



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

LA INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA
CAPACITACION DEL RECURSO HUMANO Y SU
IMPORTANCIA EN EL DESARROLLO DEL SECTOR
HOSTELERO.

TRABAJO RECEPTACIONAL
SEMINARIO DE AREAS SUSTANTIVAS
DE TRABAJO SOCIAL
"PLANEACION Y ADMINISTRACION
DE RECURSOS HUMANOS"
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
P R E S E N T A N :
LUIS ANTONIO MARTINEZ SABAS
JOSE TOMAS MUNGUIA GOMEZ

DIRECTORA DEL TRABAJO: LICENCIADA ELIZABETH GONZALEZ SALAZAR

MEXICO, D. F.

2004



Universidad Nacional
Autónoma de México



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 esta 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.

Agradecimientos:

a Dios por la dicha de tener a mi madre que siempre apoyo mi camino con frases de aliento y amor, para lograr mis anheladas y metas, por iluminar mi camino y disfrutar la culminación de una meta profesional.

a mi mamá ELVIRA GOMEZ VAZQUEZ por darme el coraje para enfrentar los retos, por compartir la ilusión del sueño que hoy se hace realidad, por ser el estanque de donde emana la motivación, el entusiasmo, la alegría, y el animo para mis momentos de cansancio y desesperación, por enseñarme la honradez y honestidad y el respeto por mis semejantes, gracias mami por ser mi más grande admiradora.

Al Lic. JOSE ALFREDO MEJIA AVANTE y a su esposa MARIA ANTONIA PEREZ LUNA por todo el apoyo moral y hasta económico, las enseñanzas y consejos que me brindaron.

A la Lic. CONCEPCIÓN LUNA ARELLANO y a su esposo ROGELIO CUEVAS FIGUEROA por todo el apoyo brindado para alcanzar esta meta.

Al Lic. MARCELA ANGELES ARRIETA por todo el apoyo moral, económico y todas las facilidades y paciencia que me brindo a lo largo del tiempo para alcanzar esta meta.

A Manuel, Sandra, Gaudencio, Lourdes, Tomás, Consuelo, Alejandra, Román por su amistad durante y después de la carrera, gracias amigos por enseñarme que uno de los valores más grandes del ser humano es la amistad.

A la licenciada ELIZABETH GONZALEZA SALAZAR por compartir sus conocimientos y experiencias en cada asesoría.

A mi jurado revisor

Lic. CARMEN DOLORES JONAS MEDINA.

Lic. JOSE JAVIER CASTILLEJOS ALVARADO.

Lic. Ma. DEL CARMEN BARCENAS ZAMUNDIO.

Lic. ANGELICA JACQUELINE ABREGO SOTO.

Ya que sin sus consejos no hubiese podido enriquecer este trabajo gracias les doy a todos ellos y les dedico mi esfuerzo, coraje, voluntad y dedicación que tuve para culminar este sueño tan anhelado, Gracias Maestros.

Dedicada a:

La Universidad Nacional Autónoma de México, por ser mi Alma Mater y por darme el privilegio de pertenecer a la máxima casa de estudios.

A la Escuela Nacional de Trabajo Social, por brindarme un enorme riqueza de conocimientos y permitirme desarrollar habilidades que pondré en practica en mi vida profesional.

A TOMÁS MUNGUÍA HERNÁNDEZ por que ante todo es mi padre y lo amo.

A todas las personas que conviven y comparten tiempo y espacio conmigo, y que de alguna u otra forma contribuyen para la realización de este esfuerzo, y que aquí faltaron de mencionarse.

En memoria de.

Guadalupe V. y Pipino G. Gracias abuelitos por su amor.

JOSÉ TOMAS MUNGUÍA GÓMEZ.

AGRADECIMIENTOS

Antes que nada quiero darle las gracias a Dios porque siempre estuvo cerca de mi ,y fue mi compañero, y por que, siempre fue mi guía en el logro de mis metas, le doy las gracias a mi madre por que con su esfuerzo y ejemplo siempre me inculco el que todos los días tenemos que superarnos y salir adelante, gracias madre por todos esos días de preocupación que me has soportado y por las noches de desvelo que has tenido que pasar, gracias hermanos que por darme a mi las cosas ustedes se tuvieron que sacrificar, gracias a mis tíos, primos, sobrinos, a ti Ale por el apoyo desinteresado que me has brindado, y a todas aquellas personas que siempre creyeron en mi y me apoyaron para que yo llegara hasta aquí, a mis amigos de la primaria, de la secundaria, de la preparatoria y muy en especial a los de la universidad, a todos y cada uno de ellos que me dieron su apoyo y animo que me fueron de mucha utilidad para dar un paso adelante en el camino de la vida, dedico este logro a la memoria de familiares y amigos que han dejado esta vida y que también me dieron animo para seguir adelante, tío Miguel gracias por que también eres parte de este momento, como de muchos otros; gracias también a las personas que en este momento estoy olvidando y que también colaboraron con su granito de arena.

LUIS ANTONIO MARTÍNEZ SABAS

ÍNDICE

Introducción.

CAPÍTULO I RECURSO HUMANO Y EMPRESA.

1. 1. El Recurso Humano en la Empresa.	8
1. 2. Diferencia entre industria y empresa.	12
1. 3. Proceso administrativo, planeación estratégica y capacitación.	31
1. 4. La Hostelería en México.	50

CAPÍTULO II ELEMENTOS FUNDAMENTALES EN TORNO A LA CAPACITACIÓN EN LA INDUSTRIA

2. 1. Principales antecedentes de la capacitación en la industria mexicana.	62
2. 2. Principales ordenamientos jurídicos en torno a la capacitación para el trabajo en México.	65

CAPÍTULO III LA CAPACITACIÓN EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOSTELERO

3. 1. Detección de necesidades para la capacitación.	82
3. 2. Definición de estrategias para el desarrollo de la capacitación en el sector hostelero.	88

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL SECTOR HOSTELERO.	92
---	----

CONCLUSIONES.

BIBLIOGRAFÍA.

INTRODUCCIÓN.

La globalización de los mercados de bienes y servicios, el acelerado avance tecnológico y los modernos sistemas de gestión y organización del trabajo, han propiciado entre otras cosas, la proliferación de nuevas cadenas de alimentos rápidos.

En este orden de ideas, las jornadas laborales adquieren un cariz distinto en el sentido de que la mayoría de las personas que trabajan, tienden a comer fuera del hogar, en parte, por los recorridos largos que se tienen que hacer de su domicilio al trabajo, así como por la propia jornada que se realiza.

El incremento de la productividad y el aumento de la competitividad en un sector, como es el de servicios, presenta características que vale la pena tomar en cuenta como un área de oportunidad para el desarrollo profesional de los trabajadores sociales.

En este sentido, partimos de la consideración de que un elemento básico para el desarrollo óptimo de toda empresa o institución, es sin duda alguna, el recurso humano, con que se cuenta para el logro de los objetivos. Normalmente y además, visto como una necesidad, todo funcionario, empresario o dirigente que tenga a su cargo el manejo de personal, ha de considerar siempre la existencia de algún tipo de programa de capacitación; ya que las empresas tienen como principal prioridad sostenerse en su mercado y esta demanda forma parte también de las demandas de sus trabajadores; desde este punto de vista la fuente de trabajo se convierte en fuente automática de capacitación, ya sea por política de recursos humanos, o bien, como demanda concreta de que sus trabajadores puedan responder a las circunstancias cambiantes del mercado. De esta manera, el trabajador o el grupo de trabajadores responderá a los distintos estímulos, en la medida, de que, a través de su accionar perciban que podrán satisfacer necesidades propias.

Esta capacitación deberá estar orientada al aumento de la productividad e incidir en los niveles de competitividad, por supuesto que sin dejar de lado la importancia que cobran para el correcto funcionamiento de la empresa algunos factores asociados al elemento

humano como son: las relaciones interpersonales, la motivación y el clima laboral que se genera en el lugar de trabajo.

Justamente por las condiciones mencionadas y tomando en cuenta que uno de los objetivos del profesional en Trabajo Social es contribuir en la elaboración de programas de capacitación en el área laboral orientados a alcanzar el bienestar humano a través de la implementación de modelos para la prevención, atención y promoción de problemas sociales a nivel individual, grupal y comunitario; se ha hecho necesario el desarrollo de nuevos modelos de capacitación tanto para personas como para las empresas, sean estas públicas o privadas, de ahí nuestro interés por desarrollar nuestro trabajo de investigación en este sector, específicamente en el área de hostelería.

Por otro lado se encuentra el impacto que tiene el sector en la economía nacional, pues mientras otros sectores se encuentran en declive, en el sector terciario se ha incrementado el número de personas ocupadas y trabajos generados, así como el porcentaje de contribución al Producto Interno Bruto (PIB) Nacional. Prueba de ello son los datos arrojados por el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) en 1990, que señalan que "el 68% del PIB pertenece al sector terciario, mientras que sólo un 27% pertenece al sector secundario y un 0.7% del sector primario. Para 1995, esta diferencia de porcentajes se incrementa aún más, con la aportación del 78% al PIB del sector servicios"¹.

En este sentido el presente trabajo constituye una propuesta para el aumento de la productividad y competitividad en el área de hostelería del sector terciario o de servicios, a través de la capacitación del recurso humano.

En el presente estudio se pretende redefinir la importancia de la capacitación del recurso humano en empresas hosteleras como factor determinante para su desarrollo productivo.

Para lo cual definiremos la capacitación como elemento fundamental para el desarrollo de la competitividad de la Industria Hostelera. Asimismo identificaremos el contexto en el

¹ INEGI. Anuario de estadísticas por entidades federativas. Pág.

que se ha desarrollado la necesidad de la capacitación en la industria hostelera, Señalaremos la importancia que presenta la industria hostelera en la Economía de México; Precisamos los elementos fundamentales que intervienen en la implementación de un programa de capacitación de recursos humanos. Identificando los factores que obstaculizan la implementación de programas de capacitación, que permita la propuesta de nuevas estrategias operativas. Y por ultimo y tomando en cuenta todos los anteriores elementos damos una propuesta de intervención del profesional del Trabajo Social dentro de este sector siendo esta lo más importante que nos arrojo el presente estudio.

Para la elaboración del presente estudio se realizó una revisión de la documentación que existe sobre el tema de capacitación en México y sobre la hostelería, para conocer el contexto en el cual se esta desarrollando actualmente el proceso de capacitación en este sector. La información obtenida de los documentos, datos censales, fuentes estadísticas, entre otros, permitió tener un primer acercamiento, sustento de la presente investigación.

Posteriormente nos enfocamos principalmente a la capacitación dentro del sector hostelero, partiendo de la conceptualización de los términos fundamentales de nuestro estudio. Asimismo, se realizó el análisis de los factores que inciden en pro y en contra de la implementación de los programas de capacitación en esta industria, entre los que se puede mencionar: la viabilidad del proyecto, los recursos materiales, financieros y humanos.

Una vez realizada y concluida la recopilación de información y la conceptualización de los principales términos, se organizaron y clasificaron los mismos, con el propósito de analizar todos y cada uno de los datos obtenidos y relacionarlos entre sí. Este análisis nos permite identificar el comportamiento real de la capacitación que se desarrolla en el sector hostelero, con respecto a la capacitación que se pretende como ideal y, que, a partir del estudio de los diferentes fenómenos que influyen en este proceso, se generen conclusiones que permitan una propuesta de intervención

Previo a la elaboración de la propuesta final, se revisó el material escrito sobre recurso humano en el sector de hostelero, que posteriormente se complementó con los datos

obtenidos a través de la realización de entrevistas informales a personal que labora en el área de restaurantería. Sin embargo, la falta de información documental sobre el tema específico de capacitación en este sector, y la negativa de algunas de las empresas visitadas a ser cuestionados impidió que se obtuviera un diagnóstico de necesidades como tal. Por ello lo que se presenta es sólo un acercamiento que es susceptible de ser mejorado y desarrollado con mayor profundidad.

El trabajo de investigación que aquí se desarrolla, por sus características es de tipo descriptiva, toda vez que en la misma pretendemos analizar los fenómenos que se presentan en este sector, ya que veremos como se esta llevando a cabo la capacitación y como debería de ser según nuestro punto de vista y una vez que se hayan analizado los diferentes procesos.

Por lo que para darle cumplimiento a todo lo que se planteo anteriormente, se realizo una breve descripción del concepto de Hostelería siendo este uno de los principales términos sobre los cuales trabajaremos en el presente estudio monográfico. También se resaltan las principales diferencias entre lo que es empresa e industria y como se percibe en cada uno de estos elementos al recurso humano, explicando como se da el proceso administrativo dentro del sector hostelero y a la capacitación, como parte de este proceso y del capítulo I.

Ya en el segundo capítulo se llevara a cabo una recopilación de los antecedentes más importantes de la capacitación en México y se incluyen los principales ordenamientos jurídicos en torno a la capacitación para el trabajo.

De los elementos normativos legales que rigen en el país en torno a la capacitación, se inicia éste, con el estudio del Pacto Federal, continuando con la Ley Reglamentaria del Artículo 123º en su apartado "A" del ordenamiento antes citado, y se finaliza con el estudio de la Ley que regula al Instituto Mexicano del Seguro Social, al ser este un sector privado. Ordenamientos que obligan a las instituciones sin distinción de tamaño, giro o sector a la capacitación y/o adiestramiento de su planta laboral.

Para finalizar este capítulo, se realiza un análisis de cómo se desarrolla actualmente la capacitación dentro del sector de estudio e interés.

En nuestro Tercer capítulo se parte de la importancia que tiene la Planeación en los Programas de Capacitación. En este sentido, se presenta un diagnóstico para detectar las principales necesidades de capacitación que se tienen dentro de las empresas del sector.

Posteriormente se definen las estrategias a seguir en el proceso de capacitación, determinando con ello, las características que debe cubrir toda acción de capacitación que incida en el desarrollo humano de los trabajadores, a través de la satisfacción de sus necesidades básicas de subsistencia, seguridad, autoestima, pertenencia y auto realización; y que su bienestar impacte positivamente dentro del sector económico de la empresa.

Finalmente, para dar cumplimiento al objetivo del presente estudio en el capítulo cuarto se presentará la propuesta de intervención, desde la perspectiva del Trabajador Social, dentro del sector hostelero, así como la bibliografía de apoyo y fuentes utilizadas.

CAPITULO I

RECURSO HUMANO Y EMPRESA.

1.1 EL RECURSO HUMANO EN LA EMPRESA.

El recurso humano de una organización es su nervio vital. Una empresa puede tener la mejor planta y el equipo más moderno, que no será suficiente para continuar y tener éxito. Solamente las personas son capaces de impulsar o destruir una organización, por tanto, su significación es invaluable.

Partiendo de esta primicia tendremos que dar algunas definiciones de este término.

Se entiende por Administración de Recursos Humanos "al proceso administrativo aplicado a la acrecentación y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los acontecimientos, las habilidades, etc. de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general"²

Asimismo las Relaciones Humanas lo podemos entender como "cualquier interacción de dos o mas personas constituye una relación humana"³

"Aunque el término de Relaciones Laborales se ha reservado por costumbre a los aspectos jurídicos de la Administración de recursos humanos, se emplea frecuentemente asociado a las relaciones colectivas de trabajo, como sinónimo de relaciones obrero – patronal."⁴

En el mismo orden de ideas el manejo de personal es entendido como "una fase de la administración que se ocupa de la utilización de las energía humana, intelectuales y físicas a el logro de los propósitos de una empresa organizada."⁵

² FERNANDO, Arias Galicia. Administración de Recursos Humanos. Pág. 27.

³ Idem.

⁴ Ibid Pág 28.

⁵ Idem.

Y aunque si bien es cierto todas estas conceptualizaciones se refieren al mismo tema, también lo es que los diferentes términos se aplican de acuerdo al entorno en que se utilicen, no dan una clara visión de lo que se refiere este tema toda vez que el talento humano, es el recurso más importante para el funcionamiento de cualquier organización. Si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará, de lo contrario se detendrá. El ser humano es social por naturaleza. Es inherente su tendencia a organizarse y cooperar en relaciones interdependientes; su capacidad humana lo ha llevado a crear organizaciones sociales para el logro de sus propósitos, siendo el desarrollo de estas organizaciones y la administración efectiva uno de los logros más grandes que haya podido alcanzar.

El vertiginoso cambio en el entorno de las empresas implica que, más que vivir en una época de cambios, vivimos en un cambio de época. Las nuevas tendencias en el mundo de la economía y del trabajo y la presencia dentro de las organizaciones de una tecnología cada vez más cambiante, supone un reto progresivamente creciente para las empresas, que sólo las mejor preparadas podrán superar para asegurar su supervivencia. Repetidamente se ha comprobado, en ocasiones a través de experiencias dolorosas, que "estar mejor preparado" significa simple y llanamente, contar con un contingente humano integrado, sólidamente formado, motivado, comprometido, actuando coordinadamente y que aplique todo su potencial al logro de los objetivos corporativos.

Es por ello que la administración de recurso humano tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para hacerlo más satisfactorio, así mismo, y a la colectividad en que se desenvuelve.

Las organizaciones dependen para su funcionamiento y su evolución, primordialmente del elemento humano con que cuenta. La capacidad intelectual es la clave, y en la nueva economía global de la información, ésta será la que lleve al poder financiero a las empresas.

A medida que las organizaciones privadas y públicas crecen hasta cierto tamaño y complejidad, es cada vez más necesario que aparezcan funciones especializadas dentro de una estructura organizacional, conforme al número de empleados en una empresa se acerca a cierta cifra, tareas como la capacitación, dotación de personal y diseño del trabajo se reúnen usualmente bajo el área de administración de personal y requieren de la atención de tiempo completo de especialistas en las áreas de capacitación y desarrollo, dotación de personal, negociaciones laborales, salud y seguridad.

Las funciones con las que de cumplir el departamento de recursos humanos dentro de una empresa deben de ser:

a). Programas integrales de reclutamiento y selección de personal. Que exista una metodología moderna que permite encontrar el candidato idóneo para el cargo y la organización, lo cual incluya la evaluación de las características, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar el desempeño óptimo.

b). Consultoría de reubicación y continuación de carrera. Es de reciente aplicación en nuestro medio. Sabemos que el escenario de las organizaciones es cambiante y no podemos controlar los aspectos que las afectan, por lo que generalmente es necesario someter a grupos de personas a una desvinculación forzada de la organización. Cuando esto ocurre, es importante ofrecerles la oportunidad de buscar un nuevo trabajo y de tener la asistencia necesaria para establecer un plan de carrera a largo plazo.

c). Capacitación. La consultoría en esta área inicia con un diagnóstico de las necesidades de capacitación, que es la base para el programa. Se debe contar con una técnica participativa que incluya ejercicios, simulaciones, dinámicas grupales, videos, etc. Algunos de los temas que se deben desarrollar son: liderazgo, supervisión, habilidades de relaciones interpersonales, motivación y comunicación.

d). Desarrollo organizacional. Se debe poseer una metodología moderna que se aplique de acuerdo con las características de cada organización y de manera conjunta. En este contexto, se deben realizar diagnósticos organizacionales que ofrezcan información

oportuna para definir políticas de recursos humanos en el proceso de cambio organizacional.

1.2. DIFERENCIA ENTRE INDUSTRIA Y EMPRESA.

Es posible que, al comprobarse el importante ingreso de divisas que representan los viajeros de otros países, el turismo empezó a estudiarse a partir de los resultados económicos, como un producto exportable, y como buena parte de lo que se exporta son productos industriales, por asociación a alguien se le ocurrió llamarle industria. Sin embargo es un error utilizar los términos "industria" y "empresa" como sinónimos para referirse al turismo.

Por lo tanto empezaremos por conceptualizar el término "industria":

"Conjunto de relaciones que se realizan en relación con la transformación de materias primas en bienes intermedios o finales."⁶

Sin embargo, otro concepto que podemos emplear para fines de nuestra investigación es:

"Conjunto de operaciones materiales ejecutadas para la obtención, transformación o transporte de uno o varios productos naturales. Por extensión, el conjunto de las actividades en un territorio o país."⁷

La economía ha otorgado a la industria un papel clave en el desarrollo de las naciones; de hecho, se emplea el término "país industrializado" como sinónimo de "desarrollado". Tampoco puede considerarse casual que la ciencia económica naciera como tal en el mismo momento histórico y país que la revolución industrial: la Inglaterra del último cuarto del siglo XVIII.

Se suele considerar a la industria como el segundo de los tres sectores básicos en los que se divide la actividad económica. El sector puede ser subdividido en muchos tipos.

⁶ VICTOR, De Santo. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas, Sociales y de Economía. Pág. 503

⁷ Ibid . Pág. 500

“La primera clasificación la realizó el economista francés Jean Baptiste Say (1767-1832), que distinguía entre industrias extractivas, manufactureras y comerciales; las primeras transformaban recursos naturales en productos utilizables por el resto de la industria, las segundas convertían estos productos en bienes de consumo o inversión y las terceras los distribuían a los consumidores.”⁸ En la actualidad, para la clasificación se emplean diversos sistemas codificados y normalizados internacionalmente, como los empleados por las Naciones Unidas, el Banco Mundial o la Unión Europea.

Durante mucho tiempo los economistas consideraron que sólo la industria y la agricultura, al implicar una transformación material, podían generar valor. Esta idea, planteada por Adam Smith (1723-1790), fue rechazada a finales del siglo XIX, pero cristalizó en la obra de Karl Marx (1818-1883) y el pensamiento que le continuó.

La industria se ha organizado de diversos modos desde sus orígenes. Hasta el siglo XVIII predominaban dos formas: el taller artesanal, durante muchos siglos organizado en gremios, y la industria domiciliaria, micro talleres controlados por comerciantes que suministraban materiales a trabajadores agrícolas, que así obtenían un complemento de renta.

Tras la Revolución Industrial se generalizó la fábrica, lugar en el que se persigue aumentar la producción para ganar economías de escala aplicando grandes cantidades de capital, trabajo y tecnología. El sistema fabril permitió la generalización de la división del trabajo. Las sucesivas mejoras organizativas permitieron la especialización de funciones, la estandarización de procedimientos (taylorismo) y la producción en cadena (fordismo). Durante más de 150 años, estas mejoras se tradujeron en una reducción tal del coste por unidad producida que aumentaron los salarios reales, se redujeron los precios de los bienes, aumentó el consumo de la sociedad y el número de trabajadores empleados.

Desde la década del 70 la industria entró en crisis. Los cambios en la demanda y las innovaciones tecnológicas están forzando transformaciones radicales en su organización. Por una parte, se demandan productos diferentes y personalizados; por otra, las nuevas

⁸ WWW.Monografia.com.mx

tecnologías informáticas y la robótica permiten la sustitución casi completa del factor trabajo; por último, estos dos fenómenos fuerzan la adopción de sistemas productivos en tiempo real (*just-in-time*), que reducen la necesidad de almacenamiento pero incrementan la demanda de transportes.

Esto está dando lugar a nuevos procedimientos de articulación de la actividad que dejan atrás los grandes trusts para dar paso a redes interconectadas de pequeñas y medianas empresas en distritos industriales, con una mayor capacidad de adaptación a cambios bruscos de la demanda. Las grandes corporaciones asumen estos cambios introduciendo tecnologías flexibles que permiten rentabilizar las series cortas con sistemas de producción conjunta, cediendo a las pequeñas empresas la producción de ciertos componentes o partes determinadas del proceso productivo.

Las consecuencias sociales de estos cambios se están observando ahora al ver cómo las altas tasas de desempleo son estructurales y las perspectivas no apuntan a su reducción, a pesar de las tasas de crecimiento de la economía. Además, es ahora cuando se comienza a valorar el serio deterioro ambiental que la industria ha generado, por contaminación de la atmósfera, de las aguas o del suelo.

En la actualidad, la industria se ha reorganizado en torno a principios de calidad integral, que son aplicados a todos los elementos que intervienen en la producción industrial. Estos criterios están asociados a la "gestión de la calidad"; es decir, la calidad no se controla, si no que se gestiona en cada una de las fases y elementos que intervienen en la cadena productiva.

Algunos ejemplos de industria y sus ramificaciones pueden ser:

INDUSTRIA AEROESPACIAL. Industria que se encarga del diseño y construcción de aeronaves y naves espaciales y del equipamiento que requieren; esta industria tiene poco más de 30 años. El término empezó a utilizarse a finales de la década de 1950, cuando se realizaron los primeros viajes por el espacio. Sin embargo sus orígenes son más antiguos, de principios del siglo XX, cuando volaban los primeros aeroplanos.

INDUSTRIA DEL TRANSPORTE AEREO. Área del comercio que utiliza aviones para transportar pasajeros, carga y correo. Las empresas de transporte aéreo ofrecen servicios programados y otros no programados o chárter, en rutas locales, regionales, nacionales e internacionales. Los aviones que emplean estas empresas van de pequeños aparatos de un solo motor hasta aviones a reacción de varios motores.

INDUSTRIA DE LA MODA. Fabricación de ropas y sus complementos y accesorios. Abarca tanto la alta costura (ropa hecha por diseñadores individuales para una clientela pequeña y adinerada), como las prendas de fabricadas en serie o listas para usarse (prêt à porter, ready to wear) que se venden en grandes almacenes y tiendas. Los mayores centros de moda son París, Londres, Milán, Nueva York, Hong Kong y Tokio. Cada uno de ellos ha alcanzado reconocimiento internacional por su contribución particular al mundo de la moda.

INDUSTRIA DEL AUTOMÓVIL. Sector de la economía dedicado al diseño, fabricación y venta de vehículos de motor; representa la industria de fabricación más importante del mundo.

INDUSTRIA TEXTIL. Fabricación de tejidos de todo tipo, a partir de fibras naturales o sintéticas. Es una de las industrias más antiguas, tanto por ser una de las primeras ocupaciones del hombre en sociedades organizadas, como por ser la pionera en la mecanización debida a la Revolución Industrial.

INDUSTRIA DEL CALZADO. Fabricación de todo tipo de zapato, zapatilla, bota o sandalia, que sirva para cubrir y proteger el pie. Se suele agrupar en la misma rama que la industria de la confección, ya que buena parte de ella se integra en el complejo de la industria de la moda. Es frecuente que los parámetros de moda para la producción de prendas de confección incorporen también el calzado en sus estrategias de venta, al ser cada vez más habitual que las firmas del sector presenten una oferta amplia de todo tipo de complementos.

INDUSTRIA FARMACÉUTICA. Sector dedicado a la fabricación y preparación de productos químicos medicinales para la prevención o tratamiento de las enfermedades. Algunas empresas del sector fabrican productos químicos farmacéuticos a granel (producción primaria), y todas ellas los preparan para su uso médico mediante métodos conocidos colectivamente como producción secundaria. Entre los procesos de producción secundaria, altamente automatizados, se encuentran la fabricación de fármacos dosificados, como pastillas, cápsulas o sobres para administración oral, soluciones para inyección, óvulos y supositorios.

INDUSTRIA NAVIERA. Sector dedicado al transporte marítimo o fluvial. El transporte de pasajeros fue en el pasado un componente importante de las actividades navieras, pero la aparición de los aviones comerciales limitó en gran medida esa función. Sin embargo, el enorme aumento de determinados tipos de carga, como el petróleo, ha compensado con creces la reducción del tráfico de pasajeros. Las materias primas como minerales, carbón, madera, cereales y otros alimentos suponen un enorme volumen de carga que no deja de crecer; por otra parte, el transporte de productos manufacturados ha aumentado muy rápidamente desde la II Guerra Mundial.

INDUSTRIA PAPELERA. Fabricación de papel y materiales similares. El papel es la base de la comunicación escrita y, durante siglos, ha sido el soporte de cualquier forma de difusión de información. Los materiales derivados tienen multitud de usos, desde los embalajes hasta la fotografía.

INDUSTRIA ALIMENTARIA. Industria que abarca todos los aspectos de la producción de alimentos, desde la granja hasta la mesa. En el pasado, y en tiempos de escasez de alimentos, los agricultores cultivaban productos que crecían bien en sus tierras y por los que obtenían buenos precios. Hoy, el primer eslabón de la cadena de alimentación, la agricultura, depende mucho más de las presiones y demandas de otro extremo de la cadena, el consumidor. Los minoristas compiten por obtener una cuota de mercado, ofreciendo una amplia variedad de productos alimenticios a precios atractivos a su exigente clientela. Los minoristas desempeñan un papel determinante, en la medida en

que deciden qué desean comprar a los fabricantes de alimentos, que a su vez buscan calidades y cantidades específicas de materias primas entre los agricultores.

INDUSTRIA PETROQUÍMICA. Industria dedicada a obtener derivados químicos del gas natural y el petróleo.⁹

Como se puede observar de los anteriores ejemplos las industrias se subdividen, en las mas variadas ramas desde las de gran impacto para la economía de un país como lo puede ser la industria petroquímica y la automotriz hasta las industrias que pueden ser banales pero también tienen su importancia como pudiera ser la industria de la moda.

Por consiguiente, la industria es una actividad de transformación que emplea numerosos recursos, algunos de los cuales pueden ser materia prima y, otros, productos industriales intermedios. Por lo general es el producto final lo que sirve para calificar los diferentes tipos de industrias; es aceptado que se cite a las fábricas de zapatos como integrantes de la industria zapatera así como las de ropa originan la industria del vestido, por eso es que si el turismo fuera una industria, deberían de existir, pero no existen, fabricas de turismo o procesos industriales cuyo producto final o intermedio fuera el turismo.

Por ejemplo, cuando el futuro viajero entra a una agencia de viajes y compra estadía de una semana en alguna playa, no se lleva ningún producto industrial en sus bolsillos o en su maleta, por que lo que ha comprado es un servicio, garantizado por un recibo, un boleto de avión y los cupones de transporte terrestres, excursiones, alojamientos y comidas. En la misma situación están los hoteleros (también es común escuchar hablar de la industria hotelera) y los transportistas, pues lo que venden no es una habitación o un asiento, sino su uso temporáneo, es decir, un servicio.

Es frecuente, también, que en el ambiente de las asociaciones de restauranteros se denomine indistintamente a lo que hacen como "actividad restaurantera", "industria restaurantera" o "servicio de alimentos y bebidas". Comprender el primer y segundo términos juntos es posible porque no está mal decir que la industria, es una de las

⁹ Microsoft Encarta. Biblioteca de Consulta 2003

actividades económicas, con la condición que la palabra actividad se interprete en su acepción más amplia. Asimismo, es factible unir la primera frase con la tercera porque la prestación de servicios también es una actividad económica, pero afirmar indistintamente que los restaurantes son un servicio y una industria es contradictoria. Aunque en los restaurantes se utilizan los insumos de muchos alimentos y bebidas procesadas industrialmente, como los dulces y frutas envasados o los quesos y los vinos que son producidos en fábricas, en los restaurantes lo que se hace básicamente es servir comidas.

Si los restaurantes fueran industrias sus establecimientos deberían denominarse fábricas y no comercios; sin embargo en sus cocinas se cumple un cierto proceso de transformación por el cual los alimentos son preparados, combinados y cocinados hasta convertirlos en las comidas que se sirven a los clientes.

En cierto sentido, con los restaurantes sucede algo similar a las panaderías, las cuales, además del negocio de venta al público, elaboran el pan. En ambos tipos de negocio existe la combinación de dos actividades; en el caso de los restaurantes se combina un proceso semi-industrial, que se produce en las cocinas, con el servicio de esas comidas a los clientes. Pero la segunda actividad es la que los caracteriza, porque los clientes de un restaurante van a que les sirvan comidas y no a comprar alimentos elaborados industrialmente. De esta manera es que a los restaurantes o establecimientos hosteleros se clasifican en el sector terciario (servicios).

Queda claro, pues que, el turismo es una forma de consumir, algo así como un canal que reúne una demanda especial de muchos tipos de bienes y servicios elaborados por otros sectores; de tal manera que la hostelería como parte integral del turismo, brinda servicios especialmente diseñados para satisfacer necesidades propias de los viajeros. Por tanto, el turismo pertenece al sector terciario y no al secundario, como debería ser para que se le pudiera catalogar como perteneciente a la industria.

Ahora bien, revisemos el término "empresa":

Con el nombre de empresas, también denominadas unidades productoras, reconocemos "a todas aquellas organizaciones del sistema económico que tienen por función la elaboración de los bienes o servicios que habrán de ser adquiridos por los consumidores a través del mercado"¹⁰

"La empresa constituye una entidad estructural económica determinada por el tipo de actividad que desarrolla (mercantil o industrial) y por el modo en el que esta distribuida la propiedad de la misma. Su fin es obtener beneficios que pueden ser colectivos o privados; pero, a su vez, la empresa puede ser pública, social o individual."¹¹

"Unidad económica que mediante la combinación de factores productivos proporciona bienes o servicios puede ser pública o privada según este bajo el control del estado o no".¹²

Según el Diccionario de la Academia de la Lengua, el término empresa "procede del latín *Inprehensa* que quiere decir cogida o tomada y da dos acepciones que se aplican al concepto jurídico, casa o sociedad mercantil o industrial fundada para emprender o llevar a cabo negocios o proyectos de importancia"¹³

Por consiguiente la empresa, es una organización económica que, en las economías industriales, realiza la mayor parte de las actividades. "Son organizaciones jerarquizadas, con relaciones jurídicas, y cuya dimensión depende de factores endógenos (capital) y exógenos (economías de escala). Las empresas son, al menos la mayor parte, sociedades, entidades jurídicas, que realizan actividades económicas gracias a las aportaciones de capital de personas ajenas a la actividad de la empresa, los accionistas."¹⁴ La empresa sigue existiendo aunque las acciones cambien de propietarios o éstos fallezcan. Una

¹⁰ MAURO, Rodríguez García. Nociones de Economía. Pág. 91

¹¹ VICTOR, De Santo. Op. Cit. Pág. 391.

¹² Diccionario Enciclopédico Salvat.

¹³ Diccionario de la Academia de la Lengua Española, Real Academia Española. Tomo 4, Pág. 603.

¹⁴ Microsoft Encarta Op. Cit.

empresa o compañía posee una serie de activos; cuando se crea una empresa hay que redactar una serie de documentos públicos en los que se definirá el objetivo de la misma, cuál es su razón social, su domicilio fiscal, quiénes son los socios fundadores, cuál es el volumen de capital social inicial, en cuántas acciones o participaciones se divide el capital social y cuáles son los estatutos de la sociedad, entre otros. La actividad y la estructura legal de las empresas se regula mediante el Derecho mercantil, que establece los requisitos contables, las obligaciones de los gestores o administradores y los derechos de los accionistas. Existen otras formas jurídicas, como la empresa unipersonal o la cooperativa, pero lo más usual es la organización en forma de sociedad.

Por lo general, los accionistas de la empresa tienen una responsabilidad limitada: sólo responden por las deudas de la empresa con la cuantía de su aportación, medida por el valor de las acciones. Existen distintos tipos de compañías que, en función del grado de responsabilidad de los socios o accionistas, reciben distintos nombres. En primer lugar hay que distinguir entre públicas y privadas; las públicas pertenecen a la administración central o local de un gobierno municipal, estatal o federal; mientras que las privadas pertenecen a individuos particulares y pueden vender sus acciones en el mercado de valores. Las compañías o empresas públicas a veces venden parte de sus acciones a individuos particulares, pero se consideran públicas siempre que el 51% de las acciones estén en manos del sector público. En función del grado de responsabilidad de los socios y del número de accionistas, las empresas pueden ser sociedades anónimas o sociedades de responsabilidad limitada.

También se puede distinguir entre las compañías o empresas privadas los siguientes tipos: empresas asociadas, cuando dos empresas tienen entre el 20% y el 50% de las acciones de la otra; *holdings*, cuando una empresa (conocida como empresa matriz) es propietaria de otra u otras empresas, cuya actividad es dirigida por la primera; y, por último, empresa subsidiaria, que está controlada por la empresa matriz (poseedora de más del 50% de las acciones de la subsidiaria).

Siguiendo con el mismo análisis en nuestro país se pueden encontrar estos dos grandes tipos de empresa: empresa privada y empresa pública.

La empresa privada, es una entidad que desempeña una actividad económica dentro del sector privado (que se distingue del sector público). La empresa privada y el sector privado son términos que se pueden emplear de una forma indiferenciada.

“La empresa privada esta determinada por actividades económicas de una comunidad que son independientes del control gubernamental y están dirigidas a satisfacer las necesidades privadas.”¹⁵

La empresa privada asume todos los riesgos inherentes a una actividad económica, aunque estos riesgos se pueden reducir gracias a subvenciones públicas y otras ayudas del Gobierno. Los individuos que crean una empresa privada buscan la obtención de beneficios o ganancias, a diferencia de los administradores de una empresa del sector público, que puede tener otros objetivos distintos al de la maximización de beneficios. Por regla general, las empresas públicas obtienen menores beneficios que las empresas privadas. Algunas incluso incurren año tras año en cuantiosas pérdidas, y sobreviven gracias a subvenciones o subsidios. Otras organizaciones controladas por el Gobierno, como las responsables de la sanidad pública, no tienen entre sus objetivos la obtención de beneficios, sino tan sólo el proporcionar ciertos servicios sujetos a una limitación presupuestaria. Sin embargo, muchos gobiernos, sobre todo de corte conservador, fomentan la participación de la empresa privada en este tipo de servicios públicos.

“La empresa pública, es una entidad institucional con personalidad jurídica propia, constituida con capital de titularidad estatal en su totalidad o de modo parcial, cuya finalidad es la realización de actividades productivas o la prestación de un servicio”¹⁶

“Se denominan empresas públicas a las empresas que pertenecen al estado (Federación, Estados, Municipios), o en las que este tiene participación. No hay una forma única para determinar la proliferación y extensión de la empresa pública.”¹⁷

¹⁵ Diccionario de Economía. Una Exposición Alfabética De Conceptos Económicos, Pág 232

¹⁶ Microsoft Encarta Op. Cit.

¹⁷ Gran Enciclopedia Educativa, Multidisciplinaria. Pág. 196.

La diversidad de las empresas públicas es tal que, a veces, resulta difícil identificarlas. Así, por ejemplo, no se debe identificar la empresa pública tan sólo con las empresas nacionalizadas ya que, aunque todas las empresas públicas tienen un capital público —al menos en parte—, no todas surgen a partir de un proceso de nacionalización.

Lo que en la práctica caracteriza o diferencia a una empresa pública de otra privada es su relación con los poderes públicos. A diferencia de la empresa privada, la empresa pública no busca la maximización de los beneficios, las ventas o la cuota de mercado, sino que busca el interés general de la colectividad a la que pertenece, aunque este interés pueda, en ocasiones, ir en contra de los objetivos anteriores que rigen la actuación de la empresa privada. Por ello, el proceso de toma de decisiones de la empresa pública difiere de aquellas que pertenecen al sector privado en tanto en cuanto el poder de iniciativa parte del Estado, que lo ejerce estableciendo sus objetivos y controlando su actividad; el poder de gestión pertenece a las propias empresas, que lo llevan a cabo a través de sus propios órganos aunque, a menudo, los directivos y administradores son nombrados por el Gobierno. Es frecuente también que los trabajadores y los usuarios, mediante las asociaciones de consumidores, estén representados en los órganos de decisión.

Las empresas públicas, que constituyen la mayor parte del sector público de la economía, y que son uno de los principales medios utilizados por los Gobiernos para intervenir en la economía, tienen una relevancia económica muy destacada, no sólo en términos cuantitativos (por su volumen de negocios, su participación en el producto interno bruto, número de empleados, etcétera), sino también debido a que se sitúan en sectores productivos clave.

La diversidad de empresas públicas es muy amplia, por lo que su modo de actuar e intervenir en los mercados dependen directamente del país y del sector al que pertenezcan.

El factor que distingue ambos términos es que el sector privado se refiere a la totalidad del segmento de la economía que no pertenece al Estado, y la empresa privada se refiere de un modo más concreto a una empresa individual que corresponde a dicho sector.

Por otra parte, la diferenciación entre empresa pública y empresa privada no es absoluta. Por un lado, existen empresas mixtas, cuyo capital social es en parte público y en parte privado. Asimismo, una empresa privada puede convertirse en empresa pública si el Gobierno decide nacionalizarla. De forma análoga, una empresa pública puede pasar al sector privado tras un proceso de privatización.

Así ambos conceptos "industria y empresa" se encuentran inmersos en dos grandes sectores los cuales son el sector público y el sector privado que a continuación mencionaremos:

El sector privado. "Es aquella parte del sistema económico independiente del control gubernamental. En términos generales el sector privado coincide con las actividades productivas llevadas a cabo con la empresa privada" ¹⁸

"Es Parte de la economía de un país que no pertenece o no está controlada por el Estado. En el sector privado se incluyen las sociedades anónimas, sociedades de responsabilidad limitada, corporaciones, trabajadores autónomos, fundaciones, etcétera." ¹⁹

A partir de la II Guerra Mundial muchos gobiernos fomentaron el sector público en perjuicio del sector privado. Los países que estuvieron bajo la influencia de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas adoptaron un sistema de economía planificada en el que el Estado ejercía un férreo control sobre toda la actividad económica. Durante este periodo se aplicó una fuerte política de nacionalización incluso en muchos países capitalistas. Esta tendencia se mantuvo hasta la década de 1980, en la que se dio un giro de ciento ochenta grados y empezó a fomentarse una política de privatización de empresas públicas. Ello acabó reduciendo el volumen del sector público en favor del privado. Esta transformación se generalizó a partir de la caída del muro de Berlín (1989) en los antiguos países comunistas de Europa del Este y en los surgidos tras la desintegración de la Unión Soviética, donde siempre existió un reducido sector privado, aunque las autoridades no lo reconocieran de forma oficial; Incluso en los países que

¹⁸ Diccionario de Economía. Pág. 497.

¹⁹ Microsoft Encarta Op. Cit.

siguen bajo regímenes comunistas, como China, Cuba y Vietnam, se efectúa una progresiva conversión hacia el sistema de empresa privada.

Sin olvidar que existe también en la economía de nuestro país el sector público el cual puede ser definido de la siguiente manera:

“En el sector público “es aquella parte de las actividades económicas de una nación que están dentro de la esfera gubernamental, incluyendo los seguros sociales, las autoridades locales, las industrias nacionalizadas y otras corporaciones pública²⁰

Por lo que el sector público pueden considerarse como “las Empresas e instituciones que dependen del Estado en una economía nacional.”²¹ La actividad económica del sector público abarca todas aquellas actividades que el Estado (Administración local y central) y sus empresas poseen o controlan. El papel y el volumen del sector público dependen en gran medida de lo que en cada momento se considera interés público; ello requiere definir con antelación el ámbito de ese interés general. Lo normal es que el sector público constituya un elevado porcentaje de la economía de un país e influya sobre la actividad económica global. Por ejemplo, el Gobierno puede limitar el crecimiento de los salarios de los funcionarios para evitar aumentos de la inflación, realizando así una política de precios y rentas extraoficial o informal.

Sin embargo, en algunos casos los gobiernos pueden preferir el mantenimiento de empresas públicas, aunque sean menos eficientes, por temor a las consecuencias políticas que podría ocasionar una apertura del sistema, como ocurre en China, que ante el peligro de la inestabilidad social que provocaría una alta tasa de desempleo mantiene empresas públicas ineficientes que incurren en enormes pérdidas año tras año.

En Latinoamérica, las empresas del sector público tuvieron un papel estabilizador y regulador durante las décadas de posguerra e inclusive en la década de los 60. A partir de esa fecha, y debido a varios factores internos y externos, las empresas públicas

²⁰ Diccionario de Economía. Op. Cit. Pág. 498.

²¹ Microsoft Encarta Op, Cit.

comenzaron a generar enormes pérdidas, a lo que se sumó una galopante hiperinflación relacionada con la emisión descontrolada de moneda. A principios de la década de los 90 la mayoría de los gobiernos optó por privatizar gran parte de estas empresas, en su mayoría relacionadas con las telecomunicaciones, la banca y la energía.

Para el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), la economía nacional esta dividida en nueve Grandes Divisiones (GD) y estas a su vez en divisiones industriales. Las grandes divisiones contempladas por este instituto son:

- GD 1 Agropecuario, silvicultura y pesca
- GD 2 Minería
- GD 3 Industria manufacturera
- GD 4 Construcción
- GD 5 Electricidad, gas y agua
- GD 6 Comercio, restaurantes y hoteles
- GD 7 Transporte, almacenaje y comunicaciones
- GD 8 Servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler
- GD 9 Servicios comunales, sociales y personales²²

Es de singular importancia que estas grandes divisiones se encuentran inmersas en los tres principales sectores económicos, que son: sector primario, sector secundario y sector terciario o de servicios, mismos que analizaremos más adelante.

Los ingresos de todas estas grandes divisiones tienen que ver en el Producto Interno Bruto (PIB) del País por lo que la importancia del sector servicios es fundamental, debido a que es uno de los sectores que más aportan recursos al PIB del país, muy por encima de otros rubros, ya que de acuerdo a datos obtenidos del INEGI la aportación de cada uno de ellos en el año de 2000 fue la siguiente:

²² WWW.INEGI.gob.mx/economia.

GRANDES DIVISIONES DE LA PRODUCCIÓN.

RAMAS DE LA PRODUCCIÓN	PESOS
➤ "GD 1 Agropecuario, silvicultura y pesca	203,796,779
➤ GD 2 Minería	70,177,786
➤ GD 3 Industria manufacturera	1,013,323,401
➤ GD 4 Construcción	251,598,086
➤ GD 5 Electricidad, gas y agua	54,941,316
➤ GD 6 Comercio, restaurantes y hoteles	1,066,844,560
➤ GD 7 Transporte, almacenaje y comunicaciones	556,408,837
➤ GD 8 Servicios financieros, seguros, actividades inmobiliarias y de alquiler	605,318,505
➤ GD 9 Servicios comunales, sociales y personales	1,213,138,831

23

Como podremos observar de los datos anteriormente expuestos se determina la importancia del sector no solo para el PIB, si no también para toda la economía nacional, ya que no solo aporta ingresos monetarios, si no que también es uno de los principales sectores en la contratación de personal, ya sea capacitado como personal sin preparación alguna para desempeñarse en el trabajo o bien, como personal calificado para actividades específicas.

Sin embargo, la gente que se contrata en este sector también es del personal que más se capacita para desarrollarse en su empleo, superando otros sectores que son de gran importancia en el país, como podría ser la industria eléctrica y la industria de la construcción, ya que volviendo a datos obtenidos del INEGI se observa que mientras en el "sector eléctrico se capacitaron en el año de 1999 a 101,030 trabajadores y en el sector de la construcción en el mismo periodo se capacitaron a 185,032 trabajadores, en el sector de hoteles y similares, y servicios de preparación y venta de alimentos y bebidas en establecimientos se capacitaron a 269,279"²⁴, por lo que podemos ver este sector es de vital importancia para la sociedad por que también es uno de los principales parámetros

²³ Ídem.

²⁴ Ídem.

para saber la tendencia de la economía nacional, ya que es un indicador de la conducta de toda la población, tomando en cuenta que en estos establecimientos se llevan a cabo desde reuniones sociales hasta reuniones de negocios.

También es de vital importancia que de acuerdo a cifras del INEGI el sector servicios, mismo que engloba a hoteles y similares, servicios de preparación y venta de alimentos y bebidas en establecimientos en el rubro de turismo, este no tiene los números mas altos, si es el que ha mantenido dichas cifras hacia arriba, mientras que otros servicios como pueden ser los financieros o la educación estos han visto contraídos su número de personas capacitadas, como lo podemos ver en la siguiente gráfica.

TABLA DE APORTACIÓN AL PIB. DEL SECTOR SERVICIOS EN MILES DE PESOS.

	1991	1993	1995	1997	1999
SERVICIOS	1,385,114	1,540,288	1,766,652	1,998,083	1,998,270
TURISMO	102,382	82,339	72,443	90,102	149,040
CONDUCCIÓN	DE92,998	127,574	169,555	132,569	158,359
VEHÍCULOS					
ALMACENISTA	15,881	40,700	20,229	29,714	13,966
COMUNICACIONES	24,425	34,741	20,707	28,737	29,076
FINANZAS	45,954	35,470	47,285	75,789	53,473
EDUCACIÓN	431,805	607,852	698,372	805,130	763,955
MEDICINA	464,634	430,073	523,189	556,460	618,442
COMUNICACION	E43,469	41,466	42,714	64,658	42,322
INFORMACIÓN					
BELLEZA	163,566	140,073	172,158	214,924	169,637

25

Es cierto que las cifras anteriores son solo representativas del sector Terciario, y que el sistema productivo de la economía moderna, está separado y clasificado en tres grandes sectores, los cuales son: sector económico primario (agricultura y minería), sector económico secundario (industria y construcción), y sector económico terciario (comercio y

²⁵ Idem

servicios), también lo es que estos valores son los que nos interesan saber para el presente estudio.

En este sentido, "en el sector primario se incluyen todas aquellas empresas o unidad productora cuyo bien que produce resulta de la explotación de algún recurso natural siendo una característica adicional del bien producido su obtención de forma pura o casi pura de dicha actividad, por ejemplo: la cosecha de granos como el maíz el trigo, el frijol, etc., resulta de la siembra y uso del suelo en las parcelas para el cultivo. Es conveniente puntualizar la noción de empresa o unidad productora que hemos señalado en párrafos arriba, utilizando el ejemplo que aquí mencionamos".²⁶

Efectivamente de acuerdo al lenguaje que comúnmente utilizamos es cuestionable considerar como empresa a la organización, que hace el campesino de sus instrumentos de trabajo y la semilla para obtener su cosecha si pensamos en el caso de las comunidades indígenas, (lo mismo podríamos decir de la familia que elabora dulces y golosinas), sin embargo podemos justificar la asignación de la nomenclatura de empresa al caso citado, o bien el de unidad productiva si de acuerdo a lo que hemos expuesto a lo largo de esta lección al realizar su actividad el campesino en cuestión no está actuando como consumidor sino como productor de un bien,

Podemos decir lo mismo de las hortalizas, las legumbres, las verduras y las frutas su producción se realiza haciendo uso de un recurso natural (el suelo), motivo por el cual a las unidades productoras que les generan se les encuadra en el sector primario, asimismo, como sabemos, existen otros recursos naturales, de los cuales las empresas obtienen productos, el petróleo es un artículo que constituye en sí mismo un recurso natural, y es extraído del subsuelo, minerales metálicos (como el oro, la plata, el zinc, el cobre etc.) y minerales no metálicos (como el magnesio, el manganeso, el carbón, la arena y la grava etc.) son extraídos de minas, que constituyen asimismo, un recurso natural y que decir de los peces, moluscos y artrópodos, además de algas de ríos y mares, La explotación de árboles o de sus resinas en las selvas y junglas es otro caso, así pues, las personas

²⁶ MAURO, Rodríguez García. Op. Cit. Pág. 93.

organizadas en unidades productoras que cosechan o extraen algún producto de un recurso natural, se encuadran en el sector primario de la economía.

Por otra parte “en el sector industrial o secundario se agrupan a todas aquellas empresas que producen bienes manufacturados, es decir, aquellos que utilizan materias primas que son transformadas para generar un nuevo producto. La confección de pantalones requiere, entre otras materias primas, de cortes de tela. En general las empresas que producen prendas de vestir se incluyen en el sector industrial, Altos Hornos de México, es una empresa que utilizando hierro como insumo, produce acero, Del Monte es una compañía que utilizando como materias primas frutas y legumbres (producidas en el sector primario), produce alimentos enlatados y en conserva. Una compañía constructora requiere cemento, arena, grava (producidos en el propio sector industrial) para producir edificios de departamentos. Todos estos son ejemplos de empresas que encuadramos en el sector industrial de la economía”.²⁷

Por sector terciario o de servicios de la economía consideramos un tipo de bienes diferentes a los anteriores. Como plantean en su definición Antonio Barros y Carlos Lessa, el sector terciario se refiere a: “ciertas necesidades que son atendidas por actividades cuyo producto tiene expresión material. La importancia de este campo de actividades (que comprende, por ejemplo, transportes, educación, diversiones, justicia, etc) del cual emana una variadísima gama de servicios, justifica la existencia de otro sector.”²⁸ De tal manera que los productos que generan las empresas agrupadas en los sectores primario e industrial, podemos decir que tienen la característica de ser tangibles, es decir, que podemos apreciar físicamente su naturaleza. En cambio los bienes que componen el sector servicios tienen la característica de ser intangibles; no podemos tocarlo, no tienen una forma determinada en el sentido usual de la palabra. Para hacer más claro esto último consideramos algunas de las actividades económicas generales que se incluyen en el sector de servicios; el comercio, las comunicaciones y transportes, los servicios bancarios, los seguros, educación, salud etcétera.

²⁷ Ibid. Pág. 94.

²⁸ ANTONIO, Barros De Castro y Carlos Francisco Lessa . Introducción a la Economía. Pág. 18

La división de la economía en distintos sectores permite estudiar su evolución a lo largo del tiempo, pero sigue siendo bastante convencional. Las fronteras entre sectores suelen ser imprecisas. Por ejemplo, es muy difícil determinar si las actividades de servicios presentes en el seno de las organizaciones industriales (servicios informáticos o de gestión) pertenecen realmente al sector terciario o, a la inversa, si la utilización de productos industriales en los servicios (transportes, telecomunicaciones) no modifica la definición del sector secundario.

1.3 PROCESO ADMINISTRATIVO, PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y CAPACITACIÓN.

PROCESO ADMINISTRATIVO.

La permanencia de una empresa está determinada por tres elementos que son: aprovisionamiento, producción y comercialización. Las funciones de aprovisionamiento se refieren, además de hacer una selección de los mejores proveedores, considerando la calidad de los productos que se ofrecen, las condiciones de pago, el plazo de la entrega, etc., determina el volumen óptimo del pedido, los costes totales de aprovisionamiento, el stock de seguridad que debemos mantener, el correcto almacenamiento de materias primas.

Respecto al subsistema de producción, se dedica a todas las consideraciones hechas en el epígrafe dedicado al producto y a las instalaciones de estas compañías, a la elaboración de manuales de explotación tanto para el personal de cocina como para el de sala o el administrativo, en los que se detalla las distintas tareas a realizar, su orden, tecnologías a aplicar (por ejemplo programas informáticos para la confección de nóminas, contabilidad, bases de datos...), protocolo y recepción de clientes, etc.

Otro aspecto a considerar es la comercialización, la cual realiza una investigación y segmentación de mercado, en función de los gustos y poder adquisitivo de los clientes, adecuando productos para cada uno de estos segmentos; en esta línea se podrían explotar una serie de establecimientos típicos, prácticamente desconocidos para los turistas, creándose rutas gastronómicas, según las peculiaridades de cada región.

La administración entendida como el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el cual las personas, trabajando juntas en grupos, alcanzan las metas seleccionadas (Koontz y Weihrich), se aplicará a cualquier tipo de organización, y dentro de cada uno de los departamentos que componen una organización también habrá que administrar. En el

caso que nos ocupa hablaremos de la administración general de un restaurante y en particular de la administración y gestión del personal.

Algunas consideraciones específicas en este tipo de empresas, relacionadas con su gestión son:

- Importancia de la formación del personal, tanto desde el punto de vista técnico como desde el humano, en relación a la atención a los clientes.

- La falta de productividad en los restaurantes se debe en numerosas ocasiones a una mala organización, que ocasiona una descoordinación entre los distintos miembros y secciones de la empresa (camareros, cocineros, maitres, etc.), con el consiguiente aumento del tiempo de prestación del servicio y el deterioro en la calidad de éste. Para evitar estos problemas conviene que cada empleado sepa exactamente cuál es su labor y responsabilidad, y también resulta muy útil diseñar una especie de plan de circulación de los camareros en el comedor de un restaurante, para disminuir así su cansancio, perturbación en el desarrollo del servicio, tiempo en el servicio a los clientes.²⁹

Todo ello se logrará desarrollando correctamente las siguientes funciones administrativas:

PLANIFICACIÓN: Determinando cual es el fin de la compañía, en que objetivos concretos se puede plasmar dicho fin, que estrategias y acciones serán precisas para ello y cuáles son los recursos o medios de que disponemos.

ORGANIZACIÓN: Para que un grupo de personas trabajen de un modo eficaz conjuntamente deberán conocer las tareas que deben realizar y la forma en que estas se relacionan con las demás actividades de sus compañeros, para lo cual será preciso diseñar una estructura funcional (asignación de tareas y agrupación en departamentos), de poder, de autoridad, etc.

²⁹ INMCULADA, Martín Rojo. Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Pág. 295.

DIRECCIÓN: Consiste en influir sobre las personas que trabajan en un restaurante para que contribuyan a las metas de éste, vía motivación, participación del personal en algunas decisiones propias de su actividad, correcta comunicación, buen clima de trabajo, etc.

CONTROL: Mide el desempeño en relación con las metas fijadas en un principio, mostrando si existen desviaciones negativas y corrigiéndolas si así es.

Finalmente, mencionaremos la clasificación de los distintos empleados que generalmente podemos encontrar en una empresa de restauración y las principales funciones que desempeña cada uno:

Supervisor de mercancías y empleado de economato: se encargan de la compra y gestión de mercancías y material.

Camarero: se dedica al servicio y venta de alimentos y bebidas.

Barman: se encarga de la venta y servicio de bebidas en el bar, así como de la preparación de los cócteles.

Cocinero: es el responsable de la preparación y presentación de platos fríos y calientes.

Somelier: es el encargado de servir a los clientes las bebidas, y especialmente el vino, participando en la elaboración de la carta de vinos, aconsejando al cliente en la elección de las bebidas en función de la comida escogida, participando en el trabajo de bodega (control de embotellado, encorchado y etiquetado de los vinos, almacenamiento y vigilancia de éstos, clasificación de los mismos...), etcétera.

Maitre: es el jefe de sala, que a su vez, coordina a los camareros.³⁰

³⁰ Ibid. Pág. 297.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DEL PERSONAL.

La planeación de los recursos humanos debe considerar ante todo los aspectos de planeación estratégica de la Administración Pública; sin embargo no es tema de este trabajo la discusión sobre el mismo, debiendo al menos hacer una reflexión sobre la base angular de la planeación estratégica la cual es la Misión Empresarial, la cual marca una clara dirección para el desarrollo integral de los planes de marketing, de negocios y de recursos humanos entre otros.

Es indiscutible que la estrategia de servicio es la que permite hoy en día diferenciar una operación administrativa de otra, sin embargo ésta se basa en gente, en "Recursos Humanos", la cual si se considera bajo estándares de calidad y capacidad en el servicio se convierte en un "recurso" escaso. Sin bien es a través de la gente que se genera la estrategia de servicio, es necesario llevar a cabo una adecuada planeación de los Recursos Humanos que nos permita tener laborando al personal más calificado y cualificado en la Administración.

Un hecho que hoy en día obliga a las organizaciones a realizar Planeación de Recursos Humanos es la alta tasa de rotación de personal. En la Administración Pública este fenómeno es poco común, pero no es descartable en algunas otras instituciones. Esto ha hecho que los procesos de planeación sean considerados como de alto valor para la alta gerencia puesto que permite elaborar planes contingentes para dar respuesta a la rotación de personal. Asimismo, en busca de disminuir la rotación de personal que trae consigo altos costos de servicio, ha llevado a implementar estrategias de retención de personal como lo es el empowerment. Sin embargo, es en gran parte la rotación de personal que obliga a realizar la planeación de personal.

Algunos aspectos a considerar antes de abordar la Planeación de los Recursos Humanos son los siguientes:

➤ TIPO DE ORGANIZACION

- SERVICIOS QUE OFRECE.
- PRODUCTIVIDAD.
- ESTÁNDARES DE PRODUCTIVIDAD.
- ESTÁNDARES DE DESEMPEÑO.
- PROYECCIÓN DE PERSONAL.³¹

Se cuenta con dos enfoques para realizar la planeación estratégica de los Recursos Humanos; uno de ellos el enfoque abajo-arriba, el otro arriba-abajo. En el primero, un tanto intuitivo se solicita al jefe de área o responsable haga saber sus necesidades para el año. Cabe hacer mención que aún cuando es intuitivo, y basado en experiencia pasada no es del todo erróneo, es mejor tener una aproximación a no tenerla.

En los procesos de planeación arriba-abajo, el análisis de tendencias considera aspectos formales y se apegan a métodos de proyección estadísticos. Para ello es necesario reafirmar los conceptos de Oferta y Demanda:

"Se concibe como demanda a la cantidad de una mercancía que los consumidores desean y pueden comprar a un precio dado en un periodo dado."³²

"Por consiguiente la demanda de empleados es una función del efecto de las actitudes y comportamientos que el consumidor ejerce en el producto - servicio, así como el efecto de la competencia y de las ventas."³³

"Por oferta se entiende a la cantidad de una mercancía o servicio que entra en el mercado, a un precio determinado en un periodo de tiempo dado."³⁴

³¹ www.monografias.com.mx

³² Diccionario de Economía. Op. Cit. Pág. 175.

³³ www.monografias.com.mx

³⁴ Diccionario de Economía. Op. Cit. Pág. 384.

Para la gran mayoría la demanda laboral es una consecuencia de la predicción de ventas. En la sección de planeación en el mediano y corto plazo se mostrará cómo las guías de personal pueden ser usadas para predecir el número de empleados requeridos para un turno determinado. En esta sección nos enfocaremos a cómo poder predecir las necesidades de personal en el largo plazo.

La oferta de mano de obra disponible proviene de dos fuentes principales: Internas y Externas.

PROYECCION DE LA DEMANDA: El objetivo de la proyección es cubrir la demanda de empleados con la oferta disponible. En el esquema de proyección arriba-abajo, el cual elimina en gran parte la intuición sigue por lo general el Análisis de tendencias (visto en términos generales en la sección anterior). La clave de este análisis es seleccionar un factor el cual pueda predecir la demanda.

PROYECCIÓN DE LA OFERTA: Proyectar la oferta de recursos humanos considera un análisis de la oferta interna de mano de obra, y estimar la oferta externa.

Oferta Interna: Inicia con un inventario cuidadoso de los recursos humanos existentes en la empresa. La gerencia debe anticiparse a capacitar a los empleados en adquirir nuevas habilidades. Para esto la Administración Pública se apoya en el Inventario de Habilidades Laborales, en el cual se enlistan por cada empleado sus habilidades actuales, las que tienen que aprender, sus calificaciones, y sus objetivos de carrera. Estos inventarios de recursos humanos deben ser actualizados, y tanto la gerencia como el empleado deben estar de acuerdo en lo que en él se incluye.

Es así, como se debe considerar las promociones, permisos y retiros o jubilaciones del personal, y cualquier otro tipo de causa que pueda llegar a disminuir la fuerza laboral de la organización. Para controlar esta información son muy útiles la Gráficas de Reemplazo y Sucesión.

En el apartado anterior se ha expuesto sobre el proceso de Planeación de los Recursos Humanos en el largo plazo, la cual permitirá tener planeaciones de personal proactivas y no reactivas, "apoyando la planificación proactiva a mantener y mejorar la calidad de los productos-servicios de la Administración Pública."³⁵ Sin embargo, una vez que se ha determinado oferta y demanda de posiciones dentro de la organización, la siguiente pregunta es ¿cuántos? y ¿sobre la base de qué?; para cubrir estas dos interrogantes se elaboran lo que se conoce dentro del Sector como Staffin Guide o Plantillas Móviles de Personal. Estas tienen la ventaja de planificar la fuerza laboral sobre la base de los niveles de eficiencia y trabajos por realizar, y son desarrolladas para personas que laboran en la Administración Pública, adicionalmente los directivos deben considerar la existencia de 2 tipos de costos de mano de obra: gastos fijos de mano de obra y los variables. Los primeros se refieren al número mínimo de empleados necesarios para poder atender la operación (plantilla base); los variables se refieren a los gastos relacionados con la contratación de personal que se requiere dependiendo del volumen de negocio (plantilla eventual).

Para poder desarrollar una guía de personal requerido y poder proyectar sus necesidades de personal al corto plazo, los funcionarios deben calcular el número de horas necesitadas en la operación de la organización, y el número de empleados requeridos para servir en esas horas.

Una vez que los estándares de productividad se han generado, el funcionario puede usar la información generada para establecer patrones de productividad para cada posición en la operación. Por lo general estos estándares se generan por hora; sin embargo algunos prefieren fijarlos por personal requerido. La ventaja de fijar los estándares en horas laboradas es que se puede llegar a una planeación más exacta.

El último paso en la determinación de los niveles correctos en los estándares de productividad es comparar las horas estimadas, contra las reales, con lo cual se podría partir a un análisis de la productividad.

³⁵ www.monografias.com

Cuando los estándares de productividad son usados para anticipar las necesidades del personal, el resultado final es un ratio de relación empleados-tarea; en otras palabras, el establecer estándares de productividad da a la gerencia la mitad de la ecuación requerida para una correcta programación del personal.

En resumen para los procesos de planeación de recursos humanos, se requiere de conocer la proyección de necesidades de personal en el corto plazo. La base para una correcta planeación es ante todo las proyecciones de actividades, de aquí la relevancia del proceso de Planeación de Recursos Humanos.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.

La Unidad Coordinadora del Empleo, capacitación y adiestramiento (UCECA) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social plantea la cuestión de capacitación como "la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico"³⁶ mientras que el adiestramiento lo conceptualiza como "la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo"³⁷

Las expectativas que la capacitación se creó a partir del ordenamiento constitucional y que la elevó a rango de derecho social, activó un movimiento laboral en todas las empresas que por una parte han profesionalizado esta función y, por otra han llegado a desvirtuarla y considerarla simplemente como sinónimo de cursos.

Para estudiar con profesionalismo la capacitación de personal, es necesario profundizar en un campo que resulta por demás extenso y que merece una especialización, sin embargo en su planteamiento conceptual dicho estudio consiste en la visualización de un proceso central de cuatro fases dentro de un contexto legal y medioambiental (los demás sistemas que integran la empresa y subsistema de recursos humanos). Antes de pasar al proceso de la capacitación precisaremos los conceptos siguientes:

³⁶ www.stps.gob.mx

³⁷ Idem.

La capacitación para Idalberto Chiavenato es un "proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea, ya sea compleja o sencilla, implica necesariamente estos tres aspectos."³⁸

Entenderemos que la Capacitación "es la acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico impersonal."³⁹

Asimismo, es "la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal."⁴⁰

En el Diccionario Jurídico Mexicano, se define a la capacitación como "el aprendizaje que lleva a cabo una persona para superar el nivel de sus conocimientos, mejorar su aptitud técnica o manual en actividades útiles o adquirir un grado profesional en una ciencia o arte, en materia laboral se pretende que con la capacitación el trabajador mejore sus ingresos y alcance un nivel de vida más elevado además en nuestro sistema constitucional la formación profesional a adquirido la categoría de garantía social al haberse establecido métodos y sistemas para que las clases trabajadoras se capaciten y estén preparados en forma permanente, para actuar dentro de cualquier proceso tecnológico y operar cualquier nuevo mecanismo o aparato que la ciencia crea y perfecciona de manera constante todo intento de capacitación y adiestramiento profesional debe guardar estrecha relación con el individuo, en cuanto a este, busque o

³⁸ IDALBERTO, Chiavenato. Administración de los recursos humanos.

³⁹ Laenciclopedia.com

⁴⁰ ALEJANDRO Mendoza Núñez. Manual Para Determinar Necesidades De Capacitación, Pág 22.

se proponga mejorar su condición económica y social, a través de una conveniente preparación científica y técnica.”⁴¹

Según Gary Dessler, “La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. La capacitación, por tanto, podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.”⁴²

En términos generales, por capacitación se entiende aquella enseñanza intencional que se imparte fuera del sistema formal de educación algunas autoridades lo refieren como capacitación y adiestramiento, y otras como desarrollo de recursos humanos o educación extraescolar, la terminología también varía entre países.

Así, mientras en México se le refiere como Capacitación, en la mayoría de los países latinoamericanos se le denomina Formación Profesional y en Estados Unidos de América se conoce como Training, que se traduce como Entrenamiento. En todos los casos, denota a aquellas actividades de enseñanza-aprendizaje que se proporciona fuera del sistema escolar establecido.

La capacitación no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo se han transmitido desde siempre, aunque su forma, su método y sus procedimientos hayan evolucionado.

Cuando hablamos de capacitación nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incrementos en las aptitudes y mayor productividad y eficiencia. Para que la capacitación se pueda proporcionar se debe partir de una necesidad o una carencia, o bien, de una mejora, lo importante es que exista

⁴¹ Diccionario Jurídico Mexicano, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Pág. 1262

⁴² GARY Dessler. Administración de personal.

una razón que le dé vida a la capacitación, pero ésta no va a ser detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa idóneo de capacitación.

De acuerdo con el proceso correspondiente, las fases para implementar adecuadamente un programa de capacitación son las siguientes:

PLANEACIÓN.

En la planeación se determina que hacer y consta de tres elementos principales, detección de necesidades de capacitación, establecimiento de objetivos e instauración de planes y programas.

En la Detección de necesidades de Capacitación se identifican las áreas de ineficiencia susceptibles de ser corregidas a través de la capacitación, se determina a quien y cuando va dirigida ésta y en que orden se impartirán los cursos.

En los planes y programas se establecen las prioridades de capacitación, el contenido temático de cada curso, los materiales, los instructores y el presupuesto, que generalmente se elabora en forma anual.

ORGANIZACIÓN.

Mientras la primera fase del proceso responde estrictamente al que hacer, la organización instrumenta el con que hacerlo en otras palabras se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización.

EJECUCIÓN.

La ejecución es la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y la fase donde se llevan a cabo los planes establecidos.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO.

La evaluación es la corroboración o comprobación de lo alcanzado a lo planeado. Sirve para tomar medidas correctivas y está presente en todo el proceso.

El seguimiento es evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que han concluido su instrucción. Se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso.⁴³

Se dice que la capacitación es una enseñanza específica para una necesidad específica, se debe dirigir la capacitación a la solución de necesidades propias de cada Institución; así por ejemplo, un curso de "efectividad gerencial" tiene forzosamente características diferentes entre dos empresas,

La capacitación no sólo se enfoca a la transmisión de conceptos y conocimiento generales, se dirige a la transmisión y aplicación de fórmulas acerca de cómo hacer correctamente las cosas con la tecnología, el equipo y los secretos propios de cada Institución.

Lo anterior no se puede lograr empleando únicamente instructores externos, no tanto por su costo como por el hecho de que la forma de realizar tareas, los detalles de cada operación, la manera de hacerlo en cada organización solo es conocida por los especialistas en cada área por eso, ellos son los mas indicados para transmitir ese modo de hacer las cosas. Además, la solución de problemas, de casos prácticos y la aclaración de dudas podrán efectuarse en un contexto que es del conocimiento no sólo del grupo, si no también del instructor.

La formación de instructores se ubica en la fase de organización óntro del proceso de capacitación, es en esta fase donde se preparan los instructores, en el manejo de aquellas habilidades específicas que le ayudaran a transmitir de forma más clara y eficiente toda la experiencia y los conocimientos que poseen, darán a conocer aquellas actitudes y

⁴³ Apuntes del diplomado "Planeación y Administración de Recursos Humanos" ENTS-UNAM, 2002.

posiciones que sustenten respecto a la institución, la manera de realizar las tareas y sus consejos o expectativas sobre la materia.

Para los fines del presente trabajo de investigación entenderemos a la capacitación como un proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado mediante el cual el personal no administrativo adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar la eficiencia en el logro de las metas organizacionales. Además, el desarrollo en lo que se refiere a aspectos de personal y dotación de persona.

Así mismo se considerará la capacitación como un proceso educativo a largo plazo que usa un procedimiento planeado y sistemático mediante el cual el personal administrativo adquiere conocimientos conceptuales y teóricos para mejorar las habilidades administrativas generales.

Por los que de párrafos anteriores los términos de capacitación y desarrollo, difieren de cuatro modos "que" se aprende, "quien" aprende, "por que" ocurre ese aprendizaje, y "cuando" se presenta.

Los cursos de capacitación suelen estar diseñados para un propósito definido, establecido y a corto plazo, como la operación de maquinaria, mientras que el desarrollo implica una educación más amplia para fines generales a largo plazo.

La capacitación suele estar dirigida a empleados no administrativos y se les relaciona con aspectos técnicos de la realización de una función particular, mientras que las actividades de desarrollo intentan mejorar las habilidades de un gerente o de un supervisor, para comprender e implantar con eficacia temas y aspectos teóricos y conceptuales del trabajo.

Sin embargo debe mencionarse que a medida que las distinciones entre empleados administrativos y no administrativos se vuelven cada vez menos claras y frecuentes en las situaciones laborales (esto es particularmente común con el personal de asesoría y

trabajadores técnicos) las actividades de desarrollo estarán dirigidas a un porcentaje cada vez mayor de la fuerza de trabajo.

Hay muchas razones por las cuales las compañías inician programas de capacitación y desarrollo. Por lo general, las razones para iniciar un programa de capacitación del empleado son similares a los propósitos para iniciar el desarrollo a nivel administrativo, estos fines se refieren a 1) Productividad, 2) Calidad, 3) planeación de los recursos humanos, 4) prestaciones indirectas, 5) salud y seguridad, 6) prevención de la obsolescencia y 7) desarrollo de personal.⁴⁴

La mayor parte del trabajo se lleva a cabo en el lugar de trabajo, en el que los conocimientos laborales se adquieren mediante métodos de capacitación; algunos de estos procedimientos son informales y fortuitos, mientras que otros son formales y sistemáticos la observación y la práctica, que son técnicas informales, son dos las fuentes principales de conocimientos por capacitación en el trabajo. Una persona puede aprender su trabajo sencillamente si observa a otros hacerlo y copiar esas conducta. Otros aspectos de la capacitación en el trabajo son mas formales a un empleado antiguo se le puede pedir que ayude a un empleado nuevo para que éste aprenda a operar una maquina.

La principal responsabilidad de la capacitación en el trabajo le compete al supervisor inmediato de un empleado, por desgracia, este tipo de capacitación se considera muy a menudo como una carga más que como una necesidad. La función de la capacitación en el trabajo es un papel que les deberá de enseñar a realizar a todos los supervisores de una manera competente y enfática, es deber del departamento de personal verificar que todos los supervisores estén adecuadamente capacitados, de modo que puedan ser responsables de la capacitación en el trabajo de sus subordinados.

La capacitación en el trabajo es más apropiada para enseñar conocimientos y habilidades que puedan aprenderse en pocos días o semana. Solo pocos empleados deben de recibir capacitación en el trabajo al mismo tiempo y para el mismo, puesto los tipos más comunes de trabajos en los cuales se usa esta capacitación son de naturaleza no especializada o

⁴⁴ www.Monografias.com

semiespecializada, como los trabajos de oficina o de ventas, la principal ventaja de este método es que el trabajador aprende con el equipo real y en el ambiente verdadero de su trabajo.

A menudo los programas de capacitación del empleado son una forma alternativa de acción que reconoce las necesidades futuras de recursos humanos organizacionales para que puedan satisfacer, al menos en parte los trabajos que llevaran a cabo en el futuro, tal vez la mejor manera de describir este proceso, sea como un reentrenamiento en vez de un entrenamiento, puesto que se van a enseñar nuevas habilidades y capacidades al trabajador que ya tiene la experiencia y la capacidad necesaria en áreas que no las requerirán en el futuro. Un ejemplo común de reentrenamiento, es enseñar a los trabajadores a ser técnicos y programadores de computadoras, después de haber sido antes empleados semiespecializados que operaban maquinaria en la línea de montaje, el propósito de estos programas de entrenamiento y reentrenamiento es el de obtener las habilidades necesarias de la fuerza de trabajo para el futuro, tomándolas de los miembros actuales de la empresa.

DESARROLLO ADMINISTRATIVO.

Cuando la capacitación del empleado se da a nivel de supervisión o administrativo de una organización, se le suele conocer como desarrollo administrativo o gerencial. Los puestos administrativos tienen tantas probabilidades de cambiar en cuanto a su alcance, deberes asignados y responsabilidades de cambiar en cuanto a su alcance, deberes asignados o responsabilidades requeridas, como los trabajos que no sean de supervisión. El talento administrativo es difícil de desarrollar a no ser que se tomen medidas planeadas con este fin. Cada vez se requiere más experiencia administrativa en casi todas las organizaciones a medida que la tecnología de la maquina substituye a la necesidad del esfuerzo humano físico. Con más frecuencia se requieren habilidades mentales mas que físicas. Parece que en el futuro se necesitará un mayor número de puestos de administración media para muchas empresas.

COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS

La competitividad de los diferentes sectores de la economía siempre ha sido mencionada como factores de desarrollo y crecimiento, sin embargo el comercio mundial de bienes ha crecido de manera sorprendente, más que el sector servicios. Por otra parte la multitud de compañías por el Transporte Marítimo, Los Seguros, el Turismo y muchas otras actividades que integran el sector servicios, han estado compitiendo internacionalmente al menos desde principios del siglo XX.

Desde su origen el sector servicios ha sido mayoritariamente de carácter doméstico, y por consecuencia, relativamente más pequeño. Sin embargo, la actitud respecto de los servicios ha experimentado un cambio en el cual este sector ha venido creciendo de manera notable en proporción de las economías nacionales de todos los países avanzados. Aún así, las naciones difieren considerablemente en las estructuras de ventaja competitiva nacional de los sectores de servicios.

La competitividad significa "racionalizar el proceso productivo; es decir, aumenta el valor añadido reduciendo los costos de los recursos empleados y en particular, la incidencia de la mano de obra directa o indirecta"⁴⁵

"La Capacidad de producir bienes y servicios que cumplan con los requisitos de los mercados internacionales, a las vez que sus ciudadanos logren un nivel de vida que sea creciente y sostenible a largo plazo"⁴⁶

Tal es que "a medida que crece la competencia internacional en servicios, y por tanto aumenta su complejidad y refinamiento, la ventaja competitiva nacional en ellos, o la carencia de ella, está adquiriendo una creciente importancia para las empresas"⁴⁷

⁴⁵ UGO Fea Gulielmetti. Competitividad es Calidad Total. Pág. 5.

⁴⁶ SALVADOR García de León Campero. Los Retos de la Competitividad. Pág 21.

⁴⁷ DANIEL Ramos Sánchez. Las Ventajas Competitivas De La Economía Mexicana. Pág 43

Como ya revisamos anteriormente el término servicios abarca una amplia gama de sectores que realizan varias funciones para los compradores, pero que no incluye, o solo lo hace de forma fortuita o accesorio, la venta de un producto tangible.

Es así como la ventaja competitiva en los servicios solamente puede comprenderse en el contexto de cada sector específico integrado en el de servicios en términos generales, ya que las fuentes de ventaja competitiva difieren significativamente entre uno y otro.

Al respecto Porter, argumenta que este sector se hace cada vez más complejo, por lo que es importante comprender el papel de los servicios tanto en las empresas como en las unidades familiares; y el instrumento para conseguirlo es la cadena de valor, en la cual identifica algunos servicios empresariales:

- En la infraestructura de la empresa: servicios Financieros y de contabilidad, consultoría de dirección, jurídicos y servicios de resolución de conflictos.
- En la gestión de recursos humano: consultoría de retribución, servicios sanitarios, educación y formación, empleados eventuales, y agencias de empleo.
- Desarrollo de la tecnología: investigación contractual, servicios de calibración, de diseño, de prueba y ensayos, programas informativos a la medida e investigación de mercado.
- Aprovisionamiento: servicios de calibración y consultoría de telecomunicaciones.

Asimismo, este autor identifica cinco categorías específicas en cada una de estas cadenas:

- Logística de entradas: servicios de transporte y de almacenaje.
- Explotación: servicios de ingeniería. Mantenimiento de edificios, mantenimiento y reparación de equipamiento servicios de seguridad y servicios de lavandería industrial.

- Logística de salidas: servicios de ejecución, de residuos, de transportes, de almacenaje, información sobre créditos y proceso de la información.
- Marketing y ventas: publicidad, marketing de respuesta directa, proceso de cupones y base de datos.
- Servicio: servicios de instalación, comprobación, reparación y revisión general.⁴⁸

Al identificar estos elementos a lo largo de la cadena de valor, encontramos que el sector servicios es importante en la medida en que agiliza las operaciones del resto de las actividades económicas de las naciones, es decir, este sector tiene un alto efecto multiplicador en el ingreso, el empleo y, por consiguiente, en el crecimiento de las economías.

Al competir internacionalmente, las empresas de servicios forman, alianzas con empresas de otros países; La competencia internacional en el sector se concentra con frecuencia en determinados segmentos sectoriales, habitualmente en aquellos que atienden a los clientes de mayor poder adquisitivo o que demandan servicios de particular complejidad, o en casos de necesidades especialmente internacionalizadas.

En Hotelería y restaurantería, por ejemplo, la competencia internacional se centra básicamente en segmentos de hoteles y restaurantes de lujo para hombres de negocios; En Seguros, la competencia internacional gira en torno a los seguros y reaseguros de propiedades y de responsabilidad civil de tipos especiales. En suma la competencia internacional es mas frecuente en aquellos servicios (y en aquellos segmentos) donde la empresa de proyección internacional consigue las mayores ventajas o enfrenta la menor resistencia por parte de las empresas locales.

La competencia internacional en los servicios adopta una gran variedad de formas:

- Los compradores se desplazan a una nación para que les presten servicios.

⁴⁸ Ibid. Pág 44

- Las empresas de un país prestan servicios en el extranjero mediante personal e instalaciones afincados en el país de origen.
- Las empresas prestan servicios en otros países por medio de centros extranjeros dotados de personal desplazado o local.⁴⁹

Como podemos sintetizar, los retos que se presentan para el comercio de bienes y servicios plantean nuevas necesidades y exigen nuevas soluciones, con el fin de enfrentar la compleja globalización y las nuevas condiciones que exige la competitividad nacional e internacional.

En este ámbito, México enfrenta un importante desafío al que debe responder con acciones concretas en el sistema educativo y en la capacitación laboral, "el reto actual de la industria nacional es reintegrar las cadenas productivas en un contexto de apertura y globalización y estimula la incorporación e las micro, pequeñas y medianas empresas"⁵⁰

Es así como se plantea a la capacitación laboral y empresarial como uno de los aspectos centrales para lograr un incremento sostenido en los niveles de competitividad y productividad, consistentes en la disposición de una fuerza de trabajo altamente calificada y consiente en las competencia que requieren los nuevos paradigmas tecnológicos.

Respecto a la capacitación, elevar el potencial productivo de la fuerza laboral y propiciar su desarrollo, constituye un objetivo de gran importancia para alcanzar el crecimiento sostenido de la producción y la productividad, en este sentido, es de considerar a la capacitación como un apoyo al proceso principal de producción de bienes y servicios, para satisfacer a los clientes finales; se coloca el énfasis de la capacitación en la elevación de la productividad, de la competitividad y de la calidad de vida de las personas.

⁴⁹ Ibid. Pág 44

⁵⁰ JORGE Basave Kunhardt. Empresas Mexicanas ante la Globalización. Pág. 295.

1.4 LA HOSTELERIA EN MÉXICO

En México el sector servicios ha jugado un papel importante, tanto en la economía interna como en el sector externo. La demanda de los servicios aumenta permanentemente en la sociedad; esto proviene tanto de la complejidad de la misma producción, que se somete a una profunda diversificación, así como por la sofisticación de los gustos y necesidades de los consumidores. Entre los factores que influyen en el crecimiento de la demanda de los servicios se tiene el mayor poder adquisitivo de la población; la búsqueda de mejor calidad de vida y mayor disposición de tiempo libre que genera una oferta para ello (servicios de recreación, viajes) modernización de la vida en las grandes ciudades que hace necesarios ciertos servicios de seguridad y asistencia; nuevos modelos de transporte; cambios demográficos que acrecientan el número de niños y ancianos que consumen mayores servicios, el cambio en el núcleo familiar por la participación de la mujer en el mercado de trabajo, y en general los cambios tecnológicos que generan permanentemente nueva oferta de servicios.

“Desde 1950, el empleo en el sector servicios creció más rápidamente que en cualquier otro sector y su dinamismo correspondió más a factores de oferta que de demanda. Para E. McFarland en su ensayo *Service employment in México* la función de los servicios en la economía mexicana, utiliza las siguientes clasificaciones: 1) servicio empresarial (financieros y profesionales); 2) servicios personales (**alquiler, restaurantes, hoteles, esparcimiento, otros servicios**); 3) servicios públicos (educación, salud, administración pública y defensa.)⁵¹

El sector terciario o de servicios dentro de la economía mexicana contempla cerca del 70% de la población económicamente activa (PEA) la cual brinda su atención a cambio de un servicio convencional.⁵²

⁵¹ GUILLERMO, Ibarra Escobar Guillermo. Economía Terciaria y Desarrollo Regional en México.

Pág. 108

⁵² Idem.

Sin embargo, se relaciona estrechamente a la actividad turística con la hostelería en México, porque son generadoras de mayores ingresos que se obtienen de vacacionistas nacionales y extranjeros, que visitan las zonas arqueológicas, las playas o los monumentos históricos nacionales.

En particular la actividad turística, además de captar gran cantidad de ingresos, ofrece empleo a los habitantes de los lugares turísticos. Ya sean como prestadores de servicios de transporte, de hospedaje o de alimentación, entre otros.

En México las entidades con mayor porcentaje de población dedicada al sector terciario corresponden al Distrito Federal, Baja California Sur y Quintana Roo. Sin embargo, existen ciudades en las cuales casi la totalidad de la población vive, directa o indirectamente de la prestación de servicios, como es el caso de las zonas turísticas de Acapulco, Cancún, Puerto Vallarta, Huatulco, entre otras.

De lo anterior y por motivos del presente estudio es importante definir que es el sector turístico.

Muchas veces se discute si el turismo es una industria o un servicio; por consiguiente las diferentes disciplinas relacionadas con el turismo (economía, Administración, sociología, entre otras), se han visto en la necesidad de definirlo de la manera más adecuada a sus propósitos e intereses particulares, por ejemplo:

El turismo para la sociedad es, "esencialmente, una actividad relacionada con el placer, el descanso, el desarrollo cultural y la recreación."⁵³

Desde el punto de vista conceptual, el turismo, es una actividad que básicamente se relaciona con el uso de tiempo libre y la recreación. Sin embargo desde el punto de vista técnico no existe ninguna objeción para incluir otros tipos de viajes, aunque estos no sean exclusivamente turísticos; lo anterior se debe fundamentalmente al hecho de que los que viajan por motivos de negocios, o por cualquier otro motivo diferente al netamente

⁵³ MIGUEL ANGEL, Acerenza, Miguel Ángel. Administración. del Turismo. Conceptualización y Organización. Pág. 29

turístico, tiene un comportamiento de consumo bastante similar, es decir, hacen uso de los mismos medios de alojamiento y alimentación, e incluso comparten los mismos gustos e intereses en el punto de destino.

"El turismo esta constituido por turistas, personas que a su vez configuran la sociedad y viven en ella y, por tanto, son parte activa de la misma, imponiendo o al menos participando de las nuevas tendencias y gustos o manteniendo ideas mas clásicas y tradicionales." ⁵⁴

"Turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera del lugar de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencias no estén motivados por una actividad lucrativa principal, permanente o temporal"⁵⁵

"Turismo en el sentido mas moderno de la palabra, es un fenómeno de los tiempos actuales, basado en la creciente necesidad de recuperación y cambio de ambiente, el conocimiento y la apreciación de la belleza escénica, el goce del contacto con la naturaleza y es, en particular, producto de la creciente fusión de las naciones y países de la sociedad humana, como resultado del desenvolvimiento del comercio, la industria y los mercados y el perfeccionamiento de los medios de transporte."⁵⁶

Por lo anterior, consideramos al turismo como una actividad multisectorial que requiere de la participación de diversas áreas productivas y de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y los servicios utilizados por los turistas; tomando en cuenta que no se obtiene como resultado un producto tangible, sino que es la producción de un servicio que se mantiene variable dependiendo del lugar donde se ofrece.

De tal manera que para nuestro estudio, se identifica al turismo como parte del sector "servicios", la definición más acertada será desde el punto de vista económico-empresarial, ya que la denominada "industria de viajes", integrada por el conjunto de

⁵⁴ JAVIER, Cerra. Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración. Pág. 25

⁵⁵ MIGUEL, Acerenza, Op. Cit. Pág. 28

⁵⁶ Ibid.

empresas que prestan sus servicios al "sector", es decir, por las empresas de transportación en todas sus modalidades, establecimientos de hospedaje, rentadoras de automóviles, agencias de viajes y otras, han definido al turismo para sus propios fines de la siguiente manera:

"El negocio de proveer y comercializar servicios y facilidades para el placer de los viajeros, y agrega: ...por tanto, el concepto de turismo está directamente relacionado con los gobiernos, transportistas, alojamientos, restaurantes e industria de entretenimiento, e indirectamente, virtualmente con toda la industria y negocios del mundo".⁵⁷

Teniendo en cuenta que el turismo sigue siendo reconocido como una actividad de importancia económica global; el concepto anterior es bien adoptado actualmente por los organismos nacionales de turismo en diversos países, ya que desde su perspectiva eminentemente empresarial considera al turismo como un negocio. Por ejemplo, "para 1994 la OMT (Organización Mundial de Turismo) estimó la existencia de 528.4 millones de turistas que generaban 321.466 millones de dólares en ingresos."⁵⁸ Para los países desarrollados y en vías de desarrollo es una fuente importante de ganancia de divisas, una fuente de ingresos personales, un generador de empleo y una contribución a los ingresos del estado. El volumen de la actividad turística en una base global no está distribuido uniformemente; "la OMT estimó en 1992 que el 62% de las actividades turísticas se producían entre países desarrollados."⁵⁹ Esta estadística ilustra el hecho de que el turismo es disfrutado sobre todo por residentes de países desarrollados que poseen los ingresos necesarios, el tiempo libre suficiente y la motivación para viajar.

Es así como el sector turismo no escapa de los cambios de las nuevas demandas de los clientes, e incluso, en algunos casos, ha sido la propia empresa turística la que ha ido por delante, aportando ideas que posteriormente se han comercializado para hacerla más accesible y atractiva, por consiguiente el turismo debe ser considerado un fenómeno "vivo", "activo" y nunca estático.

⁵⁷ Ibid. Pág. 36

⁵⁸ Microsoft Encarta, Biblioteca de Consulta 2003.

⁵⁹ Idem.

Una vez ubicado al Turismo dentro del sector servicios como un "conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos"⁶⁰, es importante identificar la clasificación del mismo de acuerdo con las principales actividades que realiza, en las cuales se identifican los siguientes subconjuntos:

- transportes, en todas sus formas.
- Alojamiento, también en todas sus formas.
- Servicios de alimentación, en toda su gama.
- Centros de amenidades y de diversión.
- Establecimientos comerciales relacionados.
- Servicios complementarios, tales como: agencias de viajes, guías de turismo, rentadoras de automóviles, etcétera.

Para la delimitación de nuestro estudio nos enfocaremos específicamente a los restaurantes o también conocidos como empresas hosteleras. Por consiguiente comenzaremos por conceptualizar el termino y describir sus antecedentes históricos particularmente en México.

"Las empresas de restauración se pueden definir como aquellas que ofrecen al cliente servicios de alimentación y bebidas. Dentro de este subsector podemos distinguir principalmente las siguientes modalidades de empresas: restaurantes, tabernas, cafeterías y cafés-bares."⁶¹

La Hostelería representa la oferta de servicios destinados a proporcionar alojamiento y alimentación. Es un servicio importante cuyos orígenes se remontan a los tiempos de la antigua Roma, cuando las tabernas y posadas satisfacían las necesidades elementales de los viajeros. Sin embargo, la industria de la hostelería es hoy más diversa y compleja, pues se estima que más de la cuarta parte de la comida que se consume fuera del hogar se compra en forma de alimentos preparados.

⁶⁰ RAIMUNDO, Cuervo S. El Turismo Como Medio de Comunicación Humana. Pág. 29

⁶¹ JAVIER, CERRA. Op. Cit. Pág. 25.

Sin negar que la hostelería es una industria que adquiere una dimensión cada vez más internacional con la presencia de cadenas multinacionales como McDonald's y Burger King, en México, los típicos hoteles y restaurantes suelen ser todavía propiedad de empresas nacionales o regionales, o incluso establecimientos independientes. En muchos casos estos establecimientos forman asociaciones o consorcios para impulsar el marketing de sus servicios. Para llevar a cabo su labor cuentan con agencias locales y regionales de información turística. Las guías turísticas constituyen un medio importante para atraer clientes, pero la mayoría de los hoteles tienen que invertir en publicidad y promoción. El crecimiento futuro de la industria de la hostelería dependerá de su capacidad para atraer el dinero de los consumidores frente a la competencia de los productos y servicios que ofrecen otras industrias. Un factor clave será el mantenimiento y crecimiento económico, así como la eficiencia de los medios de transporte, sobre todo del transporte aéreo.

En la Roma antigua existían varias clases de establecimientos. A lo largo de los caminos y dentro de las poblaciones había tabernas y posadas para satisfacer las necesidades de los viajeros y de la población local. En el siglo XIV, en pleno período de descomposición del orden feudal, las tabernas y posadas que ofrecían alojamiento, comida y bebida se habían convertido en una realidad común. Las posadas, generalmente pequeñas, ofrecían un alojamiento bastante rudimentario que incluía establos para los caballos. Las tabernas sólo servían comida y bebida, generalmente a la población local. No alojaban huéspedes. Además de cerveza, en las cervecerías se ofrecían bebidas refrescantes y apenas se comía. Se introdujeron leyes para controlar los precios de las posadas y tabernas, así como para garantizar la calidad de los servicios.

A mitad del siglo XVI las tabernas y posadas crecieron en importancia como consecuencia del desarrollo del comercio en la Inglaterra de los Tudor. Las carreteras y las vías fluviales seguían siendo esenciales para los viajes, por lo que las posadas se establecieron en puntos claves a lo largo de los ríos y en poblaciones cercanas a las carreteras. Las posadas se hicieron más grandes y algunas tenían capacidad para albergar hasta cien viajeros e incluso disponían de habitaciones individuales, aunque lo usual era que se compartieran los cuartos. Las posadas disponían de grandes establos para caballos y carretas, así como de amplios patios que servían como escenario para diversiones

nocturnas, como podía ser una representación teatral de obras de Shakespeare o Marlowe.

En el siglo XVII las diligencias se convirtieron en un medio de transporte bastante rápido. Las posadas ofrecían hospitalidad y la posibilidad de cambiar caballos para continuar hasta la próxima parada. Se establecieron servicios de diligencia en las rutas principales que unían la capital con ciudades de provincias. Algunos de estos servicios pertenecían a los mismos propietarios de las posadas. En el siglo XVIII la diligencia pasó a ser el medio más importante para viajar, en un momento en que el crecimiento del comercio aumentaba la necesidad de trasladarse de un lugar a otro. Pero los viajes todavía resultaban demasiado lentos y en los trayectos largos se hacían varias paradas para pernoctar. En el siglo XVIII se vivió el desarrollo de instalaciones de recreo como los baños, en principio con fines terapéuticos, pero que con el tiempo se convirtieron en lugares de reunión social y de vacaciones. Los niveles a los que llegó la hostelería se debieron a las necesidades surgidas de la frecuencia cada vez mayor de viajeros adinerados. El transporte de viajeros no se desarrolló por motivos sociales o de placer, sino más bien por exigencias del comercio y por necesidad.

Las instalaciones costeras crecieron en la segunda mitad del siglo XVIII a causa de la creencia popular en las propiedades terapéuticas de los baños de mar. Una parte de los primeros hoteles y albergues se construyeron durante esta época en los puertos y playas. La aparición de la locomotora y la extensión de las vías férreas en el siglo XIX revolucionaron el transporte y posibilitaron un crecimiento extraordinario de las ciudades costeras.

Por primera vez la extensa población trabajadora que vivía en las ciudades industriales podía acudir con facilidad a lugares de vacaciones y a precios razonables. Los hoteles y pensiones se construyeron a miles. En las ciudades, y sobre todo en las estaciones terminales, se levantaron grandes hoteles, en algunos casos palaciegos. Muchas veces eran propiedad de las mismas compañías ferroviarias que ofrecían prestigiosos servicios de alojamiento a los viajeros más acomodados. Algunos eran grandes establecimientos de medio millar de camas. Otros empresarios se dedicaron a la construcción de grandes

hoteles de lujo en las capitales, como el Savoy, en 1889, y el Ritz, a principios del siglo siguiente. La competencia entre los hoteles provocó la mejora del servicio y el aumento de la comodidad. Los nuevos establecimientos ofrecían comida de lujo preparada por cocineros franceses, a disposición de los residentes y de los clientes ocasionales. Los hoteles se convirtieron en centros sociales para almuerzos privados y banquetes para grupos.

El auge de los automóviles como medio de transporte en el siglo XX provocó un nuevo desarrollo que contribuyó en gran medida a la modernización de las posadas de carretera tradicionales, y amplió el acceso a lugares en los que se iban a construir numerosos hoteles y posadas. En la segunda mitad del siglo XX, el automóvil y el avión llegaron a ser los medios de transporte más importantes. Ello hizo que surgiesen nuevas formas de demanda de servicios de hostelería. Los complejos hoteleros y los hoteles de las ciudades tienden a ser más grandes, en especial cuando están pensados para satisfacer las necesidades de los viajeros procedentes de vuelos internacionales. Este tipo de hoteles suele dirigirse a un determinado mercado de consumidores. En general, se pueden clasificar por el nivel de los servicios ofrecidos y sus precios se ajustan a la capacidad económica de los segmentos de población a los que están orientados. Hay gran diversidad de hoteles para quienes viajan en automóvil; desde mansiones rurales de lujo con restaurantes elegantes, hasta los económicos y modernos moteles que ofrecen alojamiento y servicios sencillos. Las asociaciones y consorcios turísticos proporcionan al consumidor información diversa sobre hoteles y precios, lo que facilita la elección. La competencia entre establecimientos y grupos hoteleros ayuda a mantener el nivel de los precios para los distintos servicios que se ofrecen.

En la antigüedad, la población cultivaba sus propios alimentos, produciendo lo suficiente para satisfacer sus necesidades y las de sus familias. Hoy, depende cada vez más de lo que otros cultiven y del proceso de los alimentos. Esto ha llevado al desarrollo de la industria alimentaria, una de las actividades industriales más importante del mundo. "En muchos países desarrollados, el procesado y conservación de alimentos representa entre

el 10% y el 15% de las manufacturas totales, y el sector de fabricación de alimentos y minoristas aporta entre el 15% y el 20% del Producto Interior Bruto.⁶²

Con la creciente prosperidad y mejora de la calidad de vida en muchos países desarrollados, sus ciudadanos dedican un porcentaje menor del total de sus ingresos a la compra de alimentos. Una parte cada vez mayor de los alimentos que compramos son fabricados o preparados. Las personas con menor capacidad adquisitiva, conscientes de la energía esencial que aportan los alimentos, gastan en comida una proporción mayor de sus escasos ingresos. La gente con mayores ingresos, por otra parte, suele ver la comida más en términos de disfrute y busca una mayor calidad en los ingredientes del producto, y una mayor variedad de los mismos, alternando entre dietas equilibradas y otras que no lo son tanto. En general, los ciudadanos empiezan a tomar conciencia de la influencia de la dieta en su salud; quienes disfrutan de mayor prosperidad y educación adoptan sus decisiones dietéticas en función de consejos profesionales o a la vista de los beneficios que ellos mismos perciben.

Aunque algunos alimentos pueden consumirse crudos, por ejemplo, la fruta, la mayoría requieren algún tipo de procesamiento para hacerlos seguros y atractivos al paladar. Para ofrecer una amplia gama de productos alimenticios seguros y apetitosos, los minoristas y fabricantes usan la tecnología de los alimentos, y recurren a científicos y técnicos para colaborar en sus empresas.

El gran cambio en nuestros hábitos de compra de alimentos en el último cuarto de siglo ha sido el rápido crecimiento de los supermercados gestionados por grandes empresas minoristas que venden marcas conocidas o disponen de productos con su propia marca, elaborados de acuerdo con las especificaciones del gran sector de la industria de fabricación de alimentos que los abastece.

Al principio, la gente cultivaba buena parte de los alimentos que necesitaba para su subsistencia, y adquiría lo que le faltaba en los mercados locales. Luego empezó a depender cada vez más de las compras en tiendas de las aldeas, regentadas por

⁶² Microsoft Encarta. Op. Cit.

diferentes especialistas, como un panadero, un carnicero, un lechero o un verdulero. Estas tiendas vendían tipos diferentes de productos alimenticios y fueron haciéndose cada vez más populares; algunas, cuyos orígenes se remontan a cien años atrás, se han convertido en las grandes empresas de nuestros días. En muchos países desarrollados, un número limitado de grandes organizaciones han conseguido controlar la casi totalidad del mercado, hipermercados o superbodegas cada vez más grandes, a menudo en la periferia de las ciudades o en localidades distantes, a los que se puede llegar con facilidad en coche, y que disponen de grandes aparcamientos. Éstos venden toda la gama imaginable de alimentos, desde frutas y verduras frescas a una cómoda variedad de comidas precocinadas, ofreciendo miles de productos diferentes en un único recinto. En un esfuerzo por recuperar en parte la individualidad de los antiguos panaderos, pescaderos o carniceros, se han creado unidades de venta de estos productos en el interior de los almacenes. Se hornea pan, bombeando el atractivo aroma al aparcamiento (estacionamiento) para atraer a la gente. Hoy en día mucha gente sólo sale a comprar una vez por semana y espera encontrar todo lo que necesita en un único hipermercado.

“Aunque hay un gran número de fabricantes de alimentos, con muchas empresas pequeñas y medianas, existe una creciente tendencia a la concentración en grandes multinacionales. Las cien compañías más grandes son responsables de la producción de la cuarta parte del total de los productos alimenticios. De estas cien compañías, alrededor de 40 son europeas, 35 estadounidenses, 13 japonesas y 12 pertenecen a otros países.”⁶³

La industria alimentaria puede dividirse en diferentes sectores, cada uno de los cuales comprende una combinación de ingredientes primarios, como la harina y los aceites vegetales, y productos de valor añadido, como tartas (pastelería) y helados. En términos de su valor, la industria alimentaria más importante es la de la carne, alimento rico en proteínas y de elevado coste, que representa cerca de un 20% del gasto en comida. Le sigue, en términos de valor, la industria de alimentos elaborados a base de cereales.

Con un 15% del gasto, vienen a continuación los otros alimentos ricos en proteínas, que son los productos lácteos, y que van desde una amplia gama de leches (enteras,

⁶³ Idém.

semidesnatadas, desnatadas), hasta los postres a base de leche, yogures y quesos. En contra de la idea de que todos los microorganismos son dañinos, los yogures y los quesos son ejemplos de alimentos a los que se añaden éstos para, por ejemplo, agriar la leche y producir yogur, u obtener la cubierta blanca característica del queso Brie o el color azul del queso Roquefort. De un tamaño más o menos similar es el sector de frutas y verduras, en el que los productos pueden no haber sufrido ninguna alteración o estar enlatados, congelados, refrigerados o fritos.

Dedicamos aproximadamente un 10% de nuestros gastos a la compra de azúcar, confituras, mermeladas y productos de confitería y repostería, cuyo elevado contenido en azúcar y el correspondiente bajo contenido en agua contribuye a su conservación, a menudo durante varios meses. Las bebidas con y sin alcohol representan también algo menos de un 10% del gasto, con una gama cada vez más variada de presentaciones en cartones, botellas y latas. El sector de grasas y aceites de la industria alimentaria fabrica una variedad cada vez mayor de productos, incluyendo la mantequilla y las margarinas de alto contenido en grasa, algunas de las cuales contienen grandes cantidades de grasas poli saturadas. Hay además toda una gama de productos llamados *Light* (o de dieta), bajos en grasas, con diferentes contenidos en éstas y composiciones variadas, disponible para los consumidores de las sociedades desarrolladas. Responden a la preocupación por los perjuicios de comer grasa inadecuada o en exceso o por la tendencia estética actual hacia una delgadez extrema. El pescado y sus derivados, muchos de los cuales se venden rebozados o capeados y congelados, representan un 5% de la industria alimentaria. Todos los demás alimentos representan un porcentaje algo menor.

Los modelos de restauración sufrieron cambios profundos en la segunda mitad del siglo XX. Antes de la II Guerra Mundial, época en la que salir a comer o a cenar era una actividad reservada a las clases más adineradas. A partir de 1950 se produjo un desarrollo espectacular de los restaurantes populares que ofrecen comidas a precios económicos, el transporte público ha extendido la costumbre de comer fuera del hogar. Hoy se ofrece comida barata en una gama amplia de establecimientos, como cadenas de restaurantes, bares y restaurantes típicos de otros países o especializados. La hostelería vivió un auge especial en la década de lo 80's al aumentar la variedad de elección del consumidor e

introducirse con éxito nuevas ofertas como el servicio a domicilio. Con la incorporación de la mujer al trabajo se ha incrementado y se ha hecho más asequible la comida fuera del hogar y los servicios a domicilio.

El futuro desarrollo de la hostelería depende en gran medida de la evolución de la economía, pero ciertos factores sociales, como el empleo de la mujer, tienen considerable influencia. Es posible que esos factores, junto con el aumento de los viajes, irán empujando a la industria de la hostelería a ofrecer mayor variedad de servicios y calidad a los clientes dentro de su evolución.

CAPÍTULO II

ELEMENTOS FUNDAMENTALES EN TORNO A LA CAPACITACIÓN EN LA INDUSTRIA

2. 1. PRINCIPALES ANTECEDENTES DE LA CAPACITACIÓN EN LA INDUSTRIA MEXICANA

Algunos antecedentes histórico-jurídicos, nos hablan del interés que existía por la capacitación en el México antiguo; por ejemplo, en la época prehispánica se advierte una marcada preocupación de parte de las autoridades, por la educación y preparación de tipo doméstico, artesanal y militar de los jóvenes: el Tepochcalli y el Calmécac son una muestra de ello.

En la legislación colonial, encontramos ordenamientos como las "ordenanzas de minería" (1783), que nos hablan de la educación y enseñanza a la juventud destinada a las minas y en donde se trata a la educación como el desarrollo o perfeccionamiento de las facultades intelectuales del joven, mediante preceptos, ejercicios y ejemplos; y la enseñanza, así como formar a un individuo apto y hábil para el trabajo en las minas.

Posteriormente en 1873 se funda el gran Circulo de Obreros de México, que tiene entre sus objetivos la programación, entre la clase obrera, de la instrucción relativa a las artes y oficios como parte de las obligaciones del patrón a fines del siglo XIX y Principios del XX se suceden en forma ininterrumpida movimientos que dan lugar a la creación de un disperso "derecho del trabajo", que propugna por un sistema más justo en las relaciones obrero patronales, así, los sistemas jurídicos enfocaron su doctrina al logro de una mayor justicia y equilibrio entre los factores de la producción como se puede observar, los legisladores mexicanos siempre se han preocupado porque el estado y el patrón proporcionen a sus trabajadores los medios indispensables para su necesaria superación intelectual y manual todo lo anterior se refleja significativamente en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

La primera idea en México, para la creación de una reglamentación para la Capacitación y Adiestramiento, fue expresada por el Presidente López Portillo en su Primer Informe de Gobierno, quien posteriormente envió una iniciativa de Ley donde se elevaba a rango de garantía social la capacitación, el 9 de Enero de 1978. público el Diario Oficial el decreto que adiciona la Fracción XII y reforma la Fracción XIII del Apartado A del artículo 123, en el cual se establece la obligación de dar capacitación y Adiestramiento a los trabajadores.

El 28 Veintiocho de Abril del mismo año, se publican en el diario Oficial las reformas a las disposiciones de la Ley Federal de Trabajo que reglamenta la norma constitucional relacionada con la capacitación y adiestramiento a los trabajadores y entró en vigor en Mayo del mismo año, el 8 de Mayo se publican las bases para la designación de representantes de organizaciones nacionales de trabajadores y de patrones, ante el Consejo Consultivo Del Empleo, Capacitación Y Adiestramiento.

En Junio 5 se publica el reglamento de la Unidad Coordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento UCECA, organismo desconcentrado de la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, el responsable de la Coordinación de los esfuerzos para la impartición de la Capacitación, en Agosto se suscribe un convenio entre la Secretaria de Educación y la Secretaria de Trabajo, en el que se establecen las bases de coordinación entre ambas dependencias. El 31 de Agosto la Secretaria del Trabajo otorga al Instituto Mexicano del Seguro Social (I.M.S.S.) el registro como primera entidad capacitadora.

En nuestro país la teoría integral del Derecho del Trabajo y de la prevención Social, está fundada en el artículo 123 del Pacto Federal, cuyo contenido identifica el derecho del trabajo con el Derecho Social.

El Artículo 123 en sus enunciados generales, otorga a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, tales como las horas de trabajo, días de descanso, salarios etc. Así como las contraprestaciones que los patrones tienen la obligación de dar. Regula también las relaciones entre los obreros, empleados y patrones, y regula los

derechos de huelga, despidos, etc. Asegura a los trabajadores y a sus familiares, lo correspondiente para salvaguardar sus patrimonios y bienes sociales.

Para nuestro interés, constituye una importante novedad la reforma constitucional del artículo 123 en su Fracción XIII, en la que se consigna como obligación de las empresas, capacitar y adiestrar a sus trabajadores. Mismo que da pie a nuestro siguiente tema:

2. 2.PRINCIPALES ORDENAMIENTOS JURÍDICOS EN TORNO A LA CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO EN MÉXICO.

Para nombrar el principal ordenamiento jurídico que contempla la capacitación en México ,tendremos que iniciar mencionando la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El cual contempla dicha ordenanza en su artículo123º, que a la letra dice:

"Artículo. 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la Ley.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes, deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

A.- Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:⁶⁴

Este artículo en su fracción XII contempla que

"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."⁶⁵

Asimismo, la Ley reglamentaria del artículo 123 Constitucional del apartado "A", de la misma ley se le conoce como Ley Federal del Trabajo, la cual en su artículo 3º contempla:

⁶⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

⁶⁵ Ibid.

"El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.

Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.⁶⁶

En el Mismo artículo donde se establece que la capacitación del trabajador es de interés social y el cual deberá de ser proporcionado por el patrón.

Por otra parte, desde que el trabajador es contratado por la empresa o patrón, están obligados a dicha capacitación desde la misma firma del contrato, ya que estos son los lineamientos establecidos en el artículo 25 Fracción VIII, misma que establece

"Artículo 25. El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley;⁶⁷

Hasta este punto se han visto solo algunas normas que establecen el derecho a la capacitación para el empleado, así las principales reglamentaciones, respecto a la capacitación está plasmada en el artículo 153, de la Ley Federal del Trabajo, en la que establece a la capacitación como un derecho al que tiene todo trabajador, en los cuales los aspectos más relevantes respecto a esta reglamentación son:

Por ley todos los trabajadores tienen el derecho de exigir adiestramiento y capacitación.

⁶⁶ Ley Federal de Trabajo. Pág. 1.

⁶⁷ *Ibíd.* Pág 4.

La existencia de convenio entre jefes y trabajadores, para determinar si la capacitación ha de impartirse dentro de la empresa o fuera de ella; aconsejándose que los trabajadores manuales, lo hagan dentro de la empresa.

La capacitación o el adiestramiento, deberá ser impartido durante las horas de la jornada de trabajo; existiendo la posibilidad de que, de común acuerdo, podrá impartirse de otra manera, si el trabajador desea capacitarse en alguna actividad distinta a la naturaleza de la empresa, la capacitación, ha de realizarse fuera de la empresa.

El objeto de la capacitación y el adiestramiento será: la actualización, el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y aplicación a nueva tecnología: previendo riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las aptitudes del trabajador.

Es de mucha importancia que los trabajadores a quienes se imparte la capacitación y el adiestramiento, asistan con puntualidad, presten atención a las indicaciones y presenten sus respectivos exámenes de evaluación.

El éxito o fracaso que pueden tener los programas implantados, dependerán del funcionamiento de las Comisiones Mixtas que se formen, integradas por igual número de representantes de trabajadores como patrones. Comisión Mixta: agrupación de dos o más personas, de composición heterogénea, por cuanto al interés que representan, y que actúan conjuntamente en la consecución de un objetivo preestablecido. Una comisión será mixta si participan en su composición, representante del patrón y de los trabajadores, por lo mismo, se dice, que una comisión es mixta, cuando esta formada con un número igual de representantes de los patrones y de los trabajadores

En los contratos colectivos de trabajo tendrán que incluirse, la obligación patronal de capacitación y adiestramiento para los trabajadores: también la capacitación para quienes pretendan ingresar a la empresa.

Se deberán presentar a la Secretaría de Trabajo y Prevención Social (STPS) para su aprobación todos los programas y planes de capacitación y adiestramiento etc. los cuales deberán de ser aprobados por la Unidad Coordinadora del Empleado, Capacitación y Adiestramiento (UCECA), como organismo desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y que tiene a su cargo, el Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento. Asimismo, todas las instituciones o escuelas que imparten capacitación o adiestramiento deberán ser autorizadas y registradas ante UCECA.

Los programas y planes se harán por períodos no mayores de cuatro años, incluyendo todos los puestos y niveles, etapas en las que se dará la capacitación o adiestramiento, nombre y número de registro en la S.T.P.S., además de la entidad instructora.

Tanto patronos como trabajadores han de tener derecho a ejercitar, ante conciliación y arbitraje, las acciones individuales y colectivas que se desprendan de la obligación de capacitar o adiestrar.

Después del anterior análisis, procederemos a enumerar el artículo 153 y sus apartados correspondientes siendo estos del inciso "A" a la "X" de la Ley Federal de Trabajo

"Artículo 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social."⁶⁸

Se denota que el trabajador tiene derecho a que el patrón le proporcione capacitación y adiestramiento en su trabajo que le permita superarse, conforme a una comisión tripartita entre el estado, la empresa y el patrón.

"Artículo 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patronos podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación

⁶⁸ *Ibíd.* Pág 27.

o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.”⁶⁹

“Artículo 153-C. Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.”⁷⁰

Por lo que este artículo contempla, es que toda la capacitación que se imparta, deberá de ser impartida por personas altamente preparadas en el área que pretenden capacitar, para lo cual la Secretaria del Trabajo y Previsión Social, lleva un registro de las instituciones que pueden dar ésta.

“Artículo 153-D Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respectivamente a cada establecimiento una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada, los programas o métodos de capacitación pueden ser generales y particulares.”⁷¹

Este artículo contempla la posibilidad de que la capacitación pueda ser llevada a cabo de manera individual, de acuerdo a las necesidades de una empresa determinada, o bien en la unido de uno o mas trabajadores o patrones que deseen implementar un programa de capacitación o bien por rama industrial.

“Artículo 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad

⁶⁹ Ídem.

⁷⁰ Ibid. Pág. 27

⁷¹ Ídem

distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.”⁷²

“Artículo 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;

II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;

III. Prevenir riesgos de trabajo;

IV. Incrementar la productividad; y,

V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.”⁷³

Este artículo en especial se refiere a los objetivos que debe tener la capacitación, dentro de los cuales se implica que es una preparación al trabajador para mejorar su productividad y conocimientos y así estar apto para ocupar vacantes o puestos de nueva creación

“Artículo 153-G. Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o a lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.”⁷⁴

Se refiere a las garantías que debe tener el trabajador en el inicio de una nuevo trabajo cuando requiera capacitación.

⁷² Ídem.

⁷³ Ídem.

⁷⁴ Ídem.

"Artículo 153-H. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;

II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y,

III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos."⁷⁵

Se dice acerca de las obligaciones que deben tener los trabajadores, que estén capacitándose, se destaca la puntualidad, la atención y sobre todo, la evaluación de sus conocimientos adquiridos durante la capacitación, la cual puede ser una manera efectiva para tomar decisiones.

"Artículo 153-I. En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas."⁷⁶

Se refiere a garantizar que la capacitación y adiestramiento que se otorguen a los trabajadores, sea el adecuado y satisfaga verdaderamente las necesidades; para esto se especifica que deberán establecerse comisiones mixtas de capacitación de igual número de representantes y patrones en los que se revisaran que se lleven a cabo dichos intereses

⁷⁵ Ídem.

⁷⁶ Ídem.

“Artículo 153-J. Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.”⁷⁷

Señala que las autoridades deberán de vigilar que se otorgue el cumplimiento de capacitar y adiestrar a los trabajadores, esto es muy importante ya que significa que el estado debe participar para que la capacitación se imparta de la manera en que satisfaga las necesidades de los trabajadores y no que se de el curso de capacitación solo por el hecho de cumplir con los requisitos y obligaciones.

“Artículo 153-K. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los Patrones, Sindicatos y Trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas Industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la propia Secretaría.

Estos Comités tendrán facultades para:

I. Participar en la determinación de los requerimientos de capacitación y adiestramiento de las ramas o actividades respectivas;

II. Colaborar en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y equipo en existencia y uso en las ramas o actividades correspondientes;

III. Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes;

IV. Formular recomendaciones específicas de planes y programas de capacitación y adiestramiento;

⁷⁷ ídem

V. Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate; y,

VI. Gestionar ante la autoridad laboral el registro de las constancias relativas a conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.⁷⁸

Se trata la manera en que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social debe coordinar los programas de capacitación y adiestramiento, así como que estos sean válidos para el objetivo que se quiera satisfacer; para esto se formarán comités que hagan cumplir los requisitos de capacitación en las actividades respectivas, así como en la participación, que características debe reunir un programa y proponer sistemas de capacitación, también este organismo, impondrá multas a aquellos patrones que no cumplan con las especificaciones de capacitar y adiestrar a sus trabajadores, lo que significa una obligación para el patrón y una garantía al trabajador de que se les dará una capacitación que los haga superarse y tener más conocimientos de su desempeño.

“Artículo 153-L. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.”⁷⁹

“Artículo 153-M. En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este Capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretendan ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.”⁸⁰

⁷⁸ Ídem.

⁷⁹ *Ibid.* Pág. 28.

⁸⁰ Ídem.

Señala la obligación de incluir en los contratos colectivos de trabajo los artículos referentes a la capacitación de los trabajadores. Dicha acción se deberá realizar en la próxima revisión de contrato.

"Artículo 153-N. Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral."⁸¹

Señala que debe cumplirse para evitar sanciones a que se refiere el artículo 886 de la Ley y que puede llegar a ser hasta de 315 veces el Salario Mínimo General.

"Artículo 153-O. Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento."⁸²

Señala el tiempo en el que las empresas en que no exista Contrato Colectivo de Trabajo deben informar a la autoridad laboral de su programa de capacitación y de la integración de su Comisión Mixta.

"Artículo 153-P. El registro de que trata el artículo 153-C se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

I. Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos;

⁸¹ ídem

⁸² ídem.

II. Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y

III. No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del Artículo 3o. Constitucional.

El registro concedido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de esta Ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.⁸³

Es una garantía para el trabajador y para el patrón ya que al estar pidiendo que los que imparten la capacitación tengan debidamente su registro en la Unidad Coordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento garantizan la calidad y ética de los mismos.

“Artículo 153-Q. Los planes y programas de que tratan los artículos 153-N y 153-O, deberán cumplir los siguientes requisitos:

I. Referirse a períodos no mayores de cuatro años;

II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;

III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;

IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;

⁸³ ídem.

V. Especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y,

VI. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas.⁸⁴

“Artículo 153-R. Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estime pertinentes; en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro del término citado, se entenderán definitivamente aprobados.”⁸⁵

Define el plazo en el que la Secretaria del Trabajo y Previsión social dará respuesta a los planes y programas presentados.

Artículo 153-S. Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153-N y 153-O, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.⁸⁶

Establece las sanciones que se pueden aplicar a quien no cumpla con la presente ley.

“Artículo 153-T. Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este Capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por

⁸⁴ *Ibid.* Pág. 29.

⁸⁵ *Ídem.*

⁸⁶ *Ídem.*

la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.⁸⁷

Se mencionan los conductos adecuados para dar constancia a las personas sujetas a un programa de capacitación, la cual puede servir de base para la toma de decisiones.

"Artículo 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales.

Si el trabajador se siente con la suficiente capacidad para ya no necesitar el curso de capacitación que se está implantando, se le deberá hacer un examen que justifique que verdaderamente no lo necesita, y se le otorgará un certificado que este trabajador pueda mostrar implicando que sus conocimientos son suficientes de acuerdo a su puesto y categoría.⁸⁸

"Artículo 153-V. La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

⁸⁷ ídem.

⁸⁸ ídem.

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cuál de ellas es apto.⁸⁹

Se refiere a la importancia de la constancia de habilidades laborales y su repercusión en relación a los ascensos en la empresa.

"Artículo 153-W. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el artículo 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él."⁹⁰

Habla de la utilidad de los diversos certificados que expidan las instituciones capacitadoras con validez oficial y su relación con el Catálogo Nacional de Ocupaciones.

"Artículo 153-X. los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercer ante las juntas de conciliación y arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuestas en este capítulo."⁹¹

Esto es muy importante ya que implica libertad de actuar a los patrones y trabajadores, de discutir y tener conversación sobre lo tratado en este capítulo.

Asimismo y un caso especial es el trabajo y capacitación de los menores de edad y la cual esta dispuesta en el artículo 180 Párrafo Primero Fracción IV y que a la letra dice:

⁸⁹ *Ibíd.* Pág 30.

⁹⁰ *Ídem.*

⁹¹ *Ídem.*

"Artículo 180. Los patrones que tengan a su servicio menores de dieciséis años están obligados a:

IV. Proporcionarles capacitación y adiestramiento en los términos de esta Ley; y...,⁹²

Por otro lado la capacitación es un derecho que tiene todo trabajador al empezar a laborar en una empresa como lo contempla el Artículo 391 Párrafo Inicial Fracciones VII Y VIII y que a la letra dice:

"Artículo 391. El contrato colectivo contendrá:

VII. Las cláusulas relativas a la capacitación o adiestramiento de los trabajadores en la empresa o establecimientos que comprenda;

VIII. Disposiciones sobre la capacitación o adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vayan a ingresar a laborar a la empresa o establecimiento;⁹³

Mismo tratamiento que contempla el artículo 412 en su Párrafo Inicial Fracción V de la Ley Federal del Trabajo

"Artículo 412. El contrato-ley contendrá:

V. Las reglas conforme a las cuales se formularán los planes y programas para la implantación de la capacitación y el adiestramiento en la rama de la industria de que se trate"⁹⁴

Como se ha tratado de explicar la capacitación en sus inicios no era otra cosa que educación para el aprendizaje de un arte u oficio misma concepción que sigue hasta nuestros días como lo establece el artículo 526 de la Ley Federal del Trabajo.

⁹² Ídem. Pág. 34.

⁹³ Ídem. Pág. 64

⁹⁴ ídem. Pág. 67

“Artículo 526. Compete a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la intervención que le señala el Título Tercero, Capítulo VIII, y a la Secretaría de Educación Pública, la vigilancia del cumplimiento de las obligaciones que esta Ley impone a los patrones en materia educativa e intervenir coordinadamente con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo IV de este Título.”⁹⁵

Por otro lado y en el mismo orden de ideas. El 5 de Julio de 1978 se publicó 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, el cual establece que la Unidad de Coordinación del Empleo, capacitación y Adiestramiento (UCECA) será la encargada del Servicio Nacional de Empleo Capacitación y Adiestramiento. Actualmente la encargada es la dirección General de Capacitación y Productividad, (Diario Oficial, 30 de diciembre de 1983).

El cual tiene como fundamentos principales como lo establece el Artículo 537 de esta ley a estudio:

“Artículo 537. El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento tendrá los siguientes objetivos:

- I. Estudiar y promover la generación de empleos;
- II. Promover y supervisar la colocación de los trabajadores;
- III. Organizar, promover y supervisar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores; y,
- IV. Registrar las constancias de habilidades laborales.”⁹⁶

⁹⁵ ídem. Pág. 112

⁹⁶ ídem. Pág. 115.

Por lo que podemos ver que a pesar de que existe una legislación en torno a la capacitación del empleado, esta no se lleva a cabo como debería de ser, ya que si bien es cierto, la capacitación es un elemento fundamental para la mayor productividad y el descenso de los riesgos de trabajo también lo es que esta implica gastos y tiempo hombre, que a la empresa o institución impacta en el momento, pero que ve sus recompensas a corto media y largo plazo y es, un elemento fundamental para la transmisión de conocimientos entre los mismos empleados.

CAPITULO III

LA CAPACITACIÓN EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOSTELERO.

3.1 DETECCIÓN DE NECESIDADES PARA LA CAPACITACIÓN.

"La Capacitación siempre es un proceso intermedio que en forma más o menos, directa apunta a lograr que quienes trabajan lo hagan con la excelencia que el sistema requiere. De tal manera que no garantiza que las personas hagan lo que se necesita que hagan, pero deberá asegurarse que están en condiciones de hacerlo."⁹⁷

Sería muy difícil encontrar a una persona que se ajuste exactamente a las necesidades, los requerimientos o el perfil de un puesto de trabajo, y que tenga la experiencia, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que en cantidad y calidad que el puesto requiere.

Es justamente de esta premisa de donde surge la necesidad de adecuar o complementar, en pequeña o gran escala, los conocimientos, las habilidades y las actitudes que una persona posee, para desarrollar de manera eficiente y productiva, el puesto de trabajo que se le asigne en una organización o empresa.

De lo anterior se desprende la necesidad de actualizar conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores de las organizaciones, mediante un sistema integral de capacitación a fin de garantizar su adaptación en el contexto social.

⁹⁷ OSCAR Juan Blake. La Capacitación. Un Recurso Dinamizador De Las Organizaciones. Pág. 15

Sin embargo para poder identificar las necesidades de capacitación, debemos definir con toda precisión el significado de "necesidad", dado que de ello depende el enfoque que se dé a su contenido.

Es así como Tom H. Boydell, plantea la siguiente definición: "la palabra necesidad implica que algo falta; que hay una limitación en alguna parte"⁹⁸, como podemos observar es una idea bastante general del término necesidad, que requiere de mayor profundidad.

La UCECA señala que la necesidad es "una carencia o ausencia de algún elemento para el funcionamiento eficiente de un sistema..."⁹⁹

Por su parte Howard C. Warren formula acepciones más elaboradas del término necesidad; "Exigencia muy poderosa. Experiencia provocada por la ausencia de cualquier factor o condición en el medio o en la situación actual de un organismo que ayuda en alto grado a conservar su vida o su bienestar o a hacer progresar sus modos de conducta habituales. Actitud psíquica con conciencia más o menos definida de alguna carencia y acompañada por un tono afectivo desagradable."¹⁰⁰

Con las ideas de los conceptos anteriores se puede conformar un concepto completo de necesidad: "Estado del sujeto, plenamente consciente o apenas percibido, desagradable; originado por la ausencia de algún elemento o factor que puede ser poderoso o débil. Derivado, ya sea del medio ambiente o del estado actual del sujeto, que representa un desequilibrio para su vida, bienestar o modo de conducta habitual o, en otros términos, que obstaculiza el funcionamiento eficiente de un sistema."¹⁰¹

Este concepto se aplica a necesidades de toda tipo: fisiológicas, seguridad, afecto, reconocimiento, realización personal, autoafirmación, etc., y para todas ellas los diferentes componentes presentados se pueden observar.

⁹⁸ ALEJANDRO Mendoza Núñez. Op. Cit. Pág. 17

⁹⁹ Ibid. Pág. 18.

¹⁰⁰ Idem.

¹⁰¹ RICARDO León Fabela. La Importancia de la Autoestima como Factor Protector. Pág. 20.

Después de haber definido el concepto de necesidad, resulta importante deducir el significado de “necesidad de capacitación”, en este sentido la UCECA lo plantea de la siguiente manera: “Entonces al hablar de necesidades de capacitación y adiestramiento, se puede decir, que estas se refieren a las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada, dentro de la organización.”¹⁰²

Lo importante y sustancial de la explicación anterior reside en “las carencias”, aún cuando no se precisan, pudiendo referirse a limitaciones físicas o psicológicas del trabajador, a falta de herramientas, a condiciones laborales inapropiadas o a múltiples situaciones más.

Por consiguiente rescatamos que, para que se pueda proporcionar “capacitación”, se debe partir de una necesidad o una carencia, o bien de una mejora; lo importante es que exista una razón que le de vida a la capacitación, pero esta no va a ser detectada fácilmente puesto que es necesario realizar una investigación-diagnóstico, para conocer que áreas del conocimiento hay que perfeccionar, que habilidades y que actitudes se requiriere mejorar o modificar, de tal manera, que llegue a convertirse la capacitación del personal en un instrumento de desarrollo organizacional y en arma estratégica, para formar trabajadores efectivos y competitivos, con un alto nivel de eficiencia, eficacia y calidad

Es así como, la determinación de necesidades de capacitación (DNC), es la primera actividad del proceso de capacitación, que proporciona valiosa información para elaborar o seleccionar las acciones procedentes. La detección de necesidades de capacitación es la parte medular de la planeación. A su vez determinar necesidades implica cuatro pasos:

- Establecer en que áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- Identificar quienes son los empleados que, en un mismo puesto necesitan capacitación y en que actividad.

¹⁰² ALEJANDRO Mendoza Núñez. Op. Cit. Pág. 20.

- Determinar la profundidad y en que cantidad se requiere que un empleado domine su especialidad (ya sean en conocimientos, habilidades o actitudes).
- Determinar cuando y en que orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con los que cuenta la empresa.¹⁰³

La importancia de la determinación de necesidades de capacitación.

La capacitación implica, adicionalmente a la ejecución de los cursos, seminarios o alguna otra modalidad, actividades preliminares (determinación de necesidades y elaboración de cursos), y actividades posteriores (evaluación y seguimiento).

De esto se derivan algunas consideraciones respecto a la capacitación:

- Dado que supone la estrecha interrelación de las diferentes actividades señaladas, constituye un sistema, con objetivos definidos.
- En virtud de que se enraíza en las metas y las problemáticas organizacionales, se torna en un sistema sumamente complejo, si ha de cumplir su cometido.
- En tanto comprende una serie de actividades en secuencia, cuya parte central es la realización de los cursos o eventos, abarca un período temporal que puede ser de varios meses, durante el cual tanto la empresa como las personas que en ella laboran sufren cambios.
- Como esta relacionada con las expectativas, temores, valores, etc. , de los trabajadores, directivos, supervisores y personal de capacitación, la actitud y las reacciones de los mismos pueden ejercer una poderosa influencia sobre la capacitación, ya sea para coadyuvarla u obstaculizarla.

¹⁰³ Ibid

La capacitación no es en ninguna de sus etapas una actividad mecánica, rígida; por el contrario es un evento eminentemente humano que exige cooperación y compromiso de todos los individuos involucrados en él, dado que busca generar o modificar el comportamiento del personal (aprendizaje).

En este contexto, resulta más comprensivo realzar la importancia de determinar necesidades de capacitación, ya que:

- Proporciona la información necesaria para elaborar o seleccionar los cursos o eventos que la empresa requiera.
- Elimina la tendencia a capacitar por capacitar. Solo cuando existen razones válidas se justifica impartir capacitación.
- Propicia la aceptación de la capacitación, al satisfacer problemas cuya solución más recomendable es la de preparar mejor al personal evitando así que la capacitación se considere una panacea.
- Asegura en mayor medida la relación con los objetivos, los planes y los problemas de la empresa, y constituye un importante medio para la consolidación de los recursos humanos y de la organización.
- Genera los datos esenciales para permitir, después de varios meses, realizar comparaciones a través del seguimiento, de los índices de producción, rechazos, desperdicios, etc.

El punto adecuado de partida de las acciones de capacitación está en la determinación de necesidades, que le da sentido y dimensión al resto de las actividades del proceso. Lo que es más, una investigación cuidadosa permite decidir si lo procedente es capacitar a los trabajadores, aún cuando tengan serias necesidades. Tal es el caso en que, en la determinación de necesidades, se observa la siguiente combinación de variables: no sabe y no tiene aptitudes para aprender las tareas del puesto (trabajador mal seleccionado

para el cargo que ocupa); no sabe y no desea aprender (el trabajador que rechaza la capacitación no está motivado). Ante tales hechos, lo más recomendable será tomar alguna otra medida en vez de capacitar, habida cuenta de que los resultados por obtener serán infructuosos.

La única manera de discernir lo anterior y de obtener información para elaborar cursos a la medida, consiste en determinar sistemáticamente las necesidades de capacitación.

La detección de necesidades de capacitación se dirige al análisis de las necesidades manifiestas de capacitación, adiestramiento y desarrollo, es decir, de formación del personal de nuevo ingreso, de promoción y actualización. Sin embargo, a la detección de necesidades encubiertas, no se le da la importancia debida y, por tanto, las acciones que se emprenden en esta materia, resultan incompletas. Esto hace necesario el uso de un método para descubrir las discrepancias entre lo que debe hacerse y lo que realmente se hace.

Para identificar las necesidades de capacitación se empieza por determinar qué es lo que "debe hacerse" en la institución o empresa, y debe ser precisado con anterioridad por los directivos de esta, por medio de los manuales administrativos. Estos se toman como punto de partida para la detección de necesidades, entendiéndose como idónea la situación de la organización en la que los recursos sean suficientes, estén aprovechados en su totalidad y permitan desarrollar las actividades de manera óptima.

3.2 DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN EN EL SECTOR HOSTELERO.

De acuerdo a la investigación teórica realizada, podemos concluir que no hay bibliografía sobre Diagnostico de Necesidades de Capacitación en el sector de hosteleria. Por lo tanto, una propuesta para ultimar esta investigación, es la implementación de un Diagnostico de Necesidades de Capacitación "DNC" en el área restaurantera, la cual permita identificar las necesidades y problemáticas en los niveles organizacionales de las empresas, mismas que determinaran la forma en la que se tomaran las decisiones para la solución de los problemas.

Toda vez que la situación económica del sector restaurantero esta inmerso dentro de una economía tendiente a la globalización, en el cual hay un alto nivel de competitividad en el ramo, y los nuevos restaurantes al ser creados por compañías trasnacionales, cumplen con parámetros de competitividad mas altos en esta industria, los restaurantes tradicionales (como los conocemos en México), al no estar a un nivel de producción, calidad y atención que la sociedad espera de este, el sector esta perdiendo presencia en el mercado de consumidores.

Generalmente los restaurantes están conformados por diferentes áreas como son: el área administrativa, integrada por la gerencia, es el área de mayor nivel jerárquico dentro de la empresa, la cual tiene la función de manejar los recursos financieros y administrativas dentro del restaurante de la cual, se desprende tres áreas de gran importancia que son Atención a Clientes, Cocina y Recursos Materiales, mismas que se constituyen de la siguiente manera: Atención a clientes compuesta por Capitán, meseros, cantineros, y ayudantes en general; el área de cocina se compone por cheff, cocineros, ayudantes de cocina y lavaplatos; y por último el área de recursos materiales, la cual esta encabezada por un supervisor de recursos y ayudantes, y aunque si bien, estas áreas pueden variar en su conformación, nombre y número de integrantes, estas solamente responden a las necesidades muy particulares de cada empresa, también lo es que las funciones que cada

una de estas áreas realiza son las mismas en todas la organizaciones, y aunque estas tres áreas se encuentran a un mismo nivel dentro de una organización, la comunicación entre estas es fundamental para el desarrollo de la empresa, sin embargo, solo a través de la aplicación de un Diagnostico de Necesidades de Capacitación se podrán detectar las problemáticas reales de la empresa. Algunos de los problemas que se pueden presentar son:

- La falta de comunicación de la gerencia hacia los empleados de las diversas áreas antes enunciadas podría originar que:
 - ✓ Que la gerencia desconozca las verdaderas necesidades que tienen de capacitación, adiestramiento y materiales de trabajo de sus trabajadores.
 - ✓ Que los trabajadores desconozcan diversas medidas de seguridad e higiene que le son exigibles a las empresas del ramo por diversas normas legales, así como las normas establecidas por cada organización para su empresa.
 - ✓ Que la gerencia no implemente programas de motivación hacia los trabajadores, con el fin de lograr que cada uno de ellos eleve su autoestima, lo cual se vera reflejada en la atención que cada uno de estos tenga con los comensales.
 - ✓ Aunado a todo lo anterior, la implementación de cursos-talleres de capacitación, que respondan a las necesidades manifiestas de sus trabajadores, con el cual se lograra un mejor proceso de escalafón de personal y puestos.
- Al no detectarse las necesidades manifiestas de capacitación de los trabajadores, estas no podrán ser cubiertas por las empresas de manera satisfactoria, las cuales se verán reflejadas en el trato que se le da a los clientes, por lo cual para que una empresa del ramo crezca, primeramente deberán de crecer sus empleados de manera intelectual, afectiva y social, con lo cual logra la empresa cubrir las expectativas que la sociedad

les exige a estos establecimientos, aunado a este, se lograra una mayor competitividad y producción.

Por otro lado los beneficios que conlleva la aplicación de un Diagnostico de Necesidades de Capacitación podrían ser los siguientes:

- Al tener la gerencia apertura a la comunicación con sus trabajadores tendría como ventaja el conocer las problemática existente en la empresa; con la implementación del DNC. Se podrá detectar a tiempo las necesidades de los empleados, lo que se vería reflejado directamente en el desempeño de las actividades del trabajador, ya que al sentirse parte importante en el proceso de la empresa su rendimiento laboral se incrementaría pues estaría constantemente motivado.
- Además de que se estaría en la posibilidad de establecerse normas y reglas para que los trabajadores pudiesen ir ascendiendo en el escalafón de su empresa.
- La constante implementación de estrategias para mantener un ambiente sano dentro de la empresa.
- La disposición en la implementación constante de técnicas e instrumentos que nos permitan detectar a tiempo los problemas concretos, que en determinado momento, afecten la dinámica de los trabajadores.
- Se tendrá claro que las acciones tomadas van a dar resultado a corto y otras a largo plazo.
- Fomentar la búsqueda permanente para aumentar la calidad y el servicio que se ofrece, ya que este constituye un elemento indispensable para evaluar la competitividad de la empresa.

Al no existir un diagnóstico situacional operativo dentro de este sector, no se ha logrado atacar las problemáticas que se presentan en las empresas restauranteras, de tal manera que los problemas que llegan a surgir cotidianamente, se van solucionando a partir de esquemas o reglas rígidas, pero que no están establecidas en algún manual y que por costumbre, se llevan a cabo medidas que en vez de ser verdaderas soluciones a estos conflictos, son solo paliativos a las problemáticas.

Por todo lo anterior creemos que la formación profesional que tiene el Licenciado en Trabajo Social le permite desarrollarse plenamente en este sector ya que la formación teórico-metodológica adquirida, le brinda los elementos necesarios para contar con una visión integral del trabajador, distinta a la que pudieran tener otros profesionales de distintas áreas de conocimiento, ya que el Licenciado en Trabajo Social se enfoca más al desarrollo del trabajador como persona, que al desarrollo del trabajador como un ente que solo desarrolla una actividad.

Por lo que el Licenciado en Trabajo Social ofrece a las empresas el desarrollo y aplicación de técnicas, instrumentos y metodologías para descubrir los conflictos que pudieran existir dentro de su organización, y aunque estas no estuvieran manifiestas pudiesen surgir en cualquier momento y ocasionar conflictos empresariales.

El Trabajador Social tiene la facilidad de comunicarse a cualquier nivel empresarial, por lo que puede ser un eslabón de comunicación entre los mandos superiores y el área operativa de cualquier empresa de este sector, lo que logrará por medio de la sensibilización al empresario y al trabajador, de tal manera, que en el desarrollo y ejecución del DNC, cuente con todas las facilidades para la obtención de la información.

De acuerdo a los datos obtenidos del DNC, el Trabajador Social deberá de realizar un análisis y elaboración de un informe de resultados, los cuales le permitirán presentar dicha información a los niveles más altos de la jerarquía organizacional de esa empresa, con la finalidad de tomar decisiones.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO DEL SECTOR HOSTELERO.

FOMENTO DE LA SEGURIDAD E HIGIENE.

Con base en las disposiciones que establece la Ley Federal de Trabajo las empresas deberían integrarse en comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, Capacitación y Adiestramiento, las cuales están obligadas a implementar estrategias en materia de seguridad e higiene tendientes a salvaguardar la salud de sus trabajadores, generando con esto un medio ambiente laboral y productivo, el cual reducirá significativamente los índices de riesgo por enfermedades y accidentes.

La importancia y conocimiento de esta capacitación es fundamental en cualquier empresa, toda vez que los trabajadores de cualquier restaurante, deberán saber que hacer en caso de que se suscite en su lugar de trabajo, un siniestro natural o accidente; ya que de los conocimientos que tenga y de su actuar, dependerá el impacto que tenga sobre ellos y otras personas.

PROPÓSITO.

Implementar en coordinación con la empresa, actividades que contribuyan al establecimiento de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene, con el propósito de preservar la salud e integridad física, emocional y social del trabajador.

PROCEDIMIENTO.

- Se involucrara al personal de diferentes áreas de la empresa mediante la implementación de cursos-talleres en los que ellos mismos identificarán las áreas

de riesgo que existen dentro de su empresa, así como las medidas (indispensables para prevenir) ó medidas preventivas más adecuadas.

- Fomentar la integración, comunicación y participación de todo el personal administrativo y operativo a través del trabajo con grupos.-
- Se contactara y coordinará con asesores externos especializados en cada área, con los cuales se establecerán medidas de prevención de accidentes y riesgos de trabajo, con el propósito de realizar un trabajo multidisciplinario.
- Se sensibilizará y fomentará la utilización de equipos y medidas de seguridad a través de diferentes técnicas vivenciales.

BENEFICIOS

- Disminución de riesgos de trabajo y accidentes.
- Generación de conocimientos sobre educación social para el cuidado y vigilancia de la salud en los trabajadores.
- El logro de una participación activa de los trabajadores en la formulación de medidas preventivas.

RECURSOS NECESARIOS

Los Recursos que requiere la capacitación al personal es de suma importancia ya que sin los mismos no pueden impulsarse planes ni programas los cuales tendrían que responder a las necesidades detectadas.

Por lo que los recursos necesarios tendrían que ser:

- Financieros: estos recursos tendrán una designación presupuestaria que establezca la empresa como parte de sus costos de funcionamiento.
- Institucionales: todos los organismos externos a la empresa, públicos o privados, que realizan una labor de apoyo a la tarea del departamento.
- Materiales: infraestructura, condiciones para trabajar, materiales.
- Recursos Humanos. Esta actividad se relaciona con el reclutamiento, promoción y la transferencia, para ocupar puestos cuyas vacantes se han de producir.

TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN APLICABLES:

Simulación de condiciones reales: permite transferencia, repetición y participación notable, generalmente las utilizan las compañías aéreas, los bancos y los hoteles. Consiste en la simulación de instalaciones de operación real, donde el trabajador se va a aprender de manera práctica su puesto de trabajo.

Conferencias, videos, películas, audiovisuales y similares: estas técnicas no requieren de una participación activa del trabajador, economizan tiempo y recurso. Ofrecen poca retroalimentación y bajos niveles de transferencia y repetición.

OTRA PROPUESTA SERA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

La capacitación del personal de restaurantería deberá estar orientado al aumento de productividad y competitividad del servicio que ofrecen; sin dejar a un lado factores asociados al recurso humano (trabajador) que también lo motiven en su superación personal y profesional, y que al estar ligados ambos elementos, impacten de manera eficiente y eficaz, tanto en el cumplimiento de los objetivos de la empresa como del personal.

La capacitación entendida como el aprendizaje que lleva a cabo una persona para superar el nivel de conocimiento teórico y práctico y que a la vez, le permitan desarrollar habilidades y destrezas, para mejorar su desempeño laboral frente a los nuevos cambios y necesidades como son el manejo de nueva tecnología, utilización de nuevos productos y el crecimiento, expansión de la empresa, desde este punto de vista la capacitación y el adiestramiento adquieren gran importancia, ya que si el personal que labora no puede desarrollar eficientemente y eficazmente sus actividades laborales y la empresa no detecta las necesidades e implementa estrategias para superarlas no sólo podrá incrementar el nivel de competitividad y productividad deseable y si en cambio podría generar caos dentro de la empresa.

PROPÓSITO.

Capacitar y adiestrar a todo el personal que labora en la empresa restaurantera, tomando en cuenta las necesidades específicas de cada área detectando sus necesidades.

PROCEDIMIENTO.

- Al conocer sus propias limitaciones como sujeto de aprendizaje se sensibilizara y concientizará de que debe administrar sus esfuerzos haciendo una adecuada economía de sus posibilidades.
- Desarrollar actividades positivas encaminadas al conocimiento de nuevas técnicas y tecnologías que deberán de estar encaminadas hacia el logro de un mejor desarrollo del personal para lograr una mayor competitividad del mercado.
- Se involucrara al personal de diferentes áreas de la empresa mediante la implementación de cursos-talleres en los que ellos mismos identificaran las áreas en las cuales sienten que la empresa tiene riesgos frente a la competencia.
- Fomentar la integración, comunicación y participación de todo el personal administrativo y operativo a través del trabajo con grupos.-

BENEFICIOS.

- Al fomentar el desarrollo de actitudes y habilidades de los empleados se lograra al reconocimiento de la empresa como uno de los establecimientos de mejor servicio y atención al cliente

RECURSOS NECESARIOS

Los Recursos que requiere la capacitación al personal es de suma importancia ya que sin los mismos no puede impulsarse planes ni programas los cuales tendrían que responder a las necesidades detectadas.

Por lo que los recursos necesarios tendrían que ser:

- **Financieros:** estos recursos tendrán una designación presupuestaria que establezca la empresa como parte de sus costos de funcionamiento.
- **Institucionales:** todos los organismos externos a la empresa, públicos o privados, que realizan una labor de apoyo a la tarea del departamento.
- **Materiales:** infraestructura, condiciones para trabajar, materiales.
- **Recursos Humanos.** Esta actividad se relaciona con el reclutamiento, promoción y la transferencia, para ocupar puestos cuyas vacantes se han de producir.

TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN APLICABLES:

En este punto podemos mencionar las siguientes técnicas:

Técnicas de Capacitación aplicadas en el sitio de trabajo: dentro de este contexto podemos señalar las siguientes técnicas:

Instrucción directa sobre el puesto: la cual se da en horas laborables. Se emplea para enseñar a obreros y empleados a desempeñar su puesto de trabajo. Se basa en demostraciones y prácticas repetidas, hasta que la persona domine la técnica. Esta técnica es impartida por el capacitador, supervisor o un compañero de trabajo.

Rotación de Puesto: se capacita al empleado para ocupar posiciones dentro de la organización en periodo de vacaciones, ausencias y renuncias. Se realiza una instrucción directa.

Relación Experto-Aprendiz: se da una relación "Maestro" y un Aprendiz. En dicha relación existe una transferencia directa del aprendizaje y una retroalimentación inmediata.

Actuación o socio drama: esta técnica da la oportunidad al trabajador a desempeñar diversas identidades; crea vínculos de amistad y de tolerancia entre los individuos y permite reconocer los errores.

Estudio de casos: permite al trabajador resolver situaciones parecidas a su labor. El trabajador recibe sugerencias de otras personas y desarrolla habilidades para la toma de decisiones. En esta técnica de capacitación, se practica la participación, más no así la retroalimentación y la repetición.

Lectura, estudios Individuales, instrucción programada: se refiere a cursos basados en lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y ciertos programas de computadoras. Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación, la transferencia tiende a ser baja.

Capacitación en Laboratorios de Sensibilización: consiste en la modalidad de la capacitación en grupo. Se basa en la participación, retroalimentación y repetición. Se propone desarrollar la habilidad para percibir los sentimientos y actitudes de las otras personas.

Tenemos que tener en cuenta, que el área de recursos humanos es la mas importante en nuestro trabajo, en este rubro deberemos de tomar en cuenta edades, problemas de salud, otras causas de desgaste laboral, entre otros factores. Este programa debe de ir encaminado a la superación del empleado para buscar la sucesión de puestos que existieran dentro de la empresa, por lo deberían de ser planes de sucesión y de carrera:

Plan de Sucesión: denominamos plan de sucesión al sistema que tiene los siguientes objetivos:

- Tener preparados a los relevos necesarios para las posiciones de conducción de la organización.
- Planificar adecuadamente la necesaria capacitación de los sucesores.

Plan de carrera: el plan de carrera es muy importante para quienes poseen habilidades gerenciales, porque esto ayuda a maximizar su contribución potencial a los objetivos organizacionales; permite soportar altos valores de cambio organizacional, las presiones y el estrés ocasionados por el trabajo.

Otra razón para instituir el desarrollo de carrera en una empresa son los cambios tecnológicos que se producen a una gran velocidad, lo cual genera desajustes entre las necesidades de mano de obra de la empresa y las habilidades y conocimiento de los empleados.

Los aspectos que deberemos tomar en cuenta al momento de realizar el presente programa de capacitación será:

- Selección de las actividades de capacitación.
- Nivel de profundidad de la capacitación. Si es para la formación, integración, complementación o de especialización.

- Definir la población objetivo, características de los participantes, conformación de grupos. Nivel de conocimientos previos necesarios.
- Definir si va a ser una capacitación interna o externa (instructores).
- Selección de instructores.
- Definir el cronograma, para efectos de la partidas presupuestarias.
- Definir la metodología de la capacitación: instrucción en el centro de capacitación, rotación de puestos, pasantías, aprendizaje en el puesto, visitas a otras empresas, trabajo junto a un experto, etc.

en cuanto al aprendizaje que se pretende obtener de este como de cualquier o otro programa de capacitación deberá de estar orientada sobre cinco principios básicos los cuales son:

Participación: este aprendizaje es más rápido en cuanto el individuo participa activamente de él. Este principio se aplica actualmente en las escuelas, universidades con excelentes resultados, ya que el profesor es un facilitador y el estudiante aprende de manera más rápida y puede recordar por más tiempo, debido a su posición activa.

Repetición: este principio deja trazos más o menos permanentes en la memoria. Consiste en repetir ideas claves con el fin de grabarlo en la mente.

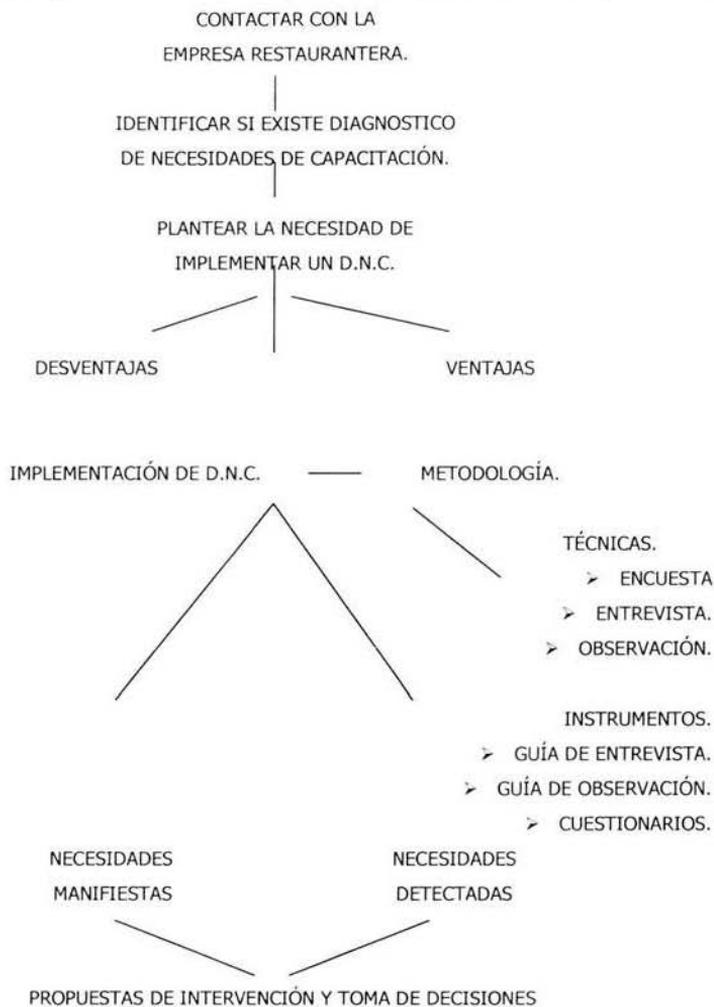
Relevancia: el material de capacitación debe relacionarse con el cargo o puesto de la persona que va a capacitarse.

Transferencia: el programa de capacitación debe concordar o relacionarse con la demanda del puesto de trabajo del individuo.

Retroalimentación: a través de este principio el individuo podrá obtener información sobre su progreso.

Independientemente del contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes. Si los objetivos de la compañía no están en el programa, éste no redundará en pro de la organización. Si los participantes no perciben el programa como una actividad de interés y relevancia para ellos, su nivel de aprendizaje distará mucho del nivel óptimo.

Propuesta para implementación del diagnóstico de necesidades de capacitación



CONCLUSIONES

Podemos concluir que la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación va dirigida al perfeccionamiento técnico del trabajador para que éste desempeñe eficientemente las funciones que le sean, producir resultados de calidad, dar excelentes servicios a sus clientes, prevenir y solucionar anticipadamente problemas potenciales dentro de la organización. A través de la capacitación se busca adecuar el perfil del trabajador al perfil requerido en un puesto de trabajo.

Toda empresa que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tiene en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de esa organización.

La capacitación ayuda a los empleados a desempeñar su trabajo actual y los beneficios de ésta pueden extenderse a toda su vida laboral o profesional del individuo y pueden ayudar a desarrollar a la mismo para responsabilidades futuras.

La capacitación cuenta con objetivos muy claros, entre los cuales podemos mencionar:

- Conducir a la empresa a una mayor rentabilidad y a los empleados a tener una actitud más positiva.
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Elevar la moral de la fuerza laboral
- Ayudar al personal a identificarse con los objetivos de la empresa.
- Obtener una mejor imagen.
- Fomentar la autenticidad, la apertura y la confianza.
- Mejorar la relación jefe-subalterno.

- Preparar guías para el trabajo.
- Agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promover el desarrollo con miras a la promoción.
- Contribuir a la formación de líderes dirigentes.
- Incrementar la productividad y calidad del trabajo.
- Promover la comunicación en toda la organización.
- Reducir la tensión y permitir el manejo de áreas de conflicto.

Debido a la importancia que tiene la capacitación, ésta debe ser de forma permanente y continua, de tal forma que se puedan alcanzar las metas trazadas.

El beneficio de la capacitación no es sólo para el trabajador, sino también para la empresa; ya que para ambos constituye la mejor inversión para enfrentar los retos del futuro. Entre los beneficios podemos mencionar:

- Permite al trabajador prepararse para la toma de decisiones y para la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo y la confianza del individuo.
- Ofrece herramientas necesarias en el manejo de conflictos que se den dentro de la organización.
- Logra metas individuales.
- Eleva el nivel de satisfacción en el puesto.
- Mejora la comunicación entre los trabajadores.
- Ayuda a la integración de grupos.
- Transforma el ambiente de trabajo en la empresa, haciendo más agradable la estancia en ella.

Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales. Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden personal de todos los niveles, desde la inducción hacia el desarrollo ejecutivo. Además de brindar la capacitación necesaria para un

desempeño eficaz en el puesto, los patrones ofrecen capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar. A fin de tener programas de capacitación eficaces.

Tomando en cuenta que los objetivos del Trabajo Social es: conocer los problemas sociales que afectan a la población y como lo afectan, prestando la atención integral real a la problemática planteada, capacitando, organizando y gestionando, mediante la cual las personas se asuman como actores activos y responsables de la acción organizada y transformada que logre superar sus problemas, alcanzando con ello que estos mismos logren un mayor respaldo de recursos y medidas de las instituciones, a los programas que tiendan a elevar la calidad de vida de la población.

Lo anterior se logra a través de cinco acciones claramente definidas que son:

1. Atención directa a personas, grupos, comunidades, trabajando junto a quienes presentan los problemas sociales o previniéndolos, capacitándolos y organizándolos para que como actores activos, hagan frente a dicha problemática con la intencionalidad de transformarla.
2. Investigación identificando como se construyen y distribuyen las situaciones problemas, las percepciones, que de ellas tienen los sujetos afectados, el conocimiento y nivel de aprovechamiento de los recursos así como la cantidad y calidad de estos.
3. Política y Promoción Social, planificando, estimulando y provocando medidas tendientes a lograr mejor calidad de vida para la población, creando condiciones para la participación y autogestión de la misma.
4. Gerenciamiento de Servicios Sociales, organizando, dirigiendo, coordinando, orientando asesorando y supervisando sistemas, subsistemas institucionales y sus programas y proyectos.

5. Capacitación de recursos humanos profesionales para el trabajo en equipo y no profesionales para la comprensión de cómo juegan los factores socioculturales en la construcción de los problemas sociales, cuales son las situaciones de riesgo para la población, como prevenirlas, como utilizar los recursos, como organizarse dando respuestas a sus necesidades.¹⁰⁴

Por lo anterior podemos establecer que los objetivos de la práctica profesional del Trabajador Social apunta a:

- El enfrentamiento de necesidades o problemas sociales,
- La educación social,
- La organización social.

Siendo estas prácticas las que distinguen Trabajo Social de otras disciplinas por lo que las mencionaremos de manera breve:

El primer objetivo tiende a satisfacer las necesidades de subsistencia, defensa de la vida, mejoramiento de las condiciones de existencia, elevación de niveles de vida, falta de vivienda, desempleo, problemas de salud, educación entre otros muchos problemas que se presentan dentro de la sociedad.

La educación social intenta la capacitación para la vida ciudadana y democrática, para la realización de acciones y actividades específicas que permitan enfrentar las necesidades, el desarrollo de la identidad individual y colectiva, de una conciencia crítica, de la autonomía, la preservación del medio ambiente y de la cultura popular.

La intervención del Trabajador social se inserta en las relaciones humanas que se dan entre los sectores constituyentes de la misma empresa apuntando a que los objetivos de producción den oportunidades de promoción y desarrollo de las personas y de la sociedad.

¹⁰⁴NATALIO, Kisnerman. Pensar en Trabajos Social. Pag. 179

El Trabajador Social forma grupos tendientes a la interpretación de los objetivos de la empresa y las actividades que en ella realiza, para analizar y mediar en los problemas de relaciones entre los departamentos integrantes de la empresa, identificar problemas específicos en cada sector de trabajo y negociar las modificaciones que de ello surja: formación profesional, cultura popular, alfabetización, recreación, comisiones encargadas de la seguridad, planes de préstamos y vivienda entre otros. Asesora a nivel gerencial en lo que respecta a políticas sociales dirigidas los trabajadores. Así como en la calificación del personal, en la tramitación de jubilaciones, pensiones, indemnizaciones por accidentes.

Y aunque el Trabajo Social dentro de empresas inicialmente surge para proteger a los trabajadores, el área de seguridad social, incluye el conjunto de todas las medidas y acciones tendientes a garantizar a la población el derecho a ser protegida ante una emergencia o carencia que disminuya su estándar mínimo de vida indispensable para vivir con decoro, si bien son de uso personal y familiar, cumplen una función social ya que están fundadas en un principio de solidaridad, cubriendo los riesgos para los cuales cotiza; becas, pensiones, subsidios, de desempleo, accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, maternidad, créditos para viviendas sociales, jubilaciones etc. y aunque sabemos que no todas ellas llegan en igualdad de condiciones y de calidad a toda la población, que hay un amplio sector que no tiene ninguna seguridad social.

Por lo que el Trabajo Social opera en todas las entidades de seguridad social, mediando en el otorgamiento de los beneficios sociales. Creemos también importante hacer conocer estos recursos no siempre utilizados, hacer tomar conciencia de los deberes y derecho que tienen los trabajadores respecto a estas prestaciones. Incluyendo el de ser fiscalizadores de las mismas, ya que son mantenidas con los aportes de sus salarios.

De todo lo anterior podemos establecer que el Trabajador Social dentro de una empresa debe de aspirar a contribuir a solucionar los problemas sociales que surgen de las condiciones inadecuadas de trabajo y de las relaciones discordes entre quienes componen la empresa; humanizar las condiciones de trabajo; inspirar a la empresa un pensamiento de justicia social; suscitar una mayor cooperación y relación constructiva entre el capital y el trabajo; transformar la mentalidad de los dirigentes, iniciando una reforma estructural

en la que el bienestar del hombre sea el objetivo de todos los programas de desarrollo o capacitación.

Por lo que el Trabajador Social ha de tener presente.

Que se deberá de promover, apoyar y defender todas las acciones que puedan aportar mejor beneficio a los trabajadores.

Por lo que la propuesta para esta área será detectar las necesidades de capacitación

Tanto la Capacitación como el Desarrollo de los Recursos Humanos son factores determinantes en el cumplimiento de los objetivos de toda organización. Desarrollar actitudes así como destrezas (aptitudes) y el crecimiento personal profesional, en los empleados y ejecutivos permite que éstos desempeñen su trabajo con mayor eficiencia y calidad.

La utilización efectiva de los Recursos Humanos en el momento actual y en el futuro dentro de la organización, depende de la correcta aplicación de las fases de capacitación que se han descrito anteriormente, tales como: Detectar Necesidades de Capacitación, Identificar los Recursos para la Capacitación, Diseño del Plan de Capacitación. Esta labor también permite establecer y reconocer requerimientos futuros, asegurar a la empresa el suministro de empleados calificados y el desarrollo de los recursos humanos disponibles.

La evaluación del desempeño juega un papel muy importante en el desarrollo de los recursos humanos de una organización, pues su correcta aplicación se convierte en un medio de motivación y estímulo en los empleados, que finalmente termina beneficiando a la organización.

Es de considerarse que los costos de toda capacitación como de cualquier otro metodología de actualización estará determinada por la complejidad de los conocimientos que se pretenden dar a los participantes, también lo es que los costos de esta podrán reducirse significativamente siempre y cuando se pueda dar una coordinación entre las

empresas y las diversas instituciones de capacitación como lo pueden ser la Secretaria del Trabajo y Prevención Social, la Secretaria de Economía y algunas Organizaciones No Gubernamentales y esta coordinación la deberá de hacer el Trabajador Social como profesional en la coordinación gestaría y auto desarrollo personal y de empresas.

Es de mencionarse que el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación que proponemos deberá de ser trabajado con mas profundidad por futuros profesionales, quienes deberán de realizarlo de manera sistemática tomando en consideración que este sector presenta innumerables vertientes, ya que existen desde la pequeña fonda hasta restaurantes considerados como cinco estrellas. Y cada una de estas vertientes necesita modelos de capacitación específicos.

BIBLIOGRAFÍA

- ABBAGNANO N. y A. Visalberghi, Historia de la pedagogía, vol. 2, México, Fondo de Cultura Económica, 1975,
- ACERENZA, Miguel Ángel. Admón. del Turismo. Conceptualización y Organización. Editorial Trillas, México, 1999.
- ARIAS, Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas, México, 1980.
- BARROS, De Castro Antonio y Lessa Carlos Francisco. Introducción a la Economía. Editorial Siglo XXI Editores, México, 2000.
- BASAVE, Kunhardt Jorge et, al. Empresas Mexicanas ante la Globalización. Editorial UNAM, Instituto de Investigaciones Económicas, Colección Jesús Silva Herzog.
- BLAKE, Oscar Juan. La Capacitación. Un Recurso Dinamizador De Las Organizaciones. Buenos Aires ; Mexico : Macchi, c1997
- CARNOY, Martín, La educación como imperialismo cultural, México, 1982, Siglo Veintiuno Editores,
- CASTILLO, Isidro, México: sus revoluciones sociales y la educación, México, 1976, Gobierno del Estado de Michoacán,
- CERRA Javier. Gestión de Producción de Alojamiento y Restauración. Editorial Síntesis, Madrid, España, 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. Administración De Los Recursos Humanos. Mc Graw Hill De México, 2000.
- CUERVO S, Raimundo. El turismo como medio de comunicación humana.

DESSLER, Gary. Administración De Personal. Editorial Prentice/Hall, México, 1997.

DE SANTO, Víctor. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas, Sociales y de Economía. Editorial Universidad, Argentina, 1991.

Diccionario de la academia de la Lengua Española, Real Academia Española, Vigésima Segunda Edición, España, 2001,

Diccionario de Economía. Una Exposición Alfabética De Conceptos Económicos,

Gran enciclopedia educativa, multidisciplinaria.

Diccionario Jurídico Mexicano, instituto de investigaciones jurídicas, editorial Porrúa universidad nacional autónoma de México, México 1992.

Diccionario Enciclopédico Larousse. Editorial planeta España 1990.

Diccionario Enciclopédico Salvat Cuatro Ilustrado en color, Hachette Latinoamericana S.A. de C.V., 1994

FEA, Guglielmetti Ugo. Competitividad es calidad total. Editorial Alfa Omega-Marcombo, Colombia, 1993.

IBARRA Escobar Guillermo. Economía Terciaria y Desarrollo Regional en México.

GARCÍA, de León Campero Salvador. Los Retos de la Competitividad. Editorial Diana, México 1993.

KISNERMAN, Natalio. Pensar en Trabajo Social. Editorial Humanitas, Buenos Aires Argentina. 2000.

MARTÍN, Rojo Inmaculada. Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico. Editorial Pirámide, Madrid España, 2000.

MENDOZA Núñez, Alejandro. Manual Para Determinar Necesidades de Capacitación. editorial trillas, México, 1990.

RAMOS, Sánchez J. Daniel. Las Ventajas Competitivas de la Economía Mexicana. Dirección de Publicaciones y Materiales Didácticos INP. 1ra. Edición, México 1998.

RODRÍGUEZ, García Mauro. Nociones de Economía.

SILICEO, Aguilar Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal. Editorial Limusa S.A. de C.V., México, Edición 2000.

WERTHER, William. Administración de personal y recursos humanos. Mc Graw Hill de México, Mc Graw Hill College, 2000.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Editorial Sista, México, 2002.

Ley Federal del Trabajo. Editorial Sista, México, 2002.

HEMEROGRAFIA.

LEÓN, Fabela Ricardo. La Importancia de la Autoestima como Factor Protector. CIJ. Revista Trimestral. Abril-Junio 2001.

INTERNET.

MICROSOFT, Encarta. Biblioteca de Consulta 2003

Páginas electrónicas:

- ✓ INEGI.gob.mx/economia
- ✓ monografias.com
- ✓ st.ps.gob.mx
- ✓ laenciclopedia.com