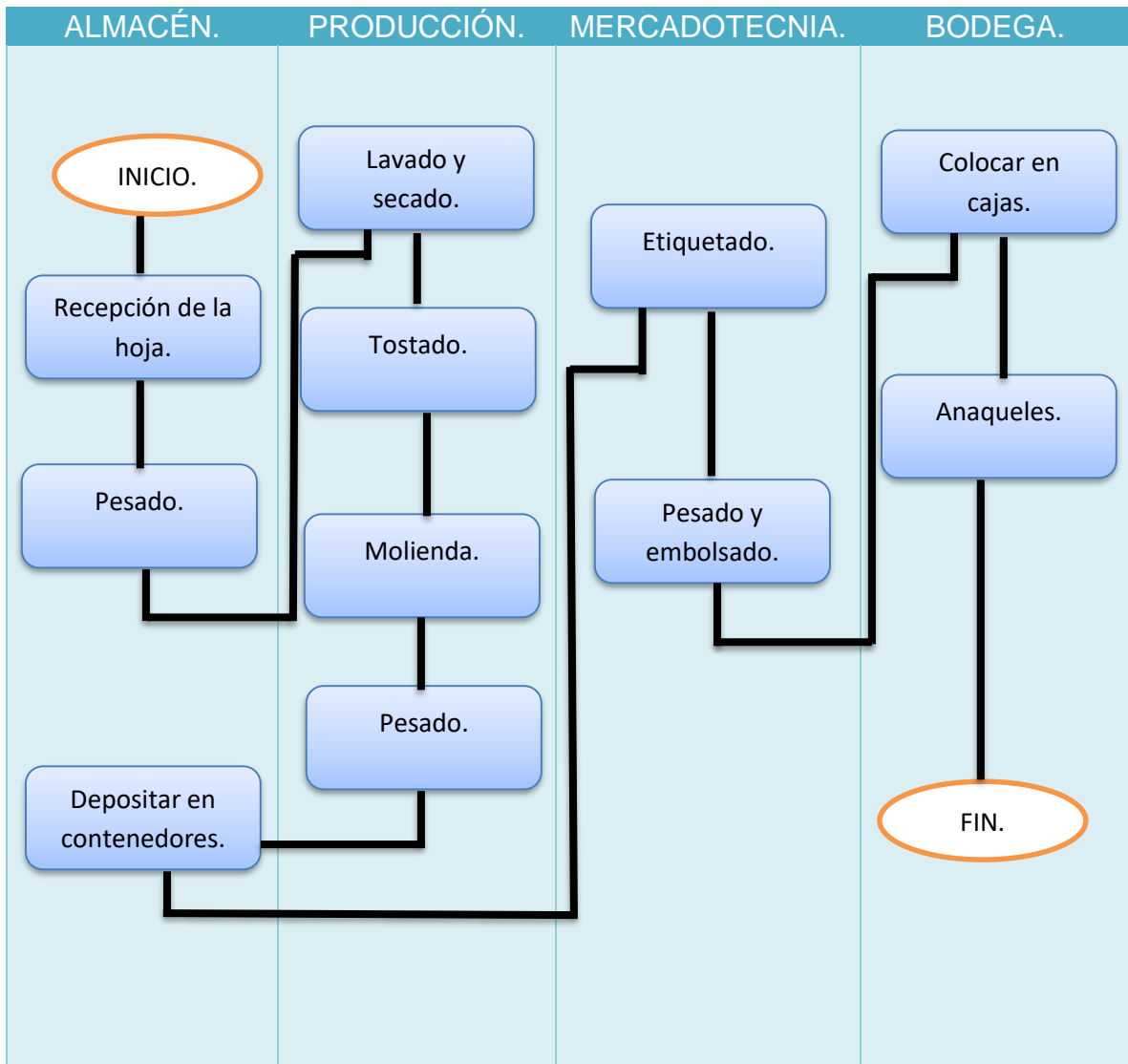


Figura 5, Diagrama procesos Té de Hoja Ramón.

Tabla 2, Descripción de procesos para el Té de Hoja de Ramón.

Secuencia.	Actividad.	Responsable.
Paso 1	Recepción de las hojas; se revisan que las hojas estén libres de manchas, hoyos y del tallo, se debe cerciorar de que se la hoja del ramón y que cumpla las especificaciones.	El área de almacén, así como el en cargado de acopio.
Paso 2.	Lavado y secado; aquí se debe de lavar y desinfectar las hojas, y se deben dejar deshidratar por un aproximado de 20hrs.	El encargado del área de producción.
Paso 3.	Pesado; se debe pesar y anotar en una bitácora, así como indicar lote y fecha y hora.	Área producción.
Paso 4.	Tostado; se pasan a vaciar las ahojas al horno, y se dejan tostar hasta que este crujiente, para lograr él tostado de ciado hay que ir revisando cada 20mn.	En cargado de tostado y molienda.
Paso 5.	Molienda; una vez obtenido el tostado, se procede hacer introducidas las hojas al molido, se debe ir cerciorando que se muele todo, de igual en el tiempo que se tarda moliendo será para el molido deseado	En cargado de tostado y molienda.
Paso 6.	Pesado; se debe de ir pensando, para saber cuándo se producido, una vez ya siendo procesada la hoja.	Área de producción.
Paso 7.	Almacén; aquí se deposita la hoja ya molida y pesado en contenedores de 200l para su fácil transportación.	Área de almacén.
Paso 8.	Sellado y etiquetado; en esta área se colocan las etiquetas debidas a cada presentación, (bolsas de 250gr y 500gr) así como los sellos que debe llevar, como de reciclable, sociedad, etc.	Área de mercadotecnia.
Paso 9.	pesado; se pesan en base a sus presentaciones ya sea de 250gr y de 500gr.	Área de mercadotecnia.
Paso 10.	Colocarse en cajas; para su mejor movilización y preservación del producto son colocada en cajas y sellada, así como se le asigna nombre, lote y fecha de elaboración y caducidad en las cajas.	Área de mercadotecnia.
Paso 11.	Colocan en anaqueles; para su mejor identificación y seguridad de la materia, se colocan en anaqueles para	Área de bodega.

que este libre del piso, humedad y polvo, y se tengan una mejor visibilidad del producto existente.

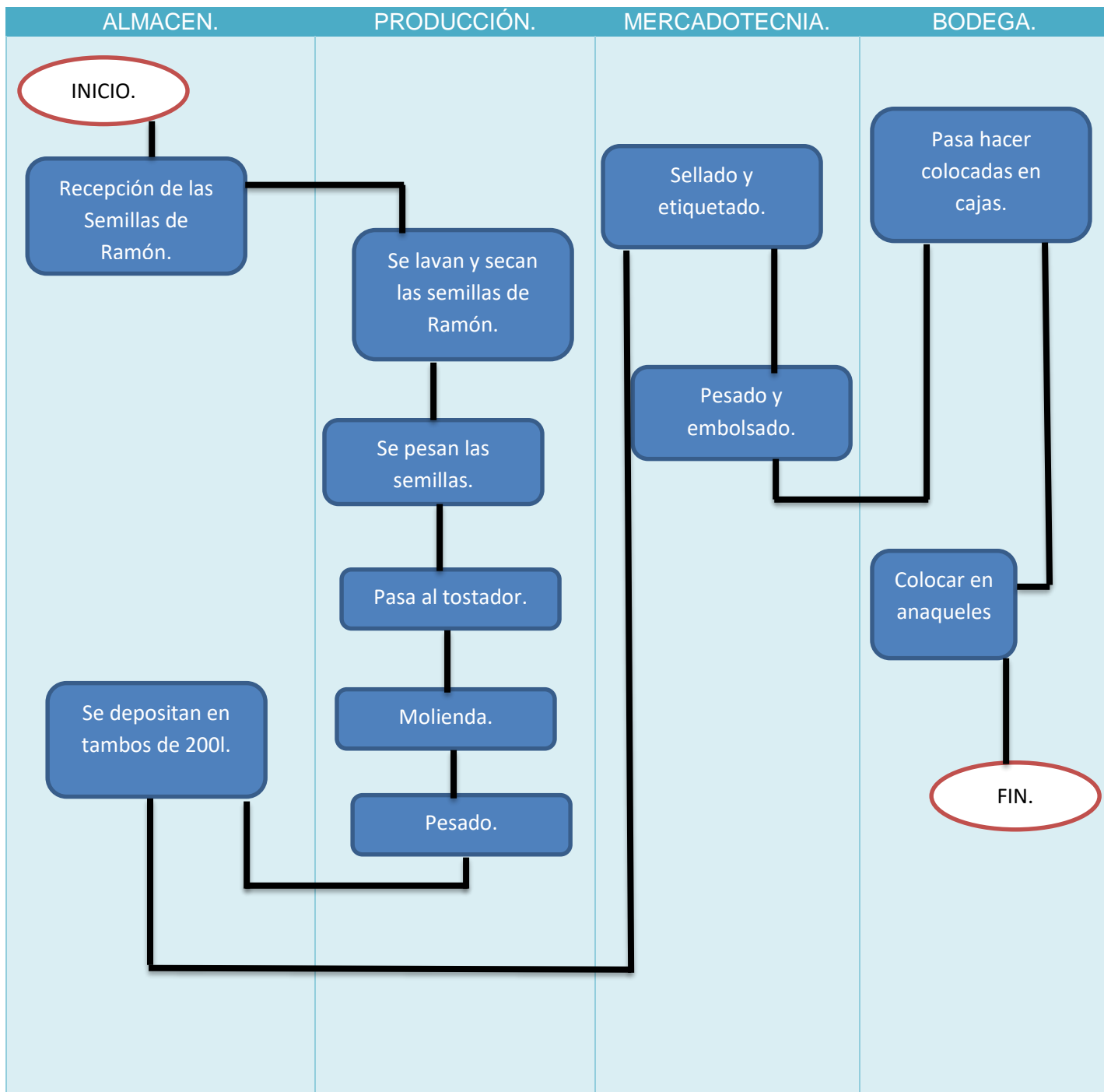


Figura 6, Diagrama de flujo proceso de Harina.

Tabla 3, Descripción procesos de Harina.

Secuencia.	Actividad.	Responsable.
Paso 1	Recepción de las semillas; aquí se encargan de revisar que las semillas no tengan tallo, residuos de pulpa ni cascara, así como que se encuentren otra clase de semillas, cerciorarse de que no vayan contaminadas.	El área de almacén, así como el en cargado de acopio.
Paso 2.	Lavado y secado; aquí se debe de lavar y desinfectar la semilla, cuidando de que no queden residuos de tierra ni otros materiales tóxicos. Secar, colocando en una malla por un aproximado de unos 30 días.	El encargado del área de producción.
Paso 3.	Pesado; se debe pesar y anotar en una bitácora, así como indicar lote y fecha y hora.	Área producción.
Paso 4.	Tostado; en esta área se pasa a colocar las semillas en un horno para ser tostadas por un aproximado tiempo de 45mn, se debe de ir vigilando cada 20mn para evitar que se quemen, y así ver, hasta obtener el tostado de ciado.	En cargado de tostado y molienda.
Paso 5.	Molienda; una vez ya teniendo la semilla tostada se procede hacer molida, por un tiempo estimado de unos 45mn, se debe de ir vigilando que se muele todo(según el tipo de molido deseado, se mi molido, fino, extrafino), y no dejar pasar semilla enteras.	En cargado de tostado y molienda.
Paso 6.	Pesado, se debe de ir pensando, para saber cuándo se producido, una vez ya siendo procesada la semilla.	Área de producción.
Paso 7.	Almacén; aquí se deposita la semilla ya molida y pesado en contenedores de 200l para su fácil transportación.	Área de almacén.
Paso 8.	Sellado y etiquetado; en esta área se colocan las etiquetas debidas a cada presentación, (bolsas de 250gr y 500gr) así como los sellos que debe llevar, como de reciclable, sociedad, etc.	Área de mercadotecnia.
Paso 9.	pesado; se pesan en base a sus presentaciones ya sea de 250gr y de 500gr.	Área de mercadotecnia.
Paso 10.	Colocarse en cajas; para su mejor movilización y preservación del producto son colocada en cajas y sellada, así como se le asigna nombre, lote y fecha de elaboración y caducidad en la cajas.	Área de mercadotecnia.
Paso 11.	Colocan en anaqueles; para su mejor identificación y seguridad del materia, se colocan en anaqueles para que este libre del piso, humedad y polvo, y se tengan una mejor visibilidad del producto existente.	Área de bodega.

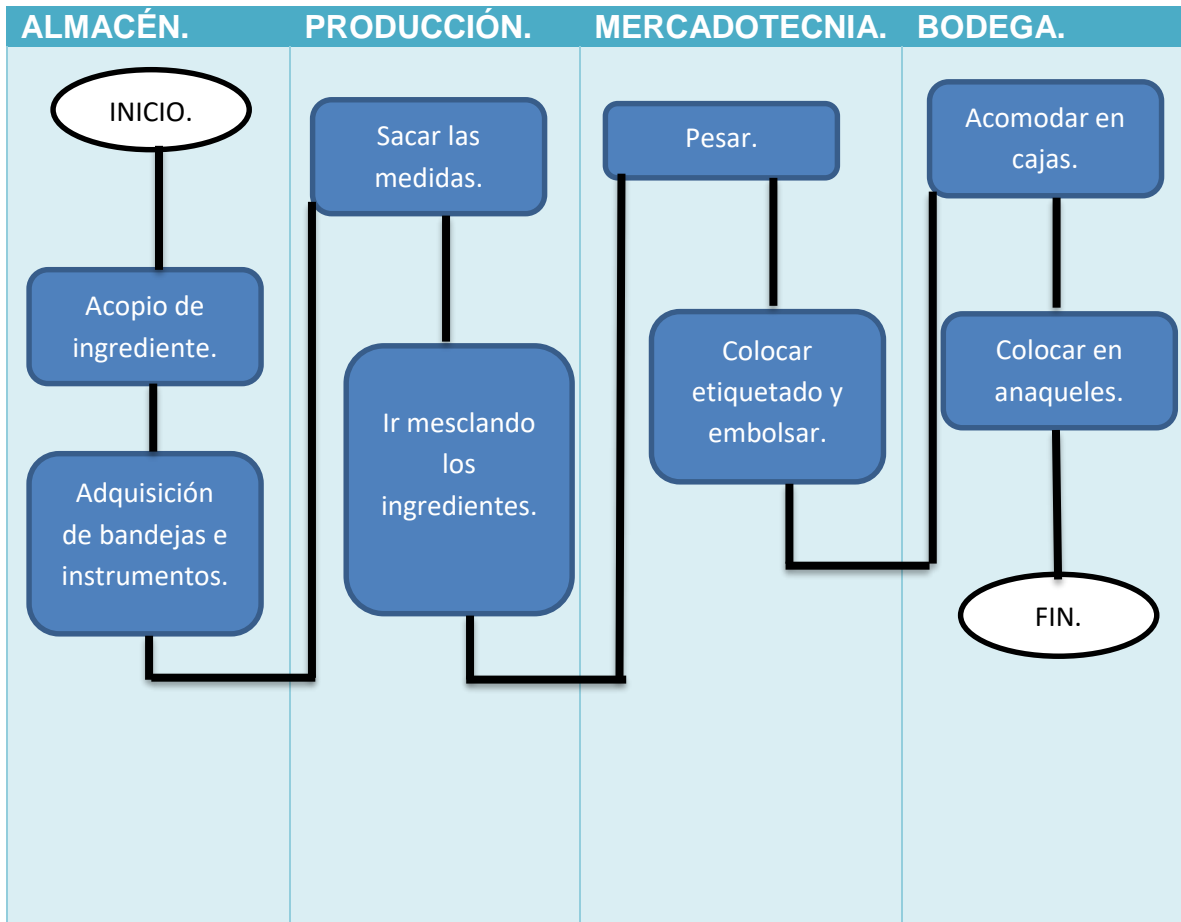


Figura 7, Diagrama proceso de Horchata.

Tabla 4, Descripción procesos de Harina.

SECUENCIA.	ACTIVIDAD.	RESPONSABLE.
Paso 1.	Acopio de ingredientes; se adquieren los ingredientes para su elaboración de la horchata	En cargado de almacén.
Paso 2.	Adquisición de bandeja e instrumentos; se recolectan los cucharas con medidas, bascula, bandejas, todo esto para su mejora en la realización.	En cargado de almacén.
Paso 3.	Sacar medidas; de cada ingrediente requerido se debe sacar las medidas exactas para su elaboración de una manera correcta.	En cargado de producción.
Paso 4.	Mezcla de ingrediente; una vez obtenido todos los ingredientes y sus respectivas medidas, en una bandeja se debe de ir mezclando de una manera ordenada y, se deben de ir agregando cada ingrediente poco a poco y, no dejar de mezclar de una manera suave.	En carado producción.
Paso 5.	Pesar; se debe de ir pesando, una vez que ya se ha obtenido la mezcla y tenemos como resultado la horchata en polvo, se debe de ir pesando en sus respectivas presentaciones que se tiene.	Mercadotecnia.
Paso 6.	Etiquetado; en este para se le colocan las etiquetas correspondiente a cada presentación, así como se debe de ir sellando.	Mercadotecnia.
Paso 7.	Acomodar en caja; para su mejor transportación y ubicación, así como el buen mantenimiento del producto se deben de ir colocando en caja. Para evitar que se maltrate o entre humedad, así de esta forma o igual es su mejor ubicación y existencia del producto.	Bodega.
Paso 8.	Anaqueles; se debe ir colocando las cajas en anaqueles para su mejor identificación, porque así de esta manera se sabrá cuando producto se tiene.	Encargado bodega.

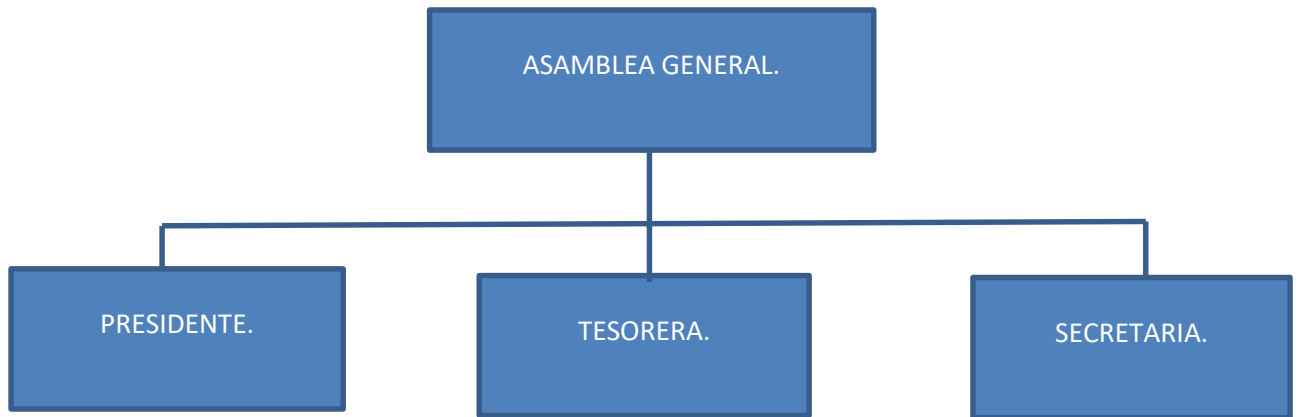


Figura 8, Organigrama socios.

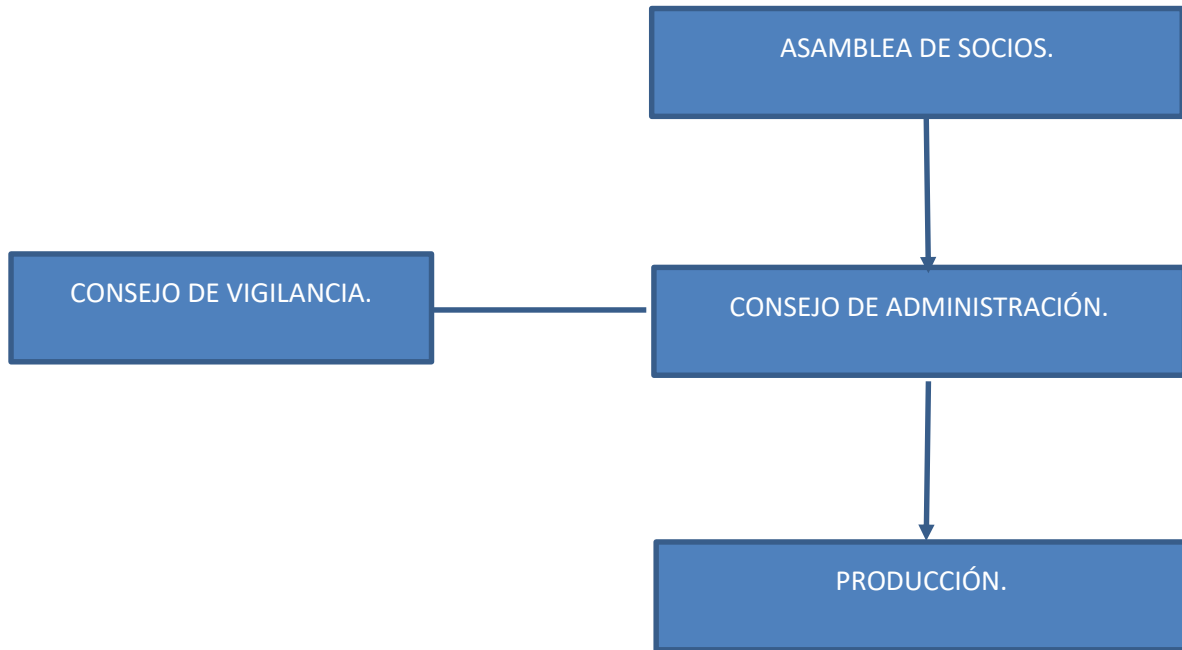


Figura 9, Organigrama de empresa.

Tabla 5, Perfil de Socios.

PUESTO.	PERFIL.	FUNCIONES.
SOCIOS.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser mujer. • Ser de nacionalidad mexicana. • Ser vecindada de la comunidad. • Ser mayor de edad 18 años. • Tener interés de emprender. • Tener iniciativa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en las asambleas. • Realizar las aportaciones acordes a las asambleas. • Participar en todas las actividades con respecto a la fábrica. •
PRESIDENTE.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio. • Ser líder. • Tener iniciativa. • Saber dar soluciones a problemas que se presenten. • Tener conocimientos en los RR.HH. • Conocimientos en gestionar y redactar oficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar gestiones de apoyo en diversas dependencias gubernamentales y privadas. • Realización de oficios. • Realizar las asambleas. •
TESORERA.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socia. • Tener conocimientos de contabilidad. • Elaborar reporte de las entradas y gastos. • Asegurar la liquides de la fábrica. • Deberá ostentar altas calidad morales y profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los pagos en tiempo y forma. • Elabora los recibos. • Realizar las facturas. • Tener en anotaciones todos los gastos y entradas en el libro.
SECRETARIA.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socia. • Conocer las funciones. • Tener conocimiento del manejo de equipos de cómputo básicos. • Tener excelente ortografía. • Saber redactar y elaborar oficios. • Tener excelentes relaciones humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar las actas de cada asamblea. • Pase de lista.

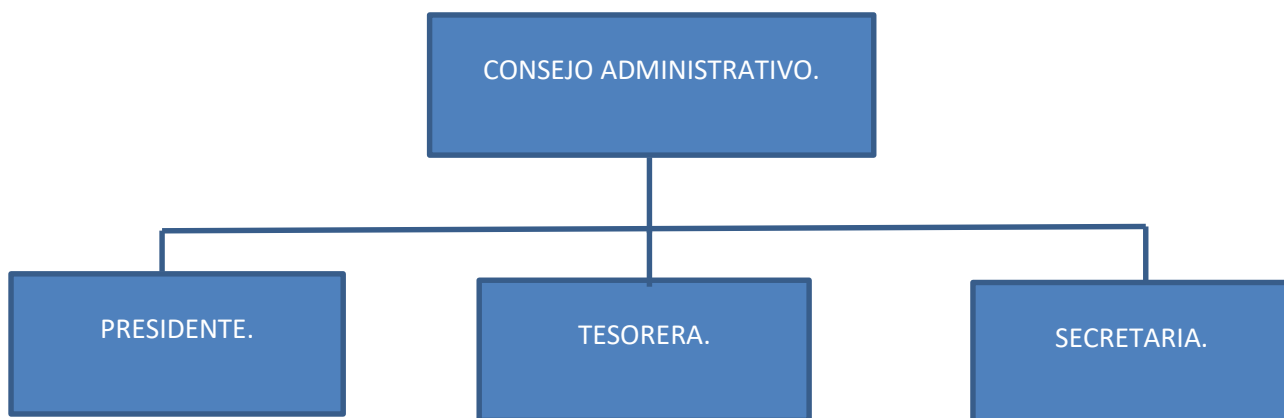


Figura 10, Organigrama administrativo.

Tabla 6, Perfil de puesto Administrativo.

PUESTO.	PERFIL.	FUNCIONES.
PRESIDENTE.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener grado de estudios en Licenciatura o Ingeniería en administración. • Ser líder. • Tener iniciativa. • Saber dar soluciones a problemas que se presenten. • Tener conocimientos en los RR.HH. • Conocimientos en gestionar y redactar oficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las reuniones. • Responsable de correcto orden y funcionamiento del consejo administrativo. • Revisión de la información. • Gestión apoyos en departamento gubernamentales y en el sector privado.
TESORERA.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener grado de estudio en contabilidad. • Saber manejar equipo de cómputo y programas básicos. • Elaborar reporte de las entradas y gastos. • Asegurar la liquides de la fábrica. • Deberá ostentar altas calidad morales y profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los pagos en tiempo y forma. • Elabora los recibos. • Realizar las facturas. • Tener en anotaciones todos los gastos y entradas en el libro.
SECRETARIA.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener grado de estudio medio superior. • Tener conocimiento del manejo de equipos de cómputo básicos. • Tener excelente ortografía. • Saber redactar y elaborar oficios. • Tener excelentes relaciones humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar convocatoria a los consejos. • Dar apoyo al presiden. • Redactar las actas en las reuniones. • Pase de lista.



Figura 11, Organigrama Comité Vigilancia.

Tabla 7, Perfil Comité Vigilancia.

PUESTO.	PERFIL.	FUNCIONES.
PRESIDENTE.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener grado de estudio medio superior. • Ser líder. • Tener iniciativa. • Saber dar soluciones a problemas que se presenten. • Tener conocimientos en los RR.HH. • Conocimientos en gestionar y redactar oficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las reuniones. • Responsable de correcto orden y funcionamiento del consejo de vigilancia. • Revisión de la información.
TESORERA.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos de contabilidad. • Elaborar reporte de las entradas y gastos. • Asegurar la liquides de la fábrica. • Deberá ostentar altas calidad morales y profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los pagos en tiempo y forma. • Elabora los recibos. • Realizar las facturas. • Tener en anotaciones todos los gastos y entradas en el libro.
SECRETARIA.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socia. • Conocer las funciones. • Tener conocimiento del manejo de equipos de cómputo básicos. • Tener excelente ortografía. • Saber redactar y elaborar oficios. • Tener excelentes relaciones humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar convocatoria a los consejos. • Dar apoyo al presiden. • Redactar las actas en las reuniones. • Pase de lista.

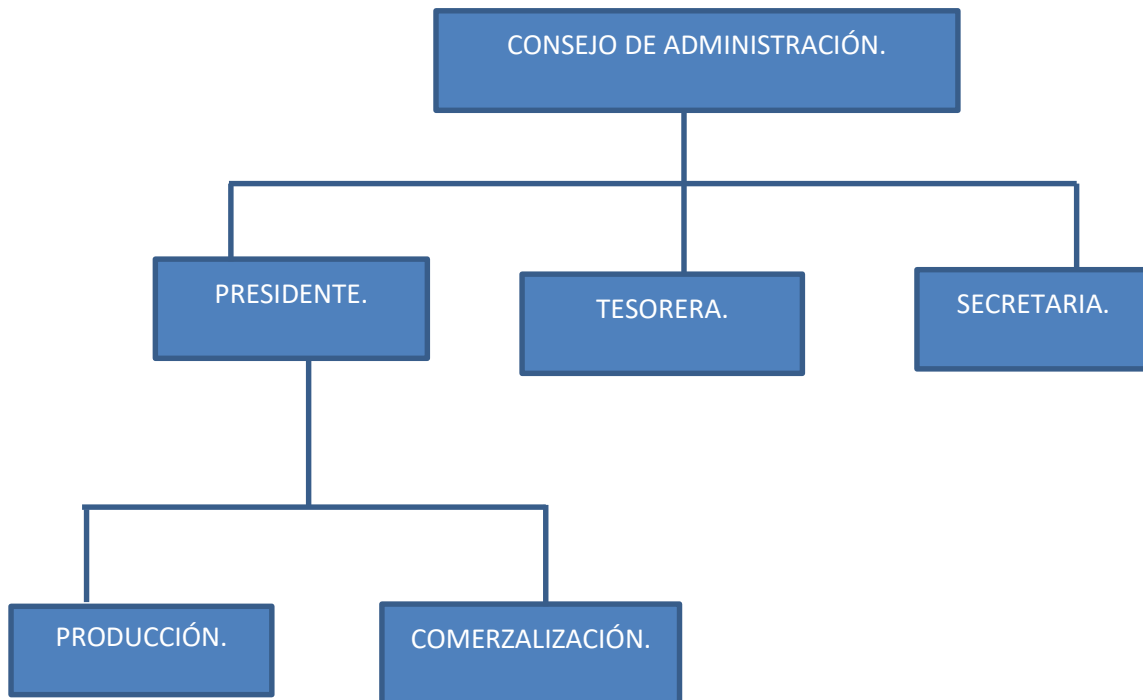


Figura 12, Organigrama Producción.

Tabla 8, Perfil de Producción.

PUESTO.	PERFIL.	FUNCIONES.
PRESIDENTE.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser profesionista. • Conocer sobre procesos. • Ser líder. • Tener iniciativa. • Saber dar soluciones a problemas que se presenten. • Tener conocimientos en los RR.HH. • Conocimientos en gestionar y redactar oficios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de convocar y elaborar el orden del día. • Coordinar las reuniones. • Responsable de correcto orden y funcionamiento del consejo administrativo.
TESORERA.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener conocimientos de contabilidad. • Elaborar reporte de las entradas y gastos. • Asegurar la liquides de la fábrica. • Deberá ostentar altas calidad morales y profesionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los pagos en tiempo y forma. • Elabora los recibos. • Realizar las facturas. • Tener en anotaciones todos los gastos y entradas en el libro.
SECRETARIA.	<ul style="list-style-type: none"> • Tener estudios nivel medio superior. • Conocer las funciones. • Tener conocimiento del manejo de equipos de cómputo básicos. • Tener excelente ortografía. • Saber redactar y elaborar oficios. • Tener excelentes relaciones humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar de la corrección del procedimiento y de la normatividad. • Brindar a asesoramiento. • Enviar convocatoria a los consejos. • Dar apoyo al presiden. • Redactar las actas en las reuniones. • Pase de lista.
PRODUCCIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> • Ser una persona profesionista, teniendo un grado de estudio en Lic. o IGE. • Tener experiencia laboral. • Buena habilidad de comunicación. • Excelente redacción, para elabora reportes e informes. • Capaz de trabajar bajo presión. • Habilidad de resolver conflictos. • Saber trabajar en equipo. • Actitud para tomar decisiones. • Actitud para delegar. • Capas de pensar estratégicamente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar y vigilar el área de producción. • Delegar tareas. • Ver que todo el equipo de maquinaria este trabajando correctamente. • Vigilar que se trabaje en orden, para que se cumplan con la entrega de producto en tiempo y forma. • Vigilar que cada área de producción se elabore un reporte, al final de la jornada.

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la maquinaria y la producción. • Ser capaz de trabajar en diferentes áreas. 	
COMERCIALIZACIÓN.	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista en Marketing. • Tener experiencia. • Ser líder. • Ser capaz de trabajar bajo presión. • Habilidades para encontrar cliente. • Habilidad para crear, cerrar y brindar servicio de posventa. • Habilidad para retroalimentar a la fábrica de lo que sucede en el mercado. • Ser responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> • Función de compra: buscar y evaluar bienes y servicios para poder elegir el más beneficioso para la fábrica. • Función venta; promoción del producto para recuperar la inversión y obtener ganancias. • Establecer planes de estrategias. • Dirigir y ejecutar el plan.

8.1 Situación actual fabrica Selva Viva 3G de R.L. de C.V.

En razón las visitas que realiza a la fábrica localizada, en la comunidad de Tres Garantías y a las entrevistas que tuvo la oportunidad de realizar con alguna de las socias, es que realizo estas observaciones. Tuve la oportunidad de recorrer las instalaciones conociendo cada una de sus áreas y del equipo con el cual trabajan, de manera que se puede apreciar que existe alguna carencias en cuanto al equipo, personal, la organización y distribución.

El personal me compartió algunas propuestas que tiene para mejorar su infraestructura y sus equipos solo que estos no se han podido lograr debido a la falta de coordinación y del recurso. Son conscientes de que aún les falta mucho, pero se encuentra abiertas y dispuesta a mejorar para ir creciendo cada día.

8.1.1 Infraestructura

Se cuenta con una construcción en buen estado fue fundada en la fecha junio 2015, tiene buenos espacios, cuenta con tres puertas y tiene un buen acondicionamiento.

8.1.2 Maquinaria y equipo de trabajo

Cuenta con dos hornos que fueron especialmente diseñados para su producción ya que requerían de ciertas características para poder cumplir con el proceso de tostado de una manera correcta. Así como se cuentan con dos molinos los cuales requieren de unas ciertas características para poder hacer más efectivo el proceso de molienda.

Tiene un lavado, cuentan con mesas largas, refrigerado, algunos tambos de 200, cubetas de 20l, bandejas y charolas, así como de igual de unas selladoras. Cuentan con un equipo de cómputo, balanza.

8.1.2 Procesos

Se observa que en cuanto a sus procesos no se tiene una correcta coordinación ni una buena distribución de las áreas de trabajo para cada proceso necesario en cuanto a la producción y etiquetado, por lo tanto, hace el trabajo más extenso y no se tiene una organización efectiva.

8.1.3 Recursos humanos

Cuentan con un personal lo suficiente, claro está contemplando que se podría ir requiriendo de más con forme va el crecimiento empresarial.

8.1.4 Organización

Se trabaja en un ambiente tranquilo en donde se ha logrado llegar a acuerdo dando una solución correcta ante cada percance presenciado.

8.1.5 Administración

Con respecto a las cuestiones administrativas tiene una seria de falta de ciertos conocimientos para poder realizar toda la documentación y de igual manera no se tiene a un solo personal a cargo de esta área, así como se ve, que no tiene un orden ya que realizan todos sus apuntes pendientes en una libreta.

8.1.6 Contabilidad

Tiene a un personal a cargo en este puesto más, carece de ciertos conocimientos y se observó que realiza sus apuntes en una libreta, no realiza los apuntes en un libro mayos asentando sus ingresos y egresos. Realiza pagos y entrega recibos más falta sellar.

8.1.7 Comercialización

Es muy escaso la información que se pudo obtener y observar, ya que el personal a cargo no ve las funciones correctas que debe tener y cumplir con este puesto.

8.1.8 Conocimiento de las normas

Es muy visible que carecen en cuando al conocimiento de las normas más importantes que implemente y debe implementar y cumplir, en cuando al personal, seguridad e higiene y a sus procesos.

8.1.9 Medidas de seguridad e higiene y señalamiento

Se cuenta con señalamiento escaso, en cuando a las medidas de seguridad con respecto al personal existe una falta de conocimiento, cuentan con botiquín, extintores, rutas de evacuación.

8.2 PROPUESTA

8.2.1 Infraestructura

Requiere de un retocada de pintura. De cambiar el suelo, poner una cerca en toda el área para evitar el acceso a animales que contamina con sus ceses. Mantener limpia sus instalaciones y su parte exterior.

8.2.2 Maquinaria y equipo

Se requiere obtener unos molinos que puedan tener la capacidad de soportar y moler la semilla, ya que es algo dura y ha causado dañar otros molinos. Es recomendable buscar o poder crear, modificar que cuenta con la suficiente capacidad para triturar sin dañar al equipo.

En cuando a los hornos es indispensable que cuenta con un medidor de temperatura, esto agiliza el proceso de tostado y así podrán logran tener sus estándares.

8.2.3 Procesos

Es necesario que se cuente con los nombres visibles de cada área de trabajo, así como el tener más ordenado. Envase a los diagramas de flujo del proceso realizados que se pueden observar en las páginas de arriba, podrán observar que clasifique cada proceso por áreas dando una secuencia, es vital que realicen este cambio de orden sus áreas así se logran que los procesos sean más efectivos logrando estándares de calidad.

8.2.4 Organización

Tener una tabla de anotaciones en donde se indique días de laborar y actividades que realizara para personal.

8.2.5 Administración

Tener aun personal encargo que cuente con conocimiento de manejo de equipo de cómputo, yaqué en la fábrica cuneta con el equipo mas no le hay dado el uso, en él se pueden realizar, cronogramas de actividades, indicando los días que se trabajaron y quienes laboraron en las actividades. Indicar las producciones, logrando una correcta organización teniendo todos los apuntes de manera digital y así poder ordenar creando archivos.

8.2.6 Contabilidad

Es esencial que el personal acaro cuente con conocimientos de realización de apuntes en el libro mayor asentando du ingreso y egresos, es decir teniendo en su libro todos los gastos que conlleva la producción de cada producto elaborado y así de igual manera apuntado las ganancias que están tiene, con el fin de tener un control de cuando se invierte por producción y cuanto es la ganancia.

Sus recibos, de contar con un sello, esto es ya que realizan declaración y en cuando a las facturas que debe reciben al momento que terceras personas realizan el pago. Así como debe tener un control de todas las adquisiciones que van realizando y los pagos para realizar.

8.2.7 Comercialización

Debe contar un personal que cuenta con los conocimientos de mercadotecnia, para lograr así abrir más mercado y poder tener una publicidad. Conociendo sus nichos de mercado, los cuales son su punto potencial de venta. Tener un control de los pedidos y ventas que se realizaran.

8.2.8 Medidas de seguridad e higiene, señalamientos

Señalamientos; es necesario que se cuenta con un punto de partida o de unión las rutas de evacuación. Indicar nombre de cada área de trabajo. Letreo no se permite introducir alimentos ni bebidas, no introducir animales, acceso solo para personal autorizado. El personal no debe portar con (anillos, cadenas, aretes, pulsera, reloj, etc.), no se permite acceso a niños. Lavarse las manos antes y después de ir al baño. Es muy esencia tener y cumplir con esto señalamiento ya que protección civil es el cargo de vigilar el cumplimiento.

En caso se incendios, con respecto a los extintores es esencial que se cuente con;

- Extintor de Polvo Químico; Debido a que, Funcionan bastante bien combatiendo fuegos de los tipos A, B, C.
 - 1) **Clase A:** Son todos los incendios provocados por materiales orgánicos solidos como el papel, madera, cartón, tela etc...La simbología

internacional lo representa como un triángulo verde con la letra “A” en su interior.

- 2) **Clase B:** Son todos los fuegos alimentados por líquidos inflamables y materiales que arden fácilmente, por ejemplo: Gasolina, diésel, bunker, parafina, cera, plásticos etc. La simbología internacional es un cuadro rojo con una letra “B” en el interior.
- 3) **Clase C:** Incendios alimentados por equipos eléctricos energizados. Por ejemplo: Computadoras, Servidores, Maquinaria industrial, herramientas eléctricas, hornos eléctricos y microondas etc.

Está diseñado para interrumpir la reacción en cadena y sofocar el fuego. Este polvo se funde con la acción del calor, formando una barrera entre el oxígeno y el material que se incendia.

- El extintor a base de Agua, es fundamental tenerlo en las áreas de almacén y recepción, debido que en estas áreas se tiene y usan materiales de tipo cartón, plástico, etc. Ya que son extintores a base de agua, y el agua se expande hasta 1671 veces logra desplazar el oxígeno y los vapores de combustión del incendio, apagándolo con relativa facilidad. Por ningún motivo deben usarse para intentar apagar el fuego eléctrico, es decir, el tipo “C”, ya que el agua conduce electricidad. (Ivan Morales, 2015).

Contar con botiquines que contengan material que den auxilio en caso de, quemaduras, cortaduras, infecciones, intoxicaciones o alergias.

El personal; debe contar con las herramientas esenciales para cada área de trabajo.

- Contar con el área de desinfectar, para el personal o para quien requiera acceda a la fábrica y no contaminar.
- Resección y acopio (almacén); contar con cubre bocas, mandil, cofias, guante, zapato industrial, cubre zapatos.

- Lavado y secado; contar con cofias, cubre bocas, mandil de hule, cofias, zapato industria, guantes de hule y cubre zapato.
- Tostado; contar con mandil y guantes tipo carnaza, zapato industrial, cubre boca, cofia y faba lumbar.
- Molienda; contar con mandil y guantes tipo carnaza, zapato industrial, cubre boca, cofia y faba lumbar.
- Etiquetado; contar con cofias, cubre bocas, mandil de hule, cofias, zapato industria, guantes de hule y cubre zapato.
- Bodega; contar con mandil y guantes tipo carnaza, zapato industrial, cubre boca, cofia y faba lumbar. Tener disponible un carro para transportar los tambos de 200l.

8.3. Leyes y normas

Las Normas de la cuales debe tener conocimiento se presentará a continuación de una manera específica y general, haciendo más entendible lo que requieren y cuál es el fin.

8.3.1 Ley del trabajo

Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley. El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

A. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:

I. La duración de la jornada máxima será de ocho horas.

II. La jornada máxima de trabajo nocturno será de 7 horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche, de los menores de dieciséis años;

III. Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de catorce años. Los mayores de esta edad y menores de dieciséis tendrán como jornada máxima la de seis horas.

IV. Por cada seis días de trabajo deberá disfrutar el operario de un día de descanso, cuando menos.

V. Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un descanso de seis semanas anteriores a la fecha fijada aproximadamente para el parto y seis semanas posteriores al mismo, debiendo percibir su salario íntegro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. En el período de lactancia tendrán dos descansos extraordinarios por día, de media hora cada uno para alimentar a sus hijos;

VI. Los salarios mínimos que deberán disfrutar los trabajadores serán generales o profesionales. Los primeros regirán en las áreas geográficas que se determinen; los segundos se aplicarán en ramas determinadas de la actividad económica o en profesiones, oficios o trabajos especiales. (Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2015).

8.3.2 Ley del Seguro Social

Artículo 1. La presente Ley es de observancia general en toda la República, en la forma y términos que la misma establece, sus disposiciones son de orden público y de interés social.

Artículo 2. La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

Artículo 3. La realización de la seguridad social está a cargo de entidades o dependencias públicas, federales o locales y de organismos descentralizados, conforme a lo dispuesto por esta Ley y demás ordenamientos legales sobre la materia.

Artículo 4. El Seguro Social es el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional en los términos de esta Ley, sin perjuicio de los sistemas instituidos por otros ordenamientos.

Artículo 5. La organización y administración del Seguro Social, en los términos consignados en esta Ley, están a cargo del organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, de integración operativa tripartita, en razón de que a la misma concurren los sectores público, social y privado, denominado Instituto Mexicano del Seguro Social, el cual tiene también el carácter de organismo fiscal autónomo. (Camara de Diputados del H. Congero de la Unión., 2015).

8.3.3 NMX-F-066-S

Tiene el propósito de que se tengan un correcto manejo, ya que se está trabajando con alimento y esta norma vigila que se cumpla con los estándares y no re perjudica al ser humano, indicando que son producto sano y no contiene alcohol. Aquí lo que falta para lograr el correcto uso de la norma es, tener mejores medidas de higiene, cuidando al equipo que esté libre de polvo, cubrir correctamente los tambos.

8.3.4 NOM-002-STPS-2010

La finalidad es logara tener los señalamientos de ruta de evacuación, en caso de incendios los extintores, botiquín de primeros auxilios.

8.3.5 NOM-017-STPS-2008

Aquí la fábrica tiene la obligación de proporcionarle a sus trabajadores el equipo de protección; en este caso seria, el portan guante y mandil de tipo carnaza esto para el área del tostado, debido a que se maneja fuego, altas temperaturas de calor; así de igual manera en el área de molienda, debido al equipo de molidos con que trabaja se debe cuidar de sufrir de mallugadas. Seles debe proporcionar cubre bocas, cofias y cubre zapatos. Así como se debe tener un área donde se desinfecte antes de introducirse a la fábrica.

8.3.6 NOM-007-STPS-2000

Aquí en estas normas es muy importante que se tenga asignado un letrero indicando el nombre de cada área, y lo más importante es que se debe tener un señalamiento en donde se les informa y muestra el correcto uso del equipo de maquinaria con los que se están trabajando como lo es, indicar donde es el encendido y apagado, a que temperatura ¿Cuáles son los niveles que se debe manejar? las medidas de la temperatura. Esto es para en el caso de los hornos, así se debe tener para cada uno de sus maquinarias.

8.3.7 NMX-Z-012

Con esta se pretende lograr el buen funcionamiento para el etiquetado y así de esta manera para lograr cumplir con los estándares exportaciones. En este caso la fábrica cumple con los estándares ya que tiene bien clasificadas sus etiquetas y tiene los colores y letra visibles, así como la tabla nutricional que es un requisito esencial para la etiqueta

IX. CONCLUSIÓN

Como una conclusión general a lo largo de lo que se presentado este trabajo, se ha planteado una seria de investigación que se recabaron en base a los antecedentes que presentan relevante al tema de la formación del personal y a las visitas realizadas a la fábrica.

En la frica se observó que existe una falta en sus procesos, organización, sus equipos y, en cuanto al personal debe estar asignado en las áreas correspondientes contando con unos ciertos atributos de conocimientos y buen manejo de equipo.

Es notable la falta de conocimiento de las normas más esencial a utilizadas y como es que las debe cubrirlas. Es decir, dándole el correcto uso y saber ubicar en sus respectivo proceso o área. Por lo cual se presentó la propuesta de lo que sería el correcto uso de ellas y de cómo cumplir cada rubro. Así de esta marea se podrá tener una función correcta y ser más sistematizados en sus procesos y en cuanto al personal.

X. RECOMENDACIONES

La finalidad del presente documento es lograr que conozcan las faltas que tiene, observando cuales son los conceptos en los cuales se deben ir mejoran, para lograr ser una fabricas más sistematizada y así ir teniendo los estándares.

Ya que son notables que no tiene sus estándares en cuestiones de producción y con respecto al personal.

Con él se podrá conocer los perfiles esenciales para cada puesto, logrando tener una correcta organización y así se ira creando a un capital humano innovador y emprendedor.

El documento tiene la flexibilidad de ser modificado esto es, en cuanto la empresa con forme el pasar del tiempo, de los meses o años, valla adquiriendo equipo y crezca este puede ir modificándose, adecuando a las necesidades que presente cada equipo o crecimiento.

XI. COMPETENCIAS

A lo largo del trabajo, se ha ido atendiendo las relaciones que presenta en las diferentes materias que se hay visto a lo largo de los nueve semestres como lo hay sido de;

- Desarrollo humano; Auto gestionar su desarrollo personal a través de su autoconocimiento y el descubrimiento de sus potencialidades humanas que conlleven a una autorrealización con armonía y sabiduría personal.
- Fundamento de la gestión empresarial; Disponer de capacidades para la comunicación oral y escrita en el idioma español, poseer conocimientos de matemáticas básicas, tener habilidades en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, tener una disciplina de estudio y una actitud favorable hacia la adquisición de nuevos conocimientos, tener habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.
- Dinámica social; Gestionar eficientemente los recursos de la organización, con visión compartida, para la consecución de los objetivos institucionales, integrar, dirigir y desarrollar equipos de trabajo, para la mejora continua y el crecimiento integral de las organizaciones, propiciar el desarrollo del capital humano para la realización de los objetivos en un contexto multicultural, aplicar métodos de investigación para desarrollar e innovar sistemas, procesos y productos en las diferentes dimensiones de la organización, identificar y analizar los distintos actores en la dinámica social con base en el conocimiento científico del impacto de las acciones humanas en los ámbitos laboral y social.
- Ética; Utilizar las nuevas tecnologías de información en las organizaciones, para optimizar los procesos de comunicación y eficiente la toma de decisiones operando bajo un marco legal.
- Administración de seguridad e higiene; Explicar, desde un punto de la salud y de la seguridad ocupacional, los diversos riesgos de trabajo que el trabajador se ve involucrado en sus actividades cotidianas, proponiendo las

medidas preventivas y/o correctivas en la implementación de programas de seguridad e higiene en las organizaciones.

XII. FUENTES CON SULTADAS

Bibliografía

[En línea]. - 30 de Noviembre de 2016. - https://www.google.com.mx/search?q=mapa+de+la+peninsula+de+q.roo+ubicar+c+hetumal+y+comunidad+3+garantias&rlz=1C1CHZL_esMX709MX709&espv=2&biw=1280&bih=694&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ved=0ahUKEwjE-9v20_TQAhUJ_mMKHUudCGAQsAQIGA#tbm=isch&q=mapa+de+la+pen.

[En línea]. - 30 de noviembre de 2016. - https://www.google.com.mx/search?q=mapa+de+la+republica&rlz=1C1CHZL_esMX709MX709&biw=1280&bih=694&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwi4iYHs0OPQAhXlhVQKHQ9SBwEQ_AUIBigB#imgrc=85nekkFACwtmQM%3A.

Camara de Diputados del H. Congero de la Unión. Ley del Seguro Social [En línea]. - 12 de Noviembre de 2015. - 30 de Noviembre de 2016. - http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/92_121115.pdf.

Camara de Diputados del H. Congreso de la Unión Ley federal del Trabajo [En línea]. - Junio de 12 de 2015. - 30 de Noviembre de 2016. - http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf.

Ivan Morales 5 Consultores [En línea]. - 29 de Julio de 2015. - 30 de Noviembre de 2016. - <http://www.5consultores.com/clasificacion-de-tipos-de-fuego-y-extintores/>.

Manuel Lidefonso Ruíz Medina Eumed.net [En línea] // Enciclopedia virtual. - 2012. - 30 de Noviembre de 2016. - http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/tecnicas_instrumentos.html.

XIII. ANEXOS



*Figura 13, Grupo de la fábrica selva viva 3G de R.L. de C.V.
Adquirida de la Asociación Reforestamos México.*



Figura 14, Etiquetado y Empaque mujer trabajadoras.

Adquirida de la Asociación Reforestamos México.

TÉ DE SEMILLA
Proporciona calcio, hierro, proteína, vitaminas y fibra, entre otros nutrientes!

250 grs. \$100.00 | 500 grs. \$200.00

TÉ DE HOJA
Ayuda a las vías respiratorias, para sinusitis, asma, padecimientos de hígado, riñones y para la diabetes!

250 grs. \$100.00 | 500 grs. \$200.00

POLVO DE HORCHATA
Incrementa la leche materna, contiene ácido fólico, minerales y te ayuda a obtener más energía.

250 grs. \$100.00 | 500 grs. \$200.00

HARINA DE RAMÓN
Contiene los 18 nutrientes que necesitamos como consumo diario (proteínas, calcio, hierro, folato, vitamina B2, vitamina B6, vitamina E, vitamina C, zinc y fibra).

250 grs. \$50.00 | 500 grs. \$100.00

RELAJANTE | REFRESCANTE | NUTRITIVA | SALUDABLE

RUOZ
PRODUCTOS DE LA SELVA

PRECIOS MÁS IVA - NO INCLUYE GASTOS DE ENVÍO

Asociación de Mujeres Reforestadoras y Productoras de Alimentos de la Selva - el pulmón de la vida. Se creó en el año 2008 en el Estado de México y Distrito Federal, México.
*Aprobación de productos orgánicos: Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SEAGRA) de México.
*Asociación de Mujeres Reforestadoras y Productoras de Alimentos de la Selva - el pulmón de la vida. Se creó en el año 2008 en el Estado de México y Distrito Federal, México.
*Asociación de Mujeres Reforestadoras y Productoras de Alimentos de la Selva - el pulmón de la vida. Se creó en el año 2008 en el Estado de México y Distrito Federal, México.

Figura 15, Presentación de los productos.

Adquirida de la Asociación Reforestamos México.