



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

## ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

"LA APERTURA DE UN ESPACIO DE INTERVEN-  
CION PROFESIONAL DEL TRABAJADOR SOCIAL  
EN EL AREA EMPRESARIAL, DENTRO DEL CENTRO  
DE CAPACITACION TURISMO DOMEQO"

T E S I S

Que para obtener el Título de  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

p r e s e n t a n

CECILIA ESTRADA BERNAL  
MARIA CONCEPCION GARCIA CONTRERAS



ESCUELA NACIONAL  
DE TRABAJO SOCIAL

México, D. F.

TESIS Y EXAMENES  
PROFESIONALES 1993

HECHO CON  
PAPEL DE ORIGEN



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

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

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

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

## INDICE

	Página
<b>CAPITULO PRIMERO</b>	
<b>EL TRABAJADOR SOCIAL EMPRESARIAL</b>	<b>1</b>
1.1 Campos laborales de Trabajo Social	2
1.2 Antecedentes de la participación de Trabajo Social en el área empresarial	9
1.3 La Intervención específica del Trabajador Social en el área empresarial	13
Citas bibliográficas	18
<b>CAPITULO SEGUNDO</b>	
<b>LA EMPRESA CASA PEDRO DOMEcq MEXICO</b>	<b>19</b>
2.1 Antecedentes y objetivos de la Casa Pedro Domecq México	20
2.2 Políticas de la Casa Pedro Domecq México	23
2.3 Factores que propician la creación del Centro de Capacitación y Formación Turismo Domecq	27
<b>CAPITULO TERCERO</b>	
<b>DIAGNOSTICO DEL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEcq</b>	<b>31</b>
3.1 Integración y funciones de las áreas que conforman el Centro de Capacitación Turismo Domecq	32
3.2 Vinculación con los sectores público y privado	37
3.3 Detección de la problemática del Centro	44
Citas bibliográficas	50

**CAPITULO CUARTO****LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL CENTRO DE  
CAPACITACION TURISMO DOMECCQ**

		60
4.1	El Trabajador Social en el Centro de Capacitación Turismo Domeccq	61
4.2	Ejecución de los instrumentos	64
	ANEXO 1	67
	ANEXO 2	68
	ANEXO 3	69
	ANEXO 4	73
4.3	Procesamiento y resultados de la información	78
	Cuadro 1	94
	Cuadro 2	97
	Cuadro 3	100

**CAPITULO QUINTO****APORTACIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL AL CENTRO DE  
CAPACITACION TURISMO DOMECCQ**

		104
5.1	Presentación de propuestas al Centro de Capacitación Turismo Domeccq	105
5.2	Aplicaciones de Cómputo como herramienta de Trabajo Social	118
5.3	Creación de un espacio de intervención profesional del Trabajador Social en esta empresa	121

**GLOSARIO**

130

**BIBLIOGRAFIA GENERAL**

141

# **CAPITULO PRIMERO**

## **EL TRABAJO SOCIAL EMPRESARIAL**

- 1.1 Campos laborales de Trabajo Social.**
- 1.2 Antecedentes de la participación de Trabajo Social en el área empresarial.**
- 1.3 La intervención específica del Trabajador Social en el área empresarial.**

### **Citas bibliográficas**

## **1.1 Los Campos Laborales de Trabajo Social**

Durante el desarrollo de la producción y reproducción de la vida social, se presentan obstáculos o problemas sociales que se derivan de las contradicciones estructurales que definen a cada sistema social. En la resolución de estos problemas, cada sociedad genera el desarrollo de su tecnología, ciencia, diversas instancias políticas, sociales y culturales tales como, sindicatos, institutos, hospitales, legislaciones, escuelas, asilos, etcétera, con lo que se constituyen los campos de la práctica profesional. Esta dinámica se caracteriza por la demanda de determinadas prácticas profesionales para la satisfacción de necesidades en la producción y reproducción social.

La profesión de Trabajo Social como tal, se inicia dada la necesidad de capacitar a personal especializado para la atención a nivel operativo, de los requerimientos de la población demandante de satisfactores sociales, económicos, habitación, salud, asistencia, desempleo, inseguridad industrial, educación, etcétera.

La manera de satisfacer estos factores, ha determinado y conformado paulatinamente los procedimientos a través de los cuales actúa Trabajo Social, mismos que se dan como un conjunto de actividades y técnicas de detección, investigación, diagnóstico, planificación, tratamiento, así como de organización y administración de servicios, mismos que se han obtenido con estrategias teórico-metodológicas, que se designan como Trabajo Social de Casos, Trabajo Social de Grupos y de Organización y Desarrollo de Comunidad.

Estas estrategias se han diversificado para dar paso a la tipificación de las problemáticas sociales y estructurar las áreas de intervención específicas o particulares, como son: jurídicas, asistenciales, médicas, psiquiátrica, recreativas, escolares, laborales, etcétera.

A partir de la tipificación antes mencionada, el Trabajador Social inicia una etapa

importante con su participación en equipos multidisciplinarios, a fin de intervenir en la elaboración y desarrollo de programas y proyectos para con ello, optimizar los recursos disponibles de las instancias laborales en donde desarrolla su práctica profesional.

En la actualidad para el Trabajador Social, se distinguen dos ámbitos laborales por y para quién trabaja; el gubernamental o público y el privado o empresarial.

Las instancias gubernamentales o públicas, se encuentran inmersas y distribuidas de acuerdo a la estructura del Estado Mexicano, que constitucionalmente está clasificado en tres poderes:

- Poder Ejecutivo.
- Poder Legislativo.
- Poder Judicial.

Los tres poderes de la Unión comparten el encargo de ser depositarios de la soberanía nacional en sus respectivos ámbitos del quehacer público, mismo que ha representado para el Trabajador Social el primordial campo de acción profesional, tanto para el nivel Técnico como el de Licenciatura.

El Poder Ejecutivo, por su amplitud a nivel nacional, estatal, regional y municipal y por su diversidad para atender a la población demandante de la seguridad pública, la educación, la salud, la asistencia social, la alimentación, la vivienda, la disponibilidad de servicios básicos, el acceso y promoción de la cultura, el deporte y el esparcimiento, ha sido la imagen tradicional para este profesional de las Ciencias Sociales, en donde se da la mayor captación de personal y el principal terreno donde desarrolla sus actividades a través de programas y proyectos encaminados a satisfacer la función primordial de las instancias del Estado, que es el de proporcionar bienestar y seguridad social.

Actualmente este ámbito está conformado por las Secretarías de Estado, los

Gobiernos Estatales y Municipales cuyas funciones concretas les son conferidas de acuerdo a las problemáticas y necesidades a atender, por lo que ha implementado instrumentos y herramientas para establecer objetivos precisos, estrategias y metas a fin de precisar las orientaciones a las que deben sujetarse los programas de la Administración Pública Federal y de esta forma cumplir con sus funciones de manera eficiente y oportuna.

El Poder Legislativo, es el encargado de la aprobación de leyes, la vigilancia y control para que las acciones del Ejecutivo se realicen conforme a la ley vigente.

Está integrado por las Cámaras de Diputados y de Senadores, en este ámbito la participación del Trabajador Social se ha limitado a las funciones de auxiliar en la gestoría entre las diputaciones, senadurías y las autoridades del ejecutivo, a fin de proporcionar a la población que acude en busca de apoyo, las alternativas de solución a las problemáticas sociales diversas que presentan.

La función esencial del Poder Judicial es dar plena vigencia al Estado de Derecho que nos rige, así como constituye el elemento de equilibrio entre los Poderes; y su estricta autonomía en la práctica, es indispensable para el cumplimiento de sus propósitos. Este poder está representado por la Procuraduría General de Justicia de la República y las Estatales.

Las instancias correspondientes a este poder, comienzan con las autoridades encargadas de vigilar y aplicar el orden a través de los cuerpos de seguridad; en segundo término, se encuentran los juzgados que conforman el Tribunal Superior de Justicia divididos en: penales, civiles (familiares, de arrendamiento, administrativos, etc.), agrarios y laborales.

En este campo, el desempeño del Trabajador Social es vasto y por tanto, requerirá conocer las legislaciones y la normatividad vigente en cada uno de los niveles de atención en esta área y de las diferentes instancias en donde desarrolle sus



actividades y funciones. En el campo penal, es necesario distinguir entre las agencias del Ministerio Público y los Juzgados del Tribunal Superior, de los Centros de Rehabilitación Social, ya que estos últimos se encuentran dependientes del Poder Ejecutivo correspondiente en cada entidad federativa del país, en cuanto a su organización y atención. En ellos la atención a la población será acorde con las políticas y estrategias que se dicten, a fin de proporcionar una verdadera rehabilitación social.

Las acciones del Trabajador Social en estos ámbitos, son definidas de acuerdo a los lineamientos y políticas marcadas por cada una de las instancias o dependencias en que se labore, pues la población susceptible de atención se ubica desde la infancia hasta la tercera edad; dicho lo anterior se puede afirmar que no se desempeñan las mismas actividades en un centro de rehabilitación social a las que se desarrollan en un centro hospitalario o asistencial. Sin embargo en cada una de estas áreas, el Trabajador Social planea, promueve, desarrolla, administra y supervisa soluciones a situaciones concretas de acuerdo a los objetivos, metas y recursos disponibles de cada institución o dependencia.

El ámbito privado o empresarial está conformado por todas aquellas instancias de índole particular, cuyas funciones y acciones concretas están destinadas a la producción de bienes o al servicio.

Para proporcionar un panorama general de este ámbito, se inicia con la definición de empresa. Cabe señalar que las definiciones existentes varían de acuerdo al punto de vista a estudiar a la empresa, pero para los objetivos de la presente investigación, la definición más adecuada es la siguiente:

**EMPRESA.**- "Es la organización de una actividad económica que se dirige a la producción o al intercambio de bienes o de servicios para el mercado". <sup>1</sup>

Una de las finalidades de crear una empresa es atender la satisfacción de las

necesidades económicas del hombre.

A continuación se da la clasificación general de las empresas, y éstas son consideradas como: industriales, comerciales, financieras, y de servicios.

**INDUSTRIALES.**- tienen por objeto la explotación de los recursos naturales, como minas, agricultura, ganadería, aguas, montes y demás materias producidas por la naturaleza, comprendiendo igualmente su transformación y adaptación para llenar las necesidades o deseos colectivos o individuales. <sup>2</sup>

Por su naturaleza, pueden dividirse en dos ramas: las empresas extractivas y las empresas de transformación o manufactureras.

Las empresas industriales extractivas limitan su actividad a la obtención de los recursos que la naturaleza propociona en su estado bruto; es decir, a la extracción de los metales, petróleo, piedras preciosas, carbón y demás productos del subsuelo; a la explotación de las maderas, pastos, frutas y ganados que la naturaleza produce en la superficie terrestre, la pesca y la explotación de las riquezas marinas. La mayoría de los productos en bruto o naturales pasan forzosamente por la etapa de la manufactura, antes de que los productos puedan ser comercializados y consumidos.

**COMERCIALES.**- tiene como principal objeto el intercambio o distribución de los productos explotados o manufacturados por las empresas industriales, y la comprenden los transportes, los comercios propiamente dichos, el anuncio, y todas aquellas actividades que tiene por objeto poner a los productos industriales en condiciones de ser consumidos o adquiridos bien por grupos, colectividades o individuos. <sup>3</sup>

Dentro de éstas, pueden haber desde organizaciones mercantiles de gran importancia, hasta simples negociaciones personales que son extraordinariamente variadas, numerosas y diferentes en sus múltiples actividades y detalles.

**FINANCIERAS.**- proporcionan tanto a las empresas industriales como a las comerciales los elementos financieros necesarios para su explotación, desarrollo y crecimiento y están representadas principalmente por instituciones bancarias, las organizaciones de crédito y cambios, las compañías de inversiones y fiduciarias, los corredores bancarios, las empresas de seguros, Bolsa de Valores, mismas que por su complejidad para su ejercicio se requieren de amplios conocimientos en determinadas ciencias especiales, como la economía, las matemáticas, la estadística y la contabilidad y por su dificultad técnica se requieren estudios amplios y especializados. <sup>4</sup>

**SERVICIOS.**- son aquellas en que el trabajo o servicio es la actividad principal, y que su utilidad está fijada por la calidad y la técnica de trabajo o servicio prestado y recibido. Los servicios pueden ser brindados por un profesional o por organizaciones, entendiéndose por éstas últimas como empresas de pequeña, mediana o grandes dimensiones. <sup>5</sup>

Las nuevas tendencias de la administración requieren de un conocimiento más profundo del ambiente en que viven los trabajadores, el ofrecer estímulos a éstos para que se alcance una mayor productividad o se brinde un mejor servicio sin menoscabo de sus legítimos derechos, es ésta una de las participaciones concretas y posibles del Trabajador Social en este ámbito. Con estas y otras actividades a través de equipos multidisciplinarios, como son la elaboración de programas y proyectos encaminados al bienestar de la población trabajadora, es que Trabajo Social se encuentra ya inmerso en este sector.

La participación más activa del Trabajador Social en este ámbito, es a través de un programa generalizado en las empresas independientemente del ramo o giro que tengan, y este consiste en la planeación, organización, desarrollo, supervisión y

evaluación de los procesos de adiestramiento y capacitación, mismos que van dirigidos al personal de las empresas, incluyendo en muchas ocasiones a los directivos y ejecutivos de las mismas.

Cabe señalar que la participación del Trabajador Social en este campo de la iniciativa privada, se ha dado en las grandes empresas, como por ejemplo, Nacional Financiera, S.A. (NAFINSA) y Bayer de México, S.A. entre otras.

Las acciones desempeñadas en estas empresas varían, ya que depende del giro o rama y de las políticas de cada una. A saber que en Nacional Financiera, una de las actividades específicas, es efectuar investigaciones a fin de autorizar el otorgamiento de créditos hipotecarios a los empleados que lo soliciten y tengan derecho a esta prestación. En Bayer de México, el Trabajador Social desarrolla funciones más amplias, mismas que implican la programación y desarrollo de actividades educativas, recreativas, deportivas y de esparcimiento dirigidas a los trabajadores y empleados de la empresa, incluyendo al personal de alto nivel.

## **1.2 Antecedentes de la Participación de Trabajo Social en el Área Empresarial.**

A partir de las relaciones entre el capital y el trabajo, el ámbito privado o empresarial ha sido objeto de innumerables estudios, en donde se abarcan perspectivas filosóficas, condiciones sociales, económicas, de higiene y salud de los trabajadores, psicológicas, administrativas, organizativas, políticas, de liderazgo, de comunicación, etcétera; estos estudios le han proporcionado un determinante y vasto campo de desarrollo, para asimismo, contribuir de manera recíproca al impulso industrial o empresarial con la implementación de técnicas aplicadas al comportamiento humano, a fin de lograr optimizar la producción o servicio.

Las actividades principales del Trabajador Social en el campo industrial o empresarial fue posterior a la Revolución Industrial en Inglaterra, donde su intervención era entre otras de manipulación a través de una actitud paternalista hacia los individuos, para dar atención a las problemáticas sociales como la promiscuidad, la desnutrición, mismas que causaban enfermedades de carácter social. De esta manera el Trabajador Social se desempeñaba como el asistente del médico. De la misma manera, en el área jurídica se desenvolvía como el intérprete y facilitador ante el público de la legislación imperante a través de una función de contralor directo en los hogares de los beneficiarios.

Posteriormente la intervención de Trabajo Social en éste ámbito, se da paulatinamente de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la población; las cuales son de índole social, tales como, hacinamiento, promiscuidad, vivienda, salud; de índole económico, miseria, supra-explotación, desempleo, subempleo, mala remuneración, trabajo de mujeres y niños, jornadas excesivas, bajos salarios, inseguridad industrial. Evidentemente todos estos factores tienen una

interdependencia dinámica.

El surgimiento de Trabajo Social puede considerarse como un instrumento para orientar, conducir e intervenir en el conjunto de problemas colectivos que surgen necesariamente al profundizarse las diferencias entre las clases sociales en el capitalismo, mismas que emanaron del interior de las empresas, dando como resultado a nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales, por lo que el empresario requería de un profesional calificado que administrara eficazmente los recursos de los que disponía para "atenuar" la problemática generada.

Al determinarse que en el origen del desarrollo de las relaciones laborales existen condiciones en donde participan por un lado, una mínima parte de la población formada por grupos de empresarios, y por otro, la mayoría de la población integrada por los trabajadores, se motiva la integración de un profesional que mediante las contradicciones generadas por la desigualdad social, su actividad se vincule estrechamente a este proceso, ya que "... las presiones de la empresa y de los obreros sobre la Trabajadora Social, tiene diferente connotación, a pesar de ser coincidentes: a la empresa le interesa que la productividad no decline, mientras que el trabajador reivindica ante aquella -vía Trabajadora Social- condiciones más fáciles de trabajo".<sup>6</sup>

Los primeros Trabajadores Sociales, durante la primera parte del presente siglo, apoyados por los mismos industriales o empresarios -mismos que estaban organizados en asociaciones filantrópicas-, realizan investigaciones sociales sobre las condiciones laborales de los obreros y las causas de la pobreza y como resultado de estas investigaciones, la legislación de bienestar social mejoró notablemente e inclusive se dieron algunas reformas del derecho del trabajo.

El impacto que tuvo la estructura socio-económica durante la crisis de 1929 en

Estados Unidos y las dos guerras mundiales, repercutió primordialmente en la clase trabajadora, manifestándose un alto porcentaje de desempleo, subempleo e indigentes que requerían de atención inmediata.

Esta problemática, orilla nuevamente a los grupos empresariales y al Estado requerir de medidas institucionales a fin de dar respuesta a esta nueva expresión social.

En México, el Trabajo Social Técnico tiene auge importante en la época del cardenismo, sus funciones están estrechamente ligadas a las "misiones culturales", una de sus acciones era elevar la capacitación y adiestramiento para el trabajo. A partir de los años cuarenta, en México se dan los procesos de la industrialización pero no existen antecedentes de participación de este profesional en el área, ya que su labor en esa época se enfocaba al asistencialismo.

Sin embargo, no es hasta la década de los años sesenta, que se tienen testimonios de la intervención del Trabajador Social en el ámbito privado, concretamente en dos industrias de transformación, como lo son la Cervecería Modelo, S.A. y Cementos Cruz Azul de México, en donde sus actividades concretas consistían en proporcionar a los directivos del área de personal, apoyo a las actividades y acciones de atención administrativa y social a la población de la empresa.

En la Actualidad, se advierte su adhesión principalmente en diversas empresas de la transformación como son: Pedro Domecq México, Mabe, S.A., Industrias Vidrieras (Los Reyes y Vidrio Plano), Conдумex, etcétera. Así también su inclusión se ha dado en otro tipo de empresas como son las bancarias o financieras, como Multibanco Comermex, S. A., Nacional Financiera, S.A., Banco Nacional de México, etcétera; y por último, dentro de las empresas o industrias diversas están, los laboratorios farmacéuticos como Bayer de México, S.A. de C.V.

Ante las crisis económicas más difíciles por las que ha atravesado el país en las últimas dos décadas, se encuentra la más severa contracción de la actividad productiva en las empresas e Industrias, éstas se han visto en la imperiosa necesidad de disminuir el presupuesto dirigido a humanizar las relaciones laborales, realizando los ajustes indispensables con el recorte de personal, tales han sido los casos de las empresas como Mabe, S.A., Condumex y Cervecería Modelo, S.A., en donde por sus elevados costos de producción, originado por las alzas de materias primas y la problemática derivada por huelgas, han tenido que recurrir a la mencionada situación.

Sin embargo, consideramos que en la medida que el país recupere gradualmente su crecimiento económico, será requerimiento primordial el atender las necesidades de índole social de la clase trabajadora, a través de equipos multidisciplinarios. Trabajo Social ante las presentes perspectivas, requerirá desarrollar nuevas formas de intervención profesional.



### **1.3 La intervención específica del Trabajador Social en el área empresarial.**

Actualmente la acción del Trabajador Social en el ámbito empresarial se encuentra en condiciones de desarrollo, ya que los objetivos, las funciones y las actividades específicas que persigue en este ámbito se dirigen primordialmente a la humanización de las relaciones de trabajo, a equilibrar las relaciones obrero-patronales y colaborar en la solución de los problemas individuales, familiares y de grupo que afectan a los trabajadores, y para la atención de estas problemáticas en cada empresa, independientemente de su giro o rama, se delimitan políticas y lineamientos, que de acuerdo a ello, el Trabajador Social conforme a su ubicación dentro de la empresa -que generalmente es en las áreas de recursos humanos y de relaciones industriales-, procederá a desarrollar los proyectos y programas encaminados a lograr el mejoramiento de las condiciones de trabajo, elevando los niveles de bienestar de la población que conforma la empresa. Cabe mencionar que la relación entre las ciencias sociales y el Trabajo Social, estriba en que éste último hace una síntesis de las ciencias sociales, gracias a la práctica directa que desarrolla, por ello, el Trabajador Social con su formación profesional tiene elementos básicos para interrelacionarse con mayor facilidad con el personal.<sup>7</sup>

Para lograr lo antes mencionado el Trabajador Social, necesariamente requerirá de tener conocimientos diversos para atender las problemáticas particulares de este ámbito, como son los relacionados con los derechos y las obligaciones tanto de trabajadores como de empresarios, a través del conocimiento de las legislaciones y las políticas del Estado en materia laboral, así como de las instancias o dependencias que las operan y regulan; Instruirse respecto al desarrollo de las organizaciones en cuanto a su productividad o al servicio que brindan, de sus procesos administrativos y de su estructura organizacional; de conocer y contactar

las instancias que apoyen su labor de atención de casos y de grupos de los trabajadores y sus familias, etcétera.

Ante la diversidad de aplicaciones que se pueden realizar respecto a su intervención en este ámbito, el Trabajador Social Empresarial, requiere de desempeñar funciones particulares, de entre éstas las más importantes se encuentran: la investigación, la administración, el reclutamiento y selección, la capacitación y el adiestramiento del personal, la seguridad e higiene, las relaciones públicas, la educación, las prestaciones diversas, la coordinación, la asesoría, la divulgación, la sistematización, etcétera.

Sin embargo para llevar a cabo cada una de las funciones específicas, el Trabajador Social requiere de desarrollar actividades concretas, involucrando en algunas de ellas, aspectos importantes de interrelación grupal con diversas áreas de la empresa y en otras efectuar acciones que le son inherentes para aplicar a su trabajo individual. A continuación se detallan algunas de las funciones que realiza.

La elaboración de investigaciones donde se busque el bienestar para los trabajadores, sin disminuir de los intereses de la empresa.

"Las actividades administrativas en la empresa que el Trabajador Social puede realizar en este sector, es lo relacionado a la gestión de recursos sociales; se pueden mencionar la integración de trabajadores desplazados, la creación de servicios sociolaborales, organización de actividades de tiempo libre, programación de otras actividades de naturaleza social, como comedores, gestión de becas para los trabajadores o hijos de estos, asistencia social, educación familiar, guarderías, capacitación y problemas de vivienda entre otras".<sup>6</sup>

Uno de los puntos esenciales de su intervención dentro del ámbito empresarial, se encuentra lo relacionado a los programas y proyectos sobre la capacitación y

adiestramiento, ya que en esta función, se encuentran coyunturas de solución a los rezagos de educación y formación generalizadas en la clase trabajadora, para proporcionarle el mejoramiento en el desempeño de su trabajo, a través del uso de recursos que contribuyan a mejorar la calidad de los productos que elabora.

De acuerdo a la normatividad planteada en la Ley Federal del Trabajo, la seguridad e higiene es un tema de obligatoriedad para todos y cada uno de los miembros de una empresa, cualquiera que sea su naturaleza, por lo que el área de Trabajo Social deberá contribuir para que esta reglamentación sea observada por la comunidad. En este aspecto la participación del Trabajador Social se manejará de manera multidisciplinaria.

Las relaciones públicas y humanas, son un instrumento valioso y por demás importante para su acción en cualquier ámbito laboral, sin embargo dentro de las empresas la habilidad en este aspecto redundará en estabilizar situaciones conflictivas entre los jefes y subalternos.

En uno de los puntos de mayor relevancia, destaca la educación a los trabajadores, en ésta se contemplan programas y proyectos dirigidos a la población en general de la empresa, pero primordialmente a aquellos en donde su problemática social externa es susceptible de atender desde su lugar de trabajo.

Las prestaciones y servicios a los que tienen derecho los trabajadores, como miembros de una empresa, representan un campo propicio para desarrollar el Trabajo Social de Casos, con el apoyo que se les proporciona en la tramitación de beneficios referentes a incapacidad, maternidad, lactancia, guarderías, créditos; canalización de demandas y necesidades, como son defunciones, damnificación, etcétera.

La coordinación es una función inherente a las actividades específicas del Trabajador Social en cualquier ámbito laboral, sin embargo en el campo privado,

los resultados se darán en elevar la productividad o mejorar el servicio de la empresa, según su giro o rama. Esta función se diversifica en dos niveles; el primero consiste en mantener coordinación constante con las áreas internas de la empresa; la segunda se obtendrá de la relación con las instituciones y dependencias privadas y gubernamentales. En ésta última la coordinación se establecerá de acuerdo a las actividades a aplicar en cada uno de los programas y proyectos a desarrollar para el bienestar de los trabajadores y de la propia empresa.

La orientación o asesoría, se brindará de acuerdo a la problemática que cada trabajador exponga. Para ello el profesional de esta área tendrá que conocer primordialmente de reglamentaciones y normatividades. Asimismo, su preparación en cuanto al conocimiento de la conducta humana (psicología clínica y social), le será de gran apoyo, a fin de proporcionar una adecuada orientación a los problemas del trabajador, respecto a su desempeño laboral, relaciones con los compañeros de trabajo y a su familia.

La divulgación o difusión, es una función en donde se contemplan dos directrices de suma importancia para la comunicación entre el personal directivo y los trabajadores; la primera de éstas es mantener informada a la población de la empresa sobre los diversos comunicados y la segunda es para dar a conocer cuales y que son las funciones que desempeña el área de Trabajo Social.

La función de sistematización, ésta relacionada con las actividades y acciones concretas del área de Trabajo Social, cuya finalidad es la proporcionar a la empresa la información relativa de la población que atiende.

En todas y cada una de las funciones antes mencionadas, el Trabajador Social requiere de conocimientos, capacidades, habilidades y de actitudes profesionales específicas y particulares, a fin de desempeñar óptimamente sus actividades.

Lo anterior puede resumirse en que el Trabajador Social, en el ámbito privado; puede ejecutar funciones tales como: estudiar, analizar, aplicar, orientar, desarrollar, elaborar, organizar, establecer, diseñar, delegar, controlar, evaluar, identificar, seleccionar, coordinar, relacionar, formar, participar, atender, sistematizar, generar, retroalimentar, entrevistar, conducir, mantener, se responsabiliza, respeta, comparte y actúa.

## CITAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) BAUCHE GARCIA DIEGO MARIO. La Empresa. Nuevo Derecho Industrial, Contratos Comerciales y Sociedades Mercantiles. Ed. Porrúa. 1991. pag. 35
- 2) Op. cit. p. 37
- 3) Op. cit. p. 37
- 4) Op. cit. p. 38
- 5) Op. cit. p. 39
- 6) RODRIGUEZ R. Y FRESCH W. Capacitación en el área laboral. Ed. Humanitas-CELATS, 2a. ed., Argentina, 1984. p. 7.
- 7) COELI DE OLIVEIRA REGINA, FRANCO DE CUERVO ELBA y KENNEDY MIRTHA. El Trabajo Social en el Capitalismo Latinoamericano. Ed. CELATS y ALAETS. 1980. (Tomado de la Acción Crítica No. 7).
- 8) HERNANDEZ COLIN AGUSTIN. La Administración Pública y Profesional del Trabajador Social. INAP. 1887.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **LA EMPRESA CASA PEDRO DOMEQ MEXICO**

- 2.1 Antecedentes y objetivos de la Casa Pedro Domecq México.**
  
- 2.2 Políticas de la Casa Pedro Domecq México.**
  
- 2.3 Factores que propician la creación del Centro de Capacitación y Formación Turismo Domecq.**

## **2.1 Antecedentes y objetivos de la Casa Pedro Domecq México.**

La Casa Pedro Domecq tiene en su haber más de dos siglos de historia; sus raíces como es sabido se encuentran en España, nación que por su ubicación geográfica, se encuentra en la franja del vino, esta localización lo instala como país de tradición en fabricar vinos y licores, a la par de otros países europeos como Francia, Alemania, Italia y en el continente americano con México.

Sus actividades como industria vitivinícola, han conservado una legendaria tradición, según consta en los archivos de la Cámara de Comercio en España. La Casa Domecq es una empresa vitivinícola que surge en 1730 en Jerez de la Frontera, Provincia de Cádiz en Andalucía. Esta ciudad se encuentra ubicada en una llanura cerca de la margen derecha del río Guadalete, su característica económica principal es la plantación de viñedos y la elaboración de vinos y coñac. Tiene una extensión territorial de aproximadamente 1410 kilómetros.

El noble francés Pierre de Domecq Lembeye, viticultor de la región bordelesa en Francia, al heredar los viñedos y bodegas de Jerez, como parte de las asociaciones que habían efectuado sus ancestros en España, funda la firma de la empresa, para dedicarse a la producción de los brandles y los vinos finos jerezanos. Próxima su muerte, acaecida en 1839 y sin descendencia masculina, encomendó a su hermano Juan Pedro la continuidad de la empresa, que fue objeto a partir de entonces, de un auténtico programa de engrandecimiento.

Juan Pedro asoció el negocio a su sobrino Pedro Jacinto de Domecq Loustau, titular del señorío bearnés de los Domecq d'Usquian, quien abrió para los productos de la Casa, las rutas internacionales de Europa y América.

Las condiciones que presenta España durante y posteriores a la Guerra Civil de 1936, dan un panorama de destrucción enorme y presenta una crisis económica y



social casi total, lo que propicia la emigración de españoles hacia América y en especial a México. Estas situaciones marcan el repunte para madurar la idea de buscar nuevos horizontes en muchos empresarios españoles. Pero no es sino hasta en 1947 que el Sr. Antonio Ariza Canadilla llega a México, quién ya contaba con diez años de pertenecer a la empresa. Sus actividades iniciales en nuestro país, fueron la de vender el Brandy Fundador, que en aquel entonces sólo se producía, destilaba y envasaba en su totalidad en España, llegando a México como producto de importación.

Ante las políticas gubernamentales de la década de los cuarenta y en especial durante la gestión del Lic. Miguel Alemán Valdés, referentes a las restricciones de índole económicas, fueron dadas principalmente por la elevación del tipo de cambio respecto al dólar de \$5.00 a \$8.00 y a \$12.00, situación que dió origen al cierre total de las importaciones de algunos productos, entre ellos al brandy, champaña y el coñac. Esta situación determina que Pedro Domecq González, continuador en quinta generación del homónimo fundador de la Casa y Don Antonio Ariza Canadilla conciben la idea de la apertura de una empresa vitivinícola similar a la de España, con el objetivo de fabricar en México los vinos que se producían en Jeréz de la Frontera, sin embargo para la realización del proyecto, se requería de una infraestructura con instalaciones adecuadas, tanto para oficinas como para los viñedos que, ante la situación agraria en el país, representaba la creación de innumerables problemas, por lo que deciden comprar la materia prima idónea para industrializarla, en vez de adquirir la tierra; también, facilitan al viticultor asistencia técnica, tomando sólo parte del proceso industrial y comercial de los productos; incluyendo las bodegas y las cavas.

Con la finalidad de poner en práctica el plan, surgió la imperiosa necesidad de solicitar recursos económicos a través de créditos, mismos que no podían ser

solicitados a España, por no contar con recursos disponibles, por lo que hubo de apoyarse en la banca mexicana.

La respuesta a esta solicitud tiene eco y para el año de 1952, se logra la apertura de la nueva empresa con la razón social de CASA PEDRO DOMEcq MEXICO. En ese mismo año se inicia la destilación de los primeros caldos.

Ya una vez iniciada la producción, y con miles de barricas en añejamiento, el sismo de 1957 representa para la empresa una de las mayores dificultades con daños de gran dimensión, ya que las bodegas se habían derrumbado sobre las barricas; pero ante la tenacidad de los empresarios por continuar con los objetivos planteados de lograr una producción netamente mexicana, pronto se dieron a la tarea de restablecer las bodegas y para el año siguiente, en 1958, se lanza al mercado la primera botella de brandy, con el nombre de "Presidente", que al paso de treinta años, con un firme y constante esfuerzo colectivo, se ha logrado que sea uno de los brandies de mayor venta en el mundo. Posteriormente sale al mercado el brandy "Don Pedro" y más tarde, la empresa se lanza a fabricar vinos de mesa y productos alimenticios. Con referencia a esta etapa de crecimiento, se darán con más detalle en el apartado de las políticas establecidas por la Casa Pedro Domecq México en cuanto a su producción.

Actualmente en nuestro país, la empresa Casa Pedro Domecq México está considerada como una de las industrias vitivinícolas más importantes en su ramo; ya que su crecimiento y desarrollo se ha dado a través de una planeación estratégica, con la finalidad de determinar los objetivos fundamentales a largo plazo, adoptando las políticas correspondientes y asignando los recursos indispensables para cumplir con las metas trazadas.

## **2.2. Políticas de la Casa Pedro Domecq México**

Las estrategias y políticas iniciales a seguir por la empresa Casa Pedro Domecq México, se concretaban para darle un crecimiento económico a la misma, sin embargo, hoy en día se contemplan dos finalidades primordiales; la primera es de índole económico y la segunda, implica el aspecto social.

Dentro del económico se puede mencionar que su política permanente es que México ocupe un lugar importante como país fabricante de productos vitivinícolas con calidad y características nacionales, a fin de conseguir que no sean una copia de otros productos existentes en el mercado y que tenga su propia identidad, para con ello evitar cualquier réplica o imitación. La finalidad de esto conlleva a lograr la meta de tener a sus productos como líderes en el mercado, tanto en calidad como en ventas.

Lo anterior da por consecuencia el suplir con producto nacional todo lo que se dejó de importar, ya que esto representaba estar a las órdenes de las eventualidades de los permisos para importar y todo lo que concernía a este proceso, es por eso que se tiene que estar al tanto de todos los productos que salgan al mercado y así mantener la posición de estar a la altura de cualquier producto a nivel internacional.

Para el cumplimiento de lo antes mencionado, Pedro Domecq México ha considerado como estrategia a lo largo de su estadía en el país, el crecimiento constante en dos aspectos importantes como son; la expansión y la diversificación. En términos de expansión, la infraestructura ha sido considerada de primordial importancia, así en la actualidad la empresa cuenta con sus oficinas centrales en el Distrito Federal, mismas que se encuentran localizadas frente a los Viveros de Coyoacán; referente a las instalaciones de producción, añejamiento, almacenamiento y venta, éstas se ubican en diferentes partes de la República, tales como:

Sonora: En este estado se tienen cuatro plantas de vinificación y destilación .

Baja California Norte: Cuenta con una planta de vinificación y destilación con cavas de añejamiento en el valle de Calafia.

Aguascalientes: Tiene una planta de vinificación y destilación con cavas de añejamiento.

Zacatecas: Cuenta una planta de vinificación y destilación (la más grande del país), con cavas de añejamiento.

Guanajuato: Se cuenta con cavas de añejamiento.

Estado de México: Aquí se encuentra la planta de Los Reyes, cavas de añejamiento, embotelladora, y es la bodega de brandy más grande del mundo.

Las aperturas comerciales como el GATT en 1987, han afectado de manera importante a la industria vitivinícola nacional, sin embargo, las empresas deben afrontar los efectos de las nuevas disposiciones comerciales del país respecto a las condiciones mundiales e incorporarse totalmente para poder permanecer en el mercado, y así también sucederá con el próximo Tratado de Libre Comercio, ya que la política económica del gobierno es clara: apertura total y fomento a las exportaciones. Estas aperturas han sido y serán determinantes para que la empresa modifique y adecue sus políticas y estrategias en cuanto a sus inversiones, producción, control y comercialización, mismas que deberán estar al nivel de las exigencias actuales en el mundo.

Lo anterior se ha observado que el crecimiento que ha obtenido esta empresa en el territorio mexicano ha sido constante y con rumbo ascendente. Así también, Pedro Domecq se encuentra en otras partes de América, con organizaciones comercializadoras en Brasil, Argentina, Venezuela y Colombia, siendo México su sede, para las reuniones de trabajo. Uno de los últimos éxitos, se obtuvo en el año de 1991 al haber recibido a miembros de la Organización Internacional del Vino,

quienes son técnicos especializados alemanes, italianos, españoles y rusos, entre otros, y después de haber concluido sus estudios e investigaciones, encontraron que los vinos elaborados en la Casa Pedro Domecq México, cuentan con excelente calidad.

Ante los cambios descritos anteriormente el consorcio ha tenido que mostrar capacidad para adecuarse a éstos y sobre todo sobrevivir en medio de una durísima competencia internacional, es por ello que en cuanto a la elaboración de los vinos de mesa, deciden hacerlo en México, por lo tanto las críticas y el trabajo de convencimiento para que este producto pudiera estar a la altura de los vinos europeos fué de arduo esfuerzo y dedicación. Así nacen Padre Kino y Los Reyes, posteriormente Calafia. El éxito en este punto dió como resultado la creación de un Departamento de Atención Vitícola, mismo que brinda apoyo técnico para el buen desarrollo de la viticultura nacional, que en términos generales, puede compararse con la europea. Por supuesto no en dimensiones como las de Francia, España, Italia o Alemania, pero sí en calidad.

En cuanto a la diversificación, Pedro Domecq México busca una nueva orientación en el desarrollo de la empresa, al perseguir un crecimiento a través de la incursión en nuevos mercados con diferentes productos, por lo que crea una filial denominada "Agrimex" del campo alimenticio, una nueva agroindustria que da fortalecimiento a los nuevos productos con la firma Domecq en el mercado. Estos productos son mermeladas, verduras, jugos de frutas, etcétera.

Para el logro de esta estrategia la labor fue ardua ya que se requería de contar con la aprobación de la Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos (SARH), y el acuerdo con las centrales campesinas para obtener una sociedad y así dar cumplimiento con la legislación agraria de México, sin perjudicar a la clase campesina.

Actualmente Pedro Domecq México exporta miel y semillas de café; otra de las exportaciones de gran trascendencia ha sido el Tequila Sauza, una de las más recientes asociaciones de la empresa y teniendo a su cargo la distribución en Europa, Estados Unidos y Canadá.

Con referencia a las políticas de índole social, la empresa ha tenido como visión primordial en los siguientes aspectos: la cultura, el turismo y la capacitación turística.

Una creación de la empresa es el Instituto Cultural, con la finalidad de difundir la cultura mexicana, es un proyecto que como objetivo central tiene el de promocionar, cuidar y apoyar el Centro Ceremonial más importante de América; Teotihuacán. Este proyecto fue concebido a través de un fideicomiso con uno de los bancos más prestigiados en el país como lo es Banamex y con la idea de que esa zona arqueológica muestre a los visitantes nacionales y extranjeros la grandeza de una de culturas precolombinas más sobresalientes de Mesoamérica, a través de un espectáculo de luz y sonido y con guiones del gran escritor mexicano Octavio Paz.

Otra de las ideas fecundadas en la empresa en este renglón, ha sido la de difundir la educación y formación en algunas áreas, pero sobre todo la del Turismo con su frase muy particular el "Turismo una mano amiga".

En este aspecto la empresa ha tenido en su haber otro acierto importante, la creación del Centro de Capacitación Turismo Domecq.

### **2.3 Factores que propician la creación del Centro de Capacitación Turismo Domecq.**

El desarrollo económico experimentado por algunos países, ha generado constantes cambios en las formas de comportamiento humano. En esas nuevas actitudes, hay que destacar al turismo, que ha surgido en las últimas décadas, transformándose en una trascendente actividad social, para el desarrollo de muchos países; sus objetivos contemplan lo económico, lo social y lo cultural.

**Objetivo económico:** Por medio de la oferta de servicios, el turismo es una fuente importante de ingresos en moneda extranjera, con la cual coadyuva al mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de las localidades turísticas y de la economía del país mismo.

**El objetivo social:** El turismo sirve de instrumento para una política social, ya que a la vez que ofrece servicios al turista extranjero, beneficia a los nacionales de cada país para que colaboren, si es el caso o disfruten de estos servicios como turismo nacional .

**Objetivo cultural:** Busca por medio de una promoción adecuada que el turista conozca el progreso continuo de nuestra cultura en todas sus manifestaciones tanto históricas como artísticas, y así se difundan en otros países las riquezas culturales con que cuenta nuestro país.

El funcionamiento del sistema turístico está comprendido por la oferta y demanda turística, éstas se componen de cuatro elementos que son:

Infraestructura turística	Estructura turística.
Superestructura turística	Atractivos turísticos.

Al conjunto de instalaciones creadas para satisfacer necesidades de la comunidad en general, se le denomina **INFRAESTRUCTURA TURISTICA** y tiene como

elementos: agua, luz, carreteras, drenaje, teléfono, aeropuertos, hospitales, bancos, etcétera.

La ESTRUCTURA TURÍSTICA esta comprendida por instalaciones y organizaciones generadas exclusivamente para desarrollar la actividad turística y la componen los hoteles, restaurantes con categoría turística, las agencias de viajes, líneas de transportación turística, etc.

La SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA la constituyen las instituciones públicas y privadas que regulan la actividad turística y son:

**Públicas:** la Secretaría de Turismo (SECTUR), Fomento Nacional del Turismo (FONATUR) y las Delegaciones Federales de Turismo.

**Privadas:** la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles, A.C., Asociación Mexicana de Restaurantes, A.C., Cámaras Nacionales de Turismo y Confederación de Cámaras de Turismo, Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, etcétera.

Finalmente, se contemplan los ATRACTIVOS TURÍSTICOS, que están subdivididos en:

Los naturales, que son aquellos que proporcionan la geografía y la naturaleza propia del lugar y que para su creación no ha intervenido la mano del hombre y pueden ser; montañas, playas, valles, clima, grutas, lagos, ríos, etcétera.

Los no naturales, son aquellos atractivos creados por el hombre específicamente para la actividad turística, tales como: casinos, parques de diversiones, discotecas, centros de compras, etcétera.

Los culturales, son aquellas manifestaciones de la gente que radica en el lugar y que son de gran interés para los turistas. Estos atractivos están clasificados en artísticos (arquitectura, pintura, danza y música), sociales (ferias, palenques, gastronomía, festivales), religiosos (festividades religiosas tradicionales como día de muertos, peregrinaciones, semana santa, etcétera) e históricos (zonas arqueológicas, museos).



Actualmente en México, un trabajador de cada diez trabaja directamente en el turismo, o sea 2.6 millones de plazas de trabajo, lo que constituye el 9% de la población económicamente activa; asimismo ocupa el 14o. lugar mundial en turismo internacional; el 10o. lugar mundial en captación de divisas; el 5o. lugar mundial en infraestructura aeroportuaria (con 60 aeropuertos, 33 de ellos internacionales); y el 8o. lugar mundial en oferta hotelera.

Ante esta perspectiva y dada la importancia que reviste al turismo como fuente de recursos, la empresa Pedro Domecq tiene estrecha relación con esta industria, y cubre de dos maneras los objetivos y políticas de índole económico y social; el primero de ellos es comercializar y promocionar sus productos dentro de los servicios de alimentación, los centros de esparcimiento y diversión; el segundo, después de detectar en éstos, insuficiencias relacionadas con el personal que conforma esta parte de la estructura turística, determina participar en las políticas del gobierno en lo que se refiere a contar con personal capacitado y adiestrado, en el área del turismo.

Para Pedro Domecq, el efecto social que destaca en este aspecto es la educación para la industria turística, ya que puede brindar aportaciones en forma interna y externa a la comunidad interesada en tal acción, y por lo tanto lograr la excelencia en los servicios para la estructura turística. A partir de estos conceptos y tomando como base sus políticas estratégicas de crecimiento diverso, el consorcio crea el Centro de Capacitación Turismo Domecq en el año de 1982, mismo que lo ubica en las instalaciones centrales de la empresa en la colonia Del Carmen Coyoacán de esta ciudad de México y cuyo objetivo primordial era el de proporcionar elementos teóricos y prácticos al personal de diversas empresas en el área de gastronomía.

Posteriormente en 1988, al detectar las necesidades de crecimiento en la diversidad de programas educativos, se determina la reorganización del centro de

capacitación como una empresa descentralizada, a través de una sociedad civil, adquiriendo capacidad jurídica el 11 de mayo de 1988, denominándola Centro de Capacitación Turismo Domecq, cuyo objetivo ampliado es el de fomentar, desarrollar y crear programas y proyectos encaminados a la capacitación y adiestramiento del personal de empresas dedicadas al servicio de la industria turística hotelera, restaurantera y de bares.

El centro cuenta con instalaciones propias, ubicadas en la calzada Ermita Iztapalapa No. 959, colonia Barrio de Santa Bárbara, de esta ciudad de México.

## **CAPITULO TERCERO**

### **DIAGNOSTICO DEL CENTRO DE CAPACITACION Y FORMACION TURISMO DOMEQ**

- 3.1 Integración y funciones de las áreas que conforman el Centro de Capacitación Turismo Domeq.**
  
- 3.2 Vinculación con los sectores público y privado.**
  
- 3.3 Detección de la problemática del Centro.**

**Citas bibliográficas**

### **3.1 Integración y funciones de las áreas que conforman el Centro de Capacitación Turismo Domecq.**

La presidencia de la Casa Pedro Domecq México para toda América Latina, tiene el compromiso entre otras funciones la de difundir la cultura en todo el continente americano, pero su interés ha sido abocado principalmente hacia México, así es como surge la idea de crear los Centros de Capacitación Turística como lo es Turismo Domecq, uno de estos centros se localiza en la Calzada Ermita Iztapalapa No. 959 de la colonia Santa Bárbara en la ciudad de México y el segundo, similar y descentralizado en el Estado de Nuevo León, ubicándolo en la ciudad de Monterrey. Estos centros tienen como objetivo formar y capacitar al personal involucrado en la actividad turística, enfocada al área de los servicios. Así es como en 1988 Don Antonio Ariza, siendo responsable en la toma de decisiones sobre la dinámica y los destinos de la organización, de los recursos disponibles necesarios de la empresa y en conjunto con los asesores del consejo consultivo y consejo de administración de la presidencia, decide dar apertura a dichos centros, constituyéndolos como sociedad civil ante notario, para obtener personalidad jurídica.

El titular de la Dirección de Turismo Domecq entre sus funciones tiene la de establecer contactos con los directivos del área turística, tanto gubernamentales como privados cuyo interés se dirige a la elevación de la calidad de sus servicios.

La estructura organizacional del centro consta de una gerencia y dos coordinaciones, la administrativa y la académica, de las cuales se desprenden las siguientes áreas.

El área administrativa tiene a su cargo las secciones de promoción, personal de intendencia y vigilancia. El área académica contempla a los profesores y alumnos.

La descripción anterior, obedece a las observaciones hechas de las actividades que

desempeñan tanto la gerencia como las coordinaciones, ya que formalmente no existe un organigrama que describa la estructura de la empresa, así como tampoco cuentan con manuales de organización y procedimientos que regulen las funciones y actividades de las áreas que conforman el centro.

La Gerencia Nacional de Capacitación de Turismo Domecq, tiene como funciones específicas la de coordinar las áreas administrativa y académica para cumplir con los objetivos y metas del centro de capacitación, como son: mantener la calidad y la excelencia de los cursos impartidos, la conservación del estado óptimo de la instalaciones, ajustar el presupuesto financiero que le es asignado al Centro por la Casa Pedro Domecq México y difundir la cultura turística a través de convenios con instituciones educativas en donde la principal actividad es la de apoyar por medio de pláticas, conferencias, congresos y cursos a instituciones públicas y privadas involucradas en el área de servicios turísticos, y así hacer extensiva la tradición que posee esta empresa.

Otra de las funciones que a esta gerencia le corresponde, es la de manejar el área de recursos humanos para seleccionar al personal que ocupa las coordinaciones y con ello dar cumplimiento a las funciones que les son encomendadas, así como también elegir a los profesores que impartirán las materias que integran los programas de los cursos. Asimismo, efectúa supervisiones directas a las coordinaciones.

Las funciones concretas de la Coordinación Administrativa son las de supervisar el área de servicios comprendidos por el personal de intendencia y de vigilancia, estos servicios son contratados por una agencia que a su vez, labora para la Casa Pedro Domecq México. En esta coordinación también recae la administración de los recursos financieros que otorga mensualmente la casa matriz. Estos recursos funcionan como soporte, denominándolos caja chica. Uno de los principales

gastos del centro está en efectuar la compra de frutas, verduras, carnes, aderezos, etc. y los implementos que se requieren para la preparación de los platillos como son loza, cubiertos, baterías, cristalería, tarjas, estufas, etcétera, para que los participantes en los cursos realicen adecuadamente las prácticas correspondientes de alimentos y bebidas de los cursos de Dependiente de Comedor I y II, El Bar, El Barman y la Coctelería. Cabe mencionar que todos los vinos y licores utilizados en las prácticas, son productos Domecq, por lo tanto son otorgados por la propia empresa de manera mensual, a solicitud del centro.

Otra de las funciones desarrolladas y que le competen directamente a esta área, es la de mantener las relaciones ya establecidas por el gerente del Centro, con las gerencias de los diversos establecimientos, y llevar a cabo la promoción de los cursos que se imparten en el Centro de Capacitación Turismo Domecq y especialmente en los comercios que se dedican a la venta de los productos Domecq.

Para el inicio y término de los cursos, se realizan ceremonias de apertura y clausura, mismas que son organizadas y dirigidas por esta coordinación. Estos eventos tienen dos finalidades concretas: la primera es motivar a los alumnos para contar con su activa participación en los cursos; la segunda consiste en ampliar la promoción del centro, invitando a directivos del sector turístico y administrativos de la empresa; empresarios del área de servicios y profesores del centro. De entre los invitados especiales se selecciona a uno para apadrinar a la generación saliente, quién efectúa la entrega de diplomas y constancias a los alumnos que han cubierto satisfactoriamente los requisitos en la culminación de los cursos.

Otra de sus funciones operativas es realizar la contratación de los profesores, misma que consiste en concertar las materias que se impartirán con las respectivas horas/curso empleadas y determinar el pago de acuerdo a los tabuladores ya

establecidos para efectuar el pago correspondiente.

Con referencia a otros Ingresos que obtiene el centro y que maneja esta coordinación, están los pagos que realizan los participantes de los cursos por concepto de inscripción a los mismos. Los precios de los cursos fluctúan entre N\$150.00 y N\$200.00 estos precios por el número total de horas en cada curso, se le cataloga como una cuota simbólica.

En la Coordinación Académica se encuentran las secciones académica y escolar.

El plan de estudios de los cursos de capacitación está validado por las siguientes autorizaciones:

CURSO	SEP	STPS	SECTUR
D. DE COMEDOR I	89063	ICD8608250013	19-12-89
D. DE COMEDOR II	EN TRAM ITE	ICD8608250013	19-12-89
EL BAR, BARMAN Y COCT.	EN TRAM ITE	ICD8608250013	19-12-89

La elección de instructores para cada uno de los temas de los tres diferentes cursos, es una de las actividades que realiza conjuntamente con los directivos de la empresa. La programación de cursos, mismos que tienen un total de entre 70 y 140 horas, se distribuyen de la siguiente manera: El Bar, El Barman y la Coctelería, 70 horas; Dependiente de Comedor I, 130 horas y Dependiente de Comedor II, 140 horas y con un horario de las 8:00 a 11:00 horas de lunes a viernes; dando un tiempo aproximado de dos meses y medio. La designación de los horarios y la carga académica de los cursos para profesores, así como la asignación de las aulas adecuadas para impartir las diferentes clases con visto bueno de la Gerencia comprenden las actividades de esta área, cabe mencionar que el centro cuenta con cuatro aulas en total.

Los grupos están comprendidos entre un mínimo 15 y un máximo de 30 alumnos y las características de estos son heterogéneas, ya que los participantes difieren en

su preparación y formación académica.

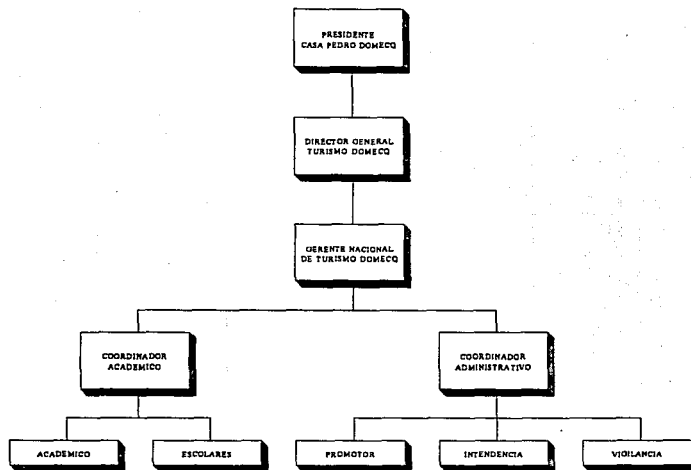
La sección escolar atiende a los alumnos en el siguiente proceso: captación de los participantes, llenado de solicitudes de ingreso, para posteriormente realizar la etapa de selección de acuerdo a los requisitos establecidos.

Otra de las funciones operativas de esta coordinación es la de llevar un seguimiento del desarrollo en general de los alumnos en el centro, asistencias, aprovechamiento académico y promedios finales.

Las funciones y actividades descritas anteriormente, proporcionan un panorama general de la organización del centro en todas las áreas que lo conforman, sin embargo, estas funciones y actividades son el resultado de la experiencia a la que se ha adaptado el personal, desde la gerencia hasta los profesores y no de la aplicación formal de procedimientos administrativos para la real optimización de los recursos y de una metodología pedagógica para la impartición de los cursos.



# ORGANIGRAMA DE TURISMO DOMECCQ



### **3.2 Vinculación con los sectores público y privado.**

A continuación se presenta un panorama general del funcionamiento de cada una de las instancias públicas y privadas, con las cuales el Centro de Capacitación Turismo Domecq tiene vinculación

Organismos gubernamentales:

La Secretaría de Turismo, organismo del Ejecutivo Federal y que tiene a su cargo la dirección, estudio y despacho de todos los asuntos relativos al fomento y protección del turismo; así como la creación, aprovechamiento, conservación, protección y mejoramiento de los recursos turísticos.

Las funciones y atribuciones de esta secretaría son entre las más importantes:

- a) Supervisar, autorizar y reglamentar los servicios turísticos.
- b) Aplicar la Ley Federal de Turismo y sus reglamentos.
- c) Autorizar el funcionamiento y los servicios de las agencias de viajes y de los guías y choferes de turistas.
- d) Promover y realizar la promoción oficial en materia de turismo, tanto en el país como en el extranjero, así como aprobar la publicada de manera privada con las condiciones fijadas por la ley.
- e) **Crear o autorizar escuelas , centros de capacitación y adiestramiento para guías de turistas y para el personal destinado exclusivamente o preferentemente a la prestación de servicios turísticos.**
- f) Organizar las Cámaras y la Confederación de Cámaras de Turismo.

Otra instancia dependiente de la Secretaría de Turismo cuya vinculación no es directa y sin embargo de sus resoluciones dependen las actividades turísticas del Centro, es el Consejo Nacional de Turismo, mismo que se crea como un órgano de consulta y asesoramiento de las autoridades turísticas federales, cuyas actividades estarán fundamentalmente encaminadas a "la elaboración

de estudios y promociones turísticas, mediante el análisis, estimación y clasificación de los hechos, factores y circunstancias económicas y culturales que operen sobre el turismo nacional y extranjero", y **proponer las medidas que deban tomarse para mejorar las instituciones y establecimientos relacionados con el turismo.**

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, también organismo del Ejecutivo Federal, se relaciona con el Centro de Capacitación Turismo Domecq, a través de los lineamientos que marcan las legislaciones en materia de capacitación y adiestramiento para los trabajadores.

Sus funciones y atribuciones generales:

- a) Vigilar la observación y aplicación de las disposiciones contenidas en el artículo 123, Apartado "A" y demás de la Constitución Federal, de la Ley Federal del Trabajo y sus reglamentos.
- b) Elevar la productividad del trabajo en coordinación con la Secretaría de Educación Pública.
- c) Establecer el servicio nacional del empleo y vigilar su funcionamiento.
- d) Vigilar el funcionamiento administrativo de las Juntas Locales de Conciliación y Arbitraje y de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje y de las Comisiones que se formen para regular las relaciones obrero-patronales que sean de jurisdicción federal.
- e) Llevar el registro de las asociaciones obreras, patronales y profesionales de jurisprudencia federal.
- f) **Participar en coordinación con la Secretaría de Educación Pública, en la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones de los patrones en materia educativa y de capacitación de los trabajadores.**

En la actualidad el sector privado o empresarial en México ha demostrado una firme atención por la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, debido

principalmente a tres factores:

- I. Disposiciones legales.
- II. Mejoramiento en la calidad de la vida del trabajador.
- III. Incremento de la productividad o mejora en el servicio.

## I. DISPOSICIONES LEGALES <sup>1</sup>

El reconocimiento y reglamentación a la capacitación se establece a partir del 9 de enero de 1978, fecha en que se publica en el Diario Oficial de la Federación, el decreto que reforma las fracciones XIII y XXXI del apartado "A" del artículo 123 Constitucional, quedando de la siguiente forma:

XIII. "Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, **capacitación o adiestramiento para el trabajo**. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.

XXXI. "La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a: Ramas industriales...".

"También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o más entidades federativas, contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una entidad federativa, obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de ley, y **respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores**, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo, para lo cual, las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley reglamentaria correspondiente". A partir de la inclusión de estas fracciones al 123 constitucional, a la Ley Federal del Trabajo

se le decretan reformas desde el 28 de abril de 1978, modificándose varios artículos, entre los que destacan está el Capítulo III Bis Integrado por veinticuatro disposiciones (art. 153 A-X), mismas que entraron en vigor en mayo de ese año.

El 5 de junio de 1978 se publica en el Diario Oficial, el Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para adecuar su estructura administrativa al sentido y alcance de las reformas de la Ley Federal del Trabajo, en la cual se establece que la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA), será la encargada del Servicio Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

Esta Unidad hoy en día se llama Dirección General de Capacitación y Productividad (Diario Oficial del 30 de diciembre de 1983).

En cuanto a los requerimientos de las instituciones o escuelas y personal docente o instructores que imparten capacitación y adiestramiento, se menciona la obligatoriedad de estar autorizadas y registradas en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. El control de estas autorizaciones y registros lo lleva a efecto la Dirección General de Capacitación y Productividad.

En estas legislaciones se determina la participación tripartita (patrón, trabajador y gobierno) en la planeación y aprobación de programas, ya que cada industria o empresa conoce sus necesidades particulares de capacitación o adiestramiento y los elementos con que cuenta. La finalidad de esta participación tiene como objeto:

1. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.
2. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
3. Prevenir riesgos de trabajo.
4. Incrementar la productividad o mejoras en los servicios.

5. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

## **II. MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE VIDA DEL TRABAJADOR <sup>2</sup>**

Las condiciones que marcan el mejoramiento del nivel de vida de los trabajadores, son de diversa índole, en ellas se incluyen servicios de salud, **educación**, alimentación, vivienda, servicios públicos, esparcimiento, etcétera.

Para el logro en la consecución de estas condiciones, el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994, contempla en el Acuerdo Nacional para el Mejoramiento Productivo del Nivel de Vida, planteamientos estratégicos concretos para aprovechar cabalmente el potencial productivo de la población económicamente activa, a fin de elevar sus propias condiciones de vida, lo que a su vez contribuirá necesariamente a su realización social y personal.

Retomando estos planteamientos, se considera que la política gubernamental en materia del mejoramiento del nivel de vida, promueve la ejecución de acciones encaminadas a aumentar de manera más inmediata y directa el bienestar de la población trabajadora, realizándolo a través de mejorar y ampliar la educación, fortalecer la capacitación para la producción y el servicio, a fin de promover el aumento de las remuneraciones reales, lo que se traduce en el consecuente progreso de las condiciones cotidianas de la población trabajadora y por ende a sus familias.

Por lo anterior, se concluye que la capacitación y adiestramiento, conlleva al aumento de la calidad de vida de los trabajadores con el mejor desempeño de sus funciones y actividades dentro de la empresa o industria donde preste sus servicios, lo que redunda en la elevación de sus ingresos.

## **III. INCREMENTO EN LA PRODUCTIVIDAD O MEJORA EN EL SERVICIO <sup>3</sup>**

El beneficio que trae consigo la capacitación de los trabajadores hacia la empresa se observa primordialmente en el incremento de la productividad o mejora en la

prestación de servicios, según sea la rama o giro de ésta.

Sin embargo para determinar cuando y que tipo de capacitación se debe aplicar en las empresas, se requiere de precisar institucionalmente los objetivos específicos y metas de producción y de elevación del servicio en conjunto con el desarrollo del personal, de acuerdo al conocimiento que tiene la empresa sobre sus necesidades al respecto.

La Secretaría de Educación Pública es el organismo del Ejecutivo Federal encargado de la coordinación del sector educativo, desde la instrucción básica (hoy, primaria y secundaria) hasta la educación superior, las bibliotecas públicas, la Academia de Bellas Artes, escuelas o centros de capacitación o adiestramiento, etcétera.

A continuación se mencionan, entre las más importantes, las atribuciones que le son conferidas.

- a) Prestar en toda la República el servicio público educacional, sin perjuicio de la concurrencia de los Estados y Municipios y de otras dependencias del Ejecutivo Federal, conforme a las leyes aplicables.
- b) Promover y programar la extensión y las modalidades del sistema educativo nacional.
- c) **Formular para la toda la República los planes y programas para la educación primaria, secundaria y normal y la de cualquier tipo o grado destinada a obreros o a campesinos.**
- d) **Autorizar el uso del material educativo para primaria, secundaria y normal y para cualquier tipo o grado de enseñanza destinada a obreros o a campesinos.**
- e) Establecer un registro nacional de educandos, educadores, títulos académicos y establecimientos educativos.

Esta Secretaría de Estado coordina en conjunto con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Turismo, lo referente a la elaboración de programas de capacitación y adiestramiento destinados a trabajadores y empleados de establecimientos en los que se presten servicios turísticos.

Las políticas de la empresa de acuerdo a la vinculación que actualmente tiene el Centro Turismo Domecq con la iniciativa privada, puede considerarse estrecha y de manera directa, como ya se mencionó en el capítulo anterior, acerca de su casa matriz y en referencia a su expansión y diversificación.

El Centro de Capacitación Turismo Domecq actualmente lleva a cabo coordinación con empresas relacionadas con el turismo, como son hoteles y moteles, restaurantes, bares, centros nocturnos, etcétera y esta coordinación puede ser de forma directa en cada uno de los establecimientos o por medio de sus organizaciones.

Esta vinculación persigue dos objetivos importantes para la empresa y para el centro mismo, el primero de estos tiene la finalidad de promocionar a los productos de la Casa Pedro Domecq; el segundo consiste en difundir en todos y cada uno de los establecimientos donde existe coordinación, los cursos de capacitación y adiestramiento que se imparten en el centro. Asimismo, se coordina con comités organizadores de ferias locales y nacionales, de palenques y de eventos varios, ya sean de índole cultural, deportivo, recreativo, etcétera.

Actualmente el centro trabaja en el sector educativo a nivel técnico, ya que aquí se encuentran los recursos humanos que formarán parte del personal dedicado a la prestación de servicios turísticos. En este sector se realiza la promoción de los cursos, pormenorizando la importancia de la educación extraescolar.



### **3.3 Detección de la problemática del Centro**

La intervención de las Trabajadoras Sociales en este Centro como instructoras en la impartición de diferentes temas en los cursos, brindó la oportunidad de observar el desempeño de las áreas que lo conforman y detectar la problemática en los procesos administrativos y académicos del mismo. Parte esencial en esta detección fue la observación directa.

En el presente apartado no se abordarán las alternativas de solución así como tampoco las aplicaciones de Trabajo Social, mismas que se mencionan en los capítulos cuarto y cinco, como parte de las aportaciones hechas al Centro de Capacitación Turismo Domecq.

Durante la descripción del diagnóstico del centro, se mencionan de manera general las actividades observadas dentro de la gerencia y las coordinaciones administrativa y académica. Para los fines de la presente investigación, estas actividades requieren de ser detalladas en los procesos correspondientes a cada una de las áreas. El presente apartado tiene el objetivo de describir la problemática detectada en el centro, que para ello y en apoyo a esta etapa del trabajo, se consultaron los conceptos y las clasificaciones que ofrece la administración para organizaciones empresariales con las características que presenta el Centro de Capacitación Turismo Domecq. Asimismo se obtuvo soporte pedagógico para la adecuación de las actividades académicas y recursos didácticos, que le son inherentes a la coordinación académica.

Dentro de los conceptos administrativos que se encontraron para apoyo en la detección de problemáticas de esta índole fueron los relacionados con los ordenamientos que toda corporación empresarial o institución deben tener para el control de la misma, tales son la estructura orgánica (organigrama), los manuales de procedimientos y de organización; los cuales, en este momento no existen en el

## **Centro de Capacitación Turismo Domecq.**

Estos primeros elementos de la administración moderna, proporcionan información sobre los antecedentes, la estructura, la distribución, las funciones, las atribuciones, los niveles jerárquicos, la comunicación, la coordinación de las actividades y tareas del personal, así como también involucra la determinación de los tiempos de realización, el uso de recursos materiales, tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos y control de trabajo para lograr el cabal, oportuno y eficiente desarrollo de las áreas que conforman una organización.

### **La Gerencia:**

A partir de la observación antes mencionada, con la ausencia de procedimientos formales que regulen el funcionamiento del centro, es que el trabajo gerencial actualmente ha presentado una serie de problemas, cuyo factor primordial estriba en que, al no existir manuales administrativos de apoyo, se han tenido que ir corrigiendo anomalías en la práctica dentro de las áreas fundamentales del Centro como lo son las Coordinaciones Administrativa y la Académica. En este momento se han presentado controversias que han sido resueltas en breve tiempo y con la oportuna intervención del Gerente de Capacitación de Turismo Domecq. Algunas de las deficiencias se han presentado en el área académica, ya que da mayor soporte con sus dos vertientes; alumnos y profesores y de acuerdo a su carga laboral, presenta mayor problemática.

### **Coordinación Administrativa:**

Con respecto a ésta se puede mencionar que la problemática estriba en tres aspectos importantes: por un lado se encuentra el personal de intendencia y vigilancia a su cargo, mismo que es contratado por la empresa Pedro Domecq México y controlado por esta coordinación. En este punto la empresa ha optado por otorgar estímulos económicos que corren a buen juicio de esta coordinación o

de la gerencia.

El segundo aspecto es el referente a los recursos materiales como son los utensilios que se manejan para la impartición de los cursos y la compra de los mismos para las prácticas de alimentos y bebidas, éstas, son funciones que han sido conferidas, entre otras, a esta Coordinación y de las cuales se contemplan deficiencias en lo referente a la planeación y organización con los instructores que requieren de estos servicio.

El tercer aspecto se refiere a la difusión que se realiza de los cursos, misma que se considera de suma importancia, ya que repercute en el número de inscripciones a los mismos, además de darle cierta imagen a la empresa. Algunas de las deficiencias detectadas en la difusión se refieren a que el material carece de presentación adecuada, ya que contiene demasiados gráficos, lo que no permite distinguir con objetividad, claridad y precisión la información del texto con los gráficos. El texto presenta algunas deficiencias en su estructura y gramática. Asimismo, la relación de las "materias" anexadas al documento y contenidas en los cursos, no corresponden una con la otra y además de que no cumplen con los lineamientos y requisitos curriculares.

A continuación se presentan los trípticos de promoción, correspondientes a los tres cursos que imparte el centro.

#### **Coordinación Académica:**

En esta área se detectan algunos problemas que repercuten en el buen desarrollo del Centro de Capacitación, ya que el mal aprovechamiento de los recursos entorpecen los objetivos académicos y, por consecuencia el rendimiento de los capacitandos, dado que los instructores y capacitandos son la columna vertebral del centro. En este sentido la sección académica tiene como principal labor la estructuración, planteamiento de los objetivos, los contenidos temáticos y el propio

desarrollo de los cursos en donde se presentan serias deficiencias, que parten de la detección de que el personal responsable del área tiene escasos conocimientos de tipo académico como son los conceptos de profesor, instructor, alumno, capacitando, capacitación, adiestramiento, educación, instrucción, dinámicas, curricula, etc., los cuales son indispensables para el manejo de esta coordinación. A consecuencia de esta situación, el área académica carece en estos momentos de las guías de instrucción y las cartas descriptivas; herramientas pedagógicas de importancia para una adecuada planeación e impartición de los cursos de capacitación, mismos que contiene el nombre del curso, el período, nombre del instructor, el programa, los objetivos general y específicos, las técnicas de enseñanza, los soportes didácticos, la duración y tiempo de cada curso.

Derivado de lo mencionado anteriormente, se presentan conflictos con algunos instructores, (en total son nueve) quienes ante la falta de preparación en los procesos de capacitación y de adiestramiento, no brindan una instrucción óptima.

La asignación de temas en cada curso, de aulas, así como los horarios de cada instructor, son dispuestos por esta coordinación, pasando por la supervisión y visto bueno de la gerencia, de esto surgen problemas en cuanto a la programación, como es el cambio imprevisto de horario, de la secuencia de temas y de la asignación de aulas .

Las instalaciones del centro están reducidas a cuatro aulas de las cuales una funciona como salón de audiovisuales, una de prácticas y las dos restantes son utilizadas para la impartición de la teoría. Esta infraestructura resulta insuficiente para los períodos de mayor demanda de capacitación, al tener que abrir dos grupos para un mismo curso, ya que se calcula la participación de entre 80 a 100 capacitandos, con horarios repartidos de las 8:00 a 11:00 horas de lunes a viernes.

Para el mejoramiento de las funciones del centro y detección de situaciones

referentes a los instructores, esta coordinación emplea dos formatos de evaluación para ser contestados por parte de los capacitandos. Esta se realiza en dos partes, una se lleva a cabo a la mitad del curso, con la finalidad de detectar a tiempo las problemáticas, sin embargo, los parámetros utilizados para calificar a los instructores, no incluyen puntos para la detección de fallas, insuficiencias o bien deficiencias en la metodología enseñanza-aprendizaje, sino que se contemplan aspectos de orden administrativo como asistencia, puntualidad, los servicios y las instalaciones; los cuestionamientos académicos se refieren a los aspectos generales del curso, como a la organización, material de consulta y soporte didáctico únicamente, por lo que la evaluación es insuficiente. De las observaciones hechas de estas evaluaciones, se les sugiere a los instructores dar un mejoramiento en el desarrollo de los temas con aplicación de apoyos didácticos, sin considerar que esto no salva las deficiencias académicas, en caso de haberlas. La segunda evaluación se realiza al final del curso, la finalidad de ésta consiste en que los participantes emitan su opinión general y propongan sugerencias sobre los instructores, las instalaciones, la organización de los cursos, el servicio y los beneficios obtenidos de la capacitación recibida. En esta evaluación, se detectaron errores similares a las de la primera, de los cuales se anexa el formato.

En la sección escolar se encuentran contempladas las situaciones relacionadas con los participantes de los cursos, como son la captación, la inscripción y la asignación de grupo. Estas actividades, se realizan sin darle la importancia a los aspectos generales, personales y escolares que presentan los aspirantes, y cuya circunstancia es relevante para el aprovechamiento y el control de los grupos que se ven severamente afectados por la falta de uniformidad para su formación, pues lo integran capacitandos con diferentes características. A saber que en un mismo curso se encuentran participando gerentes, meitre, hostess, capitanes, jefes de bar,

dependientes, ayudantes de comedor y cantineros, etcétera, así también los establecimientos de donde provienen son de diferentes especialidades y categorías gastronómicas; por ejemplo, La Guadalupana, Los Portales, La Polar (cantinas), La Casita del 22, La Casa del Buen Comer, La Quinta Ramón, Hostería de Santo Domingo, El Marisquero, Costa Cantábrica, Mar y Tierra, El Tao Tao, Villa Sakura, Las Delicias, La Cava, La Mansión, Fonda Santa Anita, El Rincón del Viejo Conde, Le Mostache, Raffaello, El Cambalache, El Mazurka, La Ex-Hacienda de Tlalpan, Villa Lorraine, Villa Loredo, Le Montagne, San Angel Inn, (restaurantes) etcétera, en donde se encuentran diversos tipos de cocinas como la internacional, la francesa, la mexicana y regional, la polaca, la suiza, la argentina, la italiana, la japonesa, la china, la cantonesa, etcétera. Por lo anterior, se contempla la heterogeneidad de los participantes en cuanto a su nivel escolar, económico, desarrollo, formación y experiencia laboral, situación que no se maneja adecuadamente, ya que la capacitación es impartida de igual manera para los ayudantes de comedor y para los gerentes o patronos de los establecimientos, dando como resultado el bajo interés de los participantes con mejor o mayor nivel escolar, lo que ha provocado una deserción de entre el 30 y 40% en cada uno de los cursos.

## **CITAS BIBLIOGRAFICAS**

- 1) **Secretaría de Programación y Presupuesto. departamento de Formación del Servidor Público. Manual de Formación de Instructores. 1988. p. 14**
- 2) **Op. cit. p. 14**
- 3) **Op. cit. p. 16**

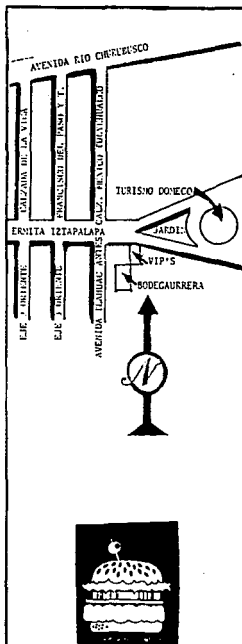
INFORMES E INSCRIPCIONES EN:

"TURISMO DOMEQ, A.C.  
AV. ERMITA IZTAPALAPA N° 959  
COL. BARRIO SANTA BARBARA.  
IZTAPALAPA, MEXICO, D.F.

AT'N.

LIC. GEORGINA VARGAS V.  
O  
LIC. LUCIA GARCIA MARTINEZ

6-86-26-13  
6-86-51-99  
6-85-44-63



*Turismo Domeq*

MODULO DE OPTIMIZACION  
Y DESARROLLO PARA  
DEPENDIENTE DE COMEDOR I

EMPEZAMOS EL LUNES  
20 de Enero de 1992  
TE ESPERAMOS !!!





#### OBJETIVOS:

El participante pueda realizar un servicio coordinado y eficiente como parte de un equipo de trabajo y ~~en~~ en conjunto un servicio PROFESIONAL Y EFICIENTE.

\*Dentro del concepto de CALIDAD TOTAL Y EXCELENCIA EN EL SERVICIO, el participante estará preparado para atender las expectativas y necesidades de sus clientes.

\*El participante manejará y ejecutará las técnicas del servicio eficientemente y con rapidez.

\*El participante llevará a cabo sus actividades profesionales teniendo siempre en cuenta dos aspectos fundamentales de toda empresa:  
"RENTABILIDAD"  
"SATISFACCION DE UN MERCADO CONSUMIDOR"

\*Personal de servicio de comedor que se inicia en esta profesión.

\*Personal de comedor con experiencia que desea optimizar sus habilidades y conocimientos, considerando su actividad como una ¡VERDADERA PROFESION!.



#### MATERIAS QUE COMPRENDE EL MODULO DE OPTIMIZACION:

- \*Conciencia Turística
- \*Gastronomía
- \*Características del Dependiente
- \*Funciones del Dependiente
- \*Muebles y equipo de Restaurantes
- \*Mantenimiento y Limpieza de las Instalaciones del Restaurant.
- \*Prácticas de Servicio en Restaurantes.
- \*Conocimientos básicos de vinos y gastronomía.
- \*Conocimientos básicos de bebidas alcohólicas y su servicio.
- \*Desarrollo humano y profesional
- \*Conocimientos básicos de Administración.
- \*Excelencia en el Servicio
- \*Seguridad e Higiene
- \*Inglés Técnico de Restaurant.

#### MATERIAL DE CONSULTA.

En todas las materias se entrega al participante material de consulta permanente con la finalidad de que vaya formando a través del curso su propio "MANUAL DE CONSULTA PERMANENTE"



#### HORARIO:

De lunes a viernes diariamente de las 8.00 hrs. a 11.00 hrs.

#### DURACION:

130 horas en 8 semanas

#### RECONOCIMIENTOS:

Al participante que termina satisfactoriamente el curso de le otorga el DIPLOMA TURISMO DOMEQO, A.C.

Igualmente se entrega al término del curso la CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

#### VALIDEZ:

Los estudios realizados cuentan con las siguientes autorizaciones.

SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA: 890631.  
SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL ICD 8608250013  
SECRETARIA DE TURISMO: Aprobación de fecha 19-XII-89



INFORMES E INSCRIPCIONES EN:

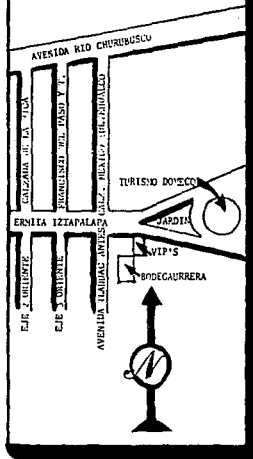
TURISMO DOMEQ, A.C.  
ERMITA IZTAPALAPA  
N° 959

COL. BARRIO SANTA BARBARA.  
IZTAPALAPA, MEXICO, D.F.



:686 26 13  
686 51 99  
685 44 63

AT'N: LIC. GEORGINA VARGAS V  
LIC. LUCIA GARCIA M.



*Turismo Domeq*

XIV MODULO DE OPTIMIZACION  
Y DESARROLLO PARA  
DEPENDIENTE DE COMEDOR II

EMPEZAMOS EL LUNES  
27 DE ENERO 1992  
¡¡¡ TE ESPERAMOS !!!



## OBJETIVO:

BAJO EL CONCEPTO DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO PRESTAR ATENCION A LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE SUS CLIENTES.

EL PARTICIPANTE MENEJARA Y EJECUTARA LAS TECNICAS DEL SERVICIO EFICIENTEMENTE Y CON RAPIDEZ.



### DESTINADO A:

EL MODULO ESTA DIRIGIDO AL PERSONAL DE COMEDOR QUE DESEA OPTIMIZAR SUS CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES, CONSIDERANDO SU ACTIVIDAD COMO UNA VERDEDERA PROFESION.

### EXCELENCIA EN EL SERVICIO



## MATERIAS QUE SE IMPARTIEN:

- \*CONCIENCIACION TURISTICA
- \*EL SERVICIO Y SU EXCELENCIA
- \*CALIDAD Y SERVICIO
- \*DESARROLLO HISTORICO DE LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONOMICOS.
- \*HISTORIA DE LOS HABITOS ALIMENTICIOS.
- \*CONOCIMIENTOS GENERALES DE LOS ALIMENTOS.
- \*TECNICAS DEL SERVICIO. MONTAJES, FLAMEOS, CONTROL DEL SERVICIO.
- \*PRACTICAS DE SERVICIO.
- \*EL SERVICIO DE COMEDOR Y SUS DIFERENTES AREAS.
- \*CONOCIMIENTOS DE BEBIDAS.
- \*CONOCIMIENTOS DE ENOLOGIA Y ARMONIZACION DE VINOS Y PLATILLOS.
- \*DESARROLLO HUMANO Y PROFESIONAL
- \*INGLES TECNICO DEL RESTAURANTE.



### MATERIAL DE CONSULTA PERMANENTE.

EN TODAS LAS MATERIAS SE ENTREGA AL PARTICIPANTE MATERIAL DE CONSULTA PERMANENTE, A FIN DE QUE FORME A TRAVES DE LA DURACION DEL CURSO DE "MANUAL DE TRABAJO Y CONSULTA"

## HORARIO:

DE 8.00 HRS. A 11.00 HRS.  
DIARIAMENTE DE LUNES A VIERNES.



### DURACION:

140 HORAS DISTRIBUIDAS EN 10 SEMANAS.



### RECONOCIMIENTOS:

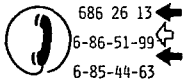
SE OTORGA EL DIPLOMA "TURISMO DONECQ" AL ALUMNO QUE ACREDITA SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS MINIMOS ESTABLECIDOS.

### AUTORIZACIONES:

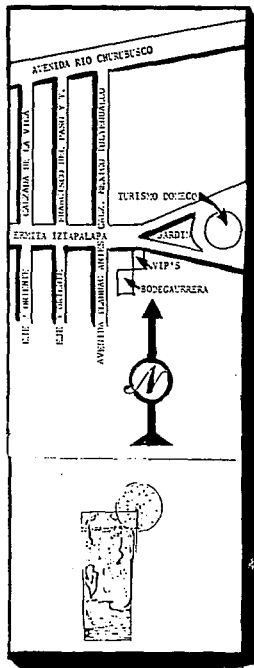
- \*SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL ICD 8608 2500 13
- \*SECRETARIA DE TURISMO 19-XII-89
- \*SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA EN TRAMITE.



INFORMES E INSCRIPCIONES EN  
**TURISMO DOMEQ, A.C.**  
 AV. ERMITA IZTAPALAPA 959  
 COL. BARRIO SANTA BARBARA.  
 IZTAPALAPA  
 MEXICO, D.F. 09821



AT'N: LIC. GEORGINA VARGAS  
 LIC. LUCIA GARCIA M.



*Turismo Domeq*

XVI MODULO DE  
 OPTIMIZACION

- \*EL BAR.
- \*\*EL BARMAN Y
- \*\*\*LA COCTELERIA.

EMPEZAMOS EL LUNES  
 17 DE FEBRERO 92  
 TE ESPERAMOS !



### OBJETIVO:

QUE SU ACTIVIDAD ES UNA VERDADERA PROFESION Y REQUIERE DE CONOCIMIENTO, ACTIVIDAD Y ACTITUD VERDADERAMENTE PROFESIONAL.

\* QUE EL PARTICIPANTE APLIQUE LAS NORMAS DE ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL BAR.

\* QUE CONOZCA Y PREPARE LAS BEBIDAS Y COCTELES USUALES SIGUIENDO ESPECIFICAMENTE LAS RECETAS CLASICAS Y PUEDA FINALMENTE ORGANIZAR Y DIRIGIR LA OPERACION DEL BAR, EN FUNCION DE LA PRODUCTIVIDAD.

### DESTINADO A:

\* PERSONAL QUE SE INICIA EN LA PROFESION DE BARMAN.

\* PERSONAL QUE YA TRABAJA COMO BARMAN Y QUE DESEA OPTIMIZAR SUS CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIAS PARA LOGRAR "LA EXCELENCIA EN EL SERVICIO".



### MATERIAS QUE SE IMPARTEN:

- \* CONCIERTIZACION TURISTICA
- \* CONOCIMIENTO DE BEBIDAS ALCOHOLICAS
- \* LOS VINOS Y SUS CARACTERIZTICAS
- \* LAS BEBIDAS DESTILADAS Y SU USO
- \* NORMAS BASICAS PARA LA PREPARACION DE COCTELES.
- \* PREPARACION PRACTICA DE COCTELES Y BEBIDAS.
- \* DECORACION DE COCTELES.
- \* FUNCIONES Y CARACTERISTICAS DEL BARMAN.
- \* PRACTICAS Y SERVICIO EN EL BAR.
- \* HIGIENE Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DEL BAR.
- \* TECNICAS DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPO Y UTENSILIOS.
- \* LAS VENTAS EN EL BAR Y SU CONTROL.
- \* CONTROL DE EXISTENCIAS Y COSTOS.
- \* EL CLIENTE Y EL BAR
- \* DESARROLLO HUMANO Y PROFESIONAL.

### MATERIAL DE CONSULTA:

EN TODAS LAS MATERIAS SE ENTREGA AL PARTICIPANTE MATERIAL IMPRESO A FIN DE QUE A TRAVES DEL CURSO FORME SU "MANUAL DE CONSULTA"



HORARIO: DE LUNES A VIERNES DE 8:00 a 11:00 Hrs.

DURACION: 70 HORAS DISTRIBUIDAS EN 5 SEMANAS.

RECONOCIMIENTOS:  
SE OTORGA EL DIPLOMA "TURISMO DONECO" AL ALUMNO QUE ACREDITA SATISFACTORIAMENTE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS.

### VALIDEZ OFICIAL:

SE CUENTA CON LAS SIGUIENTES APROBACIONES:

SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

ICD- 8608250013

SECRETARIA DE TURISMO.

APROBACION: 19-XII-89

SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA.  
EN TRAMITE




**EVALUACION PARCIAL DEL CURSO.**

Esta evaluación nos permite conocer tu apreciación del Curso en que participas y mejorar todo lo posible el mismo, por lo que tu opinión sincera y objetiva es muy valiosa. Te pedimos lo llenes con toda atención y cuidado. ¡GRACIAS!

CALIFICA CADA CONCEPTO DE LA SIGUIENTE MANERA: EX → Excelente  
 B → Bien  
 R → Regular  
 M → Mal-

Marca con una "X" en los espacios correspondientes

**MATERIA Y PROFESOR**

	EX	B	R	M	EX	B	R	M	EX	B	R	M	EX	B	R	M
Funciones del barman																
PROF. JOSE LUIS SANCIEZ																
Bebidas Alcohólicas.-																
PROF. JOSE LUIS HERNANDEZ P																
Conciencia Turfstica																
PROFA. CECILIA ESTRADA B																
Prácticas de coctelería																
PROF. JOSE LUIS SANCIEZ																
Seguridad e Higiene																
PROFA. FABIOLA ANEZCUA G																
Desarrollo Humano																
PROFA. CECILIA ESTRADA B																
Administración																
PROF. NAURICIO LOPEZ S																

**TOTALES**

EN GENERAL DANOS TU OPINION DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS:

Organización:	Excelente[ ] Buena-[ ] Regular-[ ] Mala-[ ]
Servicios:	Excelente[ ] Bueno-[ ] Regular-[ ] Malo-[ ]
Instalaciones:	Excelentes[ ] Buenas-[ ] Regulares-[ ] Malas-[ ]
Material de Consulta;	Excelente-( ) Suficiente-( ) Insuficiente-( ) Malo( )

**SUGERENCIAS:** \_\_\_\_\_

EVALUACION DEL CURSO

CURSO: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

LUGAR: \_\_\_\_\_

*El propósito de la presente, es conocer su punto de vista sobre algunos aspectos relacionados con este seminario y poderlo mejorar en todo lo posible, por lo que le pedimos ampliar sus comentarios, tanto como sienta oportuno.*

1.- *Mi opinión sobre los instructores*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2.- *Mi opinión sobre el curso*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3.- *La organización, el servicio y el local me parecieron*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4.- *Que otros temas considera que deben incluirse en cursos próximos*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5.- *Que sugerencias puede hacer para mejorar nuestros seminarios*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6.- *Qué utilidad obtuvo del curso para el desempeño de su trabajo*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7.- *Qué beneficios obtuvo del curso para su persona*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## **CAPITULO CUARTO**

### **LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMECCQ**

- 4.1 El Trabajador Social en el Centro de Capacitación Turismo Domeccq.**
  
- 4.2 Ejecución de instrumentos y técnicas.**
  - Anexo 1**
  - Anexo 2**
  - Anexo 3**
  - Anexo 4**
  
- 4.3 Procesamiento y resultados de la información.**
  - Cuadro 1**
  - Cuadro 2**
  - Cuadro 3**



#### **4.1 El Trabajador Social en el Centro de Capacitación Turismo Domecq.**

De acuerdo a las funciones específicas que desarrolla el Trabajador Social, éste podrá intervenir en la resolución de problemas para lograr el bienestar y desarrollo social de las comunidades por y para quién trabaja en las diversas áreas de intervención, como son la de salud, educación, jurídica y empresarial, etcétera.

La investigación en este Centro se inició con nuestra intervención como instructoras en los cursos de capacitación. Esta labor proporcionó la posibilidad de detectar problemáticas diversas, que dieron lugar para proponer alternativas de solución como profesionales de Trabajo Social con las funciones de investigación, administración, reclutamiento y selección de personal, capacitación y adiestramiento, seguridad e higiene, relaciones públicas, educación, coordinación, y divulgación.

Por la naturaleza de la empresa y la problemática que presenta, se ha requerido que las funciones de Trabajo Social se desempeñen en dos aspectos: el interno y el externo, mismos que se encuentran interrelacionados, dado que en el buen desempeño de la organización interna, se lograrán las metas y el objetivo general en el segundo aspecto, es decir, brindar la excelencia en los cursos que se imparten. Para ello, la intervención del Trabajador Social en el Centro de Capacitación Turismo Domecq ha sido en los siguientes puntos:

##### **De Investigación.-**

- Se detectaron necesidades de educación, capacitación y adiestramiento para el

personal de la empresa, así como en los procesos de comunicación, liderazgo, conflicto, cohesión grupal, competencia, colaboración y adaptación al cambio.

#### **De Administración.-**

##### **A) Recursos Humanos**

- Se diseñó y participó en la elaboración de técnicas y herramientas para la detección de necesidades de los administrativos, instructores y capacitandos de la empresa y se implementaron reformas acordes a sus características.
- Se mantuvo coordinación con las áreas que conforman la empresa para la supervisión y evaluación de los técnicas de trabajo.
- Se optimizaron los recursos humanos y materiales.
- Se simplificaron los trámites administrativos intra y extra institucionales.
- Se propuso la elaboración de los manuales de organización y de procedimientos.

##### **B) De Reclutamiento y Selección -**

- Se intervino en el reclutamiento de los solicitantes a participar en los cursos de capacitación.
- Se participó en la selección de los candidatos a los cursos, a través de la aplicación de un estudio social.

##### **C) De Capacitación y Adiestramiento.-**

- Se concretaron las necesidades y el tipo de capacitación, tanto interna (al personal del centro), como la externa (al personal de los servicios turísticos), a través del diseño y organización de cursos.
- Se propusieron cursos de actualización, capacitación y superación para el personal profesional, en el área de turismo primordialmente, así como en el área de cómputo.

**- De Seguridad e higiene.-**

- Se apoyó en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.

**De Relaciones públicas.-**

- Se realizaron acciones de sensibilización y motivación al personal acerca de las actividades estratégicas de cambios a implementar para el mejoramiento de la empresa .

**De Coordinación.-**

- Se mantuvo estrecha relación con instituciones tanto públicas como de asistencia privada, para atender la problemática social detectada en los capacitandos, por ejemplo: Centros de Salud, Alcohólicos Anónimos, Centros de Integración Juvenil, Neuróticos Anónimos, etcétera.

**De Asesoría.-**

- Orientar a los administrativos en la búsqueda de alternativas de solución a las problemáticas con repercusión en el trabajo.

**De Divulgación.-**

- Se modificó el contenido y presentación de los trípticos promocionales de los cursos que imparte el centro.
- Se participó en la difusión de los cursos de capacitación en instituciones educativas.

**De Sistematización.-**

- Analizar en conjunto a través del estudio social para conformar indicadores del perfil de los capacitandos.

## **4.2 Ejecución de los instrumentos y técnicas.**

Los instrumentos y técnicas que aplica el Trabajador Social para la obtención de datos generalmente son la observación, la entrevista, el cuestionario y la encuesta. De entre éstos, la observación ha sido un elemento determinante para la detección de la problemática existente en el funcionamiento del Centro y partiendo de aquí, se determinó clasificar a dos niveles la obtención de la información con dos técnicas diferentes. Los niveles se determinaron de acuerdo al tipo de población que participa en las actividades del Centro. El primer nivel lo conforman los directivos y personal del Centro y el segundo los capacitandos integrados en los cursos. Las técnicas e instrumentos seleccionados fueron la entrevista y el cuestionario.

Durante el proceso de observación se mantuvo una intervención activa y sistemática, es decir, se participó como miembros del grupo de trabajo, ello con la finalidad de no afectar los resultados de la investigación, para ello se determinó que las situaciones concretas a observar partieran desde la gerencia, las coordinaciones y los instructores, para concluir con los grupos de alumnos participantes en los cursos.

Para el primer nivel de detección de problemáticas, se instrumentaron entrevistas dirigidas a la Gerencia (Anexo 1), a las Coordinaciones de cada una de las áreas (Anexo 2); éstas comprenden preguntas concretas en referencia al desempeño de sus labores para determinar los procedimientos administrativos a los que están sujetos como miembros de la empresa, así también a las acciones y toma de decisiones que como titulares de una área específica deben tomar y afrontar para el desempeño de sus actividades individuales y de grupo. Para los Instructores (Anexo 3) se elaboró un cuestionario en donde se ubicaron cuestionamientos relacionados a la problemática del centro, su quehacer docente y a los procesos en

los cuales están involucrados.

Las entrevistas se estructuraron con base en los siguientes puntos:

- 1) A cada persona entrevistada se le plantearon los objetivos para llevar a cabo la presente investigación.
- 2) Se elaboró una guía de preguntas dirigidas y abiertas para la obtención de datos concretos referentes a las funciones y actividades inherentes al puesto. Para el gerente se incluyeron cuestionamientos relacionados al desarrollo de las coordinadoras y de los instructores, así como interrogantes en referencia al origen y posibles soluciones de la problemática.
- 3) Para las Coordinadoras, la entrevista consistió en solicitar datos referentes a los procesos administrativos y académicos y los problemas en los cuales están inmersas; sus opiniones, sus propuestas, el aspecto general del ambiente de trabajo, sus requerimientos de capacitación y sus objetivos dentro de la empresa.
- 4) Para los instructores se elaboró un cuestionario en donde se incluyen interrogantes en los dos aspectos inherentes a ellos; el administrativo y el académico, así como de sus expectativas como docentes en el Centro.

El total de entrevistas fue de tres, la primera se llevó a cabo con el Gerente Nacional del Centro Turismo Domecq, posteriormente se entabló contacto con las Coordinadoras de las áreas administrativa y académica. Para las áreas dependientes de la gerencia, los cuestionamientos se modificaron con la finalidad de lograr concreción en los datos. Para concluir la obtención de datos en este primer nivel, se aplicaron cuestionarios al personal docente (nueve instructores). La perspectiva de este personal proporcionó información importante para obtener con mejor claridad la problemática en general y particular del Centro.

Para el segundo nivel de detección, se diseñó un cuestionario enfocado y aplicado

a los alumnos (Anexo 4). Este cuestionario, se divide en tres secciones; en la primera, se les solicita proporcionen sus datos personales con la finalidad de ubicar al capacitando en el curso, la generación, su escolaridad, ocupación, sus ingresos y la razón social del establecimiento donde laboran; en la segunda sección se contempla al grupo familiar en donde se encuentran inmersos, a fin de clasificar su estatus socioeconómico, cultural y laboral y la tercera sección consta de seis preguntas mixtas, es decir, incluyen las de opción múltiple y el por qué de la respuesta elegida, éstas se refieren a su ambiente laboral y a su percepción acerca de la instrumentación de los cursos que les son impartidos en el Centro.

Previamente se eligió una muestra de 30 alumnos que participaron en los cursos de Dependiente de Comedor II y el Bar, el Barman y la Coctelería; el tipo de aplicación fue colectiva.

En seguida se presentan los guiones de las entrevistas realizadas al personal del Centro, así como los cuestionarios aplicados a los instructores y a los alumnos.

En primer término se transcribe el guión que se siguió para efectuar las entrevistas. Cabe hacer mención que hubo necesidad de realizar modificaciones a las entrevistas para las coordinaciones, a fin de ubicar la problemática específica de éstas.

## **ANEXO 1**

### **GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DEL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMECCQ**

- 1) ¿Cuáles son sus funciones y actividades al estar al frente de esta área?
- 2) ¿Cuáles son los problemas, que enfrenta el área que usted dirige?
- 3) ¿A qué o quién atribuye los problemas con el personal y de programación?
- 4) ¿Qué puestos son los más afectados?
- 5) ¿En qué funciones específicas se manifiestan necesidades de capacitación o adiestramiento?
- 6) ¿Cómo es el desempeño global de cada uno de los que están al frente de las Coordinaciones y que problemas plantean?
- 7) ¿Cuáles que cree que son las causas que originan estos problemas?
- 8) Dentro de sus atribuciones, ¿ha planteado a sus superiores algún tipo de solución al respecto?

## **ANEXO 2**

### **GUIÓN DE ENTREVISTA APLICADA A LAS COORDINACIONES DEL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMECCQ**

- 1) ¿Cuáles son sus funciones y actividades específicas al estar al frente de esta área?
- 2) ¿Cuáles son los problemas, de cualquier tipo, que enfrenta el área que usted dirige?
- 3) ¿A qué o quién atribuye el origen de estos problemas?
- 4) ¿Ha planteado usted propuestas para la solución de estos problemas?, ¿cuáles y a quién?
- 5) En general, ¿cómo es el ambiente en su trabajo y cómo son sus relaciones laborales con sus compañeros y superiores?
- 6) ¿Cree usted necesitar capacitación para el trabajo en el área turística o actualizarse para mejorar el desempeño de sus actividades?
- 7) ¿Considera que el Centro de Capacitación de Turismo Domeccq cubre cabalmente sus objetivos y metas?, ¿por qué?



### **ANEXO 3**

## **CASA PEDRO DOMEcq MEXICO CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEcq CUESTIONARIO APLICADO A LOS INSTRUCTORES**

### **DATOS PERSONALES**

Nombre: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

1) Durante los trámites de tu ingreso a este Centro como Instructor, ¿con qué tipo de problemas de encontraste?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2) ¿Qué documentación te fue solicitada para tu aceptación en el Centro?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3) La persona que te atendió, ¿te proporcionó toda la orientación que requerías para los trámites administrativos a realizar?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4) ¿Consideras que los servicios del Centro cubren los objetivos de capacitación?

sí       no      por qué?

---

---

5) ¿Cuáles son las funciones de la gerencia y de las coordinaciones con respecto a tu posición como instructor?

---

---

6) ¿Hasta este momento crees que las han llevado a cabo?

---

---

7) ¿A qué tipo de problemas te has enfrentado como instructor en el Centro?

---

---

8) ¿A quién has recurrido para resolverlos?, ¿esta persona los ha resuelto?

sí       no      por qué?

---

---

9) ¿Cuánto tiempo tienes de dedicarte a impartir cursos de capacitación en el área de turismo?

---

10) Como instructor de capacitación, ¿consideras que los cursos que imparte Turismo Domecq tienen correlación entre los temarios y sus objetivos?

sí       no      ¿por qué?

---

---

11) ¿Cuánto tiempo tienes laborando en este Centro?, ¿Has concluido los temarios?

sí       no      ¿por qué?

---

---

12) Para impartir tus clases, ¿cuentas con los elementos necesarios para desarrollar el temario?

---

---

13) ¿Que sugerirías para mejorar la calidad de los cursos?

---

---

14) ¿Consideras que el Centro de Capacitación Turismo Domecq debe ofrecer cursos de actualización al personal docente?

sí       no      por qué?

---

---

15) ¿Cuáles cursos te gustaría que este Centro te brindara?

---

---

16) ¿Cuáles son tus expectativas como personal docente en este Centro?

---

---

## **ANEXO 4**

### **CASA PEDRO DOMEQ MEXICO CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEQ ESTUDIO SOCIAL PARA CAPACITANDOS**

#### **DATOS PERSONALES**

Curso \_\_\_\_\_ Generación \_\_\_\_\_  
Nombre \_\_\_\_\_  
Domicilio \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_  
Escolaridad \_\_\_\_\_  
Ocupación \_\_\_\_\_  
Ingresos \_\_\_\_\_  
Razón social \_\_\_\_\_

#### **GRUPO FAMILIAR**

<b>Nombre</b>	<b>Parentesco</b>	<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>Escolaridad</b>	<b>Ocupación</b>
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____

## INFORMACION GENERAL

1.- ¿ Como son las relaciones laborales en tu trabajo?

excelentes    buenas    malas    regulares

2.- Para tu desarrollo humano ¿consideras adecuados los temas vistos en clase?

si    no    porqué?

---

---

3.- ¿Con que fin asistes a los cursos de Turismo Domecq?

superación    curriculum    obligación    otras

4.- ¿Turismo Domecq satisface tus objetivos personales de capacitación?

si    no    porqué?

---

---

5.- ¿Como clasificas la enseñanza en Turismo Domecq?

excelente    buena    mala    regular

6.- ¿Te gustaría continuar tu capacitación en este Centro?

si    no    porqué?

---

---

En lo que se refiere a las evaluaciones de apreciación, que se aplican a los capacitandos tanto a la mitad como al final de los cursos, éstos fueron modificados, con la finalidad de integrarlos en uno solamente y darle cohesión a los mismos, su función central es la de evaluar a los instructores, así como la valorar los servicios y el acondicionamiento de las aulas, estos elementos a calificar corresponden a ambas coordinaciones; lo anterior con el propósito de evitar la duplicidad de las actividades. Esta información proporcionará elementos de apoyo para el mejoramiento en el desarrollo de la organización y comunicación de las áreas. La responsabilidad de la aplicación de esta evaluación será la coordinación académica. El formato ya establecido se presenta a continuación:







**NO  
EXISTE  
PAGINA**

### 4.3 Procesamiento y resultados de la información.

En la primera fase del trabajo se planteó a las autoridades del centro el propósito que se pretendía alcanzar mediante la presente investigación, mismo que fue aceptado, ya que representaba primordialmente un beneficio para el mejoramiento de las actividades del centro. Una vez obtenida la autorización correspondiente, se realizaron las entrevistas por separado a cada uno de los encargados de las áreas, esto con la finalidad de ganar su confianza.

La primera entrevista se realizó al Gerente Nacional de Capacitación Turismo Domecq, quién respondió a los siguientes cuestionamientos:

1) ¿Cuáles son sus funciones y actividades al estar al frente de esta área?

**Respuesta.**

- Coordino, superviso, dirijo, planeo y programo las actividades de las áreas del Centro, así también, determino lo que ha de hacerse en cualquier eventualidad, ya que todo problema debe ser resuelto en su momento.
- 4 — Elaboro reportes mensuales para informar a mis superiores de las actividades llevadas a cabo.

2) ¿Cuáles son los problemas, de cualquier tipo, que enfrenta el área que usted dirige?

**Respuestas.**

Estos son varios y en diferentes aspectos: la impuntualidad de los instructores, la mala programación de los cursos y la asignación de las aulas, estos son problemas no resueltos por la coordinadora del área académica.

En cuanto a los alumnos, hay varios que presentan algunos problemas de índole personal, que influyen en el desarrollo de los grupos.

3) ¿A qué o quién atribuye los problemas con el personal ?

**Respuesta.**

A la falta de conocimientos y habilidades del personal en la coordinación académica.

4) ¿Qué puestos son los más afectados?

**Respuesta.**

- El académico. Ya que es el punto en donde se basan las funciones, objetivos y metas del centro.

5) ¿En qué tareas específicas se manifiestan necesidades de capacitación o adiestramiento?

**Respuesta.**

- Tal vez en la académica, ya que no está capacitada en el área de turismo. Este aspecto requiere de personal con capacidad y habilidad para dar respuesta a las necesidades de las personas que acuden a capacitarse.

6) ¿Cómo es el desempeño global de cada uno de los que están al frente de las coordinaciones?

**Respuesta.**

- El área académica se desempeña con algunas deficiencias en las tareas que le asignado. Con referencia al área administrativa, ésta se desenvuelve bien en las actividades que le encomiendo, es colaboradora y participa de manera activa en todas las tareas que tiene el centro.

7) ¿Cree usted que cumple con las funciones que le han sido encomendadas?

**Respuesta.**

- Sí. Porque he cumplido hasta ahora con las políticas y lineamientos que tiene marcadas la empresa respecto a los Centros de Capacitación. Además se han cumplido los objetivos del centro, que es el de capacitar en turismo.

8) Dentro de sus atribuciones, ¿ha planteado a sus superiores algún tipo de solución a los problemas que se le han presentado?

**ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

**Respuesta.**

- Si, se ha contemplado la posibilidad de un cambio de coordinador académico.
- He solicitado la implementación del uso de la computadora para la agilización de las actividades, tanto del área administrativa como de la académica. Propuesta que fue aceptada, ya ha sido instalada y se comienza a trabajar con ella.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, se puede advertir que la gerencia no ha permitido la manifestación de opiniones de sus más cercanos colaboradores para el mejoramiento del centro o para sus áreas. Así también, esta situación ha permitido a los titulares de las coordinaciones desenvolverse abiertamente, a fin de proporcionar al centro sus puntos de vista, mismos que son necesarios para la resolución de las situaciones inherentes a cada una de las áreas, y las del centro en general, se solicita a las coordinadoras avances de las actividades para cumplir con la función de informar. Con respecto al cumplimiento de los objetivos y metas del centro, la gerencia está conforme con capacitar en turismo, como parte importante para la excelencia de los servicios que presta el centro, con una verdadera capacitación para el trabajo en el área turística. La implementación de la computadora como herramienta de trabajo ha sido utilizada parcialmente, ya que se requiere de capacitación para el personal. El empleo de la computadora ha sido realizado en gran parte por los alumnos del CONALEP Tlalpan I, con la especialidad de Técnicos en Computación y quienes a iniciativa del Trabajador Social, participan en el centro para la realización de sus prácticas profesionales.

Para los titulares de las coordinaciones se plantearon las siguientes interrogantes enfocadas para detectar su problemática específica.

- 1) ¿Cuáles son sus funciones y actividades específicas al estar al frente de esta área?

**Respuestas:**

**COORDINADORA ADMINISTRATIVA**

- Elaborar contratos a los Profesores, para efectuar el pago de acuerdo a las horas impartidas.
- Requisar los insumos de las prácticas.
- Recepción del pago de inscripciones.
- Llevar a cabo las relaciones públicas del centro.
- Realizar la difusión de los cursos.
- Coordinar al personal de Intendencia y vigilancia.

**COORDINADORA ACADEMICA**

- Supervisar las materias que cada profesor imparte.
- Elaborar planes y programas para los cursos por materia.
- Programar cursos y calendarizar horarios.
- Elaborar relaciones de alumnos, las tarjetas para el registro de sus asistencias y retardos.
- Designar a los profesores las materias que impartirán, en coordinación con la gerencia.
- Coordinar a los profesores y supervisar a los alumnos.

2) ¿Cuáles son los problemas, de cualquier tipo, que enfrenta el área que usted dirige ?

**Respuestas:**

**COORDINADORA ADMINISTRATIVA**

- La falta de organización del área académica para la requisición de insumos.
- Problemas con las horas impartidas para cada profesor del centro.
- No hay buena promoción de los cursos por falta de tiempo.

**COORDINADORA ACADEMICA**

- Falta de tiempo de dedicación de la gerencia a la problemática que se presente en esta área.
- Me han delegado funciones que no corresponden al ámbito que yo conozco; esto se debe a que desconoce los conceptos pedagógicos y el procedimiento de la organización y desarrollo de la capacitación.

3) ¿A qué o quién atribuye el origen de estos problemas?

**Respuestas**

COORDINADORA ADMINISTRATIVA

- Son diversos, uno de ellos es la planeación.

COORDINADORA ACADEMICA

- A la falta de capacitación.

4) ¿Ha planteado usted propuestas para la solución de estos problemas?, ¿cuáles y a quién?

**Respuestas:**

COORDINADORA ADMINISTRATIVA

- Sí, la capacitación del área académica.

COORDINADORA ACADEMICA

- Sí. Le he solicitado a la gerencia mayor atención a la problemática que presenta el área.

5) En general, ¿cómo es el ambiente en su trabajo y cómo son sus relaciones laborales con sus compañeros y superiores?

**Respuestas:**

COORDINADORA ADMINISTRATIVA

- En general es bueno, sobre todo con la gerencia, los alumnos, profesores y el personal que depende de mí, como los intendentes y los vigilantes.

COORDINADORA ACADEMICA

- Lo considero bueno en términos generales. Sobre las relaciones labores puedo especificar que son buenas con los profesores y los alumnos.
- 6) ¿Cree usted necesitar capacitación para el trabajo en el área turística o actualizarse para mejorar el desempeño de sus actividades?

**Respuestas:**

**COORDINADORA ADMINISTRATIVA**

- Sí, para actualizarme en el área turística, que es mi campo profesional.

**COORDINADORA ACADEMICA**

- Sí, en el área de cómputo, ya que los procesos de esta coordinación requieren de aglización.
- 7) ¿Considera que el Centro de Capacitación cubre cabalmente sus objetivos y metas?, ¿por qué?

**Respuestas:**

**COORDINADORA ADMINISTRATIVA**

- Sí, porque tenemos entre los alumnos a participantes de establecimientos de prestigio en el ambiente restaurantero.
- Se han dado a conocer más ampliamente los productos Domecq.

**COORDINADORA ACADEMICA**

- No, porque se ha presentado un alto porcentaje de deserción en el curso de Dependiente de Comedor II, principalmente; al respecto los alumnos han manifestado que las materias de este curso son repetitivas.
- La falta de revisión del plan de estudios de los cursos que se imparten, lo que ha impedido la implementación de innovaciones.
- Algunos de los profesores desconocen el procedimiento de la capacitación.

Para la Interpretación de las entrevistas efectuadas a las coordinaciones, se realizó un cruzamiento en las respuestas obtenidas, con la finalidad de encontrar el punto



de referencia que proporcionará la información concreta y veraz de la problemática a la que se enfrenta el centro y que fue detectada inicialmente por medio de la observación.

En referencia a las respuestas de las titulares de las coordinaciones se puede mencionar lo siguiente:

A la pregunta número uno, las respuestas de las encargadas fueron exclusivamente relacionadas a las funciones y actividades particulares de sus áreas, sin mencionar o manifestar la vinculación que existe o debe existir entre ambas, por lo que se puede observar que este problema se deriva de la falta de comunicación.

Para las preguntas dos, tres y cuatro las respuestas sobre los procedimientos inherentes a cada una de las coordinaciones y al área académica le ha correspondido la mayor carga de trabajo en cuanto a la programación de cursos, capacitando e instructores; la calendarización con asignación de horarios y aulas, sin apoyo real del área administrativa o de la gerencia para el desenvolvimiento de sus actividades, como lo son sus propios procesos administrativos y lo relativo a la capacitación, en esto último la propia coordinadora ha admitido no tener la preparación adecuada. Para la coordinación administrativa los problemas son responsabilidad exclusiva del área académica, sin mencionar que en buena parte la promoción de los cursos es actividad inherente de su área y en coordinación con la académica.

En referencia al ambiente laboral que impera en el centro, en apariencia es de cordialidad.

Respecto a las necesidades sentidas de capacitación por ambas coordinadoras, éstas han manifestado que la requieren, sin embargo no hay unificación para la selección del tipo de la misma, esto indica que las necesidades son sentidas de manera personal y no manifiestas para apoyo y soporte a las actividades y

funciones que cada una desempeña en su cargo en el centro.

De acuerdo a la respuesta antagónica de las coordinadoras referente a si el centro cumple o no con sus objetivos, se puede concluir que éstos, para la coordinación administrativa existen de manera superficial, pues sin menoscabo de ello, le da más importancia al prestigio y promoción del centro, que a los objetivos primordiales como impartir con calidad y excelencia los cursos.

En general, la actitud que presentaron los entrevistados fue cordial, y a pesar de algunas reservas en proporcionar información se lograron obtener los datos requeridos de cada una de las áreas para los fines de la investigación. Se obtuvieron opiniones tanto positivas como negativas acerca de las labores de cada una de la coordinaciones con intervenciones directas referentes a las normas establecidas por la empresa y al trabajo desempeñado por el personal, detectando con veracidad la problemática en los procesos del funcionamiento del centro, corroborando la información obtenida en la primera etapa de observación.

El personal docente del Centro está integrado por nueve instructores, a quienes se les aplicó el cuestionario cuyo contenido se enfoca a obtener sus puntos de vista respecto al funcionamiento de las áreas que conforman en Centro, así como conocer su opinión y sugerencias para el mejoramiento de los cursos y por último saber las expectativas de este personal respecto al Centro.

Para las respuestas de los nuevos instructores a los cuestionarios aplicados, se realizó un concentrado de las mismas, ya que se obtuvieron respuestas similares y a continuación se transcriben:

La profesión de los instructores que conforman la planta docente del Centro es variada en cuanto a niveles, ya que el 22% es Empírico en servicios gastronómicos, el 44% es Técnico en Hotelería y el 33% tiene el nivel de Licenciatura, sin corresponder ésta al área turística.



Los instructores respondieron de manera unificada en los siguientes puntos:

**Gerencia:**

- Selección de instructores.
- Supervisa la primera clase, para señalar las fallas didácticas o de contenido en el tema.

**Coordinación Académica:**

- Solicita o entrega a los instructores los temarios.
- Entrega a los capacitandos el material de apoyo.
- Elabora la calendarización de los cursos y entrega los horarios a los instructores.

**Coordinación Administrativa:**

- Elabora contratos y efectúa el pago a los instructores y personal de Intendencia y de vigilancia.
- Distribuye a los instructores el material para prácticas con previa requisición, de no existir ésta, se cancela la distribución del material.

6) ¿Hasta este momento crees que las han llevado a cabo?

**Respuesta:**

Solamente de manera regular, ya que hace falta sistematización, programación, de planeación y evaluación de sus funciones.

7) ¿A qué tipo de problemas te has enfrentado como instructor en el Centro?

**Respuesta:**

La respuesta en general de los instructores es que han tenido problemas específicamente con la Coordinación Académica, ya que muestra deficiencia en cuanto a la programación de horarios y a la designación de aulas.

- Los grupos presentan heterogeneidad en las características de los participantes, ya que algunos capacitandos tienen la primaria y otros cuentan

con estudios superiores.

- Hacen mención de la falta de buen material de apoyo, ya que carece de redacción, no están unificados los criterios para su elaboración en cuanto a los conceptos básicos turísticos, gastronómicos o de servicios.
- Repetición de contenidos de un curso con otro.
- No existe el debido apoyo para la elaboración del material.

8) ¿A quién has recurrido para resolverlos?, ¿esta persona los ha resuelto?

**Respuesta:**

A la Gerencia. En gran parte sí.

9) ¿Cuánto tiempo tienes de dedicarte a impartir cursos de capacitación en el área de turismo?

**Respuesta:**

Algunos de los instructores tienen su primera experiencia como personal docente en el Centro de Capacitación Turismo Domecq.

10) Como instructor de capacitación, ¿consideras que los cursos que imparte Turismo Domecq tienen correlación entre los temarios y sus objetivos?

**Respuesta:**

sí  no por qué?

Los objetivos son elaborados por la gerencia y los temarios por los instructores, sin que la Coordinadora Académica haya cuidado este punto tan importante.

11) ¿Cuánto tiempo tienes laborando en este Centro?, ¿Has concluido los temarios?

**Respuesta:**

El 60% de los instructores tiene laborando un año aproximadamente, el 40% restante entre 4 y 8 meses

sí  no, por qué?

Los temarios son elaborados por ellos mismos.

12) Para impartir tus clases, ¿cuentas con los elementos necesarios para desarrollar el temario?

**Respuesta:**

En su mayoría los instructores respondieron de manera negativa, puesto que carecen de los elementos básicos del proceso de capacitación, no hay guías que los apoyen como: contenidos temáticos y carecen de elementos para elaborar un programa.

13) ¿Qué sugerirías para mejorar la calidad de los cursos?

**Respuesta:**

- Unificar criterios entre la gerencia, las coordinaciones y los instructores en cuanto a la elaboración de los temarios.
- Efectuar reuniones periódicas con el personal que labora en el Centro, para la detección y presentación de las problemáticas y proporcionar de manera conjunta, las alternativas de solución.
- Proporcionar cursos de actualización en materia de servicios y turismo.

14) ¿Consideras que el Centro de Capacitación Turismo Domecq debe ofrecer cursos de actualización al personal docente?

**Respuesta:**

Los instructores en general respondieron que sí. Este punto es tomado como una necesidad de capacitación para el trabajo con la finalidad de elevar su calidad en la impartición de los cursos.

15) ¿Cuáles cursos te gustaría que este Centro te brindara?

**Respuesta:**

La necesidad sentida por la mayoría de los instructores es en dos aspectos, el primero es la actualización en Turismo y servicios y el segundo la capacitación para

la formación del instructor.

16) ¿Cuáles son tus expectativas como personal docente en el este Centro?

**Respuesta:**

- El 65% de los instructores en este aspecto consideran que es una experiencia importante el impartir clases de capacitación en este Centro, así como lograr obtener una constancia curricular de esta empresa tan reconocida como lo es Pedro Domecq.
- El 35% restante, muestra interés sobre lo que se puede mejorar en el ámbito académico.

La participación de los instructores en esta actividad fue activa, aunque al inicio se mostraron un tanto reacias a contestar el cuestionario, ya que su posición no les permite de cierta manera manifestar sus opiniones acerca del Centro o de las personas que lo dirigen y coordinan, sin embargo se logró obtener la información que complementara la información de este primer nivel.

En la segunda fase del procesamiento de la información, el cuestionario fue la herramienta seleccionada para obtener los datos en el segundo nivel, el de los capacitandos, esto se llevó a cabo por medio de la selección de una muestra de 30 personas, de un total de 70 integrantes de los cursos Dependiente de Comedor II y El Bar, El Barman y la Coctelería, representando un 42.85 % del total de la población que asistió en este período. Los resultados obtenidos son los siguientes:

El grupo participante en el curso de El Bar, El Barman y la Coctelería que fue elegido para la aplicación del cuestionario, estaba integrado por 22 personas, sin embargo el día de la aplicación asistieron únicamente un total de 10 capacitandos.

Para el grupo de Dependiente de Comedor II, la muestra fue de 20 participantes, siendo éste el total de capacitandos en el grupo.

A continuación se presenta a manera de anexo a este inciso, el concentrado de la

información del cuestionario de acuerdo a las secciones en que se les clasificó y los comentarios pertinentes a cada una, con la finalidad de ubicar cada uno de los aspectos en que se encuentra inmersa la población participante en los cursos, para tal efecto los resultados del cuestionario se ordenaron de la siguiente forma:

Cuadro 1	Datos personales.
Cuadro 2	Grupo familiar.
Cuadro 3	Información general.

Nota: Se incorporan las gráficas correspondientes a cada una de respuestas de cada sección.

De esta primera sección del cuestionario, se puede observar que la población atendida en el centro, tienen las siguientes características:

La ocupación en la mayoría de los participantes es de Dependiente de Comedor con el 60% que desempeñan este oficio, seguido de Barman con 10%; dentro de la ocupación, esta población es activa en cuanto a la educación, ya que el 40% son estudiantes y de estos últimos el 13.3% también trabajan.

Con respecto a la escolaridad, ésta es variada, ya que se encuentra el 16.6% que tienen desde la primaria completa hasta encontrar el 10% que cuentan con estudios profesionales, sin embargo el predominio es de 33.3% con secundaria completa, del total de la población. Esto muestra la heterogeneidad del nivel y por lo tanto la dificultad que enfrentan los instructores para impartir sus clases.

Los ingresos de este tipo de población son bastante diversos, ya que se encuentran sin ingresos el 26.6%, para ubicarlos en la población estudiantil, así también, se observa que los salarios son bajos, ya que al 23.3% les es pagado el mínimo; para el 11% de ellos les corresponde un ingreso de entre los 400 a mil quinientos nuevos pesos, en el rango de un mil seiscientos a dos mil de nuevos pesos está el 10% y únicamente una persona obtiene ingresos de más de dos mil nuevos pesos



representando el 3.3%.

De los resultados obtenidos del grupo familiar se concluye lo siguiente:

En términos generales, la población encuestada tiene un entorno social con el que se le puede considerar como parte de la clase media, tendiente a ser media baja, con una integración familiar en promedio de tres personas con edades fluctuantes entre menores de 15 años con un 23.7% y mayores de 51 con el 22%, lo anterior proporciona un panorama más o menos equilibrado, con tendencia a prolongar el promedio de vida para la población senecta.

La escolaridad en promedio del grupo familiar de los capacitandos seleccionados, oscila entre la primaria con un 32.2% y la secundaria con el 29.6%, en este rubro se observa que la educación es un punto esencial para la superación, ya que el 9.3% acuden al bachillerato y a la profesional también con el 9.3% y el 7.6% asisten a planteles de Educación Técnica, entre los que se encuentran sin escolaridad son las personas mayores de 51 años, sin embargo no especifican si saben leer y escribir.

La ocupación en el grupo familiar, se encuentra muy diversificado, ya que son 9 puntos considerados en este rubro con 118 personas que conforman el total del grupo familiar de los 30 capacitandos seleccionados, incluyendo a la población que no tiene ninguna ocupación con el 6.7%, de este último se excluyeron las labores del hogar con el 22.8%, pues aunque no es remunerado, es una ocupación específica. El resto de las ocupaciones resultaron ser las siguientes: 4.2%comerciante, 16.9% empleados 23.7%, estudiantes 6.7%, obreros 4.2%, jubilados o pensionados 3.3%, profesionistas 4.2% y el 11%, otras ocupaciones.

En esta última sección del cuestionario, las preguntas fueron enfocadas a buscar por parte de los capacitandos, las problemáticas que les afectaran como tales, punto de vista importante para dar solución a las carencias que les afectan para su mejor aprovechamiento.

Las relaciones laborales de los capacitandos son un indicador para detectar situaciones que en un momento dado pudiesen interferir en la conducción de los grupos en el tiempo de capacitación, al respecto el promedio el 53.3% informaron que sus relaciones laborales son buenas, el 20% indicaron que son excelentes y el 26.6% manifestaron que son regulares; ahondando en esta incidencia, los capacitandos mencionaron que la problemática es primordialmente con los compañeros de labores.

Para el 11% de los capacitandos, los temas vistos en las clases de los cursos han repercutido para su mejor desarrollo personal y para su superación, ya que han obtenido mejor desempeño de sus funciones y actividades en sus centros de trabajo, así como en sus relaciones laborales. El 89% ha manifestado su desacuerdo en ello, solicitando la ampliación y concreción de los temas para la complementación de los cursos. (la referencia fue tomada después que se aplicó el temario propuesto por Trabajo Social).

La deserción en promedio general es del 30%, lo que muestra que la calidad de los cursos debe elevarse, esto se refuerza con los resultados de los dos últimos cuestionamientos; la calificación de 14 de los capacitandos o sea el 46.6% que le dan a los cursos fue de buena y regular y 16 personas representado el 53.3% no desean seguir su capacitación en el Centro.

Finalmente y a manera de comentario se puede mencionar que la actitud de los participantes en la aplicación del cuestionario fue cordial y altamente participativa, en donde se les presentaron alternativas de solución a situaciones conflictivas tanto personales como laborales; así también consideraron de suma importancia ser tomados en cuenta, tanto como personas en sus contexto individual y familiar como participantes transitorios de una institución.

# Turismo Domecq

Concentrado de la información del estudio social a los participantes de los cursos  
Dependientes de Comedor II el Bar, el Barman y la Coctelería

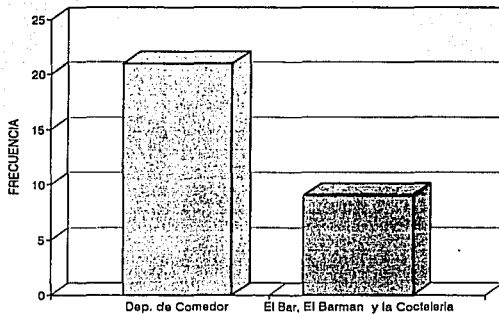
PRIMERA SECCION	Frecuencia						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Datos Personales</b>							
Curso: 1) Dependiente de Comedor 2) El Bar, El Barman y la Coctelería	21	9					
Ocupación: 1) Dependiente de Comedor. 2 Barman 3) Estudiante 4) Otra	18	3	12	1			
Escolaridad: 1) Prim. Comp. 2) Sec. incomp. 3) Sec. Comp. 4) Bach. Inc. 5) Bach. Com. 6) T. Prof. 7) Prof. Inc.	5	3	10	3	5	1	3
Ingresos: 1) Mínimo. 2) 400,000- 1,500,000 3) 1,600,000 4) Bach. Inc. 5) Sin ingresos.	7	11	3	1	8		

• De los 12 estudiantes, 8 también trabajan.

**Cuadro No. 1.**

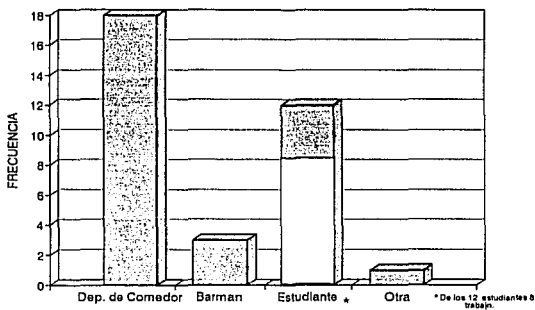
## TURISMO DOMECCQ

CURSO



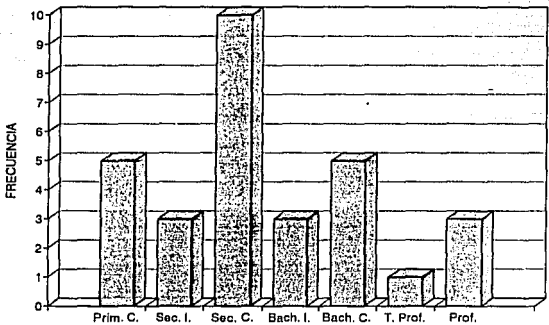
## TURISMO DOMECCQ

OCUPACION DE LOS PARTICIPANTES



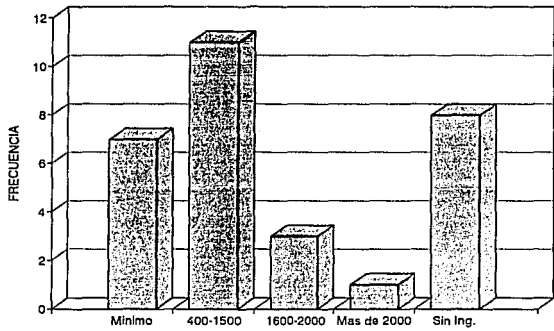
### TURISMO DOMECCQ

ESCOLARIDAD DE LOS PARTICIPANTES



### TURISMO DOMECCQ

INGRESOS DE LOS PARTICIPANTES



## Turismo Domecq

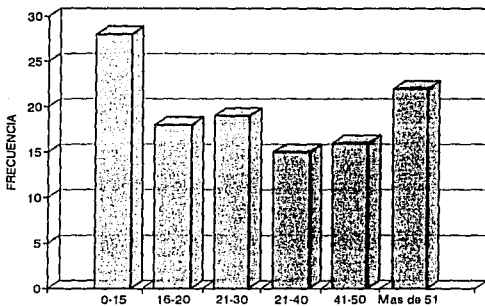
Concentrado de la información del estudio social a los participantes de los cursos Dependientes de Comedor II el Bar, el Barman y la Coctelería

SEGUNDA SECCION Grupo Familiar	Frecuencia								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Edades: 1) 0-15, 2) 16-20 3) 21-30, 4) 21-40, 5) 41-50	28	18	19	15	16	22			
Escolaridad: 1) Ninguna, 2) Jardín de niños, 3) Prim. 4) Sec. 5) Ed. Técnica, 6) Bachillerato, 7 Profesional.	11	3	38	35	9	11	11		
Ocupación: 1) Comer. 2) Empleado. 3) Hogar. 4) estudiante. 5) Obrero. 6) Jubilado o Pen. 7) Profes 7) Otra 9) Nin.	5	20	27	28	8	5	4	3	8

Cuadro No. 2

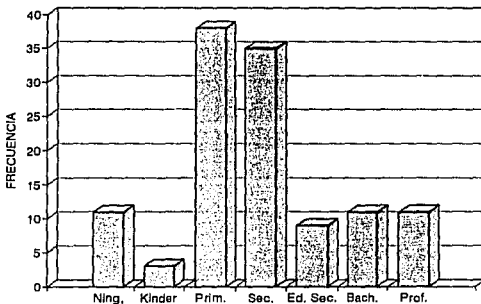
### TURISMO DOMECCQ

EDADES GRUPO FAMILIAR



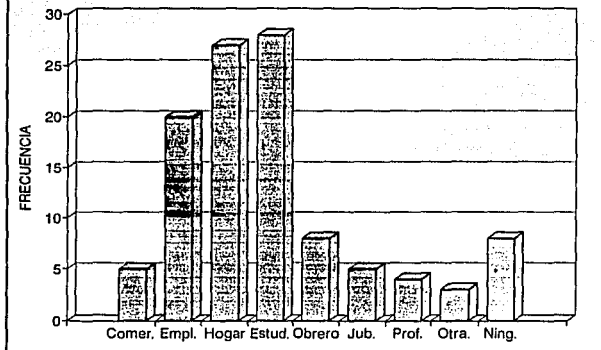
### TURISMO DOMECCQ

ESCOLARIDAD GRUPO FAMILIAR



# TURISMO DOMECCQ

OCUPACION GRUPO FAMILIAR





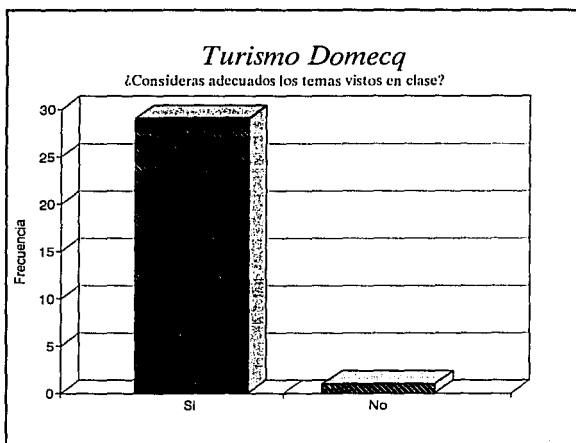
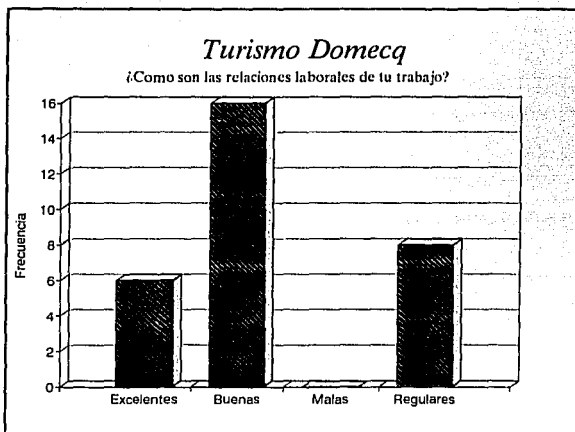
# Turismo Domecq

Concentrado de la información del estudio social a los participantes de los cursos Dependientes de Comedor II el Bar, el Barman y la Coctelería

Tercera Sección	Frecuencia			
	1	2	3	4
<b>Información General</b>				
1.) ¿Como son las relaciones laborales de tu trabajo? 1) Excelentes 2) Buenas 3) Malas 4) Regulares	6	16	0	8
2.) Para tu desarrollo humano ¿Consideras adecuados los temas vistos en clase?* 1) Si 2) No Porqué:	29	1		
3.) ¿Con que finalidad asistes a los cursos de Turismo Domecq? 1) Superación 2) Curriculum 3) Obligación 4) Otra	29	1	0	0
4.) ¿Turismo Domecq satisface tus objetivos personales de capacitación?* 1) Si 2) No Porqué	26	4		
5.) ¿Como calificas la enseñanza en Turismo Domecq? 1) Excelente 2) Buena 3) Mala 4) Regular Porqué:	16	5	0	9
6.) ¿Te gustaria continuar tu capacitación en este centro? 1) Si 2) No. Porqué	24	6		

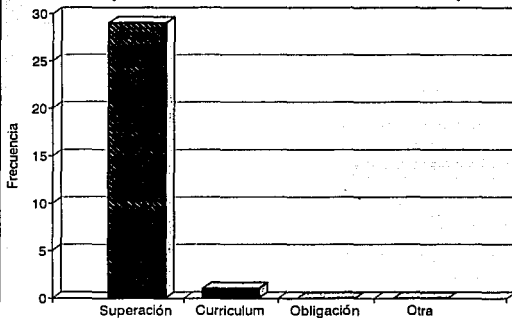
\* Las respuestas abiertas están contempladas en el análisis correspondiente a esta sección.

Cuadro No. 3



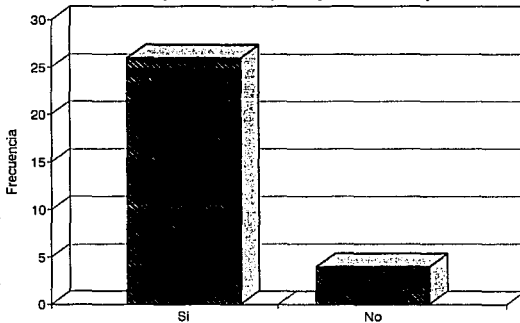
## Turismo Domecq

¿Con que finalidad asistes a los cursos de Turismo Domecq?



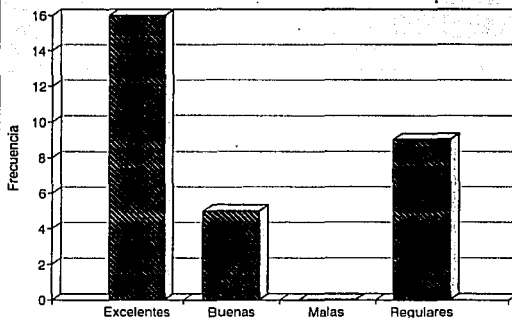
## Turismo Domecq

¿Turismo Domecq satisface tus objetivos personales de capacitación?



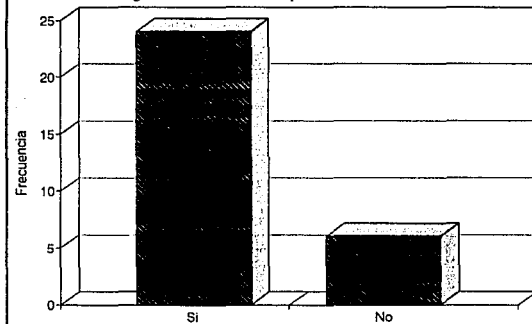
## Turismo Domecq

¿Cómo calificas la enseñanza de Turismo Domecq?



## Turismo Domecq

¿Te gustaría continuar tu capacitación en este centro?



## **CAPITULO QUINTO**

### **APORTACIONES DEL TRABAJADOR SOCIAL AL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEQC**

- 5.1 Presentación de propuestas al Centro de Capacitación Turismo Domecq.**
- 5.2 Aplicaciones de Cómputo como herramienta de Trabajo Social.**
- 5.3 Creación de un espacio de intervención profesional del Trabajador Social en esta empresa.**

## **5.1 Presentación de propuestas al Centro de Capacitación Turismo Domecq.**

Las propuestas elaboradas y presentadas a las autoridades del centro se presentan a continuación. Las funciones específicas de la intervención del Trabajador Social son precisadas en cada una de las áreas que conforman el Centro de Capacitación Turismo Domecq.

En el área gerencial, las funciones particulares se encaminaron a diseñar actividades para la implementación de políticas y procedimientos que orienten al trabajo de dirección, con la propuesta de elaborar los manuales de organización y procedimientos, que permitan llevar a cabo una buena y eficiente supervisión y evaluación de las actividades, del manejo y administración de los recursos humanos, materiales y financieros, de coordinación de acciones concretas para la detección de necesidades de capacitación, actualización y adiestramiento requeridos por el personal, a fin de determinar los lineamientos que coadyuven al mejoramiento de la comunicación entre las áreas y al trabajo grupal.

Así también a esta área se le presentaron alternativas de adquisición de equipo de cómputo y periféricos (hardware), así como la paquetería (software), mismo que agilizaría y facilitaría los procesos tanto administrativos como académicos de acuerdo a las necesidades y requerimientos. Para ello se autorizó la compra de una computadora con impresora, así como la paquetería consistente en: un procesador de palabras, una hoja electrónica de cálculo, un graficador, un editor y una base de datos.

Para el centro, la adquisición del equipo de cómputo ha representado una importante reducción de tiempos en los procesos inherentes a cada una de las áreas que lo conforman, ya que se han reducido los trámites y la Información se ha sistematizado. Sin embargo, la utilización adecuada de la computadora requería de

que el personal a utilizarla estuviese capacitado, por lo que se implementó un curso de adiestramiento para su óptimo uso, mismo que fue impartido por la Trabajadora Social, éste fue planeado a manera de módulos, a fin de darle continuidad al proceso de enseñanza-aprendizaje y se describe a continuación:

## **COMPUTACION BASICA PARA EL PERSONAL DEL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMECC**

### **Módulo 1**

### **Computación Básica**

**Objetivo:** El participante obtendrá un panorama general y actual de la computación, así como los conocimientos básicos que le permitan decidir los cursos que ha de seguir para continuar su capacitación en cómputo, según necesidades de trabajo.

**Temario:**

1. Antecedentes de la computación.
2. Estructura y funcionamiento de la computadora digital.
3. Aplicaciones y solución de problemas.

### **Módulo 2**

### **Sistema Operativo MS-DOS**

**Objetivo:** El participante aplicará los comandos o instrucciones del MS-DOS para la creación y uso de los archivos en disco y el control de las diferentes tareas y funciones de este tipo de sistema.

**Temario:**

1. Introducción.
2. Conceptos básicos.
3. Conceptos básicos del MS-DOS.
4. Manejo de archivos y subdirectorios.
5. Redireccionamiento.

6. Edlin (editor de MS-DOS).
7. Procesamiento en lote.
8. Configuración del Sistema a través de config.sys.
9. Particularidades de MS-DOS.

### **Módulo 3**

### **Procesamiento de Palabra mediante Word**

**Objetivo:** El participante aplicará los comandos básicos de Word para la elaboración de documentos con distintas presentaciones.

#### **Temario:**

1. Descripción del paquete.
2. Instalación.
3. Descripción del teclado.
4. Descripción de la pantalla.
5. El medio ambiente.
6. Menú de ayuda.
7. Manejo de archivos.
8. Bloques.
9. Formatos.
10. Ventanas.
11. Impresión.
12. Búsqueda y reemplazo.
13. Cartas personalizadas.

### **Módulo 4**

### **La Hoja Electrónica de Cálculo Lotus 123**

**Objetivo:** El participante se familiarizará con el manejo de una hoja electrónica de cálculo, conocerá las diferentes opciones de los menús que despliega LOTUS y podrá utilizar los comandos básicos de la hoja de trabajo, base de datos y graficador.

#### **Temario:**

1. Introducción.
2. Descripción de la Hoja.
3. Constantes y variables.
4. Operadores.
7. Manejo de archivos.
8. Impresión.
9. Funciones intrínsecas.
10. Gráficas.



5. Manipulación de datos en la hoja.

10. Bases de datos.

6. Formatos de la hoja.

Los participantes en el curso de capacitación para el uso de la computadora, fueron en total cinco personas, mismas que obtuvieron los conocimientos necesarios para el manejo de la sistematización de los procesos administrativos del centro.

La propuesta de mantener convenios con el sector educativo y específicamente con el CONALEP Plantel Tlalpan I ha favorecido tanto a la gerencia como a las coordinaciones; esta vinculación tiene como finalidad, entre otras cosas, la de realizar las innovaciones de los cursos del centro en cuanto a hotelería y gastronomía, la cual es una carrera técnica que imparte el Colegio con duración terminal de tres años al igual que la carrera de informática. Así también, el convenio contiene entre otras actividades: la de permitir que los alumnos del Colegio puedan realizar prácticas profesionales en este centro participando en las acciones generales y particulares de cada una de las coordinaciones; en la administrativa, los alumnos con previo adiestramiento podrán apoyar en el proceso de promoción para llevarla a cabo por zonas dentro del área metropolitana, misma que está dirigida a restaurantes o áreas competentes a servicios de índole turístico.

En referencia a los trípticos de promoción, éstos fueron revisados tanto en su contenido como en su presentación, lo anterior fue llevado a cabo para lograr una óptima difusión de los servicios y cursos que ofrece el centro.

Para el área administrativa, sus funciones se complementan con las aportaciones y propuestas hechas a la gerencia, sin embargo, sus actividades específicas se verán beneficiadas con la implementación de controles adecuados y acordes con las funciones que desempeñan tanto la gerencia como la coordinación académica, en cuanto a las altas de los profesores y de los cursos en las Secretarías de Estado que así lo soliciten; coordinación estrecha con la gerencia para la selección e

Inducción del personal a los puestos encomendados y su control administrativo participando en los cursos de actualización que le sean necesarios para el mejor desempeño de sus funciones; cumplir las normas referentes a la seguridad e higiene implementadas para los riesgos de accidentes; lograr la optimización de los recursos materiales perecederos y los implementos que son utilizados para los cursos a través de controles adecuados en la coordinación y comunicación estrecha en el Centro.

Para el mejoramiento de las relaciones humanas en el trabajo, se llevó a cabo con el personal de las dos coordinaciones, incluyendo al de vigilancia, de intendencia e instructores, el curso de Relaciones Humanas, cuyo contenido es el siguiente:

### **CURSO DE RELACIONES HUMANAS PARA EL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEAQ**

#### **Objetivo General**

Dotar al participante de las herramientas necesarias para un mejor desarrollo de las relaciones humanas, de tal forma que se conozca a sí mismo y pueda comprender a los demás, logrando así una mejor relación de trabajo y superación personal.

#### **Objetivos específicos**

El participante al concluir el curso podrá:

- Entender y dominar las prácticas que le ayude a mejorar las relaciones interpersonales a cuatro niveles:
  - a) Con subordinados
  - b) Con superiores.
  - c) Con compañeros
  - d) Con la familia.
- Incrementar el conocimiento que tiene de sí mismo y así decidir los cambios de conducta requeridos para lograr el éxito planeado.
- Entender el comportamiento de los demás y aceptarlo según sus cualidades y habilidades.

- Implementar las acciones necesarias a su vida personal, comprometiéndose consigo mismo.

### **Programa del curso**

#### **DIA**

#### **ACTIVIDAD**

- |    |   |
|----|---|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Bienvenida.</li><li>- Binas de comunicación.</li><li>- Presentación del curso.</li><li>- Dinámica para romper el hielo.</li></ul> |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Temores y esperanzas.</li><li>- Test de carácter</li></ul>  |
| 3  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Estructura de la comunicación y diálogo.</li><li>- Ventana de Jo-Hary.</li></ul>  |
| 4  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Imágenes y valencias.</li></ul>   |
| 5  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Dinámica de gana todo lo que puedas.</li><li>- Causas y esclavitudes humanas.</li></ul>   |
| 6  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mecanismos de defensa.</li></ul>  |
| 7  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Actividades humanas.</li><li>- Dinámica de cuadros.</li><li>- Dinámica de cubos.</li></ul>  |
| 8  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Madurez humana.</li></ul>   |
| 9  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Explicación del test de carácter.</li></ul>   |
| 10 | <ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluación del curso.</li><li>- Ejercicio 2 - 4 - 8.</li><li>- Plenario.</li><li>- Entrega de diplomas.</li></ul>                 |

De los resultados del curso, hubo necesidad de realizar pláticas con el personal a fin de conocer las problemáticas concretas y sensibilizar a los titulares de las coordinaciones para establecer vínculos de comunicación con sus subalternos, de lo anterior se estableció un proceso específico para otorgar las gratificaciones económicas al personal de servicios, este proceso se da con base en situaciones reales de participación activa y colaboración en las tareas encomendadas para merecerlas, así como también concientizar a los trabajadores de lo que significa su valioso desempeño en su área de trabajo.

Para la coordinación académica, siendo parte medular del centro, las propuestas y aportaciones realizadas se desglosan a continuación:

En las necesidades detectadas inherentes a esta área de comunicación, educación, administración, coordinación y sistematización estrecha y directa con el resto de las áreas, se implementaron estrategias para dar cumplimiento cabal, eficiente y oportuno con sus funciones, como son el diseño de herramientas que le permitan detectar la problemática de aprovechamiento de los capacitandos; la aplicación de un estudio socioeconómico, durante su estancia en el centro de capacitación, con la finalidad de conformar académicamente grupos homogéneos, así como detectar su situación social, económica y cultural y con ello disminuir en lo posible el alto grado de deserción que se ha presentado hasta ahora, así como proporcionarle a los participantes las posibles alternativas de solución a las problemáticas de índole personal que interfieran en su aprovechamiento y conducción en tanto dura su estancia en el centro. Para ello se programó un espacio de Trabajo Social de Casos los días miércoles y viernes de 11:00 a 13:00 horas, a fin de atender problemáticas tales como: desintegración familiar, alcoholismo, farmacodependencia, homosexualismo y canalizarlos a las Instituciones adecuadas(ver anexo). En los temarios de los cursos que ofrece el Centro, se implementó un espacio para la

materia de Desarrollo Humano, con la cual se dió una extensión de seis horas; ello con el propósito de lograr la formación Integral del capacitando y mantener relación estrecha, concientizarlo sobre de la importancia que requiere conocerse a sí mismos para tener mayor rendimiento en el rol laboral que a cada uno le compete desarrollar; en este espacio también se aplica el estudio socioeconómico. El temario de Desarrollo Humano de anexa a continuación:

## **MATERIA DE DESARROLLO HUMANO**

### **Objetivo**

Contribuir al desarrollo de los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes de las personas, coadyuvando a su perfeccionamiento personal y laboral.

### **TEMA**

### **SUBTEMA**

1 Desarrollo Humano

1.1 Definición.

1.2 Proceso de desarrollo.

1.3 Propósitos y voluntad.

Tiempo: 2 horas

2 Comunicación

2.1 Objetivo de la comunicación y sus orígenes.

2.2 Empleo adecuado del lenguaje.

2.3 Técnicas de la comunicación.\*

2.4 Trabajo en equipo.

Tiempo: 2 horas.

3 Relaciones Humanas  
en el trabajo.

3.1 Objetivos.

3.2 Logros de las relaciones humanas.

3.3 Concientización y representación de roles.

3.4 Liderazgo.\*

Tiempo: 2 horas.

\* Nota: para los temas 2.3 y 3.4 se aplicarán ejercicios durante 60 minutos.

Se implementaron instrumentos de evaluación y supervisión académica para los instructores, a fin de determinar las necesidades de capacitación y actualización de los mismos, en éstos se contemplan factores meramente académicos. De acuerdo a la obtención de resultados, se detectó la falta de conceptos académicos, así como la necesidad de crear un curso de apoyo para los instructores, por tal motivo se propuso el siguiente curso:

### **CURSO FORMACION INTEGRAL DE LOS INSTRUCTORES DEL CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEAQ**

**Objetivo:** Propiciar que los participantes desarrollen un método estratégico de trabajo, para su perfeccionamiento continuo e integral como instructores de capacitación, el cual habrá de expresarse en: una autoevaluación y la aplicación de distintas técnicas para perfeccionar dicho quehacer; fomentar el interés por conocer, aprender e investigar sobre el papel que desempeña el instructor en el proceso de capacitación.

#### **CONTENIDO**

<b>PARTE I:</b>	<b>PRESENTACION Y METODOLOGIA</b>
1. Presentación.	
2. Metodología.	
<b>PARTE II:</b>	<b>DESARROLLO TEMATICO DE LAS UNIDADES</b>
<b>UNIDAD 1:</b>	<b>EL INSTRUCTOR: SU PERSONALIDAD Y SU QUEHACER</b>
1.1.	Concepto de instructor.
1.2.	Relaciones básicas en las que se sustenta el quehacer del instructor.

1.3.	Vertientes de la actividad del instructor.
1.4.	Estilo personal del instructor.
UNIDAD 2:	LA CAPACITACION: MARCO CONCEPTUAL
2.1.	Educación. Pedagogía. Didáctica. Capacitación. Adiestramiento. Instrucción.
2.2.	Enfoque sistemático de la capacitación.
2.3.	El proceso de capacitación como un factor significativo para contribuir al mejoramiento del desempeño y productividad laboral.
2.4.	Relación entre el proceso de capacitación y el quehacer del Instructor.
UNIDAD 3:	EL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE INHERENTE A LA CAPACITACION
3.1	. Diseño.
3.2	.Conducción.
3.3	. Seguimiento.
3.4	.Evaluación.
UNIDAD 4:	INTEGRACION Y CONDUCCION DE GRUPOS
4.1.	Aspectos teóricos y técnicos de la dinámica de grupos.
4.2.	Principios básicos de la acción de grupos.
4.3.	Técnicas de integración y de trabajo grupal.
4.4.	Técnicas de evaluación grupal.
UNIDAD 5:	MEDIOS DE APOYO DIDACTICOS PARA EL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

- 5.1. Conceptos de medios de apoyo didáctico.
- 5.2. Medios de apoyo didáctico: básicos, intermedios y avanzados.
- 5.3. Principios básicos para el uso de medios de apoyo didáctico.
- 5.4. Evaluación de los medios didácticos.

### PARTE III

### INTEGRACION DE MATERIALES

#### LECTURAS:

1. Etimología de "Enseñanza", en Tecnología de la enseñanza. B. F. Skinner.
2. El instructor, en: Capacitación y Desarrollo de Personal. Alfonso Siliceo A.
3. Instrucción en el Trabajo, en : Manual de entrenamiento y desarrollo de personal. Asociación Americana para Entrenamiento y Desarrollo.
4. Lineamientos generales para la integración de un repertorio lingüístico en materia de capacitación.
5. Notas sobre indicadores de productividad aplicados a la capacitación.
6. Bibliografía de administración y Desarrollo de Personal.
7. Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica.
8. Normatividad SHCP.
9. Habilidades y técnicas para el pizarrón, en: material didáctico. Líneas prácticas para su desarrollo.

Es importante mencionar que de acuerdo a la falta de planes y programas en el centro para esta capacitación se propone la implantación de cartas prescriptivas y guías de instrucción, con la finalidad de esclarecer conceptos de capacitación y seguimiento de la misma y así agilizar el desarrollo de los temas de cada uno de los cursos, siendo responsables los profesores titulares de cada tema, por lo tanto esta propuesta obliga a la coordinadora del área a apearse a los requerimientos de la



SEP, SECTUR, STPS y con ello mejorar la capacitación que ofrece el centro.

De acuerdo al convenio con CONALEP Tlalpan I, esta coordinación se benefició puesto que se supera el contenido temático de los cursos, ya que la población cautiva de este centro de capacitación la constituirían los alumnos con educación técnica en hotelería y gastronomía, y cuyo interés como capacitandos será de formarse y capacitarse para el trabajo. Para lograr el cumplimiento de los lineamientos del convenio, y a manera de reciprocidad, se otorgan becas para los alumnos de esa especialidad, asimismo se propone la solicitud de alumnos de la carrera de Informática para realizar prácticas profesionales y tener personal calificado que auxilie a la gerencia en el área de cómputo, supervisado por esta coordinación, ya que no se contempla presupuesto para el personal responsable del área de cómputo.

Se dieron las modificaciones de texto y presentación a los trípticos promocionales, que permitan una eficiente y eficaz difusión de los cursos. Se logró sensibilizar al personal titular del área para participar en los cursos de capacitación y actualización que se programen, a fin de aumentar su eficacia en el desempeño de sus actividades.

## **ANEXO**

### **INSTITUCIONES DE APOYO PARA LA ATENCION DE CASOS**

- CENTROS DE INTEGRACION JUVENIL, A.C.
- ALCOHOLICOS ANONIMOS, A.C.
- SERVICIOS DE PSICOLOGIA Y PSIQUIATRIA DE LOS CENTROS DE SALUD DE LA S.S.
- DEPARTAMENTOS Y OFICINAS DE TRABAJO SOCIAL DE LAS DELEGACIONES POLITICAS DEL D.D.F.
- CENTROS DE DESARROLLO COMUNITARIO DEL SISTEMA NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LA FAMILIA.

## **5.2 Aplicaciones de Cómputo como herramienta de Trabajo Social.**

Hoy en día, en todos los ámbitos del quehacer especializado, el empleo de la computadora como una herramienta de trabajo significa gran capacidad de cálculo, manejo de grandes volúmenes de información y una muy importante reducción en los tiempos de procesamiento de datos, por lo que su inclusión en las áreas de las ciencias sociales, humanísticas y administrativas se ha dejado vislumbrar con gran aceptación y con las aplicaciones realizadas en estas áreas, se han logrado avances de suma importancia.

La utilización de esta herramienta en el desarrollo de la presente investigación, ha tenido dos procesos importantes; el primero consistió en la inclusión de innovaciones de cómputo aplicadas al Centro de Capacitación Turismo Domecq, como ya se mencionó en el inciso anterior y el segundo en usarla para la elaboración del trabajo. A continuación se detallan los procesos en los que intervino el cómputo:

Esta herramienta tecnológica ha resultado de gran apoyo y soporte en la preparación, revisión, corrección y edición del contenido total del texto, formatos, cuadros y gráficas. La paquetería utilizada y las aplicaciones hechas de cada uno de los paquetes son:

Para la captura de textos, el procesamiento de palabra es una forma diferente de plasmar información en el papel ya que su objetivo es el de facilitar las tareas de mecanografiado, revisión y corrección de diversos documentos como libros, cartas, folletos, tesis, etcétera.

Una vez que se ha capturado la información, ésta queda almacenada en disco por lo no es necesario perder valiosas horas de tiempo volviendo a escribir el texto a causa de algunos errores o cambios en la redacción, por lo que su uso se ha

generalizado tanto en las oficinas como en las escuelas.

Para el presente trabajo, se eligió el paquete "Procesador de Palabra Mediante Word". Este paquete permite editar todo tipo de documentos: memoranda, cartas, etcétera, a la vez que facilita la edición simultánea de más de un documento.

Además con Word es posible paginar, escribir pies de página, manejar bloques: subrayar, tachar o escribir en cursiva una palabra o una frase; insertar gráficas y realizar operaciones matemáticas básicas.

Las hojas electrónicas de cálculo son programas que reducen el tedio de realizar cálculos repetitivos si se tienen tablas de valores con columnas que hay que calcular en, saldos, balances, amortización de préstamos o equilibrio de presupuestos de una compañía, así como también facilita almacenar listas de inventarios, clientes, empleados, etcétera, sobre las cuales se pueden efectuar procesos de ordenamiento tanto alfabético como numérico.

La hoja electrónica de cálculo elegida para los procesos administrativos y académicos del centro fue LOTUS 123, misma que contiene tres módulos: la propia hoja electrónica de cálculo, manejador de bases de datos y módulo de graficación, todos bajo el mismo formato de línea-columna. La hoja electrónica incluye más de 40 funciones con las que se pueden realizar cálculos financieros, estadísticos, lógicos y matemáticos.

La graficación es una herramienta importante dentro del trabajo de cómputo, que permite percibir y procesar muchos tipos de datos e información en forma rápida y eficiente. A la graficación por computadora, se le puede definir como el conjunto de métodos que posibilitan la creación, almacenamiento, manejo de modelos de objetos y su trazo por medio de la computadora y equipo periférico, así también, permite percibir y procesar muchos tipos de datos en forma rápida y eficiente, y para el trabajo, los paquetes "Story Board Live" y "Harvard Graphics" han cobrado

una importancia relevante por los beneficios que acarrea para Ingenieros, secretarías, estudiantes, ejecutivos, abogados, sociólogos, diseñadores gráficos, etcétera, pues son herramientas que permiten presentar gráficamente la información, y que se puede mostrar directamente en el monitor de la computadora o bien, visualizarlas en un monitor más grande a través de un proyector, así también permite la elaboración de pantallas gráficas y de texto, la creación de dibujos como por ejemplo la existencia de funciones para trazar líneas, cuadros, rectángulos, círculos y elipses.

La edición por computadora consiste en efectuar todas aquellas tareas que permiten obtener el material original para la reproducción de documentos mediante computadora. Se puede escribir un texto o traerlo de algún procesador, editarlo con facilidad, diseñar y formatear páginas mezclando texto y elementos gráficos en ellas. Cualquier tipo de publicación puede ser generada mediante la edición por computadora, algunos de los elementos que pueden ser trabajados por este método son los boletines, informes, textos literarios y formas administrativas, entre otros.

El editor por computadora utilizado para darle presentación de este trabajo fue "Ventura", que permite diseñar y producir rápida y eficientemente materiales impresos de alta calidad casi tipográfica, tanto para los textos como para gráficos, sin con ello recurrir a los sistemas tradicionales de fotocomposición, reduciendo así los costos y tiempo de elaboración.

La paquetería anteriormente expuesta, muestra la gran importancia que representa no solo para el Trabajador Social, sino para cualquier área del conocimiento, la utilización de la computadora como herramienta de trabajo, y para finalizar cabe hacer la aclaración, que la totalidad de la presente investigación fue elaborada, revisada, corregida, graficada y editada por métodos computacionales.

### **5.3 Creación de un espacio de intervención profesional del Trabajador Social en esta empresa.**

Hoy en día el Trabajador Social, de acuerdo al desarrollo de su perfil profesional, no únicamente puede desarrollar funciones como mediador entre las relaciones obrero-patronales, o bien como orientador en sus diferentes áreas, ya sea de educación, esparcimiento, salud, asistencia social, industria, etcétera. Su desarrollo profesional se aboca a cada momento a implementar y desarrollar acciones dirigidas a la satisfacción de las cada vez mayores necesidades en el ser humano, por lo que su mercado de trabajo se ha incrementado paulatinamente fuera del ámbito tradicional de asistencia social, para incluirse dentro del sector productivo.

Ante tal perspectiva, el Trabajador Social a través de las actividades llevadas a cabo en el programa de trabajo de la presente investigación en el Centro de Capacitación Turismo Domecq, ha podido satisfacer las necesidades de crear e implantar modificaciones en los procedimientos del mismo en cualquiera de sus coordinaciones, ya sea la administrativa o académica, sin embargo, es importante también considerar un tanto la experiencia profesional, las habilidades y capacidades personales.

La empresa Pedro Domecq México, a través de su Centro de Capacitación, ha constatado la importancia de contar con personal calificado en la formación y organización de grupos de trabajo que emplee métodos de investigación documental y de campo, dinámicas de grupo, administración, programación, sistematización y evaluación, a fin de conocer e interpretar las necesidades y carencias de los grupos pertenecientes a la empresa y con ello, proponer diferentes acciones y programas que promuevan la organización, capacitación y participación de la población afectada para llevar a cabo la solución a la problemática detectada, que en el caso del Centro de Capacitación ha sido en las áreas medulares de éste.

En cada una de estas áreas, el Trabajador Social a identificado las situaciones y problemas específicos, mismos que han sido atendidos a nivel individual y de grupo.

Las coordinaciones de este Centro de Capacitación para el Trabajo, ofrecen al profesional de Trabajo Social opciones de desarrollo profesional y laboral.

En la coordinación administrativa con la proyección de cambios y adecuaciones adicionales y que están acordes con sus necesidades, como es la elaboración de los manuales de organización, procedimientos y el catálogo de puestos, reclutamiento, inducción, capacitación y actualización del personal, a fin optimizar este recurso y por consiguiente los materiales de que dispone el Centro para el desarrollo de sus actividades. Así también se puede lograr una relación más estrecha, en primera instancia con el sector educativo, a través de convenios que proporcionen, tanto a las instituciones como al centro, el aprovechamiento de los recursos e infraestructura de ambas partes con un verdadero ejercicio de planeación y evaluación de los procesos y vinculaciones con las demás áreas del centro, esta coordinación responsable de la divulgación, es campo para realizar modificaciones a la promoción escrita (trípticos), así como a la verbal, ya que se participa en la difusión de los cursos en instituciones educativas, con ello se reforzaron los objetivos de los convenios de colaboración.

La coordinación con otras instituciones de orden público y de asistencia social se da primordialmente para atender la problemática social detectada en los capacitandos. Asimismo se apoya a esta área con el cumplimiento de las normas y procedimientos de seguridad e higiene establecidos por la empresa para la prevención de accidentes dentro del Centro.

En la coordinación académica, se aprecian un sin número de acciones específicas y

todas ellas relacionadas con la educación, en donde sobresale la capacitación para el trabajo, el Trabajador Social puede responsabilizarse de las actividades en esta área con la formación y desarrollo de instructores para el turismo, a fin de reorientar, ampliar e intensificar los cursos que se imparten; atender la calidad de los cursos que se ofrecen, mejorar los procesos de evaluación, tanto para los alumnos como para los instructores, por medio de la aplicación de exámenes, diagnósticos de conocimientos y de habilidades y rendimiento escolar, a fin de elevar la eficiencia terminal de los cursos y con ello lograr que todas las acciones del centro converjan en la excelencia de la enseñanza.

De los resultados que se obtuvieron con la intervención del Trabajador Social en la reestructuración del Centro de Capacitación y la inclusión de sistemas computacionales, se puede observar que el manejo del centro ha sido más accesible para su administración en general y su organización en específico para cada unas de las áreas que lo conforman, ya que su problemática ha ido resuelta en un 85 por ciento. Para llegar al cien por ciento en el mejoramiento de las funciones del centro, las autoridades deberán tomar en cuenta los perfiles reales que corresponden a cada titular en cada área. En este punto el Trabajador Social, ha propuesto los perfiles, sin embargo, son los altos directivos de la empresa quienes deben considerar esta situación para que redunde en el cumplimiento de los objetivos del Centro de Capacitación.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente las autoridades, tanto del Centro como de la Casa Pedro Domecq México, han propuesto la apertura de un espacio laboral, dentro de cualquiera de las coordinaciones que conforman el Centro para un egresado de la Licenciatura de Trabajo Social, quien a consideración de los dirigentes de la empresa cubre los requisitos para ocupar cualquiera de las plazas antes mencionadas.



Para ello, este profesional deberá tener y realizar de manera constante la vinculación existente entre la empresa con la realidad socioeconómica y cultural de la población que atiende el Centro de Capacitación Turismo Domecq.

### FECHA LIMITE DE INSCRIPCION

La fecha límite para la inscripción de participantes será 5 días antes de iniciar el curso.

### COSTO POR PARTICIPANTE

N\$ 250.00 más IVA.

El costo del curso incluye material didáctico y costo de prácticas de bebidas.

### INFORMES

Lic. Georgina Vargas  
Lic. Lucía García  
Coordinadoras de Turismo Domecq  
686-26-13, 686-54-99 y 685-44-63

#### Autoridades Turismo Domecq

Sr. Antonio Ariza Cañadilla  
Presidente de la Casa  
Pedro Domecq México

Sr. Manuel Nogueira  
Director General

Lic. Jose Luis Hernández P.  
Gerente Nacional de Capacitación



### DEPENDIENTE DE COMEDOR I

COORDINADOR ACADEMICO  
LIC. LUCIA GARCIA

---

CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMECCQ

Av. Ermita Iztapalapa No.959  
Col. Barrio de Santa Bárbara  
México, D.F.

GERENCIA GENERAL DE CAPACITACION  
TURISMO DOMECCQ

## **PRESENTACION**

La Casa Pedro Domecq México, de acuerdo a la detección de necesidades de los prestadores de servicio en el área gastronómica, ha diseñado a través del Centro de Capacitación el Curso de Dependiente de Comedor I, que satisface en gran parte los requerimientos turísticos.

## **OBJETIVO GENERAL**

El participante adquirirá los conocimientos teórico-prácticos para realizar su trabajo en el ámbito de servicios, en coordinación con un equipo de trabajo profesional para optimizar sus actividades en esta área.

## **METODOLOGIA**

Proporcionar a los participantes del curso, los conocimientos para habilitarlo en el área de servicios con exposiciones teórico-prácticas.

## **PARTICIPANTES**

El curso está dirigido al personal del área de servicios turísticos.

## **CONTENIDO TEMATICO**

**Módulo 1:** (20 horas)

**DESARROLLO HUMANO**

**Módulo 2:** (20 horas)

**CONCIERTIZACION TURISTICA**

**Módulo 3:** (30 horas)

**ETNOLOGIA Y ARMONIZACION**

**Módulo 4:** (20 horas)

**INGLES TECNICO**

**Módulo 5:** (20 horas)

**HISTORIA GASTRONOMICA MEXICANA**

**Módulo 6:** (20 horas)

**PRACTICAS DE ALIMENTOS**

## **DURACION Y HORARIO**

El curso tiene una duración de 130 horas/aula, de lunes a viernes de 8:00 a 11:00 horas.

## **SEDE Y FECHA**

El curso se impartirá en las instalaciones del Centro de Capacitación Turismo Domecq, del 4 de enero al 2 de abril de 1993.

## **RECONOCIMIENTO**

Para acreditar el curso es necesario que el participante cubra el 80% de asistencias y aprovechamiento.

## **REQUISITOS**

- Entregar solicitud de admisión.
- Presentar constancia de estudios.
- Entregar curriculum vitae.
- Dos Fotografías tamaño infantil.
- Pago de cuota de inscripción

## INSCRIPCION

La fecha límite de inscripción será de 5 días hábiles anteriores al inicio del curso.

## COSTO POR PARTICIPANTE

N\$ 250.00 más IVA

El costo incluye material didáctico y prácticas de bebidas

## INFORMES

Lic. Georgina Vargas  
Lic. Lucía García  
Coordinadoras de Turismo Domecq  
686-26-13, 686-54-99 y 685-44-63

## Autoridades Turismo Domecq

Sr. Antonio Cafiadilla  
Presidente de la Casa Pedro Domecq  
México

Sr. Manuel Nogueira  
Director General

Lic. José Luis Hernández P.  
Gerente Nacional de Capacitación



## DEPENDIENTE DE COMEDOR II

COORDINADOR ACADEMICO  
LIC. LUCIA GARCIA

**CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEQ**  
Av. Ermita Iztapalapa No. 959  
Col. Barrio de Santa Bárbara  
México D.F.

GERENCIA NACIONAL DE CAPACITACION  
TURISMO DOMEQ

## **PRESENTACION**

La Casa Pedro Domecq México a través de su Centro de Capacitación ha diseñado el curso Dependiente de Comedor II, el cual prepara en forma integral a este prestador de servicios turísticos, tanto en su desarrollo personal como cultural en su ámbito laboral.

## **OBJETIVO GENERAL**

El participante obtendrá un panorama general de la cultura de alimentos y bebidas y particular en el área de servicios.

## **METODOLOGIA**

Proporcionar al participante los conocimientos para habilitarlo en el área de servicios con exposiciones teórico-prácticas.

## **PARTICIPANTES**

El curso está dirigido al personal de servicios turísticos.

## **CONTENIDO TEMATICO**

### **Módulo 1: (20 horas)**

#### **DESARROLLO HUMANO II**

### **Módulo 2: (20 horas)**

#### **CONCIENTIZACION TURISTICA II**

### **Módulo 3: (30 horas)**

#### **ETNOLOGIA Y VITIVINICULTURA**

### **Módulo 4: (20 horas)**

#### **INGLES BASICO**

### **Módulo 5: (30 horas)**

#### **EXCELENCIA EN SERVICIOS**

### **Módulo 6: (20 horas)**

#### **GASTRONOMIA INTERNACIONAL**

### **Módulo 7: (10 horas)**

#### **PRACTICAS DE ALIMENTOS Y ARMONIZACION DE VINOS**

## **DURACION Y HORARIO**

El curso tiene una duración de 150 horas, de lunes a viernes de 8:00 a 11:00 horas

## **SEDE Y FECHA**

El curso se impartirá en las instalaciones del Centro de Capacitación Turismo Domecq, del 4 de enero al 23 de abril de 1993.

## **RECONOCIMIENTO**

Para acreditar el curso es necesario que el participante cubra el 80% de asistencia y aprovechamiento.

## **REQUISITOS**

- Entregar solicitud de admisión
- Presentar constancia de estudios
- Entregar curriculum vitae
- Dos fotografías tamaño infantil
- Cubrir la cuota de inscripción

## INSCRIPCION

La fecha límite de inscripción será de 5 días hábiles anteriores al inicio del curso.

## COSTO POR PARTICIPANTE

N\$ 250.00 más IVA.

El costo incluye material didáctico y el costo de las prácticas de bebidas

## INFORMES

Lic. Georgina Vargas  
Lic. Lucía García  
Coordinadoras de Turismo Domecq  
686-26-13, 686-45-99 y 685-44-63

### Autoridades Turismo Domecq

Sr. Antonio Ariza Cañadilla  
Presidente de la Casa Pedro Domecq  
México

Sr. Manuel Nogueira  
Director General

Lic. José Luis Hernández P.  
Gerente Nacional de Capacitación



## EL BAR, EL BARMAN Y LA COCTELERIA

COORDINADOR ACADEMICO  
LIC. LUCIA GARCIA

---

CENTRO DE CAPACITACION TURISMO DOMEQ

Av. Ermita Iztapalapa No. 959  
Col Barrio de Santa Bárbara  
México, D.F.

GERENCIA GENERAL DE CAPACITACION  
TURISMO DOMEQ

## **PRESENTACION**

El Centro de Capacitación Turismo Domecq, atento a las necesidades de capacitación en el área de servicios, ha diseñado este curso que atiende las expectativas básicas del turismo con expertos en el área de coctelería y servicios.

## **OBJETIVO GENERAL**

El participante obtendrá los conocimientos teórico-prácticos para atender las necesidades del cliente.

## **METODOLOGIA**

Proporcionar a los participantes del curso los conocimientos para habilitarlo en el área de servicios con exposiciones teórico-prácticas.

## **PARTICIPANTES**

El curso está dirigido al personal de servicios turísticos.

## **CONTENIDO TEMATICO**

### **Módulo 1: (20 horas)**

#### **DESARROLLO HUMANO**

### **Módulo 2: (20 horas)**

#### **CONCIENCIACION TURISTICA**

### **Módulo 3: (30 horas)**

#### **CARACTERISTICAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **Módulo 4: (20 horas)**

#### **CULTURA VITIVINICOLA**

### **Módulo 5: (30 horas)**

#### **ARMONIZACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS**

### **Módulo 6: (20 horas)**

#### **EXCELENCIA EN EL SERVICIO**

### **Módulo 7: (10 horas)**

#### **SEGURIDAD E HIGIENE**

## **DURACION Y HORARIO**

El curso tiene una duración de 150 horas/aula, de lunes a viernes de 8:00 a 11:00 horas.

## **SEDE Y FECHA**

El curso se impartirá en las Instalaciones del Centro de Capacitación Turismo Domecq, del 4 de enero al 23 de abril de 1993.

## **RECONOCIMIENTO**

Para acreditar el curso es necesario que el participante cubra el 80% de asistencias y aprovechamiento.

## **REQUISITOS**

- Entregar solicitud de admisión.
- Presentar constancia de estudios
- Entregar currículum vitae.
- Dos fotografías tamaño infantil.
- Pago de cuota de inscripción.

## **GLOSARIO**

**El presente glosario se ha clasificado en tres partes; en la primera se encuentran los conceptos incluidos en el texto del presente trabajo y que están en estrecha relación con el proceso de capacitación para el trabajo; en la segunda parte se reúnen las clasificaciones que se hacen a los puestos y cargos que están relacionados con el ambiente retauranero y la tercera se describen los términos utilizados en el ámbito de la computación y de la informática.**



## **CONCEPTOS DE CAPACITACION PARA EL TRABAJO**

### **ACTUALIZACION, concepto de:**

Entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente, En este caso, la ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave.

### **ACTUALIZACION, necesidad de:**

Los siguientes problemas indican una necesidad de entrenamiento:

#### **1. Problemas de producción:**

- a) baja productividad;
- b) averías frecuentes en equipos e instalaciones;
- c) comunicaciones defectuosas;
- d) tiempo de aprendizaje e integración prolongada al cargo;
- e) gastos excesivos de mantenimiento de las máquinas y de los equipos;
- f) exceso de errores y de desperdicios;
- g) elevado número de accidentes;
- h) poca versatilidad de los empleados; y
- i) mal aprovechamiento del espacio disponible.

#### **2. Problemas de personal:**

- a) relaciones deficientes entre el personal;
- b) número excesivo de quejas;
- c) poco o ningún interés por el trabajo;
- d) falta de cooperación;
- e) ausencia, reemplazos constantes;
- f) dificultades en la obtención de buenos elementos;
- g) tendencia a atribuir fallas a los otros; y

h) errores en la ejecución de las órdenes.

**ACTUALIZACION, tipos de aplicación:**

a) *El proceso de entrenamiento* iniciado, pues, al integrar en el servicio deberá proseguir gradualmente durante todo el tiempo de permanencia en la organización.

b) *El entrenamiento* después del ingreso en el trabajo. En una organización siempre habrá entrenamiento. Para que él sea realmente eficiente, debe ser un proceso racional y obedecer a una programación general que interese a los empleados y a la empresa simultáneamente.

*El entrenamiento, después del ingreso al cargo*, podrá efectuarse en dos frentes:

1. Entrenamiento en el sitio de trabajo (en servicio).
2. Entrenamiento fuera del sitio de trabajo (fuera de servicio).

*El primero* se refiere al *entrenamiento* que se desarrolla en el que el entrenado ejecuta tareas relacionadas con la producción, en el propio sitio de trabajo, mientras que el segundo tiene lugar en una sala de clases o local especialmente preparado para esa actividad.

**ADIESTRAMIENTO:**

Se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos.

**ADIESTRAMIENTO, concepto de:**

Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz.

<b>EDUCACION.-</b>	Adquisición de bienes culturales.
<b>ENTRENAMIENTO.-</b>	Preparación para una tarea.
<b>ADIESTRAMIENTO.-</b>	Habilidad intelectual de tareas motoras.
<b>DESARROLLO.-</b>	Formación de la personalidad.

**ANALISIS DE PUESTO, concepto de:**

Por análisis de puesto se reconoce: Al conjunto de procedimientos para descomponer un trabajo en sus elementos esenciales, señalar la secuencia de sus operaciones y especificar las características que se requieren para que alguien lo desempeñe.

**ANALISIS DE PUESTO, información que proporciona:**

- \* Identificación y naturaleza del puesto.
- \* Descripción del trabajo.
- \* Requisitos de capacidad.
- \* Otros requerimientos.

**ANALISIS DE LABORES, descripción de:**

Estudio de una labor para descubrir las partes que la componen; deberes y responsabilidades relacionados con las exigencias físicas y mentales de la labor, herramientas y equipo utilizados, líneas de promoción, requisitos de habilidad y experiencia, tarifas de salarios, jornada de trabajo y condiciones y su relación con otras labores.

**ADMINISTRACION DE PERSONAL, concepto de:**

Es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etcétera, de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general.

**APRENDIZAJE:**

La escuela, como el profesor, han de ofrecer al alumno condiciones propicias para

el aprendizaje efectivo tales como: lugares adecuados de trabajo; recursos accesibles; un clima emocional exento de tensiones. Es decir, condiciones físicas y afectivas que hagan posible el encuentro del alumno con la cultura.

Es el aprendizaje de los alumnos el fin y la razón de ser, tanto de los profesores como de las instituciones.

#### **APRENDIZAJE, concepto de:**

En el concepto moderno, es la modificación habitual y relativamente permanente en algún aspecto de la conducta observable, que ocurre como resultado de experiencias adquiridas.

#### **APRENDIZAJE, métodos:**

Método de aprender haciendo:

Este método puede calificarse como el más objetivo para un aprendizaje rápido y directo. Es conocido también como método a base de demostración, y es ampliamente aplicado en la instrucción técnica dentro de la industria. Como antecedente debemos el método de los cuatro pasos:

- Hacer.
- Decir.
- Mostrar.
- Comprobar.

#### **APUNTES, concepto de:**

La documentación es un medio para preservar información valiosa en el desempeño de una actividad y establecer los pasos correctos a seguir para que ésta se concluya adecuadamente. Debe estar definitiva concretamente, con sencillez, precisión y claridad, ya que es parte explícita del trabajo constante.

Existen formas de documentar y éstas cambian según el tipo de industria, sus productos, sus objetivos y fundamentalmente su organización. Toda organización industrial debe definir perfectamente el sistema de generación, utilización y control que requiere para sus fines, visualizando objetivamente las partes esenciales que la

constituyen y la manera de mantenerlas definidas. Para ello será fundamental establecer qué se quiere documentar, enseñar y aprender, así como quién es el indicado para llevar a cabo los pasos requeridos y hacia dónde deben ir dirigidos.

**CAPACITACION, actividad de:**

Proceso mediante el cual el hombre desarrolla y perfecciona sus habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes a través de un conjunto de contenidos y procedimientos teórico-prácticos relativos al conocimiento de un determinado campo tecnológico para lograr una formación integral que responda a las exigencias de un puesto de trabajo.

**CAPACITACION, proceso de:**

El instructor debe prever las actividades que tiene que realizar y prepararlas con anticipación para que el resultado de la instrucción sea satisfactorio. Para lograr esto se sugiere lo siguiente:

- \* Planear y programar la instrucción.
- \* Tener presente el objetivo de la capacitación.
- \* Preparar la sesión o el contenido que vaya a dar, respetando cada punto principal varias veces.
- \* Seleccionar las técnicas de instrucción y los materiales didácticos, así como los procedimientos de evaluación.
- \* Elaborar notas sobre tarjetas ordenadas para usarlas durante la instrucción.
- \* Elaborar los materiales didácticos, partiendo de la idea de que es un instructor.

**COMUNICACION DIDACTICA, concepto:**

Es un proceso participativo a través de medios didácticos con el fin de llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje; en donde el sentido último del mensaje está en función del efecto que se quiere lograr en el receptor, así como del tema; incitando a la pregunta, al diálogo y a la profundización; apuntando a la creatividad, a la

espontaneidad y la ruptura de lo dado por sabido.

### **EDUCACION, conceptos:**

*En sentido amplio:* la formación de la persona mediante la influencia ideológica de otras personas (e. recibida) y por el propio esfuerzo (autoeducación). *En sentido estricto:* la formación física, espiritual y de carácter de la juventud (e. juvenil) realizada según un método y un plan educativos, sin excluir la e. de adultos.

La meta de la educación es despertar y desarrollar todas las disposiciones y lograr la afirmación de una sólida personalidad ética. La educación está condicionada por las disposiciones y aptitudes que posee el individuo, así como por un ambiente favorable a la educación. Sus medios son la enseñanza, los controles del medio ambiente, la habituación, el ejercicio, el encauce y los modelos apropiados.

### **CONFERENCIA, concepto de:**

Proporcionar información a muchos en poco tiempo. Transmitir conocimientos de manera sistemática.

Exposición oral, que puede ser seguida de coloquio.

### **CURSO, concepto de**

1. Dirección o carrera.
2. En las Universidades y escuelas públicas, tiempo señalado en cada año para asistir a oír lecciones.
3. Serie de Informes, consultas, etc., que procede a la resolución de un expediente: dar a una solicitud.
4. Serie o continuación: del tiempo, de los acontecimientos.

**5. Circulación, difusión entre la gente; moneda legal. Curso de orientación  
Universitaria.**

## **CONCEPTOS DE PUESTOS Y CARGOS EN EL AREA RESTAURANTERA**

### **COMENSAL**

Cliente que asiste a un restaurante.

### **GERENTE**

Administrador de recursos humanos y financieros.

### **HOSTESS**

Es el anfitrión del establecimiento, dentro de sus funciones es dar la bienvenida al comensal, designar mesa de acuerdo a las peticiones del cliente.

### **SOMELIER**

Degusta vinos y sugiere los van de acuerdo a las características del establecimiento.

### **CAPITAN**

Ofrece la carta de alimentos y lleva la primera orden de vinos a la vez que hace la presentación del mesero.

### **MAITRE**

Supervisa el servicio a los comensales, sugiere aperitivos, vinos, etcétera.

### **CHEFF**

Especialista en el arte culinario.



# **TERMINOLOGIA BASICA DE COMPUTACION E INFORMATICA**

## **COMPUTADORA**

Dispositivo que recibe, procesa y presenta los datos resultantes. También conocido como máquina de computación.

## **EQUIPO PERIFERICO**

Dispositivos que sirven para alimentar y recibir los datos que procesa la computadora

## **HARDWARE**

Componentes físicos, tangibles y permanentes de una computadora o de un sistema de proceso de datos.

## **PAQUETE**

Programa escrito para una aplicación de uso general, de forma que ni los problemas de datos ni de organización de un usuario particular deterioren su utilidad.

## **SISTEMA OPERATIVO**

Se trata de un programa de control, a cuya función rectora se subordinan el resto de programas y la gestión, en general, de los recursos de la computadora, dependiendo de las características físicas y operativas de la misma.

## **SOFTWARE**

Conjunto de programas utilizable en una clase de computadoras, junto con la documentación asociada a la computadora o los programas, tales como manuales, diagramas, instrucciones de funcionamiento, etcétera.

## **USUARIO**

- a) El que utiliza a la computadora para trabajos bien definidos y sólo se concreta a darle comandos y datos para obtener respuesta.
  
- b) El que se dedica a desarrollar programas y sistemas para futuras aplicaciones.

## **BIBLIOGRAFIA GENERAL**

- 1) **AMADO** Guzmán, Raymundo  
Administración de Personal.  
Ed. Limusa.  
México, 1990.
- 2) **ARIAS** Galicia, F.  
Administración de Recursos Humanos.  
Ed. Trillas.  
México, 1985.
- 3) **ALVAREZ** Román, Jesus A.  
Las Relaciones Humanas  
Ed. JUS.  
México, 1985.
- 4) **ANDER EGG**, Ezequiel  
Introducción a las Ciencias de la  
Investigación Social.  
Ed. Humanitas.  
Buenos Aires, 1974.
- 5) **ANDER EGG**, Ezequiel  
Metodología de Trabajo Social.  
Ed. El Ateneo.  
México 1982.
- 6) **BAUCHE GARCADIIEGO**,  
MARIO  
La Empresa.  
Nuevo Derecho Industrial,  
Contratos Comerciales y  
Sociedades Mercantiles  
Ed. Porrúa.  
1991
- 7) **BOUND**, Raymond y  
**LAZARFEELD**, Paul .  
Metodología de las Ciencias Sociales  
Ed. LAILA.  
Barcelona, 1979.
- 8) **BREÑA** Garduño, Francisco  
Ley Federal del Trabajo Comentada  
y Concordada  
Colección Leyes Comentadas Ed. Harla.  
2a. edición. 1988.

- 9) **CENTRO DE DIDACTICA**  
Manual de Didáctica General.  
Curso Introductorio.  
UNAM, 1972.
- 10) **CASTELAZO, José R.**  
Técnicas y Especialidades en  
Administración de Personal  
INAP  
Praxis. No. 69  
1985.
- 11) **CHIAVENATO, Idalberto**  
Administración de Recursos Humanos.  
Ed. Mc Graw Hill  
1985.
- 12) **FLORES de Gortari, Sergio**  
**OROZCO Gutiérrez, Emiliano**  
Hacia una Comunicación  
Administrativa Integral.  
Ed. Trillas.  
1991.
- 13) **FUENTES Navarro, Raúl**  
Diseño Curricular para las Escuelas  
de Comunicación.  
Ed. Trillas.  
1991.
- 14) **GOYETTE, Gabriel y**  
**LESSARD, Michelle**  
La Intervención - Acción  
Ed. Laertes.  
Quebec, 1987.
- 15) **HADDAD Slim, Mario**  
Sicología y Aprendizaje: Una Aventura  
Intelectual.  
Ed. Mc Graw Hill.  
1983.
- 16) **HERNADEZ Colín, Agustín**  
La Administración Pública y el Profesional  
de Trabajo Social.  
INAP.  
1987.

- 17) **HERNANDEZ, SVERDLIK, VARELA, CHRUDEN, SHERMAN** Administración de Personal  
Desarrollo de los Recursos Humanos.  
Grupo Editorial Iberoamérica.  
1984.
- 18) **LEONARD, William** Evaluación de los Métodos y Eficiencia  
Administrativos  
Ed. Drana.  
1991.
- 19) **LEY FEDERAL DE TURISMO** Reglamento Interior de la Secretaría  
de Turismo.  
Reglamento de Guías de Turistas.  
Ed. PAC, S.A. DE C.V.  
1992.
- 20) **LEY DE PROFESIONES** Legislación en Materias de Educación  
y Profesiones.  
Ed. PAC, S.A. DE C.V.  
1992.
- 21) **MENDOZA Fuentes, Luis M.** Centro Nacional de Capacitación  
Administrativa  
Ed. ISSSTE  
1991.
- 22) **MENDOZA Núñez, Alejandro** Manual para Determinar Necesidades de  
Capacitación.  
Ed. Trillas  
1991.
- 23) **MORATO García, Sergio A.** Aspectos Importantes de la Industria  
Turística en México.  
F. C. A., UNAM.  
1977.
- 24) **OLEA, Ismael** La Formación y Relación de personal.  
Ed. Deusto  
México, 1970.

- 25) **PRIETO, Danie** La Comunicación Educativa como Proceso Alternativo. UNAM, 1984.
- 26) **RODRIGUEZ Valencia, Joaquín** Sinopsis de Auditoría Admnsitrativa. Ed. Trillas. 1981.
- 27) **RUBIO Ragazzoni, Víctor** Guía Práctica de Auditoría Administrativa. Ed. Trillas. 1990.
- 28) **SALINAS De Gortari, Carlos** Plan Nacional de Desarrollo 1989 - 1994.
- 29) **SANCHEZ Cerezo, Julián** Diccionario de la Ciencia de la Educación. Tomo I. Editorial Nutesa. 1980.
- 30) **SECRETARIA DE TURISMO** Manual del Puesto de Mesero. SECTUR- Ed. Limusa. 1991.
- 31) **SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL** Formación de Instructores, Nivel Básico. Dirección General de Recursos Humanos y Servicio Social. México, 1987.
- 32) **SILICEO, Alfonso** Capacitación y Desarrollo de Personal. Ed. Limusa México, 1983.
- 33) **TERAN Trillo, Margarita** Perfil Profesional del Trabajador Social Empresarial. E.N.T.S., UNAM. 1991.