



**Diagnóstico de necesidades de capacitación en el  
área administrativa y operativa.**

**T.S.U. Yareli Reyna Cárdenas, M.A.I. Carlos  
Alberto Ruiz López.**

**Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz.**

## Tabla de Contenido

1	Resumen.....	3
1.1	Palabras Clave.....	3
2	Abstract.....	3
2.1	Keywords: .....	4
3	Referencias.....	4

## **1 Resumen**

Los recursos humanos han tomado como un factor importante la capacitación en los departamentos organizacionales. No solo significa la enseñanza de competencias técnicas, sino también la enseñanza para superar las deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes.

Este proyecto persigue detectar las necesidades de capacitación del personal. Este proceso se realizó en la empresa Signode Industrial Group, dedicada a elaborar supersacos de polipropileno.

Para obtener los resultados del proyecto, se realizó una evaluación de desempeño en la cual se debía elaborar un checklist con las funciones y responsabilidades que mantenía su perfil de puesto. Se aplicó a asistentes administrativos y del personal operativo, a coordinadores supervisores y team leaders.

Se concluyó que los colaboradores poseen la necesidad de capacitación en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes, en la que se pretende diseñar un programa de capacitación con la información correspondiente a las necesidades que les hace falta adquirir. Quedando en manos de los sistemas gerenciales para su elaboración e implementación.

### **1.1 Palabras Clave.**

Recursos Humanos, Capacitación, Diagnóstico, DNC

## **2 Abstract**

Human resources have taken training in organizational departments as an important factor. It not only means teaching technical skills, but also teaching to overcome deficiencies in knowledge, skills and attitudes.

This project aims to detect the training needs of administrative and operational staff. This process was carried out in the company Signode Industrial Group, dedicated to elaborate supersacos of polypropylene.

In order to obtain the research required in the project, a performance evaluation was carried out in which a checklist was drawn up with the functions and responsibilities that maintained its position profile. It was applied to administrative assistants and operational personnel, to supervisors coordinators and team leaders.

It was concluded that the collaborators have the need of training in terms of knowledge, skills and attitudes, in which the intention is to design a training program with the information corresponding to the needs that need to be acquired. Remaining in the hands of the management systems for its implementation.

## 2.1 Keywords:

Human Resources Management, Training, Diagnosis, Detection of Training Needs.

## 3 Referencias

- 1- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- 2- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* . México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- 3- Alles, M. (2005). *Desarrollo del talento humano, basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- 4- González Zamora, M. d. (2006). *Algunas necesidades en la enseñanza en administración y dirección de empresas: de la teoría a la*. *Revista de Medios y Educación*, 59-77.
- 5- *Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte, México : SCIAN 2013. México, D.F.: INEGI.*