



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO.

CARRERA: Ingeniería en Gestión Empresarial.

ESPECIALIDAD: Gestión tributaria.

ALUMNA: Evelyn Mariana Luna Rodríguez

EMPRESA: Industrias Novaceramic S.A de C.V.

PROYECTO:

Manual integral del proceso de capacitación en Industrias
Novaceramic S.A de C.V.

No. DE CONTROL: 20960066

Asesor interno: Mtra. Mireya Eugenia Cerón Espinosa

Asesor externo: Lic. Hugo de la Torre Morales

ENERO-JULIO 2025



Apizaco, Tlax., 22/Septiembre/2025.

ASUNTO: Liberación de Proyecto para Titulación Integral.

CECILIA YARELLY ARREGUIN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
P R E S E N T E.

Por este medio le informo que ha sido liberado el siguiente proyecto para la Titulación Integral:

a) Nombre del Egresado:	EVELYN MARIANA LUNA RODRÍGUEZ
b) Carrera:	INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
c) Número de Control:	20960066
d) Nombre del proyecto:	MANUAL INTEGRAL DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN INDUSTRIAS NOVACERAMIC S.A. DE C.V.
e) Producto	TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL

Agradezco de antemano su valioso apoyo en esta importante actividad para la formación profesional de nuestros egresados.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®

Pensar para Servir, Servir para Triunfar®


NORMA ANGÉLICA AGUIÑAGA SÁNCHEZ
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS.


MIREYA EUGENIA CERÓN ESPINOSA.
ASESOR INTERNO



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
TECNOLÓGICO NACIONAL
DE MÉXICO
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE APIZACO
**DEPARTAMENTO DE
CIENCIAS ECONÓMICO
ADMINISTRATIVAS**

NAAS/mcvh



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Méx. C.P. 90491 Tel. (241)
4172010 Ext. 105, e-mail: cea@apizaco.tecnm.mx tecnm.mx





Educación
Secretaría de Educación Pública



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



Instituto Tecnológico de Apizaco
División de Estudios Profesionales

Tzompantepec, Tlaxcala **04/noviembre/2025**

LUNA RODRÍGUEZ EVELYN MARIANA
EGRESADO(A) DE LA CARRERA DE INGENIERÍA
EN GESTIÓN EMPRESARIAL
CON NÚMERO DE CONTROL 20960066.
P R E S E N T E.

Por este medio, me permito informar a usted que por aprobación de la comisión revisora asignada para valorar el trabajo que mediante la opción **TITULACIÓN INTEGRAL INFORME DE RESIDENCIA PROFESIONAL** y cuyo tema es: **MANUAL INTEGRAL DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN INDUSTRIAS NOVACERAMIC S.A DE C.V.**, conforme a lo establecido en el procedimiento para la obtención del Título Profesional en el Instituto Tecnológico, la División de Estudios Profesionales a mi cargo le otorga la:

AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Debiendo entregar **1 USB** del mismo, apropiadamente empastado, a la brevedad, para presentar su Acto de Recepción Profesional.

Sin otro particular por el momento me despido.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica®
Pensar para Servir, Servir para Triunfar®

CECILIA YARELY ARREGUÍN LARA
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



ccp. Archivo

CYAL/rrc



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Instituto Tecnológico No. 418, San Andrés Ahuashuatepec,
Municipio de Tzompantepec, Tlaxcala, Mex. C.P. 90491 Tel (241) 4172010
Ext. 304, e-mail: dep_titulacion@apizaco.tecnm.mx | apizaco.tecnm.mx



AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han sido parte fundamental de este proyecto, ya sea con su apoyo, inspiración o conocimiento.

En primer lugar, agradezco profundamente a mis padres, Araceli Guadalupe Rodríguez Cabrera y José Luna Hernández. No tengo palabras suficientes para expresar todo el amor y gratitud que siento hacia ustedes. Gracias por ser mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Su apoyo incondicional, sacrificios y amor; me han permitido llegar hasta aquí y seguir adelante sin importar los desafíos que se presenten. Me han enseñado no solo los valores fundamentales de la vida, sino también la importancia del esfuerzo, la dedicación y la perseverancia.

¡Gracias por creer en mí, por ser mi guía y por darme todo lo necesario para ser la persona que soy hoy! Este proyecto es un reflejo de todo lo que me han brindado, y lo llevo con orgullo, sabiendo que todo lo que he alcanzado gracias a su amor y apoyo constantes.

A Industrias Novaceramic, S.A. de C.V., mi más profundo y sincero agradecimiento por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de desarrollar mis conocimientos en un entorno laboral tan profesional y enriquecedor. Ser parte de su equipo no solo me permitió aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación académica, sino también aprender de la experiencia, compromiso y pasión de cada uno de sus integrantes. Durante mi estancia, pude constatar el alto nivel de calidad, disciplina y dedicación que caracteriza a la empresa, valores que sin duda han dejado una huella imborrable en mi vida profesional.

Gracias por confiar en mis capacidades, por brindarme las herramientas necesarias para crecer y por motivarme a dar siempre lo mejor de mí.

A mis hermanas y amigos, quienes han sido mi fuente de energía y motivación, brindándome su apoyo tanto en los momentos de éxito como en los de dificultad. Gracias por compartir sus ideas, su tiempo y su amistad.

A mi asesora interna, Maestra Mireya Eugenia Cerón Espinosa, por su constante apoyo, guía y dedicación a lo largo de este proyecto. Su experiencia, conocimientos y consejos han sido fundamentales para mi desarrollo y éxito. Agradezco profundamente su paciencia y su capacidad para orientarme en cada etapa, ayudándome a tomar decisiones acertadas y a superar los desafíos que se presentaron.

RESUMEN

El presente manual integral del proceso de capacitación en Industrias Novaceramic S.A de C.V. tiene como finalidad la elaboración de dicho manual para las áreas como dirección general, dirección de producción, dirección de administración comercial, dirección de departamento técnico, dirección de logística, dirección de sistemas, dirección de administración contable y dirección de recursos humanos en Industrias Novaceramic S.A. de C.V., empresa líder en la producción de cerámica estructural en México y América Latina. Este manual es una herramienta estratégica que logró estandarizar, formalizar y optimizar las acciones de capacitación y desarrollo del talento humano, asegurando que cada colaborador cuente con los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente, segura y alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

La propuesta de este proyecto surge a partir de la necesidad de contar con un documento guía que reúna de forma estructurada todos los procedimientos, formatos y lineamientos aplicados a cada una de las áreas para reforzar la capacitación interna esto nos llevó a dar cumplimiento a los procedimientos las disposiciones de las leyes vigentes logrando cumplir los estándares legales de la empresa, sino también con los procedimientos y las disposiciones legales vigentes contempladas en la Ley Federal del Trabajo y las normativas emitidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

El manual se construyó a partir de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), el cual permitió identificar con precisión las áreas como dirección general, dirección de producción, dirección de administración comercial, dirección de departamento técnico, dirección de logística, dirección de sistemas, dirección de administración contable y dirección de recursos humanos que son áreas de oportunidad existentes en la empresa, priorizar competencias clave y seleccionar los métodos y modalidades formativas más adecuados, ya sea presenciales, en línea o mixtas. Este diagnóstico consideró factores como la naturaleza de los procesos productivos del sector cerámico, los avances tecnológicos aplicables, las exigencias normativas, las tendencias del mercado y las metas organizacionales.

La estructura del manual se divide en cinco etapas interrelacionadas:

- Diseño del proceso de capacitación, que contempla la planeación de los programas, contenidos, metodologías, recursos y tiempos de ejecución.
- Implementación del programa de capacitación, donde se llevan a cabo las acciones formativas, asegurando su correcta logística y registro.
- Evaluación y seguimiento, con el objetivo de medir la eficacia de la capacitación, detectar áreas de mejora y verificar la transferencia del aprendizaje al entorno laboral.
- Actualización continua y mejora del proceso, etapa que asegura la vigencia, pertinencia y efectividad del sistema de capacitación a través de revisiones periódicas, innovación metodológica y adopción de mejoras.

El documento incorpora formatos oficiales como DC-1, DC-2, DC-3, DC-4 y DC-5, así como herramientas adicionales: bitácoras, planes de mejora, registros de actualización y control de asistencia, que facilitan el seguimiento y la evaluación de los programas de capacitación. Además, cada etapa integra un apartado de

importancia, objetivos, acciones clave y beneficios esperados, con el fin de brindar una visión clara de su impacto en la organización.

La implementación de este manual permitió a Industrias Novaceramic:

- Garantizar que la capacitación se realice de forma planificada, documentada y medible.
- Cumplir con las disposiciones legales en materia laboral y de formación.
- Optimizar el uso de los recursos materiales, humanos y financieros destinados a capacitación.
- Incrementar la productividad y la eficiencia operativa.
- Reducir riesgos asociados a la falta de conocimientos actualizados.
- Fomentar la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores.
- Consolidar una cultura organizacional enfocada en el aprendizaje y la mejora continua.

El Manual Integral del Proceso de Capacitación es una guía esencial para fortalecer el capital humano de Industrias Novaceramic S.A de C.V., contribuyendo de manera directa al logro de sus objetivos estratégicos, al cumplimiento de la normativa vigente y al mantenimiento de su posición como empresa líder en su sector. Su correcta aplicación asegurará que la capacitación no sea una actividad aislada, sino un proceso constante y alineado con la visión de crecimiento, innovación y sostenibilidad de la compañía.

Finalmente, la implementación de este manual integral ayudó a generar la funcionalidad que se buscaba desde el inicio del proyecto en los distintos departamentos de la empresa, permitiendo una mejora tangible en sus procesos internos y alcanzando un incremento porcentual en la eficiencia, la organización y el cumplimiento de metas estratégicas.

ÍNDICE

RESUMEN	5
ÍNDICE DE IMÁGENES	9
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	10
CAPITULO I.....	11
GENERALIDADES DEL PROYECTO	11
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.....	12
III. MISIÓN.....	13
IV. VISIÓN.....	13
V. POLÍTICA DE CALIDAD	13
VI. ORGANIGRAMAS	13
DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.....	26
VII. PROBLEMAS A RESOLVER.....	27
VIII. OBJETIVO GENERAL.....	28
IX. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	28
X. JUSTIFICACIÓN	29
CAPITULO II	31
II. MARCO TEÓRICO	31
2.1 Concepto de organización.....	31
2.2 Concepto proceso administrativo.....	31
2.3 Concepto de capacitación	32
2.4 Antecedentes de la capacitación	33
2.5 Concepto de manual.....	35
2.6 Concepto de integración	35
2.6.1 Concepto de un manual integral.....	37
2.7 Diferencia entre un manual y un manual integral.	37
2.8 Concepto de proceso	38
2.9 Concepto de detección de necesidades.....	38
CAPITULO III.....	40
III. PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	40
DESARROLLO.....	40

1. Detección de necesidades de capacitación.....	40
2. Selección de cursos y modalidades de capacitación	40
3. Selección del personal a capacitar	40
4. Elaboración de instrumentos y priorización de temas	40
5. Planificación y diseño del plan de formación.....	41
6. Implementación de la capacitación	41
7. Documentación y cumplimiento normativo	41
8. Evaluación de resultados.....	41
9. Retroalimentación y mejora continua	41
10. Actualización permanente del manual	41
CAPITULO IV	43
RESULTADOS.....	43
ETAPA I.....	45
DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.	45
ETAPA II	51
DISEÑO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN.....	51
ETAPA III.....	56
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	56
1. Formato DC-1 – Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad.....	58
2. Formato DC-2 – Plan y Programas de Capacitación	61
3. Formato DC-3 – Constancia de Competencias o Habilidades Laborales.....	62
4. Formato DC-4 – Relación de Constancias de Competencias	63
Importancia de la Etapa	72
ETAPA III.....	73
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	73
ETAPA IV	79
ACTUALIZACIÓN CONTINUA Y MEJORA DEL PROCESO.....	79
Formatos Propuestos	80
Formato 1: Registro de Actualización de Programas de Capacitación.....	80
7. Beneficios Esperados.....	81
Resultados.....	82
CONCLUSIONES	84

COMPETENCIAS DESARROLLADAS.....	85
--	-----------

FUENTES DE INFORMACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA	87
--	-----------

ÍNDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1 Organigrama dirección general.....	14
Ilustración 2 Organigrama dirección de producción.....	15
Ilustración 3 Organigrama de dirección de sistemas	16
Ilustración 4 Organigrama de dirección de administración comercial	17
Ilustración 5 Organigrama dirección departamento técnico.....	18
Ilustración 6 Organigrama dirección administración contable	19
Ilustración 7 Organigrama dirección logística	21
Ilustración 8 Organigrama dirección de recursos humanos.....	23
Ilustración 9 Diagrama de procesos	42
Ilustración 10 Instalaciones de Industrias Novaceramic S.A de C.V.....	43
Ilustración 11 Detección de necesidades.....	48
Ilustración 12 Formato de detección de necesidades.....	54
Ilustración 13 Formato DC-1.....	59
Ilustración 14 Formato DC-1 Reverso.....	60
Ilustración 15 Formato DC-2 Anverso.....	61
Ilustración 16 Formato DC-2 Inverso	62
Ilustración 17 Formato DC-3.....	63
Ilustración 18 Formato DC-4 1 de 5.....	64
Ilustración 19 Formato DC-4 2 de 5	65
Ilustración 20 Formato DC-4 3 de 5.....	66
Ilustración 21 Formato DC-4 4 DE 5.....	67
Ilustración 22 Formato DC-4 5 DE 5.....	68
Ilustración 23 Formato DC-5.....	70
Ilustración 24 Formato DC-5 Anverso.....	71
Ilustración 25 Formato control de lista de asistencia y evaluación.	75
Ilustración 26 Formato de evaluación de la eficacia de la capacitación	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferencia entre capacitación y capacitación integral.....	38
Tabla 2 Descripción de los elementos de las necesidades de capacitación.	47
Tabla 3 Detección de necesidades de capacitación	49
Tabla 4 Áreas de capacitación y temas propuestos.	53
Tabla 5 Elementos de ejemplo para el llenado del formato.....	54
Tabla 6 Acciones clave	80
Tabla 7 Formatos propuestos.	80
Tabla 8 Formato de bitácora de retroalimentación.....	80
Tabla 9 Formato plan de mejora continua.....	80
Tabla 10 Porcentaje de cumplimiento.....	82

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Detección de necesidades de capacitación.....	49
Gráfico 2 Distribución de necesidades de capacitación.....	50
Gráfico 3 Resultados de Manual	83
Gráfico 4 Distribución de resultados	83

CAPITULO I

GENERALIDADES DEL PROYECTO

I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto consistió en el diseño y elaboración de un Manual Integral del Proceso de Capacitación para *Industrias Novaceramic S.A. de C.V.*, cuya finalidad principal fue fortalecer la formación del talento humano y estandarizar los procesos de capacitación en las distintas áreas de la organización, como Dirección General, Dirección de Producción, Dirección de Administración Comercial, Dirección de Departamento Técnico, Dirección de Logística, Dirección de Sistemas, Dirección de Administración Contable y Dirección de Recursos Humanos.

Para alcanzar este objetivo, se llevó a cabo un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), a través del cual se identificaron las principales carencias y oportunidades de mejora en cada una de las áreas antes mencionadas. Dicho diagnóstico permitió priorizar competencias clave, definir perfiles de capacitación y establecer las modalidades más adecuadas —presenciales, en línea o mixtas— según la naturaleza de cada puesto y proceso productivo.

Posteriormente, con base en la información recabada, se procedió a diseñar la estructura del manual, integrando cuatro etapas fundamentales: Diseño, Implementación, Evaluación y Actualización continua. Cada una de estas fases no solo fue desarrollada de manera detallada, sino que también representa un pilar indispensable dentro del proceso:

- Etapa I: Diagnóstico de necesidades de capacitación es una de las partes más importantes de las que partimos para la elaboración de las siguientes etapas
- El Diseño del Proceso de Capacitación. Aquí se construyen los cimientos del manual. Se definen los objetivos, se analizan las necesidades detectadas y se diseñan los programas, metodologías y recursos que harán posible la formación del personal. Esta etapa es estratégica y creativa, pues marca la ruta de todo el proceso.
- Etapa II: Implementación del Programa de Capacitación. En este momento el plan cobra vida: se organizan cursos, talleres, sesiones de inducción y capacitaciones técnicas. Los colaboradores reciben las herramientas necesarias para su crecimiento profesional, mientras la empresa garantiza la logística, el registro y el cumplimiento normativo.
- Etapa III: Evaluación y Seguimiento. Una capacitación efectiva debe medirse. Por ello, en esta etapa se aplican encuestas, pruebas y registros que permiten comprobar el grado de aprendizaje adquirido, evaluar la pertinencia de los contenidos y generar indicadores de impacto que aseguren que lo aprendido se refleja en la práctica diaria.
- Etapa IV: Actualización Continua y Mejora del Proceso. El aprendizaje es un ciclo sin fin. Esta etapa garantiza que el manual se mantenga vigente frente a los cambios tecnológicos, normativos y organizacionales, incorporando mejoras constantes y nuevas metodologías que mantengan competitiva a la empresa y en evolución permanente.

Durante la construcción del manual se incorporaron formatos oficiales (DC-1, DC-2, DC-3, DC-4 y DC-5), así como instrumentos de apoyo como bitácoras, planes de mejora, registros de actualización y listas de asistencia, con el fin de facilitar el control, la trazabilidad y la comprobación de cada acción formativa.

Estos formatos no solo cumplen con las disposiciones legales, sino que también permiten documentar de manera organizada las actividades realizadas en la empresa.

La etapa de implementación incluyó la propuesta de cursos de capacitación específicos para cada área, diseñados conforme a las necesidades detectadas, así como la definición de los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su ejecución. Además, se propusieron mecanismos de evaluación y retroalimentación continua, con indicadores de eficacia que garantizaron que los conocimientos adquiridos fueran aplicados de manera efectiva en el entorno laboral.

Finalmente, se contempló la actualización periódica del manual, con el objetivo de mantenerlo vigente frente a los cambios tecnológicos, normativos y organizacionales del sector. De esta manera, el proyecto consolidó un documento guía que no solo orienta la capacitación, sino que también contribuye a la mejora de la productividad, la reducción de riesgos laborales, el fortalecimiento de la cultura organizacional y el cumplimiento de las metas estratégicas de Industrias Novaceramic S.A. de C.V.

II. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Industrias Novaceramic S.A. de C.V. es una empresa mexicana líder en la producción de cerámica estructural, reconocida por su excelencia en calidad, innovación tecnológica y compromiso con la construcción sostenible. Con más de tres décadas de trayectoria, Industrias Novaceramic S.A de C.V., se ha posicionado como una de las compañías más importantes del sector, no solo en México, sino en toda América Latina.

La historia de Industrias Novaceramic S.A de C.V. en México comienza como parte de la visión expansiva del Grupo Resnova, un conglomerado empresarial de origen español con una sólida experiencia en el sector cerámico desde los años 80. Este grupo, que inició sus operaciones con la empresa Cerámica Modema, decidió ampliar su presencia hacia América Latina, identificando a México como un mercado estratégico para el desarrollo de soluciones estructurales innovadoras en la industria de la construcción.

Fue así como, en 1991, se estableció la primera planta de producción en el estado de Tlaxcala, bajo el nombre de Industrias Novaceramic S.A de C.V. Esta instalación fue pionera en América Latina, tanto por su escala como por su nivel tecnológico, y marcó un antes y un después en la fabricación de materiales cerámicos en la región. La planta tuvo una capacidad inicial de producción de 500 toneladas por día, y fue concebida desde sus cimientos como una instalación moderna, eficiente y adaptable a las nuevas exigencias del mercado.

A lo largo de los años, el crecimiento de Industrias Novaceramic S.A de C.V. ha sido constante. En el año 2000 se inauguró una segunda planta, seguida por una tercera en 2006, y posteriormente, en 2017, una cuarta planta especializada, que permitió diversificar aún más el portafolio de productos tales como tabiques cerámicos, repellables, muros Tabimax y Novablock, Novalosa, Novadala, Stampa, ladrillos esmaltados, fachaletas, revestimientos y divisorios, entre otros. Todos sus productos están diseñados para cumplir con las normativas nacionales e internacionales más estrictas, incluyendo los estándares ASTM, y están pensados para ofrecer durabilidad, eficiencia térmica.

Actualmente, las plantas industriales de Industrias Novaceramic S.A de C.V. en Tlaxcala se encuentran entre las más grandes y modernas de todo el continente americano para la fabricación de ladrillo de arcilla industrializada, operando con maquinaria de última generación, sistemas de control automatizados y procesos diseñados para minimizar el impacto ambiental.

Actualmente cuenta con oficinas corporativas y plantas ubicadas en Blvd. Emilio Sánchez Piedras 1000, Cd. Industrial Xicoténcatl I, Tetla, Tlaxcala C.P. 90434 José María Morelos y Pavón, Industrias Novaceramic S.A de C.V. se ha consolidado como una compañía de referencia en la industria de materiales de construcción. Hoy, es sinónimo de calidad, innovación y compromiso, y continúa proyectándose hacia el futuro con nuevos desarrollos tecnológicos, ampliación de capacidades y participación en proyectos estratégicos a nivel nacional e internacional.

Industrias Novaceramic S.A. de C.V. tiene como objetivo principal transformar la industria de la construcción a través de la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad. Desde su fundación, la empresa ha buscado posicionarse como un referente en la fabricación de cerámica estructural, no solo por la calidad de sus productos, sino también por el impacto positivo que genera en el entorno social, económico y ambiental.

Novaceramic busca ser un catalizador de cambio en la forma en que se construye, ofreciendo soluciones constructivas integrales que respondan a las necesidades actuales del mercado: edificaciones más resistentes, eficientes, accesibles y respetuosas con el medio ambiente. Para lograrlo, invierte constantemente en tecnología de punta, desarrollo de nuevos productos, automatización de procesos y capacitación de su personal.

Además, Industrias Novaceramic tiene un firme compromiso con el desarrollo sostenible. Por eso, busca minimizar su huella ambiental mediante procesos productivos limpios, reciclaje de materiales y uso eficiente de los recursos. A través de estas acciones, contribuye al cumplimiento de objetivos globales como la construcción sustentable y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

III. MISIÓN

Fabricamos productos cerámicos y desarrollamos sistemas constructivos para la edificación segura y confortable en armonía con el medio ambiente, promoviendo una cultura constructiva que priorice la calidad, la seguridad estructural y la conciencia ambiental.

IV. VISIÓN

Para 2030, renovaremos la construcción en México, fortaleciendo nuestras capacidades productivas y promoviendo el uso de procesos eficientes y sustentables, creando soluciones constructivas responsables, seguras, ecológicas y de calidad.

V. POLÍTICA DE CALIDAD

El compromiso de calidad por parte de Industrias Novaceramic es el de cumplir con todos los requisitos aplicables, así como el aseguramiento de la satisfacción y mejora continua, involucrando y comprometiendo a la organización para contribuir a la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

VI. ORGANIGRAMAS

ORGANIGRAMA INDUSTRIAS NOVACERAMIC

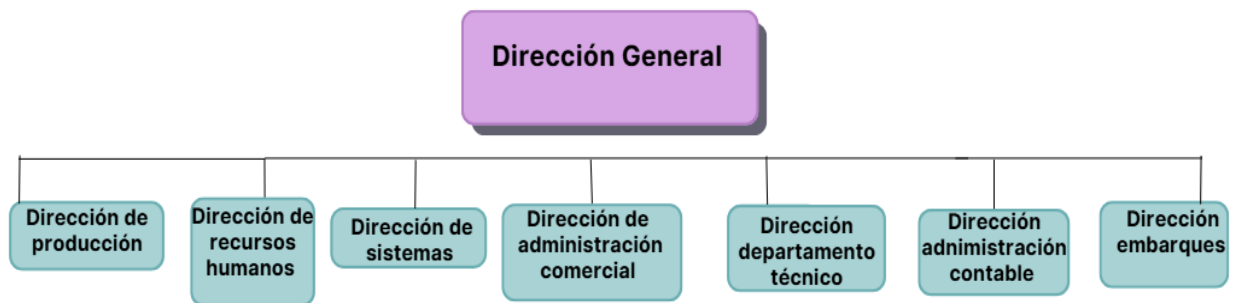


Ilustración 1 Organigrama dirección general

Función general

La función general del departamento de Dirección General consiste en liderar y coordinar el rumbo estratégico de la organización, estableciendo la misión, visión y objetivos que guían el desarrollo de la empresa. Es responsable de tomar decisiones clave relacionadas con inversiones, políticas internas y relaciones externas, además de supervisar y dirigir el desempeño de las distintas áreas para asegurar que trabajen de manera alineada. Asimismo, representa legalmente a la empresa ante clientes, proveedores, instituciones y socios, gestiona de manera eficiente los recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos, y evalúa constantemente los resultados obtenidos para implementar mejoras que garanticen la sostenibilidad, competitividad y crecimiento de la organización.

ORGANIGRAMA INDUSTRIAS NOVACERAMIC

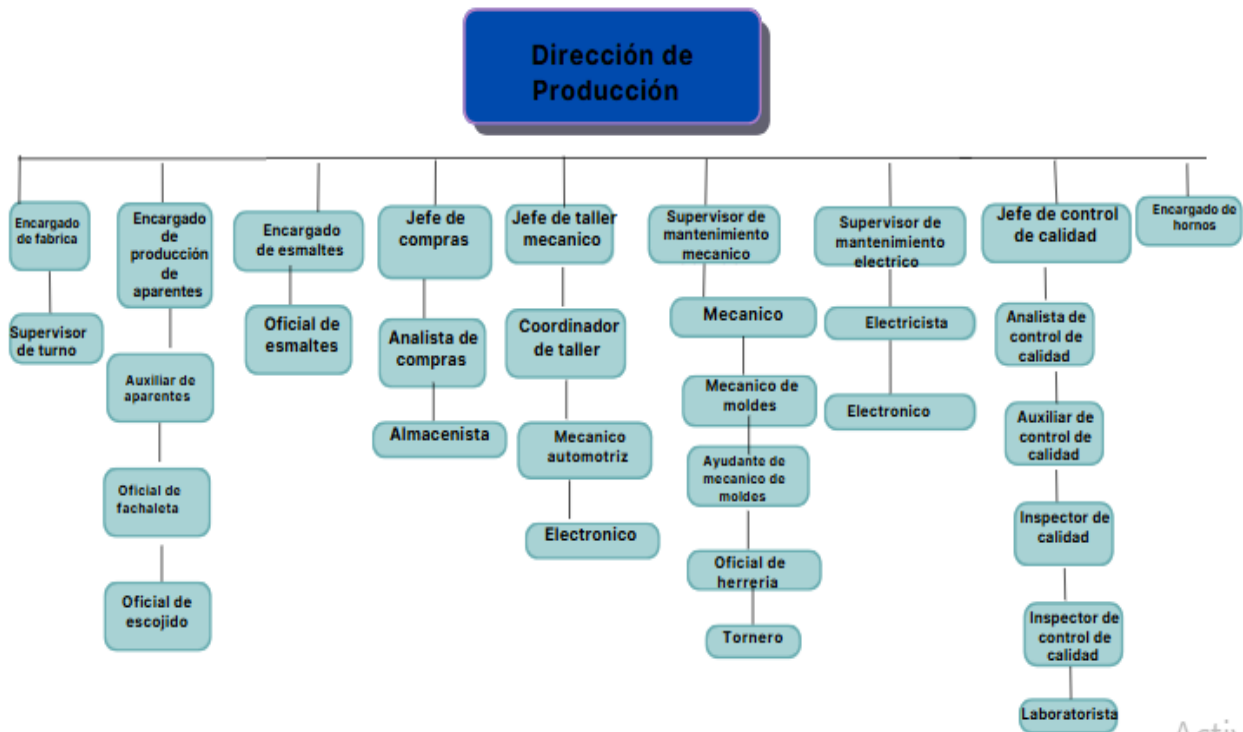


Ilustración 2 Organigrama dirección de producción

Función general

La función general del departamento de Dirección de Producción es planear, organizar, coordinar y supervisar todos los procesos productivos de la empresa, garantizando que la fabricación de bienes o prestación de servicios se realice de manera eficiente, segura y con la calidad establecida. Se encarga de gestionar los recursos materiales, humanos y tecnológicos necesarios para cumplir con los programas de producción, optimizar tiempos y costos, reducir desperdicios y asegurar la continuidad operativa. Asimismo, controla el cumplimiento de estándares de calidad, seguridad e higiene, y colabora estrechamente con otros departamentos para alinear la producción con los objetivos estratégicos de la organización.

ORGANIGRAMA INDUSTRIAS NOVACERAMIC

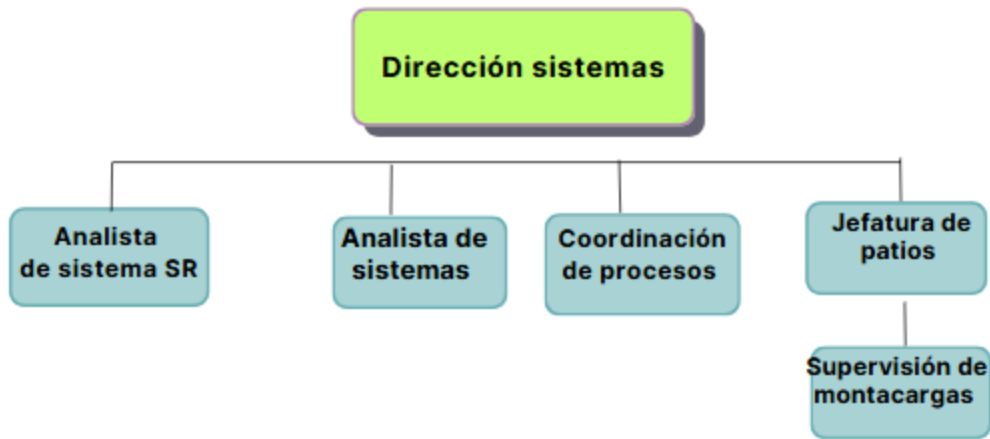


Ilustración 3 Organigrama de dirección de sistemas.

Función general

La función general del departamento de Dirección de Sistemas es administrar, planear y supervisar el uso de tecnologías de la información dentro de la organización, asegurando que los recursos informáticos, de software, hardware y telecomunicaciones funcionen de manera eficiente y segura. Se encarga de garantizar la continuidad operativa mediante el mantenimiento y actualización de equipos, redes y sistemas, así como de implementar soluciones tecnológicas que optimicen los procesos internos y respalden la toma de decisiones. Además, protege la información de la empresa mediante políticas de seguridad informática, apoya a los demás departamentos en el uso adecuado de las herramientas digitales y promueve la innovación tecnológica alineada con los objetivos estratégicos de la organización.

DIRECTORCIÓN DE SISTEMAS

Función básica: Asegurar la integridad y proceso adecuado de la información generada en la empresa y que esté contenida en la red de información interna.

Proporcionar en forma eficiente los medios de comunicación y el acceso a la información para todas las áreas de la empresa.

ANALISTA DE SISTEMAS SR.

Función básica: Apoyar y mantener la integridad de los recursos de todas las actividades relacionadas con el área de sistemas.

ANALISTA DE SISTEMAS

Función básica: Apoyar y mantener la integridad de los recursos de todas las actividades relacionadas con el área de sistemas.

JEFATURA DE PATIOS

Función básica: Coordinar y supervisar las actividades de carga de producto terminado, mantener orden y limpieza en el área, y controlar inventarios.

SUPERVISIÓN DE MONTACARGAS

Función básica: Asegurar el uso seguro y eficiente de los montacargas para la carga y descarga de materiales.

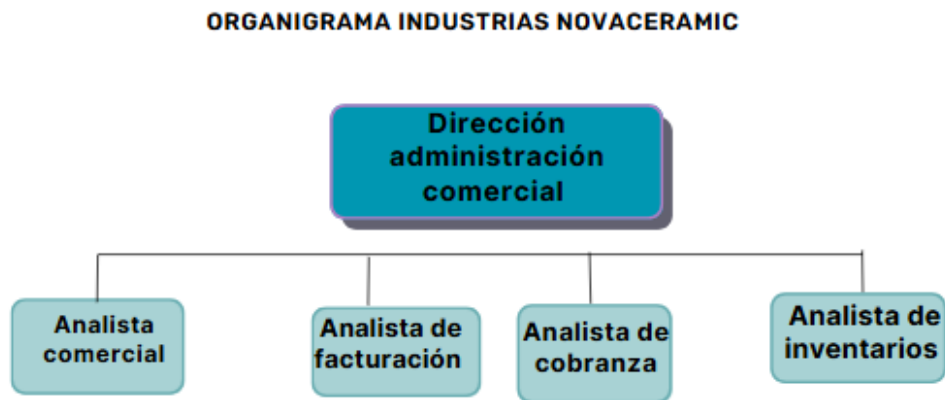


Ilustración 4 Organigrama de dirección de administración comercial

Función general

La función general del departamento de Administración Comercial es planear, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la gestión de ventas, compras, mercadotecnia y atención al cliente, con el propósito de mantener la competitividad y rentabilidad de la empresa. Este departamento se encarga de diseñar estrategias comerciales que impulsen la colocación de productos y servicios en el mercado, administrar relaciones con clientes y proveedores, así como analizar tendencias de consumo para identificar oportunidades de crecimiento. Además, asegura el cumplimiento de metas de ventas, optimiza procesos de distribución y garantiza que las políticas comerciales estén alineadas con los objetivos estratégicos de la organización.

DIRECTORA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL

Función básica: Dirigir, planear, coordinar, supervisar y controlar, la operación crédito y cobranza de INDUSTRIAS NOVACERAMIC. Así como identificar las mejores prácticas y procesos de mejora continua en la gestión comercial en la compañía.

ANALISTA COMERCIAL A

Función básica: Responsable de dar de alta a los clientes y sus obras, cotizar y procesar los pedidos recibidos por parte de la red comercial, bajo los criterios establecidos en la política de venta.

ANALISTA COMERCIAL B

Función básica: Responsable de atender al distribuidor más grande de la compañía.

ANALISTA COMERCIAL DE EXPORTACIÓN

Función básica: Responsable de dar de alta a los clientes, cotizar, programar y facturar los pedidos bajo la observancia de los incoterms negociados con los clientes.

ANALISTA DE FACTURACIÓN

Función básica: Responsable de la emisión de los CFDI's de ingreso y egreso de la compañía, cumpliendo con legislación fiscal para su correcta emisión.

ANALISTA DE COBRANZA

Función básica: Responsable de hacer cumplir con el proceso de control de crédito y cobranza de la empresa, a los vendedores; validando los envíos a clientes, dar seguimiento a clientes morosos y gestionar la cobranza.

Características requeridas:

Educación: Preferentemente Lic. en administración de empresas, contabilidad, negocios internacionales. mínimo preparatoria terminada.

Habilidades: Capacidad de análisis, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.

Experiencia: Preferentemente 2 años de experiencia como auxiliar de crédito y cobranza desempeñando todas las funciones inherentes al puesto.

Formación: Filosofía de la empresa, técnicas de gestión de cobranza, control de inventarios. Proceso administrativo de ventas.

ANALISTA DE INVENTARIOS

Función básica: Responsable de la auditoría del inventario de planta y de los centros de distribución, movimientos al inventario que solicite producción, alta de la producción en sistema, así como el control de las ordenes de fabricación y las solicitudes de muestras.

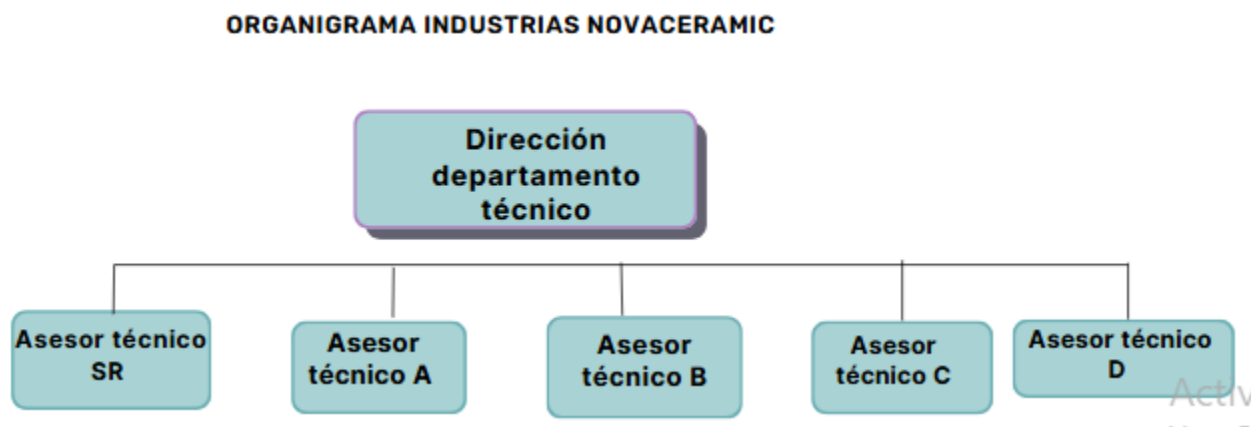


Ilustración 5 Organigrama dirección departamento técnico

Funcion general

La función general del departamento Técnico es brindar soporte especializado en los procesos operativos y productivos de la empresa, asegurando el correcto funcionamiento de la maquinaria, equipos y herramientas utilizadas en la organización. Se encarga de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, implementar mejoras técnicas que optimicen la eficiencia, así como garantizar que los procesos se desarrollen bajo normas de seguridad y calidad establecidas. Además, ofrece asistencia técnica a las demás áreas, participa en la solución de problemas productivos y contribuye a la innovación tecnológica para mantener la competitividad de la empresa.

DIRECTOR DE DEPARTAMENTO TÉCNICO

Función básica: Difundir y hacer valer las ventajas competitivas de los productos INDUSTRIAS NOVACERAMIC, con respecto a los diferentes sistemas constructivos que se usan para la construcción en general. Enfocándose en la difusión de la propiedad mecánica, acústica aplicada, así como la mejora del confort térmico en las viviendas y su uso como productos ecos tecnológicos y sustentables. Esto de cara a informar a los clientes en general y gremios afines.

ASESOR TÉCNICO SR

Función básica: Revisión y elaboración de planos arquitectónicos y estructurales, realizar cuantificaciones comparativas, apoyo técnico y capacitación a vendedores, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio al cliente.

ASESOR TÉCNICO A, B, C Y D

(Las funciones y actividades son similares, con variación según el área asignada)

Función básica: Ofrecer soporte técnico, realizar diagnósticos, implementar mejoras y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad en el área asignada.

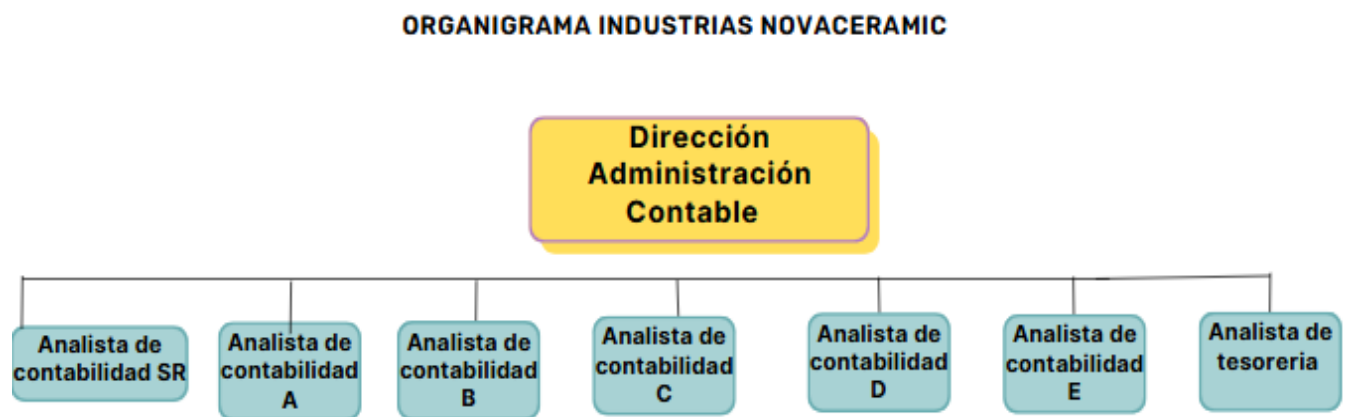


Ilustración 6 Organigrama dirección administración contable

Función general

La función general del departamento de Administración Contable es gestionar, registrar y controlar de manera ordenada y transparente todas las operaciones financieras de la empresa, garantizando el cumplimiento de las obligaciones fiscales y legales. Se encarga de elaborar estados financieros, presupuestos y reportes contables que apoyen la toma de decisiones estratégicas, así como de supervisar el correcto manejo de ingresos, egresos, activos y pasivos. Además, establece políticas de control interno, asegura la rendición de cuentas y coordina con otras áreas la administración eficiente de los recursos económicos, contribuyendo a la estabilidad y sostenibilidad financiera de la organización.

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN CONTABLE

Función básica: Asegurar el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa para generar información confiable a accionistas, directores y entidades gubernamentales.

ANALISTA DE CONTABILIDAD SR.

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ANALISTA DE CONTABILIDAD A.

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ANALISTA DE CONTABILIDAD B.

Función básica:

Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ANALISTA DE CONTABILIDAD C.

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ANALISTA DE CONTABILIDAD D.

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ANALISTA DE CONTABILIDAD E.

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ANALISTA DE TESORERIA

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ORGANIGRAMA INDUSTRIAS NOVACERAMIC

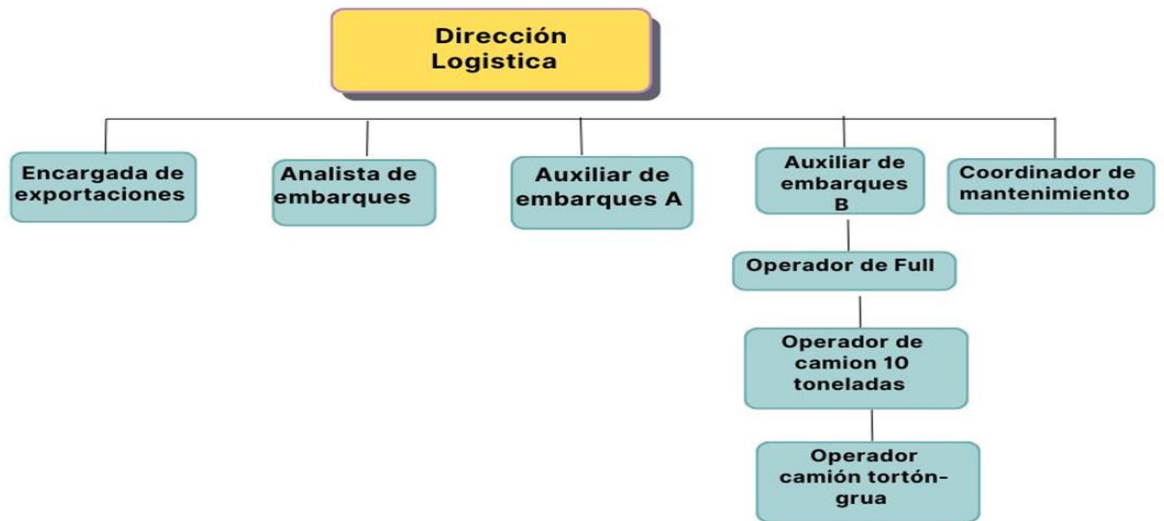


Ilustración 7 Organigrama dirección logística

Función general

La función general del departamento de Logística es planear, coordinar y controlar de manera eficiente el flujo de materiales, insumos, productos y servicios dentro y fuera de la organización, garantizando que lleguen en tiempo, forma y condiciones adecuadas. Se encarga de gestionar el almacenamiento, transporte, distribución y control de inventarios, optimizando costos y tiempos para asegurar la continuidad de las operaciones productivas y comerciales. Además, mantiene una estrecha coordinación con proveedores y clientes para cumplir con los compromisos establecidos, asegurando la calidad en el servicio y contribuyendo a la competitividad y rentabilidad de la empresa.

JEFE DE EMBARQUES

Función básica: Dirigir, planear, coordinar, supervisar y controlar, la operación logística de transporte de Industrias Novaceramic. Así como identificar las mejores prácticas y procesos de mejora continua en la distribución en general de la compañía.

Autoridad:

1. Definir las rutas de entrega de acuerdo a las zonas a entregar.
2. Organizar y planificar la preparación y distribución de los pedidos.
3. Supervisar al personal a su cargo.

AUXILIAR DE EMBARQUES A

Función básica:

Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

AUXILIAR DE EMBARQUES B

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ANALISTA DE EMBARQUES

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

ENCARGADA DE EXPORTACIONES

Función básica: Cooperar para el registro oportuno y correcto de las operaciones de la empresa, que permitan generar información para la toma de decisiones de los distintos departamentos de la empresa, así como cumplir con la normatividad gubernamental.

COORDINADOR DE MANTENIMIENTO

Función básica: Coordinar y programar el mantenimiento preventivo y correctivo de las unidades asegurando las condiciones físico-mecánicas del transporte de la empresa en tiempo y forma.

OPERADOR DE CAMION 10 TONELADAS

Función básica: Realizar la descarga del material que trasladan los tráileres de forma oportuna y adecuada, así como cuidar la unidad a su cargo para mantenerla en óptimas condiciones.

OPERADOR DE CAMION TORTON GRUA

Función básica: Realizar la descarga del material que trasladan los tráileres de forma oportuna y adecuada, así como cuidar la unidad a su cargo para mantenerla en óptimas condiciones.

.

ORGANIGRAMA INDUSTRIAS NOVACERAMIC

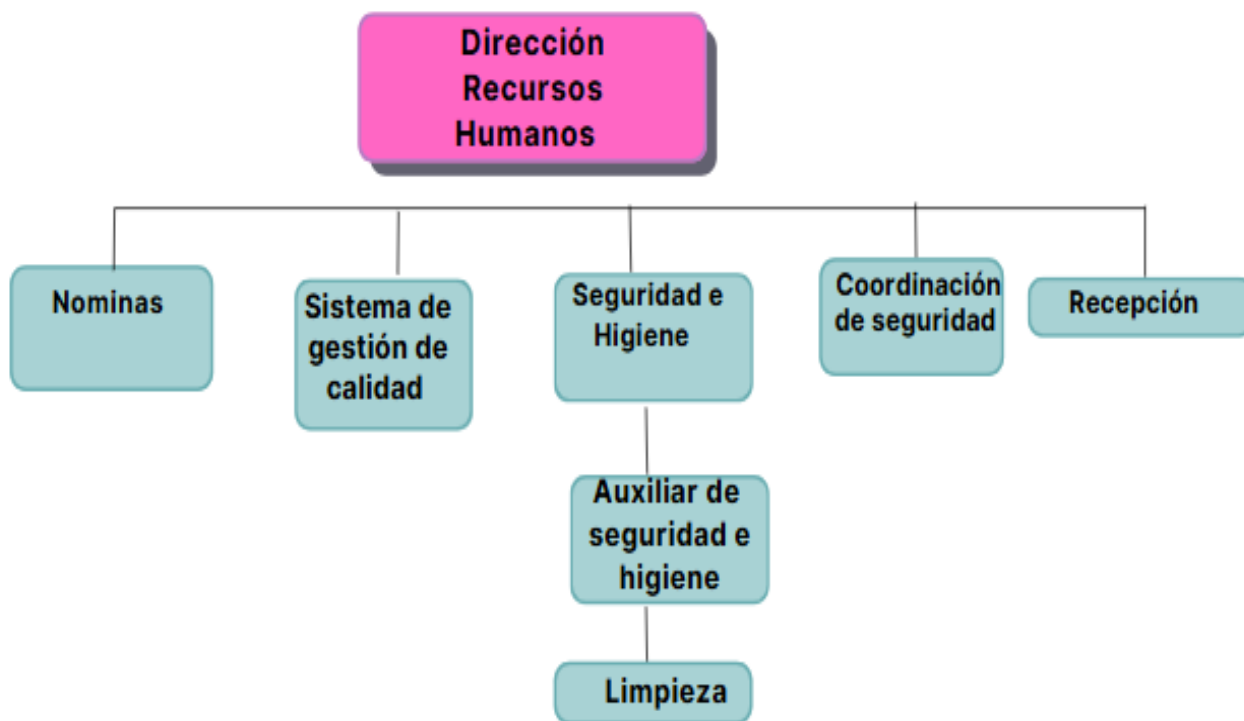


Ilustración 8 Organigrama dirección de recursos humanos

Función general

La función general del departamento de Dirección de Recursos Humanos es administrar, coordinar y desarrollar al capital humano de la organización, asegurando que la empresa cuente con personal capacitado, motivado y alineado a los objetivos estratégicos. Se encarga de gestionar los procesos de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, desarrollo y evaluación del desempeño, además de promover un clima laboral positivo y el cumplimiento de la normatividad laboral vigente. Asimismo, establece políticas y programas de compensaciones, seguridad e higiene, bienestar y comunicación interna, contribuyendo al crecimiento profesional de los colaboradores y a la productividad y competitividad de la empresa.

DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

Función básica: Atender de manera eficaz, las necesidades del recurso humano, considerándolo como capital invaluable, así como la implementación de las mejores prácticas, que permitan optimizar los patrones de conducta acordes a las necesidades de la empresa y del medio, además de coadyuvar en la prevención de riesgos mediante la implementación de medidas de seguridad.

Autoridad:

1. Aprobar la contratación del personal
2. Negociar contratos colectivos
3. Aprobar el reglamento interno de trabajo de la empresa
4. Gestionar las salidas del personal contratado por la empresa.

AUXILIAR DE RECURSOS HUMANOS

Función básica: Atender de manera eficaz, las necesidades del recurso humano, considerándolo como capital invaluable, así como la implementación de las mejores prácticas, que permitan optimizar los patrones de conducta acordes a las necesidades de la empresa y del medio, además de coadyuvar en la prevención de riesgos mediante la implementación de medidas de seguridad.

Autoridad:

1. Aprobar la contratación del personal
2. Negociar contratos colectivos

NOMINAS

Función básica: Atender los requerimientos de pagos de sueldos, salarios y prestaciones con apego a las normativas de tipo laboral y fiscal, así también determinar y solicitar los pagos de impuestos correspondientes a las diversas instituciones gubernamentales.

SEGURIDAD E HIGIENE

Función básica: Verificar el cumplimiento de la normativa en materia de Seguridad e Higiene Industrial, haciéndose responsable de la implementación de las medidas que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores.

REPRESENTANTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Función básica: Administrar las actividades necesarias para desarrollar, implementar mantener y mejorar continuamente los sistemas de calidad de la empresa, brindando la asesoría y la capacitación requerida para la completa comprensión de las normas aplicadas como la norma ISO9001:2015 Y Normatividad ONNCCE para la correcta aplicación en los procesos, así como lograr la obtención de los certificados de los organismos certificadores como ONNCCE, EDGE y DNVGL.

ENCARGADA DE LIMPIEZA

Función básica: Mantener condiciones de higiene y limpieza las instalaciones de oficinas de la empresa, ofreciendo con ello una presentación de calidad a los diversos visitantes.

COORDINADOR DE SEGURIDAD PATRIMONIAL

Función básica: Definir, aplicar y dirigir el correcto funcionamiento de las políticas y protocolos de seguridad, con el apoyo del externo personal asignado a las tareas de seguridad, a fin de lograr la máxima eficiencia en el resguardo y protección de las personas, bienes e instalaciones de la compañía.

Autoridad:

1. Decidir acerca del acceso en general al interior de la empresa.
2. Dar cumplimiento de las consignas asignadas al personal de vigilancia.

3. Remoción del personal que no sea competente.

RECEPCIONISTA

Función básica: Brindar servicio secretarial a los directores de área y suministrar la papelería y artículos de escritorio a todas las áreas de la empresa. Atender y canalizar adecuadamente las llamadas telefónicas, así como las visitas de clientes, proveedores, empleados y público en general.

CHOFER MENSAJERO

Función básica: Recolección, custodia y entrega de documentación relacionada con Bancos y dependencias de gobierno. Hacer compras menores para las diferentes áreas de la empresa.

Responsabilidades:

1. Custodia y mantenimiento del vehículo asignado.
2. Cumplir con el programa diario, trámites bancarios, trámites administrativos, traslado a empleados y visitantes
3. Control de vehículos (mantenimiento, documentos, entrega y recepción).

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.

En Industrias Novaceramic, S.A. de C.V., la estructura organizacional está conformada por diversas áreas clave que trabajan de manera coordinada para cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa. A continuación, se describen brevemente los principales departamentos y se profundiza en el área de Recursos Humanos, que fue donde se desarrollaron las actividades profesionales durante las residencias.

Recursos Humanos: Es el área encargada de gestionar todo lo relacionado con el capital humano de la organización. Su función principal es asegurar que la empresa cuente con el personal adecuado, en el lugar correcto y bajo condiciones óptimas de trabajo.

El área de Recursos Humanos es una parte fundamental de cualquier organización encargada de gestionar todo lo relacionado con el personal o el capital humano de la empresa. Su función principal es asegurar que la empresa cuente con las personas adecuadas en los puestos correctos, y que estas trabajen en condiciones óptimas para su desempeño y bienestar.

Las funciones realizadas en el área de recursos humanos en la empresa de Industrias Novaceramic S.A de C.V, fue mi participación activamente en la ejecución de diversas tareas operativas como reclutamiento y selección, capacitación, administración de personal, relaciones laborales, nómina y seguridad e higiene. Cada una de estas áreas cumple funciones esenciales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales relacionados con la gestión del talento humano.

Mientras lleve a cabo mi proceso de inducción y capacitación en el área asignada. Durante este período inicial de residencias profesionales, colaboré en la realización de actividades que me permitieron familiarizarme con los procedimientos internos, el equipo de trabajo, los jefes de área, auxiliares y demás colaboradores, contribuyendo de manera directa al buen funcionamiento del departamento.

Mi trabajo se desarrolló en actividades en las diferentes áreas antes mencionadas, orientadas al ingreso, formación y seguimiento de los trabajadores. Las tareas que desempeñé fueron las siguientes:

- **Gestión de Ingresos de los Trabajadores:** Realicé la revisión y recopilación de documentos importantes de los nuevos ingresos, tales como solicitud de empleo, INE, comprobante de domicilio, RFC, número de seguridad social, actas de nacimiento y CURP tanto del trabajador como de sus beneficiarios, así como cartas de recomendación laboral. Verifiqué la integridad y validez de dicha documentación, registrándola debidamente en los sistemas correspondientes.

- **Inducción a los Trabajadores:** Organicé y llevé a cabo sesiones de inducción para los nuevos empleados, en las que proporcioné información clave sobre las políticas internas, reglamentos, condiciones contractuales y otros aspectos fundamentales para su integración efectiva a la empresa.

Elaboración de Listas de Asistencia: Elaboré y gestioné las listas de asistencia de los trabajadores que participaron en las sesiones de inducción y capacitación, verificando y actualizando la información para asegurar que todos los asistentes quedaran correctamente registrados.

Elaboración de DC-3: Preparé las constancias de habilidades laborales (DC-3) de los trabajadores que finalizaron sus cursos de capacitación, asegurando que estuvieran correctamente llenadas, firmadas y archivadas conforme a la normatividad establecida.

Registro en la Plataforma SIRCE (STPS): Llevé a cabo el registro y actualización de los cursos realizados por los trabajadores en la plataforma oficial del SIRCE, añadiendo nuevos ingresos y manteniendo actualizada su información para un seguimiento adecuado de la formación impartida.

Escaneo y Archivo de Expedientes: Escané y archivé digitalmente los expedientes laborales de los trabajadores y otros documentos importantes, organizándolos de forma sistemática para facilitar su consulta y localización cuando fue necesario.

Apoyo en otras tareas: Brindé apoyo en la elaboración de guías de materiales que fueron enviados a destinos o centros de distribución, además de colaborar ocasionalmente en la atención en la recepción, canalizando adecuadamente las consultas del público a las áreas correspondientes.

VII. PROBLEMAS A RESOLVER

Durante el desarrollo de mis residencias profesionales en Industrias Novaceramic S.A. de C.V., se detectaron diversos problemas concretos en el área de capacitación del personal, los cuales impactaban de manera directa en el desempeño organizacional, la integración de nuevos colaboradores y la actualización técnica del personal operativo y administrativo.

Entre los principales problemas identificados destacan los siguientes:

- Ausencia de un manual integral de capacitación documentado, lo que ocasionaba desorganización en los procesos formativos, falta de estandarización y una limitada orientación para la correcta planeación, ejecución y seguimiento de la capacitación.
- Falta de diagnóstico adecuado de necesidades formativas, lo que generaba cursos poco efectivos, no alineados con las áreas críticas de desarrollo del personal.
- Ausencia de un sistema estructurado de evaluación y seguimiento, dificultando la medición del impacto real de la capacitación impartida.
- Deficiencias en la actualización del personal frente a nuevas normativas, procesos y tecnología utilizada en la industria cerámica.
- Desaprovechamiento de recursos humanos, materiales y económicos por la falta de planificación y control en las actividades de formación.
- Procesos de inducción improvisados, lo cual afectaba negativamente la integración de los nuevos trabajadores, su adaptación al entorno laboral y su rendimiento desde los primeros días.
- Ante esta problemática, la empresa solicitó el diseño y elaboración de un documento administrativo específico: un Manual Integral del Proceso de Capacitación, con el propósito de estandarizar y formalizar el proceso formativo dentro de la organización.

El desarrollo de este manual tuvo como objetivos centrales:

- Reducir al menos un 60% la improvisación y desorganización en las actividades de capacitación e inducción.
- Mejorar en un 50% la detección de necesidades reales de formación, mediante herramientas de diagnóstico estructurado.
- Establecer mecanismos claros de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de cada curso y facilitar la toma de decisiones en la gestión del talento humano.
- Disminuir los tiempos de integración de nuevos empleados, ofreciendo procesos de inducción más efectivos y personalizados.
- Aumentar la eficiencia del uso de recursos asignados a capacitación, optimizando el presupuesto y reduciendo el desperdicio operativo.

Con la implementación de este manual, se espera que Industrias Novaceramic fortalezca su sistema interno de formación, mejore la productividad del personal, cumpla con las disposiciones normativas y eleve la calidad de sus procesos organizacionales.

VIII. OBJETIVO GENERAL

Elaborar e implementar un manual integral del proceso de capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V., durante el periodo enero-julio 2025, que permita estandarizar los procesos formativos del personal operativo y administrativo, con el fin de atender de manera oportuna y eficaz sus necesidades de desarrollo, mejorar su desempeño laboral y garantizar su actualización continua, en cumplimiento con los cambios normativos, técnicos y operativos propios del sector cerámico.

IX. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar las necesidades formativas del personal operativo y administrativo de Industrias Novaceramic S.A. de C.V., identificando áreas críticas de desarrollo y brechas de conocimiento que impactan en la eficiencia y el desempeño laboral.
- Elaborar un manual documentado del proceso integral de capacitación, que incluya metodologías didácticas, cronogramas de ejecución, contenidos actualizados y mecanismos de evaluación para asegurar su efectividad.
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación del impacto de la capacitación en el desempeño de los trabajadores, que permita generar información útil para la toma de decisiones estratégicas en el área de Recursos Humanos.
- Diseñar un programa de actualización continua en conocimientos técnicos, normativos y operativos, alineado con los avances tecnológicos y requerimientos legales del sector cerámico, para garantizar la competitividad del personal.
- Optimizar el uso de los recursos humanos, materiales y financieros destinados a la capacitación, minimizando el desperdicio de tiempo, dinero y esfuerzo mediante una planificación estratégica eficiente.

X. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto tiene como finalidad desarrollar un Manual Integral del Proceso de Capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V., con el propósito de establecer un sistema formal, estructurado y documentado que regule la planeación, ejecución, evaluación y mejora de los programas de capacitación impartidos dentro de la organización. Esta iniciativa responde a la necesidad de optimizar el desempeño del personal, incrementar la productividad y garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de capacitación laboral.

En el contexto actual, las empresas enfrentan un entorno altamente competitivo, caracterizado por avances tecnológicos acelerados, cambios constantes en las normativas y exigencias cada vez más elevadas de los clientes. Bajo estas condiciones, contar con un plan de capacitación robusto no es una opción, sino un requerimiento estratégico para asegurar la permanencia y el crecimiento organizacional. La capacitación continua permite que los trabajadores adquieran, actualicen y fortalezcan las competencias necesarias para desempeñar sus funciones con eficiencia, seguridad y calidad.

Este manual se justifica en tres ejes fundamentales:

Cumplimiento Normativo

De acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículo 123) y la Ley Federal del Trabajo (Artículos 132, fracción XV, y 153-A al 153-X), los empleadores están obligados a proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores. La implementación de este manual asegura que Industrias Novaceramic no solo cumpla con estas disposiciones, sino que cuente con la evidencia documental necesaria para acreditar sus acciones ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), mediante formatos oficiales como DC-1, DC-2, DC-3, DC-4 y DC-5.

Eficiencia Organizacional

La existencia de un proceso de capacitación estandarizado permite optimizar los recursos disponibles (tiempo, presupuesto, instructores, materiales) al dirigir los esfuerzos formativos únicamente hacia las áreas y competencias que realmente lo requieren, según lo identificado en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). Esto evita capacitaciones improvisadas o poco relevantes y asegura que cada curso tenga un impacto directo en la mejora de los procesos productivos y administrativos.

Mejora del Desempeño y Cultura Organizacional

Un programa de capacitación bien diseñado y evaluado fortalece la motivación, el compromiso y la satisfacción del personal, al brindarles oportunidades de desarrollo profesional y crecimiento interno. Asimismo, fomenta una cultura organizacional orientada al aprendizaje continuo, la innovación y la calidad, lo que se traduce en una ventaja competitiva sostenible en el mercado.

En síntesis, este manual representa una herramienta estratégica que integra las mejores prácticas de capacitación, adaptadas a las necesidades específicas de Industrias Novaceramic S.A. de C.V., asegurando que cada acción formativa esté alineada con los objetivos corporativos, cumpla con la normatividad aplicable y contribuya al desarrollo integral de la fuerza laboral.

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Concepto de organización

“Es un sistema social compuesto por personas, tareas y administraciones que forman una estructura sistemática de relaciones de interacción, orientadas a producir bienes, servicios o normativas para satisfacer las necesidades de una comunidad dentro de un entorno, con el propósito de lograr su misión (Tantalean Tapia, 2022).”⁽¹⁾

2.1.2 La organización es una asociación de personas para cumplir una finalidad determinada. Por su parte, Koontz y O'Donnell (2010). Definen la organización como el proceso de estructurar o arreglar las partes de una empresa, agrupando actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos y asignando a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisarlo y coordinar tanto en sentido horizontal como vertical toda la estructura de la empresa Koontz y O'Donnell (2010).⁽¹⁾

2.1.3 Una organización es una unidad social estructurada que coordina personas, recursos y actividades con el fin de alcanzar objetivos comunes. Su importancia radica en que permiten lograr metas que serían inalcanzables de manera individual, promueven la especialización del trabajo, optimizan recursos, y son esenciales para el desarrollo económico y social.⁽¹⁾

2.1.4 La importancia de las organizaciones son esenciales para estructurar las actividades humanas, ya que proporcionan dirección, control y coordinación, permitiendo la eficiencia en el logro de resultados Robbins y Coulter (2018).⁽¹⁾

También destaca que las organizaciones satisfacen necesidades humanas a través de la producción de bienes o la prestación de servicios, y constituyen la base de la economía moderna. Chiavenato (2017)⁽¹⁾

2.1.5 Las organizaciones poseen ciertas características comunes que permiten su funcionamiento y análisis:

- Objetivo común: Toda organización se forma para alcanzar metas específicas.
- Estructura definida: Cuenta con una jerarquía, división del trabajo y funciones determinadas.
- Coordinación de esfuerzos: Requiere colaboración entre personas, equipos y departamentos.
- Recursos: Utiliza recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales.
- Sistemática: Funciona como un sistema donde las partes están interrelacionadas.
- Adaptabilidad: Se ajusta a cambios del entorno social, económico o tecnológico.
- Permanencia relativa: Aunque puede cambiar o disolverse, tiene una continuidad en el tiempo.

La organización es un proceso mediante el cual se establece una estructura deliberada de roles y relaciones para alcanzar metas con Koontz y Weihrich (2012)⁽¹⁾

2.2 Concepto proceso administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas que siguen los administradores para planear, organizar, dirigir y controlar los recursos de una organización, con el objetivo de alcanzar metas de manera eficiente y eficaz.

Es considerado la base de la administración, ya que proporciona un camino lógico y ordenado para la toma de decisiones y la ejecución de actividades.

2.2.1 importancia permite coordinar recursos (humanos, materiales, financieros y tecnológicos) de manera óptima.

- Ayuda a alcanzar los objetivos organizacionales con el menor costo y en el menor tiempo posible.
- Favorece la toma de decisiones estructurada y fundamentada.
- Brinda orden, disciplina y dirección a las actividades de la empresa.
- Facilita la evaluación de resultados y la implementación de mejoras continuas.

2.2.2 Importancia

1. Universalidad: Se aplica en cualquier tipo de organización (empresa, escuela, gobierno, familia).
2. Integralidad: Sus etapas están interrelacionadas, no pueden separarse de manera aislada.
3. Flexibilidad: Se adapta a distintos contextos, tamaños de empresa y objetivos.
4. Cíclico y continuo: Una vez que termina, vuelve a comenzar con nuevas metas.
5. Interdisciplinario: Utiliza conocimientos de economía, psicología, sociología, derecho, etc.
6. Jerárquico: Requiere coordinación en distintos niveles de la organización.

2.2.3 Tipos

El proceso administrativo suele dividirse en dos grandes fases:

1. Fase mecánica (de planeación):
 - Planeación: Definir objetivos, estrategias y actividades.
 - Organización: Establecer estructuras, funciones y recursos.
2. Fase dinámica (de ejecución):
 - Dirección: Guiar, motivar y supervisar al personal.
 - Control: Verificar resultados y compararlos con lo planeado, corrigiendo desviaciones.

2.2.4 Tipos

Caso de una panadería artesanal:

1. Planeación: El dueño establece como objetivo incrementar ventas un 15% en tres meses.
2. Organización: Asigna a un empleado la gestión de redes sociales, compra más insumos y reorganiza turnos de trabajo.
3. **Dirección:** Motiva a los empleados con incentivos por ventas y capacita en nuevas recetas.
4. **Control:** Al final de los tres meses revisa si se alcanzó el incremento del 15% y ajusta estrategias si fue necesario.

2.3 Concepto de capacitación

“Es el conjunto de actividades didácticas o de enseñanza y mejoramiento de las capacidades de trabajo que se ofrecen a los trabajadores de una organización o empresa. Tienen como objetivo expandir sus conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes para interactuar en el entorno laboral y cumplir con el trabajo que se les encomienda.”⁽³⁾

2.3.1 “Concepto de capacitación es un proceso clave dentro de las organizaciones que busca mejorar las competencias, habilidades y conocimientos de los empleados, alineando sus capacidades con las necesidades del puesto de trabajo y los objetivos estratégicos de la empresa. La capacitación se entiende como el conjunto de actividades diseñadas para desarrollar el conocimiento y las habilidades de los empleados, preparándolos para desempeñar eficientemente sus funciones dentro de la organización o de alguna empresa Chiavetano (2019).”⁽³⁾

2.3.2 La capacitación es esencial para el crecimiento tanto de los empleados como de las organizaciones. En un entorno laboral en constante cambio, la actualización de habilidades permite a los trabajadores adaptarse a nuevas tecnologías, procesos y demandas del mercado, lo que a su vez contribuye a la competitividad y sostenibilidad de las empresas Noe (2020). ⁽³⁾

2.4 Antecedentes de la capacitación

Como proceso formal dentro de las organizaciones tiene raíces antiguas, aunque ha evolucionado notablemente a lo largo del tiempo. Sus primeras manifestaciones se dieron de manera empírica, principalmente a través del aprendizaje por observación, el método artesanal (maestro-aprendiz) y la transmisión oral de conocimientos, especialmente en oficios y actividades prácticas.⁽⁴⁾

De acuerdo con Chiavenato (2017), los primeros indicios de capacitación pueden rastrearse desde las civilizaciones antiguas, donde el conocimiento técnico y artesanal se transmitía mediante la práctica directa, sin estructura formal.

Durante la Revolución Industrial, la necesidad de mano de obra calificada aumentó significativamente. La mecanización de los procesos y la producción en masa exigieron que los trabajadores fueran entrenados para operar máquinas y cumplir funciones estandarizadas. En esta época, la capacitación comenzó a adquirir un carácter más sistemático. ⁽⁴⁾

Robbins y Coulter (2018) explican que, con el crecimiento de las organizaciones modernas y el desarrollo de la administración científica, surgieron los primeros esfuerzos formales por instruir a los trabajadores, integrando la capacitación como una función clave de la gestión empresarial.

En el siglo XX, con el auge del enfoque de recursos humanos, la capacitación dejó de verse solo como una acción técnica y pasó a formar parte del desarrollo integral del talento humano, incluyendo también aspectos actitudinales, éticos y de liderazgo. La globalización, los avances tecnológicos y la competitividad han llevado a que la capacitación sea actualmente una herramienta estratégica y continua.

Werther y Davis (2013) sostienen que la capacitación moderna busca no solo mejorar el desempeño, sino también alinear las competencias del personal con los objetivos estratégicos de la organización. ⁽⁵⁾

2.4.1 Importancia de la capacitación esta mediante los empleados cuando adquieren y desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para desempeñar de manera eficiente sus funciones actuales y futuras.

Según Chiavenato (2017), la capacitación es una inversión estratégica que incrementa la productividad, mejora la calidad del trabajo, motiva al personal y permite la adaptación al cambio tecnológico y organizacional. ⁽⁵⁾

Dessler (2020) afirma que una capacitación adecuada mejora el rendimiento individual y organizacional, reduce errores, y fortalece la competitividad en entornos dinámicos. ⁽⁴⁾

2.4.2 Características de capacitación efectiva que posee una serie clave:

- Planeada: Es un proceso organizado, no improvisado.
- Orientada a objetivos: Tiene metas específicas alineadas con las necesidades de la organización.
- Sistemática: Sigue etapas como diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación.
- Flexible: Se adapta a diferentes perfiles, contextos y necesidades.
- Participativa: Involucra al colaborador como sujeto activo del aprendizaje.
- Continua: No es un evento aislado, sino parte del desarrollo permanente del personal.
- Evaluable: Sus resultados pueden ser medidos en términos de aprendizaje y desempeño.

Robbins y Coulter (2018) destacan que una característica clave de la capacitación moderna es su alineación con la estrategia empresarial y la necesidad de actualización constante del talento humano.

Existen varios tipos de capacitación, los cuales se pueden clasificar según diferentes criterios:

a) Según el momento en que se realiza:

- Capacitación de inducción o inicial: Se brinda al ingresar a la organización.
- Capacitación continua o en el puesto: Se ofrece durante el desempeño laboral, para actualizar conocimientos.
- Capacitación preventiva o anticipada: Prepara al personal para asumir nuevos cargos o enfrentar cambios.

b) Según el tipo de habilidades que desarrolla:

- Capacitación técnica: Enseña habilidades operativas o específicas del puesto.
- Capacitación administrativa: Fortalece competencias de liderazgo, gestión y toma de decisiones.
- Capacitación humana o actitudinal: Mejora aspectos como trabajo en equipo, comunicación y ética laboral.

Werther y Davis (2013) explican que la capacitación puede orientarse tanto al desarrollo técnico como al crecimiento personal y profesional, dependiendo de los objetivos estratégicos de la empresa.⁽⁵⁾

2.4.3 Beneficios de la capacitación para los empleados

En la mejora del desempeño la capacitación permite a los empleados realizar sus tareas con mayor eficiencia y calidad, lo que se traduce en un aumento de la productividad (Nationwide, 2025).

En su desarrollo profesional ofrece oportunidades para el crecimiento dentro de la organización, facilitando ascensos y nuevas responsabilidades (CertifyPro, 2025).⁽⁴⁾

Satisfacción y Motivación: Los empleados que reciben formación se sienten valorados, lo que incrementa su satisfacción laboral y compromiso con la empresa (Oficintrabajo, 2025).⁽⁴⁾

Para las organizaciones

Reducción de Costos: Empleados capacitados cometen menos errores y requieren menos supervisión, lo que disminuye los costos operativos (UBITS, 2025).

En la innovación y Adaptabilidad la formación continua fomenta la creatividad y la capacidad de adaptación a cambios tecnológicos y del mercado (Mandomedio, 2025).

En base a la detención de talento las empresas que invierten en el desarrollo de sus empleados tienden a mantenerlos por más tiempo, reduciendo la rotación de personal (Nationwide, 2025).⁽⁴⁾

2.5 Concepto de manual

“Es un documento o publicación en el cual se establecen de manera ordenada y consecutiva los pasos y procedimientos a seguir para llevar a cabo con éxito una tarea o adquirir un conocimiento. Puede tratarse de folletos, publicaciones en línea o libros (Farías, Gilberto 2024).”⁽⁵⁾

2.5.1 Importancia en manual es la guía para estandarizar procedimientos, establecer normas y facilitar la comunicación interna. Su importancia radica en que permite unificar criterios, reducir errores, y optimizar los procesos operativos.

2.5.2 Los manuales son instrumentos fundamentales para la organización, ya que permiten documentar procedimientos, roles, normas y responsabilidades, contribuyendo a la eficiencia, control y capacitación del personal (Chiavenato 2017).

Destacan que los manuales ayudan a mantener la coherencia en la ejecución de tareas y apoyan la integración del nuevo personal, reduciendo la curva de aprendizaje Robbins y (Coulter 2018).

2.5.3 Los manuales pueden clasificarse de diferentes maneras, según su contenido y función:

- Manual de organización: Describe la estructura organizacional, los niveles jerárquicos y funciones generales.
- Manual de procedimientos: Detalla paso a paso las actividades necesarias para ejecutar tareas específicas.
- Manual de funciones o puestos: Define responsabilidades, requisitos y relaciones de cada cargo.
- Manual de políticas: Establece lineamientos y reglas que orientan la toma de decisiones.
- Manual de inducción: Se entrega a los nuevos empleados para facilitar su integración.
- Manual integral: Combina varios de los anteriores en un solo documento completo y sistemático.

Idalberto Chiavenato (2017), mencionan que cada tipo de manual cumple una función específica dentro del sistema organizacional, y su uso adecuado garantiza orden, eficiencia y transparencia.⁽⁶⁾

2.5.4 Un manual debe reunir ciertas características que aseguren su utilidad y aplicabilidad:

- Claridad: Lenguaje comprensible y directo.
- Orden lógico: Estructura jerárquica y secuencial.
- Actualización periódica: Debe revisarse para adaptarse a los cambios organizacionales.
- Accesibilidad: Disponible para todo el personal que lo requiera.
- Aplicabilidad: Que sea práctico y usable en el entorno laboral.
- Integralidad: Abarcar todos los aspectos relevantes del tema que trata.
- Flexibilidad: Adaptable a diferentes contextos o unidades de trabajo.

Koontz y Weihrich (2012) explican que los manuales deben estar bien diseñados y alineados con los procesos internos, para convertirse en herramientas de mejora continua.⁽⁶⁾

2.6 Concepto de integración

La integración es la etapa del proceso administrativo que se encarga de dotar a la organización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos necesarios, en el momento y cantidad adecuados, para ejecutar los planes y alcanzar los objetivos planteados. En otras palabras, consiste en reunir y coordinar los elementos indispensables para que la empresa funcione correctamente.

2.6.1 Importancia

- Asegura que la empresa cuente con los recursos necesarios para operar.
- Permite evitar deficiencias o excesos de recursos.
- Favorece la eficiencia y productividad organizacional.
- Garantiza la continuidad de las operaciones sin interrupciones.
- Contribuye a la motivación del personal, al asignar recursos de manera justa y suficiente.

2.6.2 Características

1. Es continua: la necesidad de recursos nunca se detiene.
2. Es dinámica: los recursos pueden variar según los cambios del entorno.
3. Es relativa: depende de la magnitud y características de cada empresa.
4. Es instrumental: su función principal es servir como medio para cumplir los objetivos.
5. Es de apoyo: sin integración adecuada, las demás etapas del proceso administrativo no pueden llevarse a cabo de forma efectiva.

2.6.3 Tipos de integración

Generalmente se clasifica según los recursos que integra:

1. Integración de recursos humanos: Reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y motivación del personal.
2. Integración de recursos materiales: Adquisición de insumos, equipos, herramientas e infraestructura.
3. Integración de recursos financieros: Obtención y asignación del capital necesario para operaciones e inversiones.
4. Integración de recursos tecnológicos: Incorporación de sistemas, software, maquinaria y procesos de innovación.

2.6.4 ejemplo de integración

5. Caso de una cafetería local:

- Para abrir el negocio, el dueño necesita:
 - Recursos humanos: contratar baristas y personal de limpieza.
 - Recursos materiales: comprar máquinas de café, mesas, sillas e insumos (leche, café, pan).
 - Recursos financieros: solicitar un crédito bancario para remodelar el local.
 - Recursos tecnológicos: instalar un punto de venta (software de cobro) y redes sociales para promoción.

Al integrar correctamente estos recursos, la cafetería puede iniciar operaciones de manera eficiente y atender a los clientes con calidad.

2.6.1 Concepto de un manual integral

“Es un documento técnico que presenta de manera organizada y completa las políticas, procedimientos, responsabilidades y herramientas necesarias para ejecutar correctamente un proceso. En el caso de la capacitación, un manual integral incluye desde el diagnóstico de necesidades hasta la evaluación de resultados, asegurando la coherencia del proceso con los objetivos estratégicos (Chiavenato, 2017).”⁽⁸⁾

2.6.2 Importancia de un manual en los procesos de capacitación permite estandarizar prácticas, mejorar la eficiencia, facilitar la inducción del personal y promover la mejora continua. También ayuda a garantizar que las acciones formativas estén alineadas con las metas institucionales, lo cual contribuye al desarrollo organizacional (Werther & Davis, 2013).

2.6.3 Características de un manual integral debe ser claro, estructurado, accesible, funcional y adaptable. Además, debe contemplar todas las etapas del proceso de capacitación: análisis de necesidades, diseño del plan, ejecución y evaluación. Estas características aseguran que el manual sea una herramienta útil para orientar la toma de decisiones y la práctica profesional (Dessler, 2020).⁽⁸⁾

2.7 Diferencia entre un manual y un manual integral.

Un manual es un documento técnico o administrativo que tiene como objetivo guiar, estandarizar y documentar procesos, funciones, políticas o procedimientos dentro de una organización. Puede estar enfocado en un tema específico, como un manual de funciones, manual de inducción, manual de procedimientos, entre otros.⁽⁸⁾

Por otro lado, un manual integral va más allá: es un documento más completo y abarcador, que combina en un solo instrumento varios aspectos o tipos de manuales, brindando una visión holística y estructurada de un proceso complejo, como el de capacitación. Además de incluir procedimientos, también contempla objetivos, políticas, actores responsables, recursos, metodologías, criterios de evaluación, y otros elementos que hacen al proceso más comprensible y sistemático.⁽⁸⁾

Chiavenato (2017) menciona que los manuales integrales permiten una mayor coherencia y articulación entre las distintas fases de un proceso organizacional, especialmente en áreas como recursos humanos, donde intervienen múltiples actores y actividades.⁽⁸⁾

Característica	Manual	Manual Integral
Alcance	Específico (una función o proceso)	Global (todo el proceso completo)
Contenido	Parcial: se enfoca en un aspecto	Amplio: integra políticas, roles, etapas
Estructura	Sencilla	Compleja y detallada
Ejemplo	Manual de inducción, de funciones	Manual integral del proceso de capacitación
Finalidad	Guiar una tarea o área específica	Sistematizar y unificar todo un proceso

Tabla 1 Diferencia entre capacitación y capacitación integral.

2.8 Concepto de proceso

“Se refiere a un conjunto de actividades o tareas interrelacionadas que se desarrollan de manera secuencial con el propósito de alcanzar un objetivo específico. En el ámbito organizacional, un proceso implica la transformación de insumos (entradas) en productos o servicios (salidas), mediante la aplicación de recursos humanos, tecnológicos y materiales (Robbins & Coulter, 2018; Harrington, 1997).”⁽⁹⁾

Un proceso organizacional puede definirse como una serie estructurada de actividades que, mediante la aplicación de recursos, permiten transformar entradas en salidas útiles para la organización o sus clientes (Robbins & Coulter, 2018).⁽⁹⁾

Tipos según su naturaleza y finalidad dentro de una organización, los procesos pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Procesos estratégicos: Definen el rumbo de la organización. Involucran decisiones de largo plazo y alta dirección.
- Procesos operativos o clave: Son los procesos esenciales que generan valor directo al cliente. Ej.: producción, ventas, atención al cliente.
- Procesos de apoyo: Brindan soporte a los procesos clave. Ej.: recursos humanos, tecnología, mantenimiento.
- Procesos de gestión: Supervisan y controlan los demás procesos, asegurando su alineación con los objetivos organizacionales.

2.8.1 Características los procesos organizacionales comparten ciertas características clave que permiten su análisis, control y mejora:

- Secuencialidad: Las actividades están ordenadas en una lógica temporal.
- Transformación: Convertir insumos en resultados o productos.
- Interrelación: Cada actividad está conectada con otras dentro del proceso.
- Medición: Los procesos pueden ser evaluados en términos de eficiencia y eficacia.
- Repetitividad: Pueden ejecutarse varias veces bajo condiciones similares.
- Orientación a resultados: Todo proceso busca cumplir un objetivo específico.
- Mejorabilidad: Son susceptibles de mejora continua mediante análisis y rediseño.

2.9 Concepto de detección de necesidades

“Es el proceso mediante el cual se identifican carencias, problemas o áreas de mejora en una organización, grupo o individuo, con el fin de diseñar estrategias o intervenciones para abordarlas de manera efectiva. Según Chiavenato (2011), este proceso permite "diagnosticar las discrepancias entre la situación actual y la situación deseada, a fin de implementar acciones que contribuyan al logro de los objetivos" (Chiavenato 2011).”⁽⁹⁾

2.9.1 Importancia el detectar necesidades es esencial para:

- Tomar decisiones informadas.
- Asignar recursos adecuadamente.
- Mejorar procesos, productos o servicios.

- Aumentar la eficiencia y efectividad organizacional.
- Promover el desarrollo humano y profesional.

Según Kaufman y English (1979), "una necesidad no es simplemente una carencia, sino una brecha entre el estado actual y el estado ideal, cuya reducción tiene valor".

2.9.2 Tipos de Necesidades

- Necesidades expresadas: aquellas que las personas manifiestan directamente.
- Necesidades normativas: determinadas por estándares o criterios establecidos.
- Necesidades comparativas: identificadas al comparar grupos similares.
- Necesidades sentidas: percibidas por los individuos, aunque no siempre verbalizadas.
- Necesidades futuras: anticipadas en función de cambios o tendencias.

2.9.3 Características de la Detección de Necesidades

- Sistemática: se realiza de forma estructurada.
- Participativa: involucra a los actores clave.
- Contextualizada: se adapta al entorno específico.
- Orientada a objetivos: busca cerrar brechas para alcanzar metas concretas.
- Flexible: permite ajustes según los hallazgos.

CAPITULO III

III. PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

DESARROLLO

El desarrollo del Manual Integral del Proceso de Capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V. implicó una serie de procedimientos estructurados y actividades específicas que se llevaron a cabo con el propósito de diseñar, implementar y evaluar un sistema de capacitación alineado a las necesidades de la organización. A continuación, se describen de manera detallada las acciones realizadas:

1. Detección de necesidades de capacitación

En primera instancia, se realizó un diagnóstico exhaustivo de necesidades de capacitación en cada una de las áreas estratégicas de la empresa, tales como: Dirección General, Dirección de Producción, Dirección de Administración Comercial, Dirección de Departamento Técnico, Dirección de Logística, Dirección de Sistemas, Dirección de Administración Contable y Dirección de Recursos Humanos.

Para ello, se aplicaron entrevistas semiestructuradas, observaciones directas y revisión de expedientes laborales, con el fin de identificar las competencias específicas que requerían fortalecimiento en cada departamento. Esta etapa fue fundamental, ya que permitió contar con una visión clara y objetiva de las brechas de conocimiento existentes en la organización.

2. Selección de cursos y modalidades de capacitación

Posteriormente, y con base en los resultados obtenidos, se procedió a la selección de cursos de capacitación más adecuados para cada área. Esta elección consideró diversos criterios:

- Tiempo disponible de los colaboradores.
- Nivel de profundidad requerido (básico, intermedio o avanzado).
- Modalidad (presencial, en línea o mixta).
- Presupuesto económico asignado.
- Tipo de instructor, ya fuera externo con registro ante la STPS o interno con experiencia comprobada.

De esta manera, cada programa de capacitación fue diseñado de manera flexible, respondiendo a las necesidades particulares de cada dirección.

3. Selección del personal a capacitar

Otro aspecto clave fue la definición del personal que recibiría la capacitación, considerando tanto el rol que desempeñan dentro de cada área como la relevancia de sus funciones en los procesos organizacionales. Se buscó priorizar a aquellos colaboradores cuyas actividades tienen un mayor impacto en la productividad y eficiencia de la empresa.

4. Elaboración de instrumentos y priorización de temas

Se diseñaron y aplicaron formatos específicos de detección de necesidades, los cuales permitieron establecer prioridades de capacitación. Gracias a esta sistematización, fue posible definir los temas de

formación con mayor impacto, garantizando que los esfuerzos invertidos se tradujeran en mejoras tangibles en la calidad y eficiencia del trabajo.

5. Planificación y diseño del plan de formación

Con base en la información recabada, se procedió a la estructuración de un plan de formación integral, alineado con los objetivos estratégicos de la empresa. Este plan incluyó:

- Programas de inducción para nuevos colaboradores.
 - Cursos técnicos especializados para áreas operativas y de soporte.
 - Talleres de habilidades blandas orientados al desarrollo personal y profesional.
- Asimismo, se definieron los responsables de cada actividad, los recursos materiales y financieros necesarios, los cronogramas de ejecución y los criterios de evaluación de resultados.

6. Implementación de la capacitación

En esta fase se organizaron y llevaron a cabo sesiones de inducción, cursos de actualización y cursos prácticos dirigidos a los trabajadores. Para garantizar un adecuado control, se elaboraron listas de asistencia, que permitieron registrar de manera precisa la participación de cada colaborador.

7. Documentación y cumplimiento normativo

Una parte esencial del proceso fue la emisión de constancias de habilidades laborales en los formatos oficiales DC-1, DC-2, DC-3, DC-4 y DC-5, conforme a lo establecido por la STPS. Además, se realizaron los registros correspondientes en la plataforma SIRCE, lo que aseguró el cumplimiento legal en materia de capacitación y adiestramiento.

8. Evaluación de resultados

Para medir la efectividad de los programas, se aplicaron encuestas de satisfacción a los participantes, así como evaluaciones de conocimientos que permitieron identificar el grado de aprendizaje alcanzado. Con estos datos se generaron reportes de resultados con indicadores clave, tales como el nivel de satisfacción, la pertinencia de los contenidos y el impacto en la productividad.

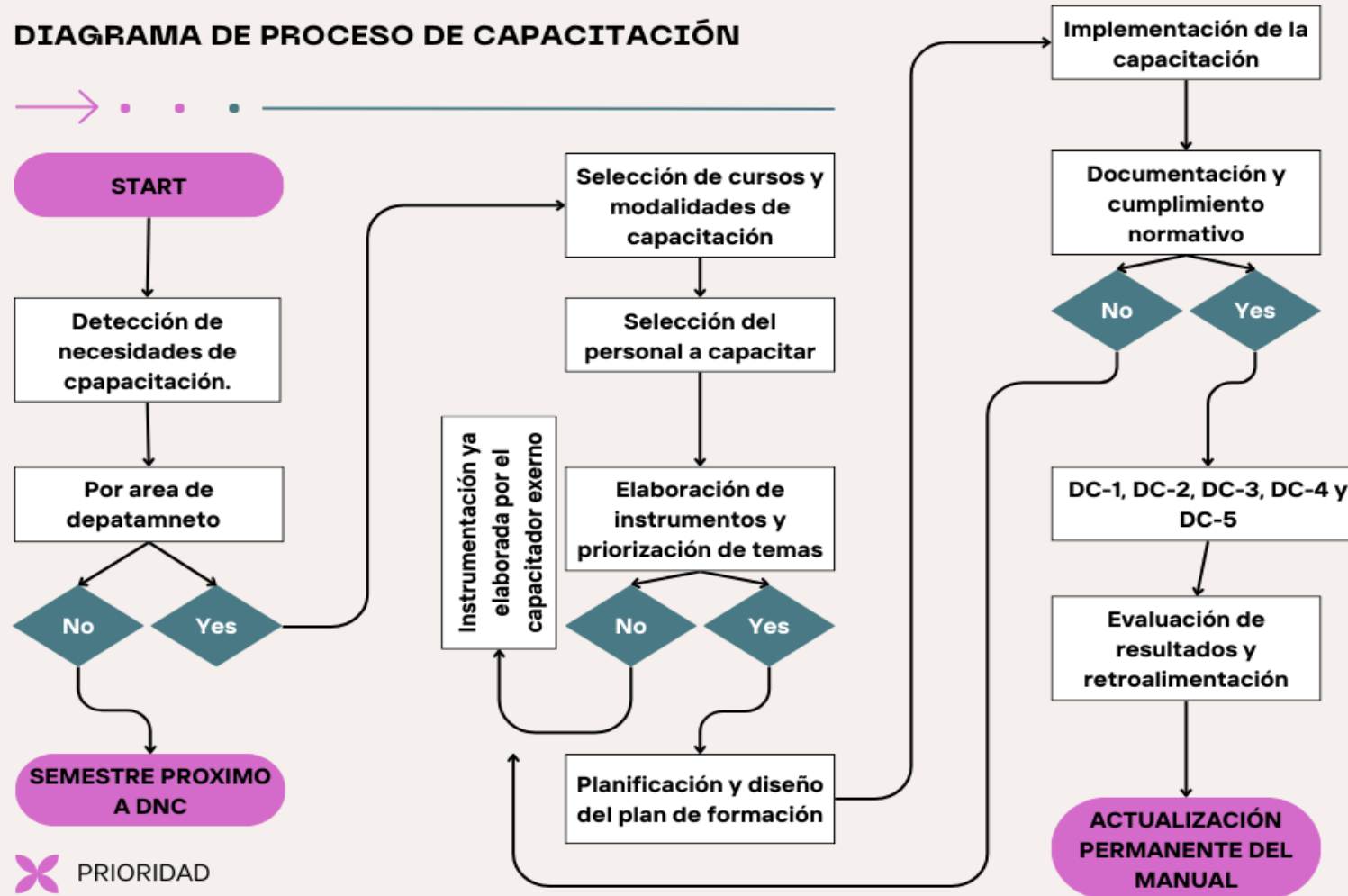
9. Retroalimentación y mejora continua

Con base en los reportes generados, se estableció un procedimiento de retroalimentación, el cual permitió identificar aciertos y áreas de oportunidad. Esto facilitó el ajuste de contenidos, metodologías y estrategias de capacitación, garantizando así la mejora continua del proceso.

10. Actualización permanente del manual

Finalmente, se mantuvo el Manual Integral del Proceso de Capacitación en constante actualización, incorporando nuevos cursos, reforzando los procesos documentales y adaptándolo a los cambios normativos, tecnológicos y organizacionales. Esta práctica asegura que el manual siga siendo una herramienta vigente, útil y alineada a los requerimientos de la empresa.

Manual integral del procesos de capacitación en Industrias Novaceramic S.A de C.V



CAPITULO IV

RESULTADOS

MANUAL INTEGRAL DEL PROCESO DE CAPACITACION EN INDUSTRIAS NOVACERAMIC S.A DE C.V.



Ilustración 10 Instalaciones de Industrias Novaceramic S.A de C.V.

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Diseñar, implementar y consolidar un Manual Integral del Proceso de Capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V., que permita estandarizar y optimizar las acciones de formación, actualización y desarrollo de los trabajadores, asegurando el cumplimiento de la normatividad laboral vigente, fortaleciendo las competencias técnicas y humanas del personal, y contribuyendo al incremento de la productividad, la calidad y la competitividad de la organización en el sector de la cerámica estructural.

OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL MANUAL

- Identificar las necesidades de capacitación en cada una de las áreas de la empresa mediante un diagnóstico sistemático que permita establecer prioridades de formación.
- Diseñar programas de capacitación estructurados, alineados a los objetivos estratégicos de la organización y a la normatividad de la STPS.
- Implementar sesiones de inducción, cursos técnicos y talleres de desarrollo de habilidades, asegurando la participación activa de los trabajadores.

- Gestionar el control documental de la capacitación mediante listas de asistencia, expedientes, constancias DC-3 y registros en la plataforma SIRCE.
- Evaluar y dar seguimiento a los resultados de los programas de capacitación aplicados, utilizando indicadores de desempeño y satisfacción.
- Promover la mejora continua en los procesos de capacitación, integrando retroalimentación y ajustando metodologías para incrementar la efectividad.
- Fomentar el desarrollo integral de los trabajadores, elevando sus competencias técnicas, actitudinales y de seguridad laboral para contribuir a la productividad y competitividad de la empresa.

El presente Manual Integral del Proceso de Capacitación tiene como propósito establecer las directrices, las etapas de procedimientos y mecanismos necesarios para fortalecer el desarrollo de competencias del personal en Industrias Novaceramic, S.A. de C.V. A través de este documento, se busca estandarizar las acciones formativas, garantizar su alineación con los objetivos estratégicos de la empresa y responder de manera eficiente a las necesidades técnicas, operativas y normativas del sector cerámico.

La capacitación continua del personal no solo contribuye al mejor desempeño individual y colectivo, sino que también impacta directamente en la productividad, la calidad y la competitividad de la organización. Este manual representa un instrumento clave para asegurar que los procesos formativos se ejecuten de forma planificada, medible y orientada a resultados, fomentando así una cultura organizacional basada en la mejora continua y el aprendizaje permanente.

ETAPA I

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

La primera parte de este manual integral del proceso de capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V., se realizó un diagnóstico de necesidades de capacitación (DNC) con fundamento en la normatividad vigente para poder partir en impacto de estas siguientes etapa 1 diseño del proceso de capacitación, etapa 2 implementación del programa de capacitación y etapa 3 evaluación y seguimiento y así poder observar sus resultados en las áreas como dirección general, dirección de producción, dirección de administración comercial, dirección de departamento técnico, dirección de logística, dirección de sistemas, dirección de administración contable y dirección de recursos humanos. Esta fue la clave para identificar y priorizar las áreas que requieren fortalecimiento en conocimientos, habilidades de nuestros trabajadores de las áreas antes mencionadas.

La detección de necesidades de capacitación se utilizó como punto de partida para identificar de manera precisa las necesidades de capacitación dentro de Industrias Novaceramic S.A. de C.V.

El propósito fue obtener información real y objetiva sobre las brechas existentes entre el desempeño actual y el desempeño esperado del personal, de modo que la empresa pueda aplicar diseño del proceso de capacitación enfocados, efectivos y alineados con sus objetivos estratégicos.

Se empleó el DNC porque es un requisito legal y una buena práctica organizacional para garantizar que los trabajadores cuenten con las competencias necesarias para cumplir sus funciones de forma segura, eficiente y productiva.

Además, permite:

- Optimizar recursos al dirigir la capacitación solo a las áreas que realmente lo requieren.
- Incrementar la productividad y calidad de los procesos.
- Cumplir con las obligaciones establecidas en la Constitución y la Ley Federal del Trabajo.
- Favorecer el crecimiento profesional del personal.

El diagnóstico se aplicó a todo el personal de la empresa, incluyendo:

- Departamentos operativos (como lo es la dirección de producción con sus subáreas en mantenimiento y almacén).
- Enfocados en seguridad, manejo de maquinaria y actualización técnica.
- Áreas administrativas (contabilidad, compras, logística).
- Priorizando habilidades digitales, normativas y gestión documental.
- Recursos Humanos.
- Capacitación en plataformas como SIRCE, procesos de contratación y legislación laboral.

Esta parte importante está respaldada por los lineamientos establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo.

- Artículo 123 constitucional, apartado A, fracción XII: establece que “las empresas estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo”.⁽⁵⁾
- Artículo 3º de la Ley Federal del Trabajo (LFT): reconoce como interés social la promoción, vigilancia y desarrollo de la capacitación, la productividad y la calidad en el trabajo.⁽⁵⁾
- Artículo 132, fracción XV de la LFT: establece la obligación del patrón de participar en la integración y funcionamiento de las comisiones que deban formarse en cada centro de trabajo.⁽⁵⁾
- Artículos 153-A al 153-X de la LFT: refuerzan el deber de los empleadores de proporcionar capacitación y el derecho de los trabajadores a recibirla.⁽⁵⁾

Asimismo, se retoma la creación de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, encargada de apoyar este proceso de manera formal y conjunta.

Objetivos del DNC

- Identificar brechas entre el desempeño actual y el deseado del personal.
- Detectar áreas de oportunidad por departamento y puesto.
- Establecer prioridades de capacitación según su impacto en los procesos productivos.
- Formular una base objetiva para diseñar programas de capacitación enfocados y medibles.
- Métodos utilizados para el diagnóstico

Para llevar a cabo esta etapa se emplearon diferentes métodos que permitieron recopilar información confiable:

- Aplicación de formatos de necesidades de capacitación por área o departamento.
- Revisión de evaluaciones de desempeño del personal.
- Análisis de indicadores de productividad, calidad y rotación.
- Identificación de cambios normativos y tecnológicos aplicables al entorno laboral.

Formato de Detección de Necesidades de Capacitación

Se aplicó un formato estructurado que permitió identificar de manera puntual las necesidades formativas por empleado o por área. Este documento puede llenarse de forma manual o digital y consta de los siguientes elementos:

1. Datos generales del área o empleado:

- Departamento
- Nombre del empleado (si aplica)
- Puesto
- Fecha de evaluación

2. Competencias requeridas:

- Conocimientos técnicos
- Habilidades blandas
- Manejo de herramientas o software específicos

3. Necesidades detectadas:

- Capacitación requerida
- Justificación
- Nivel de prioridad (alta, media, baja)

4. Propuestas de capacitación:

- Modalidad (presencial o en línea)
- Duración estimada

5. Seguimiento y responsables:

- Persona encargada del seguimiento
- Fecha tentativa de ejecución

Importancia y aplicación del DNC por departamento

Este formato se adaptó a las características específicas de cada área. Por ejemplo:

En departamentos operativos y sus necesidades detectadas se enfocaron en seguridad, manejo de maquinaria y actualización técnica.

En áreas administrativas, se priorizaron habilidades digitales, normativas y de gestión documental.

En recursos humanos, se detectó la necesidad de capacitación en plataformas como SIRCE, procesos de contratación y legislación laboral.

La modalidad de aplicación puede ser dependiendo del tipo de puesto y la disponibilidad del personal, se propusieron dos modalidades:

- Presencial, cuando la capacitación requiere demostraciones prácticas o interacción directa.
- En línea, cuando el objetivo es facilitar la participación sin interferir en la operación diaria, especialmente en áreas con jornadas más estructuradas o rotativas.

Elemento	Descripción / Información
1. Datos generales del área o empleado	• Departamento / Área • Puesto • Nombre del empleado (si aplica) • Fecha de evaluación
2. Competencias requeridas	• Conocimientos técnicos • Habilidades blandas • Manejo de herramientas o software específicos
3. Necesidades detectadas	• Capacitación requerida • Justificación de la necesidad • Nivel de prioridad (alta, media, baja)
4. Propuestas de capacitación	• Modalidad (presencial, en línea) • Duración estimada
5. Seguimiento y responsables	• Persona responsable del seguimiento • Fecha estimada de ejecución

Tabla 2 Descripción de los elementos de las necesidades de capacitación.

FORMATO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN									
		PERIODO							
		DEPARTAMENTO							
INSTRUCCIONES									
DESCRIBIR LOS CURSOS EN BASE A LAS NECESIDADES DE CPAPCITACION QUE SEAN NECESARIAS EN EL DEPARTAMENTO									
					Llenado por recursos humanos				
No.	NOMBRE DEL CURSO	AREAS O PUESTO A PARTICIPAR	NÚMERO DE PARTICIPANTES	JUSTIFICACIÓN	FECHA DEL CURSO	AUTORIZADO	CANCELADO	PRESENCIAL	EN LÍNEA
NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO					NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS				

Ilustración 11 Detección de necesidades

El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación representa el punto de partida para diseñar un plan formativo estratégico en la empresa. Gracias a esta etapa, es posible alinear las competencias del personal con los objetivos institucionales, mejorar el desempeño organizacional y cumplir con las obligaciones legales en materia de capacitación.

En conclusión, el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) realizado en Industrias Novaceramic S.A. de C.V. constituye la base sobre la cual se estructurará todo el Manual Integral del Proceso de Capacitación. Este análisis permitió identificar con precisión las brechas existentes entre el nivel de competencias actuales y el requerido para alcanzar los estándares de calidad, seguridad y productividad establecidos por la empresa.

La aplicación de la DNC no solo respondió a una obligación legal, sino que se convirtió en una herramienta estratégica que optimiza el uso de los recursos disponibles, dirige los esfuerzos formativos hacia áreas críticas y contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores. Asimismo, sentó las bases para diseñar programas de capacitación adaptados a las necesidades reales de cada departamento, lo que garantiza una mayor efectividad en los resultados.

Su importancia radica en que los datos obtenidos servirán como insumo directo para la Etapa 2: Diseño del Proceso de Capacitación, donde se definirán objetivos, contenidos, métodos y recursos específicos para

cada acción formativa. De esta manera, el DNC se convierte en el punto de partida para un ciclo de mejora continua que fortalece el talento humano, eleva el rendimiento organizacional y asegura la alineación entre las competencias del personal y los objetivos estratégicos de Industrias Novaceramic S.A. de C.V.

Área	Necesidad de Capacitación (%)	Personal total del área
Dirección General	20 %	7
Dirección de Producción	95 %	960
Dirección Departamento Técnico	40 %	12
Dirección Administración Contable	65 %	15
Dirección Dirección Logística	80 %	50
Dirección Recursos Humanos	55 %	12
Dirección Administración comercial	30 %	25

Tabla 3 Detección de necesidades de capacitación

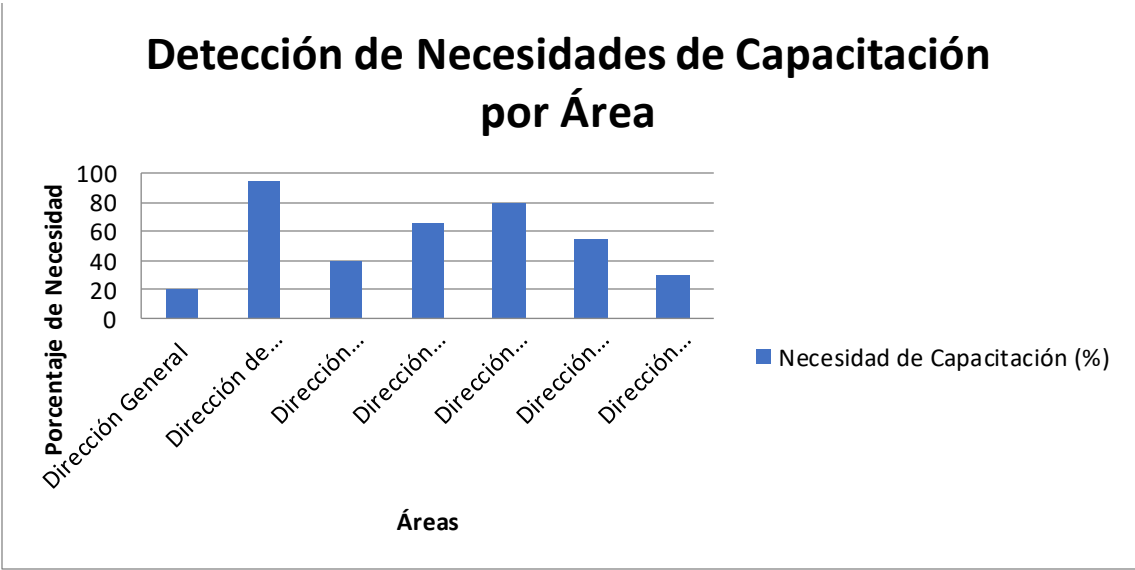


Gráfico 1 Detección de necesidades de capacitación

Distribución de Necesidades de Capacitación

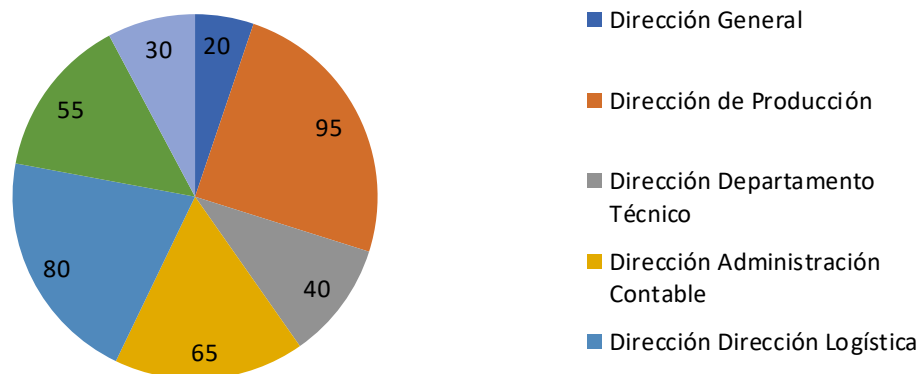


Gráfico 2 Distribución de necesidades de capacitación

RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación del formato de Detección de Necesidades de Capacitación, fue posible identificar de manera clara y objetiva las áreas de la organización que requieren mayor atención en materia formativa. Este diagnóstico constituye un paso fundamental dentro del proceso, ya que permite contar con una visión precisa de las brechas de conocimiento, habilidades y competencias que existen actualmente en el personal de Industrias Novaceramic S.A. de C.V.

Los datos recolectados evidenciaron diferencias significativas en cuanto al nivel de necesidad de capacitación por área, lo cual refleja la diversidad de funciones, responsabilidades y retos que enfrenta cada departamento. Este análisis no solo proporciona un panorama general de las oportunidades de mejora, sino que también se convierte en la base metodológica para la planeación estructurada de los programas de formación.

A partir de esta información, fue posible establecer un orden de prioridades que permitirá atender en primera instancia a aquellas áreas críticas, como Producción y Recursos Humanos, sin dejar de lado a las demás direcciones que también requieren reforzar competencias específicas. Asimismo, los porcentajes obtenidos y el número de colaboradores por área facilitan la distribución de recursos, la calendarización de actividades y la selección de contenidos formativos adecuados.

En este sentido, los resultados de la detección de necesidades se integran directamente con el diseño y la ejecución del Manual Integral del Proceso de Capacitación, ya que constituyen el insumo inicial que da coherencia y justificación a cada una de sus etapas: diagnóstico, planeación, implementación, evaluación y mejora continua. Gracias a esta fase previa de análisis, se asegura que la capacitación no se realice de manera improvisada, sino que responda a necesidades reales, cuantificables y alineadas a los objetivos estratégicos de la empresa.

En conclusión, los hallazgos obtenidos a partir de la detección de necesidades de capacitación permiten dar paso a la elaboración formal de las etapas del manual, garantizando que este documento sea una herramienta práctica, pertinente y orientada a fortalecer el talento humano de Industrias Novaceramic S.A. de C.V. y, en consecuencia, la productividad y competitividad de la organización.

ETAPA II

DISEÑO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

El diseño del proceso de capacitación constituye la primera etapa fundamental del Manual Integral del Proceso de Capacitación en Industrias Novaceramic, S.A. de C.V. y tiene como objetivo traducir la información obtenida del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) en un plan estructurado, coherente y viable que permita el desarrollo óptimo de las competencias laborales requeridas por la organización.

Esta etapa es esencial, ya que define de manera clara las metas, contenidos, metodologías, cronogramas y recursos que serán utilizados para impartir la capacitación, asegurando que las acciones formativas respondan a las necesidades detectadas y estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa.

ESTRUCTURA DEL DISEÑO

El diseño del proceso de capacitación debe considerar los siguientes elementos:

a) Contenidos formativos:

- Competencias técnicas: relacionadas con el puesto de trabajo y los procesos productivos.
- Competencias blandas: liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, resolución de problemas.
- Normas de seguridad e higiene.
- Cumplimiento normativo y legal aplicable al sector cerámico.

b) Modalidades de capacitación:

- Presencial: cuando se requiere instrucción práctica o manejo de equipo especializado.
- En línea: para facilitar la participación de personal con diferentes horarios o ubicaciones.
- Mixta: combinación de sesiones presenciales y virtuales para optimizar recursos.

c) Metodologías didácticas:

- Exposición magistral.
- Talleres prácticos.
- Estudios de caso
- Aprendizaje colaborativo.
- Práctica en campo.

d) Cronograma:

El cronograma debe planificarse en función de la disponibilidad de instructores, espacios y participantes, priorizando las capacitaciones críticas detectadas en el DNC.

Ejemplo del cronograma:

Febrero: Seguridad e Higiene Industrial (6 horas, presencial).

Marzo: Manejo de maquinaria pesada (8 horas, presencial).

Abril: Actualización normativa laboral (4 horas, en línea).

Mayo: Excel intermedio (5 horas, mixta).

e) Recursos humanos y materiales:

- Instructores internos certificados.
- Agentes capacitadores externos registrados ante la STPS (DC-5).
- Materiales: presentaciones, manuales, trípticos, equipo audiovisual, plataformas virtuales.
- Formatos oficiales: DC-3 para constancias, listas de asistencia, evaluaciones.

FORMATO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Cada curso debe diseñarse utilizando un formato que incluya:

- Nombre del curso.
- Objetivo general y específicos.
- Temario detallado.
- Duración.
- Modalidad.
- Material didáctico requerido.
- Perfil del instructor.
- Métodos de evaluación.
- Resultados esperados.
- Entregables (listas de asistencia, constancias DC-3, evaluaciones).

CONSIDERACIONES CLAVE EN EL DISEÑO

- Alineación estratégica: la capacitación debe apoyar los objetivos generales de la empresa.
- Flexibilidad: el diseño debe adaptarse a cambios tecnológicos, normativos o del entorno.
- Inclusión: garantizar que todos los trabajadores tengan acceso a la capacitación.
- Medición de impacto: establecer indicadores que permitan evaluar el efecto de la capacitación en el desempeño.

IMPORTANCIA DEL DISEÑO ESTRUCTURADO

Un diseño bien elaborado garantiza que los recursos invertidos en capacitación se utilicen eficientemente, maximizando el aprendizaje y reduciendo la rotación, los accidentes laborales y los errores de producción. Además, fortalece la cultura organizacional y mejora la motivación y satisfacción del personal.

El diseño del proceso de capacitación en Industrias Novaceramic, S.A. de C.V. no solo representa un paso intermedio entre el diagnóstico y la implementación, sino que es el puente que asegura la coherencia, pertinencia y efectividad de todo el programa formativo. El diseño del proceso de capacitación representa una etapa clave dentro del manual integral, ya que a partir del diagnóstico realizado se establecen los objetivos, contenidos, estrategias y recursos necesarios para dar respuesta a las necesidades detectadas. Esta etapa busca traducir las áreas de oportunidad en acciones formativas concretas, organizadas y efectivas.

ÁREA	TEMAS PROPUESTOS
Producción	Seguridad industrial, operación de maquinaria
Administración	Uso de Excel avanzado, control de inventarios
Recursos Humanos	Normas laborales, gestión de expedientes
Mantenimiento	Prevención de riesgos, mantenimiento preventivo
Calidad	Estándares ISO, control de calidad

Tabla 4 Áreas de capacitación y temas propuestos.

Modalidad y Metodología de Capacitación.

- Modalidades: Presencial, en línea
- Metodologías didácticas:
- Exposición magistral
- Estudio de casos
- Prácticas en sitio
- Role-playing
- Simulaciones
- Aprendizaje colaborativo

Departamento de recursos didácticos y humanos

Recursos Humanos:

1. Instructores internos certificados
2. Agentes capacitadores externos (registrados ante STPS)

Materiales y recursos:

- Presentaciones digitales
- Manuales impresos
- Equipo audiovisual
- Plataforma SIRCE para registro oficial
- Formato DC-3 para constancia
- Formato base para el diseño curricular por curso

Elemento	Descripción
Nombre del curso	Ej. "Seguridad en el manejo de químicos"
Objetivo general	Que el trabajador aplique normas de seguridad al manipular sustancias
Temario	1. Tipos de químicos 2. Riesgos 3. Medidas preventivas

Duración	4 horas
Instructor	Juan Pérez (externo, registrado en DC-5)
Modalidad	Presencial
Material didáctico	Presentación, tríptico, dinámica grupal
Evaluación	Examen tipo test + observación práctica
Entregables	Lista de asistencia, resultados, DC-3 firmado

Tabla 5 Elementos de ejemplo para el llenado del formato.

FORMATO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN									
		PERIODO							
		DEPARTAMENTO							
INSTRUCCIONES									
DESCRIBIR LOS CURSOS EN BASE A LAS NECESIDADES DE CPAPCITACION QUE SEAN NECESARIAS EN EL DEPARTAMENTO									
					Llenado por recursos humanos				
No.	NOMBRE DEL CURSO	ÁREAS O PUESTO A PARTICIPAR	NÚMERO DE PARTICIPANTES	JUSTIFICACIÓN	FECHA DEL CURSO	AUTORIZADO	CANCELADO	PRESENCIAL	EN LÍNEA
NOMBRE Y FIRMA RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO					NOMBRE Y FIRMA DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS				

Ilustración 12 Formato de detección de necesidades

La inclusión de un formato estandarizado que contenga elementos como el nombre del curso, objetivo general, temario, duración, instructor, modalidad, material didáctico, método de evaluación y entregables resulta de suma importancia dentro de la Etapa 2, ya que correspondiente al Diseño del Proceso de Capacitación, ya que este constituye la guía operativa que asegura la correcta planificación y ejecución de cada acción formativa.

Este formato permite establecer una estructura uniforme para todos los cursos, lo cual facilita la organización y comprensión del programa de capacitación, garantizando que los responsables de su implementación dispongan de información clara, completa y homogénea.

Asimismo, contribuye a una mejor planeación logística, ya que, al especificar la duración, modalidad y perfil del instructor, se pueden coordinar de manera anticipada los espacios, horarios, recursos humanos y materiales necesarios.

Desde el punto de vista normativo, este documento adquiere relevancia al incluir datos requeridos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), tales como la identificación del instructor, la modalidad de impartición y los entregables oficiales como el DC-3, asegurando así que la capacitación tenga validez legal.

Adicionalmente, este formato se convierte en una herramienta para la medición y mejora continua, ya que, al definir objetivos claros y métodos de evaluación, se puede medir el impacto real de cada curso en el desempeño laboral de los participantes.

Por último, su carácter de registro interno permite que, al replicar un curso en diferentes periodos o para distintos grupos, se mantenga la consistencia en los contenidos, la calidad y la metodología aplicada, contribuyendo a la estandarización de procesos y a la consolidación de una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora constante.

ETAPA III

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

La implementación del programa de capacitación constituye la fase en la que se materializa toda la planeación previamente desarrollada en las etapas anteriores. Es aquí donde los cursos, talleres, entrenamientos y demás actividades formativas, diseñadas con base en el diagnóstico de necesidades, son ejecutados de manera ordenada y conforme al plan establecido. En el caso de Industrias Novaceramic S.A. de C.V., esta etapa se llevó a cabo siguiendo lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los acuerdos normativos vigentes, con el fin de garantizar el derecho de los trabajadores a recibir capacitación y adiestramiento, tal como lo señala el Artículo 123, Apartado A, fracción XII, de la Carta Magna.⁽⁵⁾

El objetivo principal de esta etapa es asegurar que cada acción formativa se ejecute de manera eficiente, con una logística adecuada y con el respaldo normativo correspondiente, permitiendo que los trabajadores adquieran o fortalezcan las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, se busca garantizar que toda la capacitación quede debidamente registrada y validada ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), a fin de que los documentos emitidos tengan validez oficial.

Para iniciar la implementación, fue necesario conformar la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, órgano encargado de vigilar, instrumentar y evaluar el cumplimiento de los programas de capacitación. Esta comisión se integró con igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, en cumplimiento con el Artículo 7 del Acuerdo Normativo publicado en el Diario Oficial de la Federación. Su constitución quedó formalizada mediante el formato DC-1, el cual incluyó datos de la empresa, nombres de los integrantes, fecha de constitución y funciones asignadas. Esta comisión, además de coordinar las actividades formativas, tiene la responsabilidad de autenticar las constancias emitidas y dar seguimiento a las acciones de mejora.⁽³⁾

Posteriormente, se procedió a la ejecución de los planes y programas de capacitación, para lo cual se utilizó el formato DC-2, en el que se estableció la vigencia de hasta dos años, la cobertura para todos los puestos y niveles, la modalidad de impartición (presencial, en línea o mixta) y el procedimiento de selección de participantes. Es importante destacar que, de acuerdo con el Artículo 153-H de la Ley Federal del Trabajo, las capacitaciones deben impartirse preferentemente dentro de la jornada laboral, salvo acuerdo en contrario con los trabajadores.⁽³⁾

En cuanto a la impartición de cursos y adiestramiento, se contó tanto con instructores internos como con agentes capacitadores externos registrados ante la STPS (formato DC-5).⁽³⁾

Los contenidos abordados incluyeron actualización técnica, prevención de riesgos laborales, optimización de procesos, incremento de productividad y formación para el desempeño de nuevas vacantes. Para asegurar la calidad de la enseñanza, se utilizaron materiales didácticos como presentaciones, manuales, guías de trabajo, videos y dinámicas participativas que fomentaron la interacción y el aprendizaje significativo.

Durante esta etapa, se estableció un estricto control de asistencia, registrando la participación mediante listas firmadas o reportes digitales. Este control no solo permitió asegurar la asistencia mínima requerida para acreditar el curso, sino también llevar un registro oficial de los trabajadores que cumplieron con los requisitos de participación. Aquellos que concluyeron satisfactoriamente recibieron su Constancia de

Competencias o Habilidades Laborales (formato DC-3), documento que acredita formalmente la capacitación recibida y que fue autenticado por la Comisión Mixta. La entrega de estas constancias se realizó en un plazo no mayor a 20 días hábiles después de finalizado el curso.

Finalmente, como parte del cumplimiento normativo, se elaboró la Lista de Constancias de Competencias (formato DC-4), la cual fue presentada a la STPS dentro de los 60 días hábiles posteriores al cierre del plan anual de capacitación. Este registro oficial garantiza que la empresa cumpla con sus obligaciones legales en materia de capacitación, además de servir como respaldo documental ante cualquier inspección laboral.

Objetivo de la Implementación

Asegurar que todas las acciones formativas planificadas se lleven a cabo de manera ordenada, eficiente y coherente con el diseño elaborado, logrando la transferencia efectiva de conocimientos, habilidades y actitudes hacia los trabajadores, con el fin de mejorar su desempeño y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Pasos para la Implementación

- Calendarización
- Elaborar y publicar convocatorias internas con la información esencial: nombre del curso, fecha, hora, lugar, modalidad y requisitos.
- Coordinar con jefes de área para definir grupos de participantes sin afectar la operación diaria.
- Confirmar asistencia y disponibilidad de instructores.

Asignación de instructores

- Seleccionar capacitadores internos certificados o agentes capacitadores externos registrados ante la STPS (DC-5).
- Entregar con anticipación el temario, objetivos y materiales necesarios para la impartición.

Preparación logística

- Reservar salas o espacios físicos adecuados, con buena iluminación, ventilación y mobiliario.
- Instalar equipos audiovisuales, proyectores o habilitar plataformas virtuales (en caso de modalidad en línea).
- Preparar material didáctico: manuales, presentaciones, trípticos, guías de trabajo, hojas de evaluación.

Ejecución de los cursos

- Impartir los contenidos de acuerdo con el plan de capacitación, respetando metodología, tiempos y objetivos.
- Fomentar la participación mediante dinámicas grupales, estudios de caso, simulaciones y ejercicios prácticos.
- Resolver dudas y ofrecer ejemplos reales aplicados al contexto laboral de Industrias Novaceramic.

Control de asistencia

- Llevar un registro riguroso mediante listas firmadas o sistemas digitales.

- Garantizar que solo los participantes que cumplan con el mínimo de asistencia reciban la constancia oficial.
- Emisión de constancias (DC-3)
- Elaborar la Constancia de Competencias o Habilidades Laborales (formato DC-3) para quienes hayan concluido satisfactoriamente la capacitación.
- Firmar y entregar una copia al trabajador, archivando otra en su expediente laboral.

Roles y Responsabilidades

- Rol de responsabilidades
- Recursos Humanos coordinar convocatorias, logística, control de asistencia y emisión de DC-3.
- Instructores Preparar materiales, impartir el curso, aplicar evaluaciones y retroalimentar.
- Jefes de Área Seleccionar participantes, coordinar horarios y autorizar la participación.
- Participantes Asistir puntualmente, participar activamente y cumplir con las evaluaciones.

Consideraciones Clave

Adaptar el desarrollo de los cursos a la modalidad más conveniente (presencial, en línea o mixta) según las características del contenido y la disponibilidad del personal.

Mantener una comunicación constante antes, durante y después del curso para garantizar la correcta comprensión y aplicación de los conocimientos adquiridos.

Realizar ajustes inmediatos ante imprevistos (fallas técnicas, ausencias, contingencias), asegurando que se cumpla con el objetivo de la capacitación.

La implementación del programa de capacitación es la fase donde se ejecuta de forma práctica todo lo planeado en el diagnóstico y diseño del proceso. En Industrias Novaceramic S.A. de C.V., esta etapa es fundamental porque representa el momento en que los trabajadores reciben el adiestramiento que les permitirá adquirir, reforzar o actualizar sus competencias laborales. Una ejecución adecuada asegura no solo el cumplimiento de la Ley Federal del Trabajo, sino también el fortalecimiento del capital humano, lo que repercute directamente en la productividad, la seguridad y la calidad del trabajo.

En esta etapa, cada acción se respalda con documentos oficiales emitidos o reconocidos por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), lo que garantiza que la capacitación quede debidamente registrada y tenga validez legal. A continuación, se describen los documentos utilizados, su importancia y su aplicación en el proyecto:

1. Formato DC-1 – Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad

- Importancia: Es el documento que acredita la integración formal de la comisión mixta en la empresa. La ley exige que esta comisión esté conformada por igual número de representantes del patrón y de los trabajadores.
- Por qué se incluye: Sin esta comisión, no se puede dar seguimiento oficial a los planes de capacitación ni autenticar las constancias emitidas.
- Aplicación en el proyecto: En Novaceramic, el DC-1 asegura que existe un órgano interno que supervisa, aprueba y evalúa cada acción formativa, garantizando imparcialidad y cumplimiento legal.

gob.mx									
Secretaría del Trabajo y Previsión Social									
Formato DC-1 Informe sobre la Constitución de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad									
Fecha de publicación del formato en el DOF					Homoclave del formato				
DD / MM / AAAA					DC-1				
Datos de la empresa									
Denominación o razón social				Registro federal de contribuyentes con homoclave (SHCP)					
Registro patronal del IMSS				Clave Única de Registro de Población CURP (En caso de persona física)					
Calle		Número exterior		Número interior		Colonia			
Municipio / Delegación		Entidad Federativa				Código Postal			
Teléfono(s)*		Correo electrónico				Fax*			
Actividad o giro principal				Número de trabajadores de la empresa					
Datos de la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad									
Número de establecimientos en que rige				Número total de integrantes			Fecha de Constitución		
							DD / MM / AAAA		
Los datos y anexos se proporcionan bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con verdad.									
Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa									
Lugar y fecha de elaboración de este informe									
				DD / MM / AAAA					
Notas e Instrucciones 1- Asentar en el reverso de esta forma el domicilio completo, R.F.C. y registro del I.M.S.S., de los establecimientos adicionales en donde rige la comisión. Si el reverso del formato no es suficiente para relacionar los establecimientos, puede reproducirlo cuantas veces sea necesario. - Llenar un formato por cada comisión mixta que exista en la empresa. - Llenar a máquina o con letra de molde. Conforme a lo establecido en los artículos 4 y 69-M, fracción V, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación.									
   Contacto: Av. Anillo de Periferico Sur 4									

Ilustración 13 Formato DC-1

			
Secretaría del Trabajo y Previsión Social			
Establecimientos en los que rige la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad			
Número consecutivo	Domicilio (Anotar el domicilio de contribuyentes con homoc)	Registro patronal del IMSS	
Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral al Teléfono			
   Contacto: Av. Anillo de Periferico Sur 4			
			DC-1 REVERSO

Ilustración 14 Formato DC-1 Reverso

2. Formato DC-2 – Plan y Programas de Capacitación

- **Importancia:** Detalla los cursos, su duración, modalidad, fechas, instructores y objetivos. Es obligatorio presentarlo a la STPS y tiene una vigencia de hasta dos años.
- **Por qué se incluye:** Este documento es la hoja de ruta de toda la capacitación; sin él, no habría un plan estructurado que guíe la ejecución.
- **Aplicación en el proyecto:** En Novaceramic, el DC-2 organiza la capacitación por áreas y necesidades detectadas, asegurando que cada trabajador reciba formación alineada con su puesto.

gob.mx											
Secretaría del Trabajo y Previsión Social											
Formato DC-2Elaboración del plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad											
Fecha de publicación del formato en el DOF						Homoclave del formato					
DD / MM / AAAA						DC-2					
Datos de la empresa											
Denominación o razón social						Registro federal de contribuyentes con homoclave (SHCP)					
Registro patronal del IMSS						Clave Única de Registro de Población CURP (En caso de persona física)					
Calle			Número exterior			Número interior			Colonia		
Municipio / Delegación			Entidad Federativa			Código Postal					
Teléfono(s)*			Correo electrónico			Fax*					
Actividad o giro principal											
Número de trabajadores considerados en el plan			Total			Mujeres*			Hombres*		
Información sobre el plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad											
Objetivos del plan de capacitación						Modalidad de la capacitación					
Señalar del 1 al 5 en donde 1 es el más importante											
Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y						Prevenir riesgos de trabajo					
Prevenir riesgos de trabajo						Plan y programas comunes de un grupo de empresas					
Incrementar la productividad						Sistema general de una rama de actividad económica					
Mejorar el nivel educativo											
Preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación											
Número de establecimientos en los que rige el plan						Periodo de vigencia del plan (No deberá exceder de dos años)					
el señalado anteriormente											
Número de etapas del plan						DD / MM / AAAA al DD / MM / AAAA					
aquel que no se conduce con verdad.											
Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa											
Lugar y fecha de elaboración de este informe											
DD / MM / AAAA											
Conforme a lo establecido en los artículos 4 y 69-M, fracción V, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación											
MÉXICO											
Contacto: Av. Anillo de Periferico Sur 4											
DC-2 ANVERSO											

Ilustración 15 Formato DC-2 Anverso



Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Notas e Instrucciones- Asentar en el reverso de este formato el domicilio completo, R.F.C. y registro del I.M.S.S. de los establecimientos adicionales

Establecimientos en los que rige el plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad			
Número consecutivo	Domicilio (Anotar el domicilio completo)	R.F.C. de contribuyentes con homologación	Registro patronal del IMSS

Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral al Teléfono 01 55 57 07 00 00

Ilustración 16 Formato DC-2 Inverso



DC-2 REVERSO

3. Formato DC-3 – Constancia de Competencias o Habilidades Laborales

- **Importancia:** Acredita que un trabajador ha concluido satisfactoriamente una capacitación. Tiene validez oficial ante la STPS.
- **Por qué se incluye:** Sirve como respaldo documental para el trabajador y para la empresa en inspecciones o auditorías.
- **Aplicación en el proyecto:** En Novaceramic, el DC-3 se entrega después de verificar que el participante cumplió con la asistencia mínima y aprobó las evaluaciones

FORMATO DC-3																									
CONSTANCIA DE COMPETENCIAS O DE HABILIDADES LABORALES																									
DATOS DEL TRABAJADOR																									
Nombre(Anotar apellido paterno, apellido materno y nombre(s))																									
0																									
Clave Única de Registro de Población															Ocupación específica (Catálogo Nacional de Ocupaciones) ^{1/}										
															0										
Puesto*																									
0																									
DATOS DE LA EMPRESA																									
Nombre o razón social(En caso de persona física, anotar apellido paterno, apellido materno y nombre(s))																									
Registro Federal de Contribuyentes con Homoclave (SHCP)																									
DATOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD																									
Nombre del curso																									
0																									
Duración en horas										Periodo de ejecución:		De		Año		Mes		Día		Año		Mes		Día	
0																									
Área temática del curso ^{2/}																									
0																									
Nombre del agente capacitador o STPS ^{3/}																									
0																									
Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con verdad.																									
Instructor o tutor										Patrón o representante legal ^{4/}										Representante de los trabajadores ^{5/}					
0																									
Nombre y firma										Nombre y firma										Nombre y firma					
INSTRUCCIONES																									
-Llenar a máquina o con letra de molde.																									
-Deberá entregarse al trabajador dentro de los veinte días hábiles siguientes al término del curso de capacitación aprobado.																									
^{1/} Las áreas y subáreas ocupacionales del Catálogo Nacional de Ocupaciones se encuentran disponibles en el reverso de este formato y en la página www.stps.gob.mx																									
^{2/} Las áreas temáticas de los cursos se encuentran disponibles en el reverso de este formato en la página www.stps.gob.mx																									
^{3/} Cursos impartidos por el área competente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.																									
^{4/} Para empresas con menos de 51 trabajadores. Para empresas con más de 50 trabajadores firmaría el representante del patrón ante la Comisión mixta de capacitación, adiestramiento y productividad																									
^{5/} Solo para empresas con más de 50 trabajadores																									
*Dato no obligatorio																									
																							DC-3		
																							ANVERSO		

Ilustración 17 Formato DC-3

4. Formato DC-4 – Relación de Constancias de Competencias

Ilustración 18 Formato DC-4 1 de 5

Establecimientos considerados en la lista de constancias de competencias o de habilidades laborales de capacitación, adiestramiento y productividad			
Número consecutivo	Domicilio (Anotar el domicilio conforme a los datos solicitados en el anverso de este formato para cada establecimiento adicional)	R.F.C. con homoclave (SHCP)	Registro patronal del IMSS

Ilustración 19 Formato DC-4 2 de 5

gob.mx			
Secretaría del Trabajo y Previsión Social			
Datos del trabajador			
Clave Única de Registro de Población		Ocupación específica (consultar el catálogo al reverso)	
Nombre		Primer apellido	Segundo apellido
Código postal	Calle	Número exterior	Número interior
Colonia	Municipio o delegación	Estado o Distrito Federal	
Datos de certificación de competencias laborales			
Nombre de la norma o estándar *		Fecha de emisión del certificado *	
		DD	MM AAAA
Datos académicos			
Nivel máximo de estudios terminados		Documento probatorio	Institución educativa*
☐ 0. Ninguno	☐ 3. Bachillerato	☐ 1. Título	☐ 1. Pública
☐ 1. Primaria	☐ 4. Carrera Técnica	☐ 2. Certificado	☐ 2. Privada
☐ 2. Secundaria	☐ 5. Licenciatura	☐ 3. Diploma	
☐ 6. Maestría	☐ 7. Especialidad		
☐ 8. Doctorado			
Datos de capacitación			
Nombre del curso		Duración (horas)	
Área temática del curso (consultar catálogo al reverso)		Fecha de término	
Agente capacitador		No de registro de agente capacitador externo ante la STPS o en caso de otro especificar (proveedor de bienes y servicios: extranjeros; STPS)	
☐ 1. Interno	☐ 2 Externo	☐ 3. Otro	





Contacto:
 Av. Anillo Periférico Sur 4271,
 Col. Fuentes del Pedregal, Deleg. Tlalpan
 Distrito Federal CP 14140
 Tel: (55) 3000-2100

gob mx

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Claves y denominaciones del catálogo de áreas temáticas de los cursos

Clave del área	Denominación	Clave del área	Denominación
1000	Producción general	6000	Seguridad
2000	Servicios	7000	Desarrollo personal y familiar
3000	Administración, contabilidad y economía	8000	Uso de tecnologías de la información y comunicación
4000	Comercialización	9000	Participación social
5000	Mantenimiento y reparación		

Ilustración 21 Formato DC-44 DE 5

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Listas de constancias de competencias o habilidades laborales

Homoclave del formato	Fecha de publicación del formato en el DOF	Expediente
Formato DC-4		

Datos de la empresa

Registro federal de contribuyentes con homoclave (SHCP):	Periodo de vigencia del plan (no deberá exceder de 2 años):
Clave Única de Registro de Población CURP (En caso de persona física)*:	Del: DD MM AAAA al: DD MM AAAA
Denominación o razón social:	Número de establecimientos considerados en la lista:
Registro patronal del IMSS:	

Código postal	Calle	Número exterior	Número interior
Colonia	Municipio o delegación	Estado o Distrito Federal	
Teléfono(s)	Correo electrónico	Fax*	
Actividad o giro principal			

Número de constancias expedidas	Hombres	Mujeres	Total

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

Nombre y firma solicitante o representante legal Lugar y fecha de elaboración de este informe DD | MM | AAAA Fecha de la solicitud

Notas e instrucciones

- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Escribir arriba de cada dígito de la homoclave del Registro Federal de Contribuyentes, la palabra número. Ejemplos: número 0, número 1, número 2, etc.
- Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original. En su caso, puede presentar una copia si requiere que se le acuse de recibo.
- La empresa o patrón deberá conservar copia de las constancias reportadas en la o las listas de constancias presentadas ante la autoridad laboral en el formato DC-4 durante el último año.
- Las empresas deberán adjuntar la información de los trabajadores y de cada constancia de competencias o de habilidades laborales entregada a los trabajadores capacitados.
- La falta de información en los datos opcionales, no será motivo para negar la presentación respectiva.
- Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral al teléfono 2000-5200 ext. 63265 o al correo electrónico registro@stps.gob.mx

* Datos no obligatorios

De conformidad con los artículos 4 y 69-M, fracción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

5. Formato DC-5 – Registro de Agentes Capacitadores Externos

- Importancia: Certifica que el instructor o entidad que imparte la capacitación está registrado ante la STPS.
- Por qué se incluye: Solo instructores registrados pueden emitir constancias válidas.
- Aplicación en el proyecto: En Novaceramic, cuando se contratan instructores externos, se solicita el DC-5 para garantizar la validez legal de la capacitación.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Formato DC - 5 Solicitud de registro de agente capacitador externo

Homoclave del formato	Fecha de publicación del formato en e	Número de Autorización y/o Registro	
	/ /		
Datos de la empresa			
Denominación o Razón Social:	Registro federal de contribuyentes con homoclave (SHCP):		
Registro Patronal del IMSS1:	Clave Única de Registro de Población C.U.R.P. (En caso de p		
Código postal	Calle	Número exterior	Número interior
Colonia	Municipio o delegación	Número de Autorización y/o Registro	
Teléfono(s)	Correo electrónico(s)*	Fax *	

Tipo de solicitud que presenta (marcar con una x):

- ☐ Registro inicial
☐ Modificación de plantilla de instrucciones
☐ Modificación de programas o cursos
☐ Registro de nuevos programas o cursos

Hoja ____ de ____

En caso de tratarse de persona física ¿Está de acuerdo en que se publiquen...sus datos proporci

Programas o cursos que registra

Tipo de movimiento 2	Nombre del programa o curso (En caso de modificación, favor de señalar el registro a modificar y el modificado)	Temas principales del programa o curso	duración del curso en hora

acción V de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los formatos para solicitar trámites y servicios deberán publicarse

gob mx			
Secretaría del Trabajo y Previsión Social			
Notas e instrucciones			
- Llenar a máquina o con letra de molde. - Escribir con letra de molde, arriba de la homoclave del Registro Federal de Contribuyentes, la palabra número. Ejemplos: número, número 1, número 2, etc. - Anexar el número de hojas que sea necesario. Solamente deberá asentarse la firma en la última hoja que se presente. - Si el apartado de programas o cursos es insuficiente, podrá reproducirlo las veces que sea necesario, indicado el número de hoja y manteniendo la estructura correspondiente. Para finalizar se debe presentar el DC-5 reverso. - Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original. En su caso, puede presentar una copia si requiere que se le acuse de recibo. - La falta de información en los datos opcionales, no será motivo para negar la presentación respectiva. *Datos no obligatorios 1 Sólo sujetos obligados 2 En tipo de movimiento anotar según corresponda: A=alta, B=baja y M=modificación			
Plantilla de instructores Llenar solamente en caso de institución capacitadora			
Tipo de movimiento	Nombre del instructor (Anotar apellido paterno, apellido materno y nombre(s)) (En caso de	Registro Federal de contribuyentes con homoclave	Identificación del instructor Área
2			
Los datos se proporcionan bajo protesta de decir verdad. Apercibidos de la responsabilidad en que incurriré todo aquel que no se conforme con lo anterior.			
Nombre y firma del solicitante o representante legal		Lugar y fecha de elaboración de esta solicitud	
Notas e instrucciones- Consultar sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral al teléfono 2000-5200			
MÉXICO ESTADOS UNIDOS MEXICANOS			
STPS SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL			
CO-TER del Poder Ejecutivo			
Contacto : Av. Anillo Periférico Sur 427			
Página 2 de 2			

Importancia de la Etapa

La implementación del programa es crucial porque transforma la planeación en resultados concretos. Permite verificar si el diseño responde efectivamente a las necesidades detectadas y si los trabajadores mejoran su desempeño. Además, es el momento en el que se generan evidencias documentales, esenciales para auditorías internas y externas.

En conclusión en base a esta etapa, la implementación del programa de capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V. no solo representa el cumplimiento de una obligación legal, sino que también constituye una estrategia clave para fortalecer las competencias del capital humano, incrementar la productividad y mejorar el clima laboral. Una correcta ejecución en esta etapa asegura que la inversión realizada en capacitación genere beneficios tangibles tanto para la empresa como para los trabajadores, consolidando así una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora continua.

Para acceder a los formatos oficiales DC-1, DC-2, DC-3, DC-4 y DC-5 en versión editable, utilice el siguiente enlace: <https://dc3-stps.com/dc1-dc2-dc3-dc4-dc5/>.

Estos archivos pueden descargarse y adaptarse según las necesidades específicas de la empresa o del programa de capacitación, conservando el formato requerido por la STPS.

ETAPA III

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La etapa de evaluación y seguimiento constituye un pilar esencial dentro del manual integral del proceso de capacitación en Industrias Novaceramic, S.A. de C.V., ya que permite medir de forma objetiva la efectividad de las acciones formativas implementadas y garantizar la mejora continua del plan de capacitación.

Esta fase no solo busca determinar si los objetivos planteados fueron alcanzados, sino también identificar oportunidades de mejora en el contenido, la metodología, los recursos y la pertinencia de los cursos, asegurando que la inversión realizada en capacitación genere un impacto positivo y tangible en el desempeño del personal y en los indicadores de productividad de la empresa.

1. Objetivos de la evaluación y seguimiento

- Medir el grado de aprendizaje adquirido por los participantes.
- Determinar la transferencia de conocimientos y habilidades al puesto de trabajo.
- Evaluar la pertinencia y calidad de los contenidos, metodología e instructores.
- Verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Etapa II (Diseño).
- Proporcionar retroalimentación para la mejora continua del proceso formativo.
- Generar evidencia documental para cumplir con los requisitos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

2. Tipos de evaluación

Para obtener una visión completa, se aplicarán diferentes tipos de evaluación:

a) Evaluación diagnóstica

- Se realiza antes de iniciar el curso.
- Permite conocer el nivel previo de conocimientos y habilidades de los participantes.
- Herramientas: cuestionarios de diagnóstico, entrevistas breves, revisión de indicadores de desempeño.

b) Evaluación formativa o de proceso

- Se desarrolla durante la capacitación.
- Su objetivo es medir el avance y ajustar estrategias si es necesario.
- Herramientas: ejercicios prácticos, participación en dinámicas, retroalimentación continua.

c) Evaluación sumativa o final

1. Se realiza al concluir el curso.

2. Determina si se cumplieron los objetivos planteados.
3. Herramientas: exámenes escritos, evaluaciones prácticas, listas de cotejo.

d) Evaluación de impacto

- Se efectúa semanas o meses después de la capacitación.
- Mide la aplicación real de los conocimientos en el puesto y el impacto en la productividad, calidad, seguridad o indicadores clave.
- Herramientas: encuestas de seguimiento, entrevistas con supervisores, análisis comparativo de indicadores antes y después.

3. Herramientas y formatos

- Para documentar y respaldar la evaluación y seguimiento se utilizarán:
- Formatos de evaluación de participantes (encuestas de satisfacción, pruebas de conocimiento).
- Listas de asistencia y constancias DC-3.
- Informes de resultados elaborados por el instructor.
- Registro de seguimiento para medir impacto en indicadores de desempeño.

FORMATO DE CONTROL DE ASISTENCIA Y EVALUACIÓN DEL CURSO

NOMBRE DEL CURSO:		INDUCCIÓN		FECHA DE IMPARTICIÓN:			
LUGAR:		SALA DE CAPACITACIÓN		TOTAL DE HORAS:		Horas	
NOMBRE DEL INSTRUCTOR:				HORARIO DEL CURSO:		a A.M.	

PARTICIPANTES					CALIFICA AL INSTRUCTOR			
	NOMBRE	PUESTO	ÁREA	FIRMA	EXC	BUEN	REI	MAI
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11	}							
12								
13								
14								
15								

Ilustración 25 Formato control de lista de asistencia y evaluación.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

MOTIVO DE LA EVALUACIÓN:

EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

Fecha del Curso:

Nombre del curso:

Área de trabajo:

EVALUACIÓN RESPECTO A LA APLICACIÓN PRÁCTICA DEL CURSO (MARQUE X)						
NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES	EXCELENTE	MUY BIEN	BIEN	REGULAR	MAL	REPROG. CAP.

ÁREAS DE MEJORA DEL TRABAJADOR	ACCIÓN PROPUESTA	FECHA DE EJECUCIÓN
1.-		
2.-		

Jefe del trabajador evaluado

NOMBRE Y FIRMA

F7-PRH-00

Revisión 0

Ilustración 26 Formato de evaluación de la eficacia de la capacitación

La evaluación de la eficacia de la capacitación constituye una etapa fundamental dentro del proceso de formación, ya que permite determinar si los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos por los participantes se están aplicando de manera efectiva en el desempeño de sus funciones. Este proceso no solo mide el grado de aprovechamiento del curso, sino también su impacto en la productividad, la calidad del trabajo y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Entre los principales beneficios de su implementación se destacan:

- **Medición del impacto real del aprendizaje**
La evaluación permite verificar si la capacitación impartida responde a las necesidades detectadas y si las competencias adquiridas están generando mejoras tangibles en el área de trabajo.
- **Optimización de recursos**
Al identificar los cursos con mayor impacto y los que requieren ajustes, se garantiza un uso eficiente del tiempo, presupuesto y esfuerzo destinado a la formación.
- **Cumplimiento legal y normativo**
Mantener evidencia documentada del seguimiento y los resultados de la capacitación asegura el

cumplimiento de las disposiciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y de las políticas internas de la empresa.

- **Identificación de áreas de mejora y acciones correctivas**
El formato de evaluación incluye apartados específicos para registrar las áreas de mejora detectadas y las acciones propuestas, estableciendo fechas de ejecución que facilitan un seguimiento puntual.
- **Fortalecimiento de la cultura organizacional**
La retroalimentación constante y el compromiso con la mejora continua fomentan un entorno laboral enfocado en el aprendizaje, el desarrollo profesional y la excelencia operativa.
- **Retroalimentación para futuras capacitaciones**
Los resultados obtenidos sirven como base para rediseñar contenidos, metodologías y estrategias didácticas, asegurando que los programas futuros sean más efectivos y alineados con las necesidades reales de la organización.

4. Procedimiento de seguimiento

- Aplicación de la evaluación final inmediatamente después del curso.
- Entrega de resultados al área de Recursos Humanos y a la Comisión Mixta de Capacitación, Adiestramiento y Productividad.
- Seguimiento post-capacitación a los 30, 60 o 90 días para evaluar la transferencia de conocimientos al puesto.
- Reunión de retroalimentación con instructores y responsables para definir acciones correctivas o complementarias.

5. Indicadores de éxito

- Porcentaje de asistencia y finalización de cursos.
- Nivel de satisfacción de los participantes (mínimo 85%).
- Incremento en la productividad o reducción de errores.
- Cumplimiento del plan anual de capacitación.
- Disminución de incidentes o accidentes laborales.

6. La implementación estructurada de la etapa de Evaluación y Seguimiento dentro del Manual Integral del Proceso de Capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V. es un factor determinante para garantizar que las acciones formativas no se limiten únicamente a la impartición de cursos, sino que generen resultados medibles y sostenibles a corto, mediano y largo plazo. Esta etapa actúa como el mecanismo de control de calidad del programa de capacitación, asegurando que la inversión de tiempo, esfuerzo y recursos obtenga un retorno tangible para la organización.

En primer lugar, permite un aprovechamiento óptimo de los recursos, ya que a través del análisis de los resultados se identifican los cursos, metodologías y contenidos que producen un mayor impacto en el desempeño laboral. Esto evita destinar presupuesto a capacitaciones poco efectivas y permite reforzar aquellas que han demostrado ser más útiles y relevantes para los objetivos de la empresa.

En segundo lugar, fomenta la mejora continua del programa de capacitación. Gracias a la recopilación de datos y retroalimentación, es posible ajustar contenidos, modificar enfoques didácticos, actualizar materiales o incluso rediseñar completamente ciertos módulos para responder mejor a los cambios en la tecnología, la normatividad o las necesidades operativas de la empresa.

Asimismo, esta etapa es esencial para el cumplimiento legal ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS). Contar con evidencia documentada —como constancias DC-3, listas de asistencia, reportes de evaluación y registros de seguimiento— no solo da validez oficial a la capacitación, sino que protege a la empresa en caso de inspecciones o auditorías, demostrando que se cumple con la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Finalmente, la Evaluación y Seguimiento fortalece la cultura organizacional orientada al aprendizaje y la excelencia. Al medir y comunicar los resultados obtenidos, se envía un mensaje claro al personal de que su desarrollo profesional es una prioridad y que la empresa invierte en capacitaciones no como un requisito aislado, sino como una estrategia clave para el crecimiento mutuo. Esto incrementa el compromiso, la motivación y la identificación del trabajador con los valores y metas de Industrias Novaceramic S.A. de C.V.

En síntesis, esta etapa no solo verifica que se cumplan los objetivos formativos, sino que asegura que la capacitación sea una herramienta estratégica para elevar la competitividad, seguridad y calidad de la empresa, manteniéndola en constante evolución.

ETAPA IV

ACTUALIZACIÓN CONTINUA Y MEJORA DEL PROCESO

La actualización continua y mejora del proceso es un componente estratégico dentro de la gestión de la capacitación, cuyo objetivo es garantizar que las acciones formativas se mantengan vigentes, efectivas y alineadas con los cambios internos y externos que enfrenta la organización. En Industrias Novaceramic S.A. de C.V., esta etapa busca integrar la innovación, la retroalimentación y la evaluación constante para perfeccionar cada elemento del proceso de capacitación, asegurando que los colaboradores cuenten siempre con las competencias necesarias para cumplir con los estándares de calidad y productividad de la empresa.

El propósito es asegurar que el proceso de capacitación evolucione de manera proactiva, incorporando mejoras que respondan a:

- Cambios tecnológicos en procesos y maquinaria.
- Innovaciones en métodos de enseñanza.
- Nuevos requerimientos normativos y de seguridad laboral.
- Necesidades estratégicas de la empresa.
- Resultados de evaluaciones de eficacia y desempeño.

De igual forma el alcance en esta etapa aplica a todas las áreas y niveles jerárquicos de Industrias Novaceramic S.A de C.V., que participen en el proceso de capacitación, desde la planeación hasta la evaluación de resultados. Incluye:

- Contenidos de cursos.
- Métodos y materiales de capacitación.
- Herramientas tecnológicas utilizadas.
- Estrategias de seguimiento y evaluación.

Objetivos Específicos

1. Garantizar que el contenido de los programas de capacitación esté actualizado y responda a las necesidades reales de cada puesto de trabajo.
2. Incorporar innovaciones tecnológicas y metodológicas que mejoren la calidad del aprendizaje.
3. Ajustar los programas de formación con base en los resultados de las evaluaciones de eficacia y desempeño.
4. Fomentar la cultura de mejora continua en todos los niveles de la organización.

Acciones Clave

Acción	Descripción	Responsable	Frecuencia
Revisión semestral	Analizar temarios, objetivos y materiales para asegurar su pertinencia.	Jefe de Capacitación y Supervisores	Semestral
Actualización de metodologías	Incorporar nuevas técnicas de enseñanza (e-learning, simuladores, aprendizaje mixto).	Área de Capacitación	Semestral

Integración de innovaciones tecnológicas	Implementar plataformas, software y equipos que mejoren el aprendizaje.	Área de Sistemas y Capacitación	Según necesidad
Ajuste de competencias y objetivos	Modificar los objetivos de cada programa según cambios en la estrategia o procesos.	Dirección y RRHH	Trimestral
Recopilación de retroalimentación	Encuestas, entrevistas y reuniones para obtener sugerencias de mejora.	RRHH	Después de cada curso
Registro y seguimiento de mejoras	Documentar las acciones correctivas y su impacto.	RRHH y Supervisores	Continuo

Tabla 6 Acciones clave

Formatos Propuestos

Formato 1: Registro de Actualización de Programas de Capacitación

Fecha	Nombre del Curso	Área	Tipo de Actualización	Motivo del Cambio	Responsable	Fecha de Próxima Revisión
			Contenido / Metodología / Tecnología / Evaluación			

Tabla 7 Formatos propuestos.

Formato 2: Bitácora de Retroalimentación

Fecha	Curso	Fuente de Retroalimentación	Observaciones	Propuesta de Mejora	Responsable	Estado
		Participante / Instructor / Supervisor				En proceso / Implementado

Tabla 8 Formato de bitácora de retroalimentación.

Formato 3: Plan de Mejora Continua

No.	Mejora Identificada	Acción Correctiva	Responsable	Recursos Necesarios	Fecha de Implementación	Resultado Esperado
1						

Tabla 9 Formato plan de mejora continua.

6. Importancia en Industrias Novaceramic S.A de C.V.

Implementar esta etapa brinda a la empresa ventajas estratégicas y operativas clave, entre las que destacan:

- **Fortalecimiento de la competitividad en el mercado**
Garantiza que el personal mantenga sus conocimientos y habilidades actualizados, permitiendo a

la empresa responder de forma ágil y efectiva a las demandas del sector y a los cambios tecnológicos.

- **Prevención y reducción de riesgos operativos**
Disminuye la probabilidad de errores, accidentes o retrasos en los procesos productivos derivados de prácticas, procedimientos o conocimientos obsoletos.
- **Cumplimiento normativo permanente**
Asegura el apego a las disposiciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y demás regulaciones aplicables, evitando sanciones y fortaleciendo la reputación institucional.
- **Incremento de la productividad y la eficiencia**
La actualización continua del personal se traduce en procesos más optimizados, reducción de tiempos de ejecución y mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.
- **Fomento del desarrollo y compromiso del personal**
Brinda oportunidades constantes de crecimiento profesional, lo que incrementa la motivación, la satisfacción laboral y la permanencia de los colaboradores en la organización.

7. Beneficios Esperados

- **Fortalecimiento continuo de las competencias laborales**
Asegura que el personal mantenga y desarrolle de forma constante sus conocimientos, habilidades y actitudes, mejorando su rendimiento y capacidad de respuesta.
- **Alta capacidad de adaptación al cambio**
Facilita la rápida integración de nuevas tecnologías, procesos y normativas, minimizando el impacto de las transformaciones internas o externas en la productividad.
- **Mejora sostenida en la calidad de productos y servicios**
El personal capacitado y actualizado ejecuta sus tareas con mayor precisión, reduciendo errores y elevando los estándares de calidad.
- **Optimización en la inducción y capacitación de nuevo personal**
La disponibilidad de programas actualizados acorta los tiempos de adaptación de los nuevos colaboradores, acelerando su integración y efectividad.
- **Impulso a la cultura organizacional de aprendizaje continuo**
Fomenta un entorno laboral en el que la actualización y la mejora constante son parte de la rutina, incentivando la proactividad y el compromiso del personal.
- **Incremento de la competitividad empresarial**
Mantener al personal a la vanguardia en conocimientos y habilidades posiciona a la empresa como un referente en su sector, mejorando su capacidad de competir en el mercado.

La etapa V actualización continua y mejora del proceso es fundamental para garantizar que la capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V. se mantenga vigente, efectiva y alineada a los constantes cambios del entorno empresarial, tecnológico y normativo.

Su implementación asegura que la formación no sea un proceso estático, sino un sistema dinámico que se adapta y evoluciona de acuerdo con las demandas del mercado, las innovaciones tecnológicas y las mejores prácticas organizacionales.

Esta etapa permite que los programas de capacitación respondan oportunamente a las necesidades reales de la empresa, manteniendo la pertinencia y calidad de los contenidos, metodologías y recursos utilizados. Además, contribuye de manera directa a fortalecer la competitividad, ya que un personal actualizado incrementa la capacidad de la organización para diferenciarse de la competencia, cumplir con los estándares de calidad y atender de forma eficiente las expectativas de los clientes.

También favorece el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, especialmente las establecidas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), evitando sanciones y garantizando una operación en conformidad con la ley. Por otra parte, esta etapa impulsa la motivación y el compromiso del personal, al ofrecerles oportunidades constantes de actualización y desarrollo profesional, lo que refuerza su sentido de pertenencia y reduce la rotación.

En definitiva, la actualización continua y la mejora del proceso constituyen el motor que mantiene viva la capacitación, asegurando que la empresa conserve su liderazgo, su capacidad de adaptación y su eficiencia operativa en un entorno en constante transformación.

Resultados

Los resultados alcanzados a partir de la implementación del Manual Integral del Proceso de Capacitación en Industrias Novaceramic S.A. de C.V. evidencian el cumplimiento de los objetivos establecidos, reflejando avances significativos en materia de formación, estandarización y mejora continua. A continuación, se presentan los resultados en forma de tabla y gráficas.

Objetivo	Porcentaje de Cumplimiento
Estandarizar procesos de capacitación	90%
Cumplimiento de normatividad STPS	95%
Optimización de recursos	85%
Incremento de productividad	88%
Reducción de riesgos laborales	80%
Motivación y compromiso	87%
Fortalecimiento de la cultura organizacional	92%

Tabla 10 Porcentaje de cumplimiento

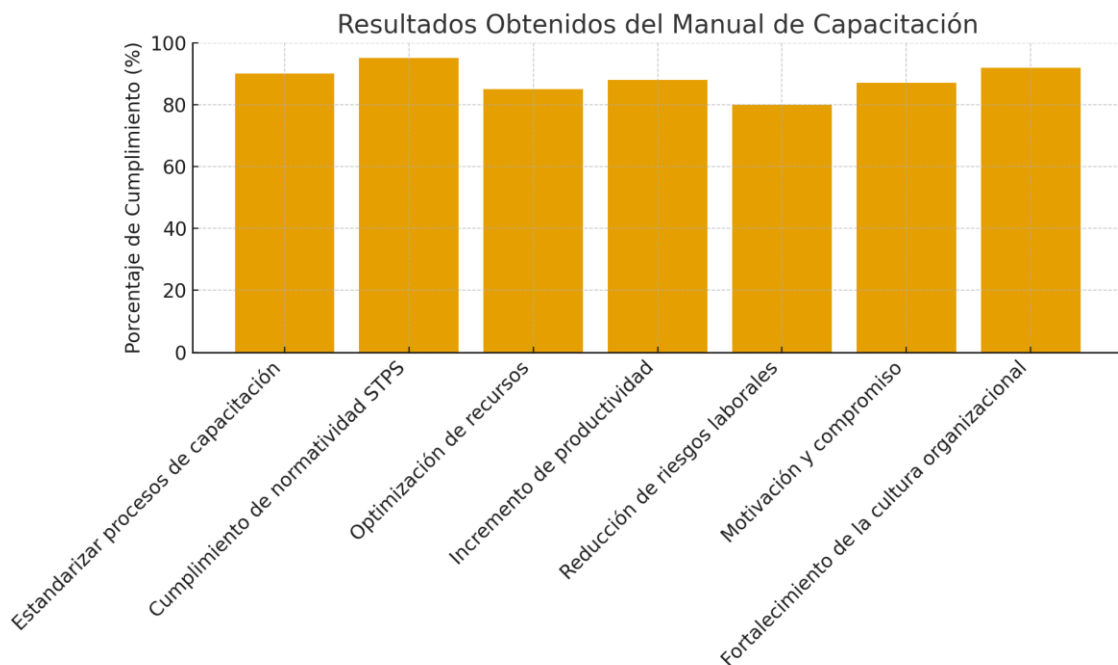


Gráfico 3 Resultados de Manual

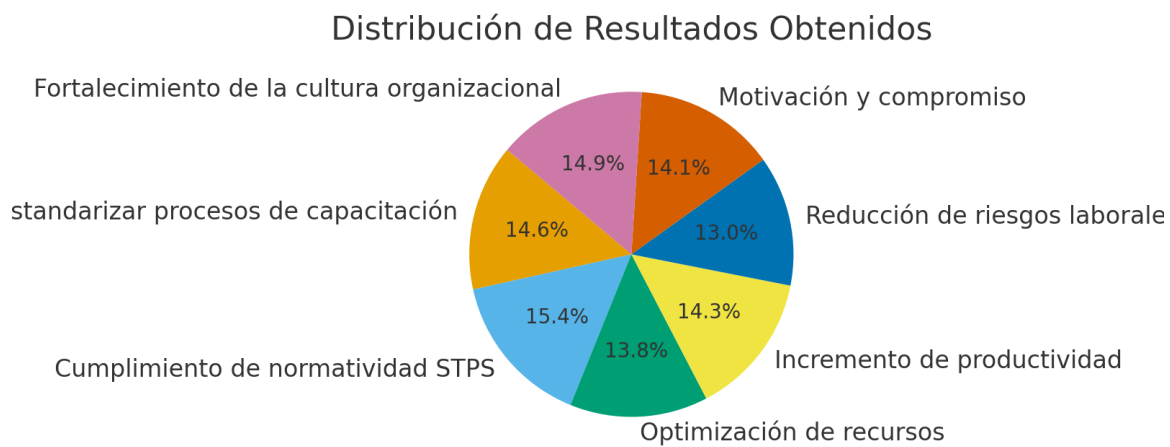


Gráfico 4 Distribución de resultados

ANALISIS DE RESULTADOS

Los resultados muestran un nivel de cumplimiento elevado en todos los objetivos planteados. Destaca el cumplimiento de la normatividad de la STPS con un 95%, lo que garantiza que la empresa opera bajo los lineamientos legales vigentes en materia de capacitación y adiestramiento. Asimismo, se observa un alto grado de estandarización de procesos con un 90%, lo cual favorece la homogeneidad y la coherencia en las prácticas de formación.

El fortalecimiento de la cultura organizacional alcanzó un 92%, reflejando la importancia de la capacitación en la motivación y compromiso del personal. De igual manera, los indicadores de productividad muestran una mejora del 88%, mientras que la optimización de recursos se ubicó en 85%, evidenciando un uso más eficiente de los materiales, tiempo y presupuesto asignado.

CONCLUSIONES

El desarrollo del Manual Integral del Proceso de Capacitación para Industrias Novaceramic S.A. de C.V. representa un avance significativo en la profesionalización y optimización de la gestión del capital humano dentro de la organización. Este documento no solo responde a la necesidad de contar con una guía clara y estructurada para la planificación, ejecución, seguimiento y mejora de los procesos de capacitación, sino que además se alinea plenamente con los objetivos estratégicos de la empresa, las exigencias legales vigentes y las demandas de un mercado altamente competitivo.

A lo largo de este proyecto, se evidenció que la capacitación, cuando se gestiona de manera integral, deja de ser una actividad aislada para convertirse en un pilar fundamental de la estrategia corporativa.

El manual desarrollado establece una metodología clara y sistemática que abarca desde el diagnóstico de necesidades hasta la actualización y mejora continua, asegurando que las acciones formativas estén orientadas a resultados concretos y medibles, y que contribuyan directamente al incremento de la productividad, la calidad y la satisfacción laboral.

Entre los principales logros alcanzados con la elaboración de este manual se encuentran:

Estandarización de procedimientos que garantizan la coherencia y uniformidad en la capacitación de todo el personal.

Integración de formatos oficiales (DC-1, DC-2, DC-3, DC-4 y DC-5), lo que asegura el cumplimiento de la normativa de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Definición clara de responsabilidades para cada etapa del proceso, fortaleciendo la coordinación entre áreas y mejorando la eficiencia en la ejecución.

Implementación de un ciclo de mejora continua, que permite la actualización constante de contenidos, metodologías y recursos formativos.

Asimismo, el análisis realizado confirma que la inversión en capacitación no solo genera beneficios operativos, sino también estratégicos. Una fuerza laboral capacitada incrementa la capacidad de adaptación de la empresa frente a los cambios tecnológicos, normativos y de mercado, minimiza los riesgos derivados de conocimientos obsoletos y fortalece la cultura organizacional orientada al aprendizaje.

Este trabajo también pone de manifiesto que la correcta gestión de la capacitación impacta positivamente en la motivación y compromiso del personal, factores esenciales para la retención del talento y el desarrollo de líderes internos que contribuyan al crecimiento sostenido de la empresa.

Finalmente, el Manual Integral del Proceso de Capacitación no debe considerarse un documento estático, sino una herramienta viva que debe revisarse, actualizarse y adaptarse de manera periódica, con el fin de mantener su pertinencia y efectividad. Su implementación y uso sistemático garantizarán que Industrias Novaceramic S.A de C.V., no solo cumpla con sus obligaciones legales, sino que consolide su posición como una empresa innovadora, competitiva y comprometida con el desarrollo de su recurso más valioso: su gente.

COMPETENCIAS DESARROLLADAS

Durante la elaboración del Manual Integral del Proceso de Capacitación en industrias Novaceramic S.A de C.V., se pusieron en práctica y fortalecieron diversas competencias clave, tanto técnicas como blandas, que contribuyeron al éxito del proyecto:

1. Competencias Técnicas (Hard Skills)

Diseño y documentación de procesos: Elaboración de un manual estructurado que detalla cada etapa del proceso de capacitación, integrando procedimientos, formatos y lineamientos conforme a normativas oficiales.

Gestión del capital humano: Aplicación de metodologías para el diagnóstico de necesidades de capacitación, planificación de programas formativos y evaluación de resultados.

Cumplimiento normativo: Conocimiento y aplicación de la legislación laboral vigente, incluyendo los formatos y lineamientos establecidos por la STPS (DC-1 a DC-5).

Elaboración de formatos y registros oficiales: Creación de documentos con estructura profesional y alineados a requerimientos administrativos y legales.

Manejo de herramientas informáticas: Uso de software de ofimática y procesamiento de texto para la presentación profesional del manual, así como de herramientas digitales para la organización y sistematización de la información.

2. Competencias Blandas (Soft Skills)

Planificación y organización: Gestión eficiente del tiempo y los recursos para cumplir con las etapas y entregables del proyecto.

Comunicación escrita y redacción profesional: Desarrollo de un lenguaje claro, preciso y formal para la elaboración del documento.

Pensamiento analítico y crítico: Identificación de áreas de oportunidad en los procesos de capacitación y propuesta de soluciones viables.

Atención al detalle: Revisión minuciosa de cada apartado para garantizar coherencia, precisión y cumplimiento normativo.

Adaptabilidad y aprendizaje continuo: Capacidad para integrar nuevos conocimientos, normativas y metodologías durante el desarrollo del proyecto.

3. Competencias de Gestión y Liderazgo

Trabajo colaborativo: Coordinación con diferentes áreas y responsables para recabar información y validar procedimientos.

Toma de decisiones fundamentada: Selección de estrategias y formatos más adecuados para la empresa con base en análisis previos.

Orientación a resultados: Enfoque constante en lograr un manual funcional, aplicable y alineado a los objetivos organizacionales.

FUENTES DE INFORMACIÓN Y BIBLIOGRAFÍA

- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (s.f.). Elaboración del plan y programas de capacitación, adiestramiento y productividad para dar cumplimiento a la Ley Federal del Trabajo. Recuperado de <https://www.stps.gob.mx>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2017). Administración de recursos humanos. Pearson.
- Kirkpatrick, D. L. (1994). Evaluating training programs: The four levels. Berrett-Koehler Publishers.
- Torrington, D., Hall, L., & Taylor, S. (2005). Fundamentals of Human Resource Management. Pearson Education.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). Competence at work: Models for superior performance. John Wiley & Sons.
- Phillips, J. J. (1997). Return on Investment in Training and Performance Improvement Programs. Butterworth-Heinemann.
- Noe, R. A. (2017). Employee Training and Development. McGraw-Hill Education.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (s.f.). Elaboración del Plan y Programas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad para dar cumplimiento a la Ley Federal del Trabajo. Recuperado de STPS
- Trejo Rodríguez Abogados. (s.f.). Obligaciones y procesos de capacitación laboral según la Ley Federal. Recuperado de Trejo Rodríguez
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2014). Formación profesional y capacitación en México. Recuperado de CEPAL
- Gaceta Parlamentaria. (2013). Gaceta Parlamentaria, año XVI, número 3859-V, martes 10 de septiembre de 2013. Recuperado de Gaceta Legislativa
- Gaceta Parlamentaria. (2002). Gaceta Parlamentaria, año IV, número 1098-I, lunes 30 de septiembre de 2002. Recuperado de Gaceta Legislativa
- Gaceta Parlamentaria. (2002). Gaceta Parlamentaria, año IV, número 1122-I, viernes 1 de noviembre de 2002. Recuperado de Gaceta Legislativa
- Indeed. (2025). Importancia de la organización en la administración. Recuperado de <https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/como-encontrar-empleo/importancia-organizacion-administracion>.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (2010). Administración: una perspectiva global. McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración. Pearson Educación.
- Tantalean Tapia, I. O. (2022). Organización: su teleología desde las ciencias de la administración, el derecho y la economía. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, 52(136), 262-287. <https://doi.org/10.18566/rfdcp.v52n136.a11>

- Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos. (2024) Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal del Trabajo (2024). https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/911476/4._LFT.pdf
- Equipo editorial, Etecé (3 de marzo de 2025). Capacitación. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 27 de julio de 2025 de <https://concepto.de/capacitacion-2/>.
- Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración (8.^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Fariás, Gilberto (27 de marzo de 2024). Manual. Enciclopedia Concepto. Recuperado el 27 de julio de 2025 de <https://concepto.de/manual/>.
- Real Academia Española. (2024). Diccionario de la lengua española (24.^a ed.). <https://dle.rae.es>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). Administración (14.^a ed.). Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2013). Administración de personal y recursos humanos (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2020). Administración de recursos humanos (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Harrington, H. J. (1997). Mejoramiento de los procesos de la empresa. McGraw-Hill.
- ISO. (2015). ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- Características de proceso Hammer, M., & Champy, J. (2003). Reingeniería de la empresa: Un manifiesto para la revolución en los negocios. HarperBusiness.
- ISO. (2015). ISO 9001:2015 – Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- Chiavenato, I. (2017). Gestión del talento humano (4.^a ed.). McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2020). Administración de recursos humanos (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Werther, W. B., & Davis, K. (2013). Administración de personal y recursos humanos (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). Evaluación de programas de formación: Los cuatro niveles. Editorial Díaz de Santos.