



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
COLEGIO DE PEDAGOGÍA**

**Análisis sobre la función del pedagogo en el ámbito de  
recursos humanos para mejorar la cultura organizacional  
a partir de la experiencia profesional en una empresa de  
seguridad privada**

**INFORME ACADÉMICO DE TRABAJO PROFESIONAL**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

**PRESENTA  
MIREYA HAYDEÉ AGUIRRE AVENDAÑO**

**ASESORA  
DRA. ITZEL CASILLAS AVALOS**



**CD. MX. CIUDAD UNIVERSITARIA, 2022**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**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

Si pensaba que conseguir un lugar para estudiar en la UNAM era difícil, no sabía lo que era salir. Pero aquí estoy, escribiendo la parte final de este trabajo. Una aventura que inicié en 2016 y que está llegando a su fin en el 2023. Siete años después quiero agradecer en primer lugar a mi asesora. La Dra. Itzel Casillas Ávalos por su paciencia y seguimiento, por aceptar ser mi guía en este proceso y acompañarme todos estos años, por recordarme con sus correos que tenía un trabajo pendiente por terminar y darme ese empujón para retomar hasta terminarlo. La admiro desde que fui su alumna cuando era estudiante y fue un honor para mí ser su asesorada.

Agradezco a la UNAM, por cobijarme y enseñarme la profesión ideal para mí, ser pedagoga me llena de orgullo y me enorgullece aún más ser de la UNAM.

Al equipo revisor de mi trabajo, en especial al Dr. Renato Huarte, por su dedicación al revisar cada punto y coma de este informe. Al igual que con la Dra. Casillas, cuenta con mi admiración desde mi época de estudiante.

A mis compañeros de la generación 2010-2014, por su compañía, el tiempo, las pláticas y debates filosóficos y los no tanto, por las risas, los momentos y las amistades y porque cada que uno de ustedes se titulaba era un incentivo para continuar mi proceso.

Agradezco a la empresa de seguridad privada y todos los colaboradores que en ella conocí, fueron sin duda la mayor inspiración para escribir este trabajo. Pero sobre todo a Gess, mi mentora de imagen y administración del tiempo, sin duda alguna sin tus enseñanzas y metodologías de organización y cumplimiento de metas, esto no sería posible. Te admiro y quiero muchísimo.

A mi esposo, Leonardo García. Nuestra historia empezó a la par de este trabajo y me ha apoyado en este proyecto, en mis altas y bajas. Gracias por ser mi compañero de vida, compartir metas y darme lo mejor que tienes y apoyarme cuando lo necesito, gracias por entender el concepto de familia en conjunto conmigo

y por motivarme a terminar este trabajo, pero sobre todo gracias por el hijo maravilloso que me diste. Te amamos.

A mi hijo hermoso y el amor de mi vida, gracias por existir, por haber llegado a mi vida en el momento preciso, por ser mi motor y porque contigo descubrí que soy una súper heroína. Contigo me siento poderosa y capaz de lograr lo que quiera.

**Hijo espero cuando seas mayor te enorgullezcas de mí.**

A mis sobrinas y hermanas por el soporte que me han dado, por creer en mí más de lo que yo creo en mi misma y por ser mis mayores porristas. Por todas las vivencias juntas, las risas, los gritos, llantos, por el apoyo incondicional, las amo.

Pero sobre todo agradezco a papá y a mamá, ustedes han impulsado mi vida y me han inspirado de mil formas. Gracias por todo su apoyo, económico y moral, gracias por dejarme volar alto, por el apoyo en el CCH y en la Facultad, gracias por priorizar mis estudios, por creer en mí. Este trabajo es por ustedes y para ustedes, los amo con todo mi corazón y nunca me van a alcanzar las palabras para agradecer todo lo que han hecho por mí.

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	4
<b>Capítulo 1. Recursos humanos y cultura organizacional: la tarea del pedagogo en el ámbito empresarial</b> .....	7
1.2 Historia y concepto de los recursos humanos y la cultura organizacional .....	17
1.3 Importancia de la cultura organizacional.....	28
1.4 La tarea del pedagogo en el ámbito empresarial .....	31
<b>Capítulo 2: Sobre la empresa de seguridad privada en que la que se llevó a cabo la actividad profesional.</b> .....	35
2.1 Filosofía y estructura de la empresa de seguridad.....	35
2.2 El proyecto de TSP.....	39
2.3 El modelo de responsabilidad social en la empresa de seguridad .....	45
<b>Capítulo 3: Valoración de la actividad profesional</b> .....	49
3.2 Relación con el ámbito pedagógico.....	71
3.3 Valoración Crítica .....	77
<b>Conclusiones</b> .....	81
<b>Obras consultadas</b> .....	84
<b>Anexos</b> .....	87

## INTRODUCCIÓN

¿Dónde puede trabajar un pedagogo? De acuerdo con el plan de estudios 2010 de la Licenciatura en Pedagogía de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), un pedagogo es el profesional que analiza y valora el contexto social, económico, político y cultura I de la educación, para generar y desarrollar metodologías, estrategias, planes y programas educativos de diversa índole, en las distintas modalidades, niveles y contextos educativos.<sup>1</sup>

De esta manera, el pedagogo puede desempeñarse en centros e instituciones educativas nacionales o extranjeras del sector público y privado. Específicamente me gustaría resaltar las siguientes actividades descritas en el plan:<sup>2</sup>

- La coordinación de procesos de formación, actualización y evaluación de recursos humanos en diferentes escenarios educativos.
- La asesoría especializada en instituciones públicas y privadas en materia de estrategias y programas de naturaleza educativa.

Los puntos anteriores aluden de manera implícita al ámbito empresarial, donde encontramos, de acuerdo con los portales de empleo más populares de internet (OCC, Computrabajo, Indeed, Boomerang, LinkedIn, entre otras) amplio campo laboral para un pedagogo en el área de recursos humanos (RH), capacitación laboral y desarrollo organizacional /cultura organizacional (DO).

Pero, ¿qué hace un pedagogo en el ámbito empresarial? ¿El perfil del pedagogo tiene congruencia con lo que se necesita en el mundo laboral actual? En mi paso por la Universidad, no cursé ninguna materia en la cual se me preparara para trabajar en una empresa, no vi ningún tema de recursos humanos ni de capacitación laboral, lo más cercano que cursé fue la asignatura de Organización y Administración Educativas y Taller de Administración Educativa I y II, la primera

---

<sup>1</sup> Descripción sintética del plan de estudios de Pedagogía FFyL, p.1. Consultado el 20 de octubre de 2016 en: [https://escolar1.unam.mx/planes/f\\_filosofia/Pedag.pdf](https://escolar1.unam.mx/planes/f_filosofia/Pedag.pdf)

<sup>2</sup> *Ibidem*, p.3

como asignatura obligatoria de quinto semestre y los talleres como optativos de séptimo y octavo semestre, en donde vi temas como desarrollo organizacional , manuales de procedimientos, teorías de la administración, que sin duda alguna sientan bases para los temas que se ven en una empresa. En séptimo y octavo semestre también hay como materia optativa varios talleres de educación no formal, uno de ellos se enfoca a la educación para el trabajo. Allí se ven a grandes rasgos temáticas que son de ayuda para colaborar en el sector privado empresarial.

Sin embargo, no podemos cerrar el perfil del pedagogo que compite por un lugar en el área de RH y capacitación, únicamente al que egresa de la FFyL. En la misma UNAM, la carrera de pedagogía es impartida en la Facultad de Estudios Superiores (FES) campus Acatlán y Aragón. El plan de estudios de la FES Acatlán sí incluye un área de pre-especialización dedicada a RH y Capacitación que comprende las siguientes materias:<sup>3</sup>

- La capacitación en el contexto de la Administración
- Recursos Humanos y Capacitación
- Evaluación de la Capacitación

En el sector educativo privado, universidades como la Universidad Panamericana (UP) ofrecen también área de especialización en RH y capacitación<sup>4</sup>. Otras Universidades como la Iberoamericana, de igual forma, tienen un perfil de egresado preparado para laborar no sólo en instituciones educativas sino también en el sector empresarial.<sup>5</sup> Éstas le siguen Universidades de menor renombre como la UNITEC, Universidad Insurgentes (UI), Universidad Mexicana (UM), entre otras.

Es claro que el perfil que está egresando de pedagogía, excepto el de la FFyL, está preparado para competir en el ámbito laboral empresarial, pero ¿eso significará que pedagogía estaría ligada y tendría que ver con una empresa? ¿Existirá verdadero trabajo educativo en una empresa, desde la perspectiva clásica, filosófica y

---

<sup>3</sup> Descripción sintética del plan de estudios de Pedagogía, Acatlán p. 5. Consultado el 20 de octubre de 2016 en: <https://escolar1.unam.mx/planes/acatlan/Pedag-Acat.pdf>

<sup>4</sup> Plan de Estudios, Pedagogía UP. Consultado el 20/10/2016 en: <http://www.up.edu.mx/es/licenciatura/mex/pedagogia>

<sup>5</sup> Plan de Estudios SUJ. Consultado el 20 de octubre de 2016 en: <http://www.ibero.mx/licenciaturas/licenciatura-en-pedagog>

humanística de la pedagogía que es con la que nos preparan en FFyL? ¿Qué impacto tiene un pedagogo colaborando en el área de RH, comparado con un egresado de administración o de psicología, quienes se han dedicado a este ramo por mucho más tiempo que el gremio pedagógico? ¿Qué relación existe entre educación y trabajo?

Estas preguntas serán contestadas a lo largo de este trabajo que es un informe académico por actividad profesional sobre mi experiencia laboral en una empresa de seguridad privada, desarrollándome en las áreas de recursos humanos, desarrollo organizacional o como la llaman en la empresa; responsabilidad social.

En el capítulo 1 se hará un análisis sobre la conexión que existe entre la pedagogía y los recursos humanos, resaltando cuál es la tarea del pedagogo en el ámbito empresarial. Se hará un recorrido por la historia de los recursos humanos y la cultura organizacional, para qué sirve la cultura organizacional y qué se pretende lograr con ello, conectando el trabajo de un pedagogo en el ámbito de la cultura organizacional y responsabilidad social.

En el capítulo 2 se hablará específicamente del contexto de la empresa en la cual está basado este informe: filosofía, misión, visión, estructura, metodología de trabajo. Finalmente, en el capítulo 3, describiré la experiencia vivida y los aportes realizados desde una visión pedagógica al proyecto de cultura organizacional, responsabilidad social y educación para el trabajo, así como el impacto que se tuvo en el gremio del personal de seguridad y por ende en la empresa.

## **Capítulo 1. Recursos humanos y cultura organizacional: la tarea del pedagogo en el ámbito empresarial**

Se dice que terminando los estudios universitarios se está listo para ejercer la profesión elegida e incorporarse al mundo laboral. En caso de que no se haya tenido la fortuna de cursar la universidad, la ley marca que el grado mínimo de estudios requeridos para poder ingresar solicitar un empleo formal es el nivel básico de educación y la edad mínima es quince años, siempre y cuando se cuente con el permiso del padre/madre o tutor. La Ley Federal de Trabajo en su Artículo 22 menciona que: “Queda prohibido el trabajo de menores de quince años; no podrá utilizarse el trabajo de mayores de esta edad y menores de dieciocho años que no hayan terminado su educación básica obligatoria.”<sup>6</sup>

¿Por qué se pide un grado mínimo de estudios para poder laborar, al menos en un empleo formal? ¿Qué relación existe entre educación y trabajo? ¿La educación escolar formal, mencionada en la ley, es la única que permite desarrollar habilidades para el trabajo? ¿Qué otras alternativas educativas se tienen? ¿Qué tiene que ver todo con esto con los recursos humanos y la cultura organizacional? Estas son algunas de las preguntas que se intentarán responder en este capítulo.

### **1.1 Relación entre educación y trabajo**

¿Qué es la educación? Diversos autores, de distintas épocas, han definido el concepto de educación. Como pedagoga puedo decir que la educación es un proceso humano que se da para desarrollar facultades sociales, emocionales, intelectuales y políticas a través de la transmisión de la cultura logrando una formación integral, es decir, preparar al ser humano para la vida completa.

Emilio Durkheim, en su libro *Sociología y educación*, hace un vínculo directo de la educación con la sociedad, indicando que la misión de la educación es desarrollar las facultades que el núcleo social, en el que el sujeto esté inmerso, exige,<sup>7</sup> es decir,

---

<sup>6</sup> SEGOB. Diario Oficial de la Federación consultado el 01 de marzo de 2017 en [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5396526&fecha=12/06/2015](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5396526&fecha=12/06/2015)

<sup>7</sup> E. Durkheim. *Sociología y educación*, p.76.

la transmisión de la cultura , la forma de vida y los valores sociales. Pero, ¿dónde aprendemos esto? Sin duda alguna, la primera educación que el ser humano recibe se da en casa. Posteriormente, entra a la escuela en donde se cumple de manera más explícita la misión que Durkheim menciona, reproduciendo de alguna manera la vida social a través del aprendizaje de comportamientos y conductas específicas.

Con la creación de la escuela en el siglo XIX, la educación y el papel de la escuela se definen de manera más estructurada, con el fin de formar ciudadanos que se adaptaran y pudieran desempeñarse social y laboralmente en la sociedad de su tiempo.

De acuerdo con esto no dudo en decir que uno de los fines de la educación es preparar para la vida en el trabajo. “El trabajo, entendido como una fuerza de ejecución o actividad social de la cual el hombre (pensando hombre no como género sino como individuo) obtiene sus medios de subsistencia; podemos decir que el hombre necesita trabajar para vivir”.<sup>8</sup>

Actualmente diversos organismos internacionales, principalmente de corte económico como: la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial (BM) marcan como primordial educar para el trabajo, como se expresa en el libro *Tendencias que transforman la educación 2016*, escrito por la OCDE, en el capítulo 2 que habla acerca del futuro de los estados- nación.

Otra función clave del Estado-nación es desarrollar la productividad de su fuerza de trabajo y garantizar que el país dispone del talento necesario. Dentro del mercado de trabajo, una de las transformaciones sociales más importantes del último medio siglo ha sido el avance hacia la igualdad entre hombres y mujeres. Los educadores deben ser conscientes de las habilidades que sus estudiantes necesitarán para prosperar en un mercado de trabajo más intensivo en conocimiento, así como el impacto

---

<sup>8</sup> Enric Sanchis, *Trabajo y paro en la sociedad postindustrial*, p. 17

potencial de cambios en la seguridad, la sanidad y las prioridades de gasto.<sup>9</sup>

Pero, ¿desde qué enfoque lo están haciendo? Históricamente se ha considerado al trabajo como motor de la economía que es impulsora del desarrollo social. El trabajo está ligado al Estado y a diversos grupos sociales, siendo los dos principales: la familia y la escuela.

Hay una conexión imprescindible entre familia, escuela y trabajo. Se concibe que la familia sienta las bases para que el individuo se desenvuelva en la escuela y a su vez ésta lo prepare para desempeñar alguna profesión que remunere económicamente a él y a su nación, impulsando así el progreso económico.

Con el nacimiento del mundo global y el concepto sociedad del conocimiento que tienen sus inicios a finales de los sesenta y principios de los setenta. El concepto de “sociedad del conocimiento” hace referencia a cambios en las áreas tecnológicas, estrechamente relacionadas con las TIC, en el ámbito de planificación de la educación y formación, en el ámbito de la organización (gestión de conocimiento) y del trabajo (trabajo del conocimiento).<sup>10</sup>

Según Peter Drucker,<sup>11</sup> los países se centraron en la competencia laboral y “tecnológica”. La competencia tecno-económica hace referencia al paradigma tecno-económico creado por Carlota Pérez en 1985, quien a partir de la revolución industrial plantea una división de cinco periodos: Revolución Industrial (1771-1829), Era del vapor y ferrocarriles (1829-1875), Era del acero. La electricidad y la ingeniería pesada (1875-1908), Era del petróleo, automóvil y la producción en masa (1908-1971) Era de la informática y las telecomunicaciones (1971-actual). En el paradigma tecno-económico se debe de hacer del conocimiento una innovación tecnológica que genere rentabilidad económica, es por ello que en el marco de la globalización la sociedad del conocimiento toma un papel preponderante con un valor no solamente intelectual sino monetario y es con ello con que se empiezan a

---

<sup>9</sup> OCDE. *Tendencias que transforman la educación*, p.54.

<sup>10</sup> Kruger Karsten. *El concepto de sociedad del conocimiento*, p.4.

<sup>11</sup> Drucker Peter, *La era de la discontinuidad*, p.69.

conformar reformas educativas que sirvan a este paradigma.<sup>12</sup> Por tanto, era necesario la reformación de las escuelas. “En los países más avanzados se ha dado un proceso de modernización de la economía y de las empresas, con base en la revolución tecnológica y gerencial e impulsado por una intensa competencia en el contexto de la globalización. En esas condiciones, los requisitos de las empresas en términos de perfil de egresados han llevado a las universidades a cambiar en la dirección indicada.”<sup>13</sup>

Este fenómeno llega a México oficialmente en 1993 con la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, con el propósito de ingresar al mundo global y generar la apertura a relaciones comerciales y económicas.

México, al igual que muchos otros países, enfrenta en la actualidad transformaciones importantes que le presentan nuevos desafíos. La década de los noventa se ha caracterizado por cambios profundos y acelerados en el desarrollo tecnológico, en los modelos que servían de referencia a los países, a las empresas y a los individuos para tener éxito, y por ser también el escenario donde se manifiesta un crecimiento moderado de la economía mundial, y con ello, una desaceleración en la creación de empleos, que lleva a una competencia creciente y cada vez más exigente para obtener un lugar en el mercado mundial y conseguir y retener un puesto de trabajo. Desde finales de los ochenta, y de manera especial durante la presente década, vivimos en un mundo más interdependiente, cada vez más entrelazado, globalizado, donde las fronteras nacionales parecen diluirse. En estas nuevas circunstancias, ni los países ni las empresas, ni los individuos pueden sobrevivir basándose únicamente en su esfuerzo y capacidad personales; se necesita ahora el trabajo conjunto, complementario, para hacer frente a las nuevas exigencias de un entorno donde la competencia se hace cada vez mayor.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Carlota Pérez. *Las revoluciones tecnológicas*, pp. 23-38.

<sup>13</sup> Carlota Pérez. *La universidad en el nuevo paradigma: Formar para la vida en la sociedad del conocimiento*, p. 10. En [http://www.carlotaperez.org/downloads/pubs/La\\_universidad.pdf](http://www.carlotaperez.org/downloads/pubs/La_universidad.pdf) consultado el 02 de marzo de 2017.

<sup>14</sup> Elia Marum Espinosa. *Las implicaciones del TLC en la educación superior mexicana*, pp.2-3.

Indiscutiblemente, este tratado repercutió de manera directa en el ámbito educativo ya que se pretendía homologar el sistema educativo de los países vecinos con el sistema mexicano para la movilidad e internacionalización de los profesionistas a nivel escolar y laboral.

Es entonces un asunto de la más alta prioridad para la educación superior mexicana la definición de habilidades, destrezas, conocimientos y valores que deben tener los egresados en este nuevo contexto, así como el conocimiento y manejo de los niveles, estándares o indicadores de calidad necesarios para la prestación de servicios profesionales con movilidad y competitividad internacional; el establecimiento de criterios para el reconocimiento de créditos, estudios internacionales y estándares que cumplen las instituciones de educación superior acreditadas, para poder tener organizaciones académicas más competitivas, mejor organizadas y por tanto más confiables.<sup>15</sup>

No obstante, había precedentes educativos en relación con el trabajo antes de la firma del TLC. En lo que respecta al modelo por competencias, Mercedes Chong señala:

En México, a finales de la década de 1960 y la de 1970, cuando el modelo económico de “sustitución de importaciones” fracasa debido a que el Estado subsidiaba a la industria a cuenta de aumentar la deuda externa, uno de los remedios fue que el Estado deja de ser empresario y vende todas las empresas paraestatales, pasa de ser el Estado Benefactor a uno Neoliberal, y es en los años sesenta que aparece el enfoque por competencias en la educación (Andrade, 2008:53) se trataba de “vincular el sector productivo con la escuela, especialmente con los niveles profesional y la preparación para el empleo” A partir de la idea de entrar al primer mundo en la década de 1980, se implanta el modelo neoliberal y globalizado. A partir del año 2000 se implementaron modelos educativos que se aplicaban en los países desarrollados como el modelo de

---

<sup>15</sup> Elia Marúm Espinosa. *Las implicaciones del TLC en la educación superior mexicana*, p.10.

producción industrial aplicado a la Educación, es decir, relacionar el sistema productivo al educativo.<sup>16</sup>

Sin embargo, el modelo educativo ofrecido en las escuelas no puede por sí mismo cumplir las metas y objetivos que el mundo global necesita para generar personas competentes desempeñando trabajos específicos. A pesar de que en la escuela se aprenden las principales habilidades y competencias que el mundo laboral requiere, se necesita de un complemento que ayude a reforzar estas competencias. Para ello es conveniente conocer qué otras alternativas educativas existen aparte de la escuela que ayuden a las personas a prepararse mejor para la vida en el trabajo

#### Educación formal, no formal e informal

La educación la podemos encontrar tanto en espacios formales escolarizados, como en no formales. Hablar sobre educación no significa hablar de escuelas. Líneas arriba se argumentó que la educación prepara para la vida, posteriormente y, de manera más específica, dado el interés de este informe, se dijo que prepara o educa para el trabajo. La vida laboral requiere no sólo de conocimientos teóricos y prácticos para desempeñar alguna tarea específica. Un ingeniero no triunfa en un trabajo únicamente por sus conocimientos sobre ingeniería ni un pedagogo tiene arreglada su vida laboral por saberse las teorías educativas y su aplicación en diversos contextos, quien sale con mejor promedio de las escuelas no es precisamente quien encuentra o se asegura un lugar en el mundo laboral.

Para ingresar y permanecer en un empleo, se requiere más que conocimientos. Se requieren una serie de habilidades y actitudes que no en todos los casos se aprenden en una institución educativa, por ejemplo; se requieren ciertos valores morales y conductas éticas aprendidas en la familia y círculos sociales (vecinos, amigos, equipos deportivos, grupos eclesiósticos, etc.) Es por ello que, teóricamente, la educación se ha dividido en tres grupos: educación formal, educación no formal y educación informal. A continuación se explicarán de manera general estos tipos de educación.

---

<sup>16</sup> Mercedes Chong Muñoz. *Sistema educativo en México: El modelo de competencias de la industria de la educación*, p.2.

## Educación formal

La educación formal es aquella que se da en instituciones educativas oficiales que acreditan y certifican en los niveles básico, medio superior y superior en conocimientos generales y especializados de manera organizada y sistémica.<sup>17</sup> Esto quiere decir que la educación formal comprende los grados académicos autorizados en el marco jurídico y de acuerdo con las leyes del país. En el caso de México la educación formal incluye preescolar, primaria, secundaria, bachillerato o preparatoria y universidad.

Entiendo la educación formal como aquella que concluye con titulaciones reconocidas y otorgadas según las leyes educativas promulgadas por los Estados, desde los diplomas de enseñanza primaria o básica hasta la titulación. Es pues propia de los sistemas educativos reglados jurídicamente por el Estado y en consecuencia la que mayoritariamente se imparte en centros o instituciones docentes.<sup>18</sup>

Cabe resaltar que la educación formal no es toda aquella que se da en escuelas, pues también hay educación no formal impartida en éstas. Las escuelas que deciden incluir educación, cursos o actividades complementarias a las legalmente estipuladas se incluyen dentro del siguiente rubro.

## Educación no formal

La educación no formal es “toda actividad educativa organizada y sistemática realizada fuera de la estructura del sistema formal, para impartir cierto tipo de aprendizaje a ciertos subgrupos de la población, ya sea adultos o niños.”<sup>19</sup> Es decir que la educación no formal puede darse tanto en escuelas o en centro culturales, deportivos, recreativos o laborales, pueden brindar o no diplomas de acreditación o conclusión pero están fuera de la legislación educativa oficial.

---

<sup>17</sup> Miguel. Pacheco Muñoz. *Educación no formal*. En: <https://comenio.files.wordpress.com/2007/08/noformal.pdf> consultado el 26 de octubre de 2016.

<sup>18</sup> Antonio J. Colom. *Continuidad y complementariedad entre educación formal y no formal*, p.11

<sup>19</sup> Miguel. Pacheco Muñoz. Op.cit. FALTA PÁGINA

Hablar sobre educación no formal es algo relativamente nuevo. Sus inicios se pueden encontrar a finales de la década de los 60 del siglo XX.

La educación no formal nace por necesidades perentorias marcadas por las innovaciones sociales que se producen en el mercado laboral, en el tiempo libre o de ocio, en la necesidad de crear nuevas profesiones para nuevas necesidades, en la continuidad de reciclajes o actualizaciones de conocimientos, o simplemente, como formas de desarrollo o crecimiento personal.<sup>20</sup>

Es decir que la educación no formal responde a requerimientos particulares para ayudar al logro de los objetivos específicos de acuerdo con la filosofía, misión y visión de una institución educativa, cultura l, deportiva, recreativa, laboral, etc. “La educación no formal se estructura de forma paralela a la educación formal, ya que ambas están institucionalizadas, son racionales, están planificadas, poseen objetivos, utilizan técnicas y materiales que también son propios de las escuelas; además, son evaluables, el profesorado, docente u orientador, actúa de forma parecida.”<sup>21</sup>

### Educación informal

Por su parte, la educación informal, a diferencia de las dos anteriores (formal y no formal), no está institucionalizada ni planificada, en muchas ocasiones, hasta es inconsciente. Un ejemplo de este tipo de educación es la que se recibe en casa con la familia, en la vida social (presencial o en la web), con las amistades e incluso con la televisión en programas cuyo fin principal no es precisamente educar sino entretener.

La denominada educación informal tampoco atiende a ningún tipo de proceso o regla pedagógica ya que se concibe como la educación que el individuo recibe sin depender para nada de ninguna opción o característica educativo-pedagógica; es por tanto un tipo de educación en la que no

---

<sup>20</sup> Antonio J. Colom. *Continuidad y complementariedad entre Educación formal y no formal*, p.13

<sup>21</sup> *Idem*

interviene ninguno de los aspectos que abrazan las ciencias de la educación. Diríamos que es una educación etérea, con influencias desconocidas pero que el propio ambiente, el vivir cotidiano, el contacto con la gente, o el desarrollo de actividades que nada tienen que ver con la educación, aportan, sin embargo, procesos de aprendizaje útiles para desarrollar con mayor eficacia nuestra vida. Podríamos decir pues que la «educación informal» es lo «desconocido pedagógico», de tal manera que si llegáramos a saber cómo se influye informalmente en la formación de las personas, dejaría de existir la educación informal pues al conocer su forma de actuación podría aplicarse en los ámbitos formales y no formales de la educación.<sup>22</sup>

¿Y qué tipo de educación tienen en centros de empleo?

Una vez resumidos y explicados de manera general los tres tipos de educación, ¿en dónde se puede ubicar el ámbito educativo de una empresa? Se ubica a la formación recibida en un trabajo en el campo de la educación no formal, ya que no es impartida de acuerdo con los lineamientos oficiales que marcan los órganos regulatorios de educación en el país para la obtención de un grado o título de niveles educativos normados. Esta formación es llamada capacitación concepto en el cual se profundizará en el avance de este capítulo.

La capacitación en una empresa es complementaria a la formación recibida en las escuelas. Su propósito es personalizar esa formación previamente adquirida de modo que sea acorde con la filosofía empresarial, los avances y evolución de la empresa y su ramo. El mundo laboral, al responder a las necesidades del mercado, cambia de manera constante y rápida, mientras que los planes y programas de estudio de carácter oficial difícilmente se rediseñan a la par de estas transformaciones, ya que cambiarlos constantemente implicaría mayor gasto público al invertir en materiales educativos, capacitaciones para los docentes, tiempo en programas de actualización y no se tendría oportunidad de evaluar los resultados si se cambiaran con la frecuencia con la que el mundo laboral avanza.

---

<sup>22</sup> *Ibidem*, p.12.

Cada año hay innovaciones laborales y una licenciatura dura aproximadamente 4 años, si a estos 4 años le sumamos, el tiempo que conlleva la planeación y autorización y el tiempo que los estudiantes tardan en terminarla y se insertan en el campo laboral, es claro que la escuela no avanza con la rapidez del mercado laboral.

“La complejidad social, el desarrollo incesante de la innovación tecnológica, la necesidad de nuevos conocimientos que a su vez pronto quedan obsoletos ha hecho que la sociedad actual requiera de formas más flexibles y constantes de educación: requiere de escuelas para después de la escuela”<sup>23</sup> y es en esta parte donde entra la educación en el ámbito del trabajo con la capacitación incluida en el área de recursos humanos .

La capacitación es la manera en la que las empresas preparan a sus empleados y su éxito radica en que, su población a atender es menor que la de una escuela normal, el tiempo de los cursos es corto y se pueden actualizar todo el tiempo sin que haya repercusiones tan problemáticas como las habría con el sistema educativo oficial y formal.

La educación no formal en el mundo laboral responde a necesidades educativas orientadas al desarrollo económico que la sociedad del conocimiento y el mundo global exigen para el óptimo desarrollo y funcionamiento del mundo empresarial y así de la economía nacional e internacional.

De esta manera surgen tendencias del desarrollo económico en relación con el mundo laboral como lo es:

- 1) la actualización de profesiones, es decir, algunas se crean y otras se eliminan con base en las necesidades.
- 2) estas profesiones deben ser cada vez más especializadas y exigen mayor competencia.
- 3) las empresas se internacionalizan por lo cual la movilidad laboral y estudiantil va creciendo y da mayor peso al currículo.

---

<sup>23</sup> *Idem*

- 4) ampliación continúa de conocimientos y habilidades y mayor sofisticación de los sistemas de gestión e información en las empresas.<sup>24</sup>

Sin embargo, las empresas aplican también la educación informal sin saberlo. Lo hacen a través de la interiorización de la filosofía, valores, actitudes y de cierta manera “adoctrinar” a los colaboradores para que se vuelvan parte de la organización, generando un sentido de pertenencia a través de la “cultura organizacional ” “La cultura organizacional es considerada la personalidad de la organización, el conjunto de características que le proporcionan su propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras.”<sup>25</sup>

Ahora que se sabe que la educación existe en los centros de trabajo, entremos en materia contextualizando en la parte que interesa a este informe. Para empezar ¿qué son los recursos humanos ?, ¿cuál es su historia? y ¿cuál es la importancia de la cultura organizacional en las empresas?

## **1.2 Historia y concepto de los recursos humanos y la cultura organizacional**

Una empresa u organización no podría cumplir sus propósitos sin el personal adecuado, es por eso que existe un área destinada a los empleados la cual se le llama *recursos humanos* (RH) o en algunos lados *factor humano*. El área de RH, de acuerdo con la experiencia que he tenido y visto, se encarga principalmente de las siguientes funciones:

- reclutamiento y selección de personal
- capacitación y adiestramiento
- administración de personal
- desarrollo organizacional

Estas cuatro actividades conforman el engranaje que existe desde que un empleado acude por primera vez y hasta que se va de la empresa. La tarea de RH es captar

---

<sup>24</sup> Pastor Homs. *Ámbitos de intervención en educación no formal: una propuesta taxonómica*, p. 195.

<sup>25</sup> Mónica Llanos, *La cultura organizacional eje de acción en la gestión humana*, p.6

y mantener a la gente indicada para que la empresa u organización funcione de manera adecuada y cumpla sus objetivos.

El área de desarrollo organizacional, incluye la parte de cultura organizacional en la que nos centraremos en este informe, pero de ello hablaremos más adelante.

### El Origen de los Recursos humanos

Los recursos humanos y la administración científica, de la que se hablará más adelante, tienen su origen a partir de la Revolución Industrial y el inicio del capitalismo, donde surge la producción en cadena y en masa. “La necesidad de grandes cantidades de mano de obra, la insalubridad de los trabajos, así como el hacinamiento que conlleva, provoca la necesidad de crear “Bienestar Social” en estas fábricas.”<sup>26</sup> Se buscaba aumentar el rendimiento de los empleados, para así incrementar la producción y acrecentar el capital de la empresa.

Sin embargo, en ese entonces no era llamada RH. “Surgió con el nombre de *Relaciones Industriales*, como una actividad mediadora entre las organizaciones y las personas, para aminorar conflictos entre objetivos organizacionales y objetivos personales, hasta entonces considerados como incompatibles e irreconciliables”.<sup>27</sup> En los tiempos de la Revolución Industrial donde la novedad eran los grandes inventos y las máquinas que en cierta medida comenzaron a desplazar a los seres humanos, se perdió la valorización por la mano de obra, esto generó, aparte de desempleo, descontento social. Las personas que encontraban un lugar en fábricas o empresas comenzaron a ser vistas como números y no como lo que en realidad eran, personas. Los empresarios no se daban cuenta que para que una empresa funcione no es suficiente con tener maquinaria de primer nivel. Había que tener el personal necesario y éste debe trabajar en condiciones justas, ser valorado y reconocido por su trabajo para, de alguna manera, tenerlo contento con la

---

<sup>26</sup> ESAE. *Evolución histórica de los recursos humanos*, p. 3.

<sup>27</sup> I. Chiavenato. *Administración de los recursos humanos*, p.19.

organización y así evitar rotaciones y cambios que definitivamente afectan la operación.

Con la Revolución Industrial, a finales del siglo XIX y en la primera mitad del siglo XX, diversos pensadores desarrollaron teorías que ayudaron en la organización y crecimiento de una empresa. Frederick Taylor, Henry Ford, Elton Mayo, Henri Fayol y Max Weber son los principales exponentes de la administración que “busca aumentar la eficiencia de la empresa mediante la racionalización del trabajo del obrero”<sup>28</sup> y sentaron las bases organizativas para diferentes áreas de una empresa, entre ellas los recursos humanos . Todos estos autores se enfocaron en la productividad. Tenían la idea de que una buena administración del personal conllevaría a un buen desempeño de los empleados y a reducir tiempos para ser más eficientes. Para esto, tanto el jefe como el empleado tenían que saber lo que hacían y eso sólo se lograría a partir de la implementación de un modelo organizacional adecuado, modelos que cada autor plantea de acuerdo con su enfoque.<sup>29</sup> A continuación se presentan los modelos.

### Enfoque Clásico

#### Frederick Taylor

Taylor fue el primero en estructurar y estudiar los componentes de una organización para aumentar la producción. Él se enfoca básicamente en tres aspectos: tareas, roles e incentivos salariales. De acuerdo con Taylor, si se atacan estos tres puntos, habrá buena producción. Lo principal es hacer un estudio detallado de las tareas, tiempos y movimientos para estandarizar tanto el método como el tiempo de ejecución y, de esa manera, desechar actividades inútiles y aumentar la eficiencia, crear actividades concretas y cadenas de producción, un producto inspirado en esto puede ser, lo que en las empresas se conoce como, manual de procedimientos o diagramas de flujo. Una vez analizadas las tareas, es preciso distinguir y crear puestos específicos para monitorear, supervisar y ejecutar cada tarea que sea necesaria, de acuerdo con los manuales de procedimientos. Esto implicaba el

---

<sup>28</sup> I. Chiavenato. *Introducción general a la teoría de la administración*, p.44

<sup>29</sup> ESAE .op.cit. pp.5-13.

entrenamiento o capacitación del personal tanto operativo como de jefes para realizar las tareas con la metodología establecida y aprobada. Pero Taylor se dio cuenta que a los empleados no les importaba lo que generaran si el sueldo era por hora o por día, y como “incentivo” propuso la remuneración por destajo.

El salario por destajo es aquel que el obrero percibe por cada trabajo realizado el salario acordado de antemano con el empresario. También se llama salario por tarea o pieza. El salario total a percibir por el trabajador viene dado por el producto del número de tareas ejecutadas o piezas fabricadas por el salario fijado previamente para cada tarea o pieza.<sup>30</sup>

Taylor pensaba que la estrategia del destajo haría que los empleados trabajarán por un fin más atractivo y la producción iba a ser mayor.<sup>31</sup>

Henry Fayol

Con las bases que Taylor ya había sentado, Fayol es el creador de la teoría administrativa, en donde describe el rol que tiene el acto de administrar que define como “planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.<sup>32</sup> Propone una organización basada en la división del trabajo y la repartición de la tareas administrativas que no son exclusivas de los altos mandos, de esta manera se da injerencia a empleados que son operativos, surgen unidades de mando, que permiten establecer mayor comunicación entre áreas y genera un ambiente de trabajo amable, ordenado, equitativo y estable con espíritu de equipo, pero la toma de decisiones está centralizada al alto mando ya que hay claras líneas de autoridad y reglas que no se pueden omitir.<sup>33</sup>

### Enfoque humanista

Elton Mayo y Max Weber son los representantes de este enfoque. Mientras que el enfoque clásico está basado en cuestiones más de ingeniería, aquí se aplica la ciencia social. Se deja de ver a la organización como una máquina y se empieza a

---

<sup>30</sup> La gran enciclopedia de economía en <http://www.economia48.com/spa/d/salario-a-destajo/salario-a-destajo.htm>, consultado el 21 de enero del 2017.

<sup>31</sup> I. Chiavenato. *Introducción General a la teoría de la administración*, cap.3.

<sup>32</sup> *Ibidem*, p.70

<sup>33</sup> *Ibidem*, cap.4

ver como un grupo de personas. Este enfoque permite que la toma de decisiones sea descentralizada delegando la autoridad a las cadenas de mando, es decir que ya no es el dueño, director general y altos mandos los únicos en tomar las decisiones, con esto se proporciona autonomía a los empleados generando en ellos confianza y apertura en las relaciones interpersonales del equipo de trabajo. Ya no hay un jefe sino un líder que empodera a sus empleados haciendo que todos sean parte de la organización. Se apostó que, al tener un colaborador empoderado, con la opción de tomar decisiones, como si fuera su empresa, iba a sentirse más comprometido, responsable e identificado, generando que su productividad aumentará y éste a su vez transmitiera a su equipo a cargo este compromiso. En este enfoque se consideran como variables de la productividad la integración social, relaciones interpersonales, grupos de trabajo y la existencia de grupos informales, haciendo énfasis en las personas.<sup>34</sup>

#### Evolución de los recursos humanos

Si se analizan los enfoques clásico y humanista de la administración científica, se puede dimensionar el nacimiento del área de recursos humanos, área que tiene como una de sus tareas fundamentales la administración de personal y que trata de que haya una mediación entre empleados y jefes, cuidando que haya un ambiente laboral en el que se logren los objetivos de la organización y preparando o capacitando al personal para desempeñar las tareas de manera correcta.

Con las teorías de la administración definidas y puestas en práctica, en 1950 el término de *relaciones Industriales* cambia y es llamado *administración del personal*<sup>35</sup>, por la influencia de los autores y teorías anteriormente mencionados, esto porque “Ya no se trataba sólo de mediar y aminorar los conflictos, sino, principalmente de administrar personas de acuerdo con la legislación laboral vigente y administrar los conflictos que surgían continuamente”<sup>36</sup>. En la década de los 60 “Las personas fueron consideradas como los recursos fundamentales para el éxito

---

<sup>34</sup> Geraldine Viadette. *Administración y organización empresarial*, p. 15.

<sup>35</sup> Amador S.A. *Administración de recursos humanos*, p. 34.

<sup>36</sup> I. Chiavenato. *Administración de los recursos humanos*, p.20.

organizacional; como los únicos recursos vivos e inteligentes de que disponen las organizaciones para hacer frente a los desafíos”<sup>37</sup>. Formalmente en 1970 surge el concepto *administración de recursos humanos (ARH)*. Sin embargo, seguía con un enfoque poco humanista de cómo concebir al personal, ya que no dejaba de vérselo como número, producto, etc.

Actualmente, con la globalización, la competitividad en empresas es muy alta y no basta con poner en práctica las viejas teorías administrativas ni concebir al personal como producto. “Las organizaciones que tienen éxito ya no administran Recursos humanos ni tampoco administran a las personas; ahora administran con las personas viéndolas como socios y no como recursos ”.<sup>38</sup>

Así, el personal de una empresa toma mayor importancia, al ser considerados como clientes internos, y Recursos humanos da un giro, ya que no sólo se enfoca en la productividad sino en cuidar a los buenos elementos para evitar “promoción, formación, capacitación, planes de carrera, motivación, trabajo en equipo, planes de retribución por objetivos, reclutamiento y selección”<sup>39</sup>. De esta manera podemos definir que el área de Recursos humanos es la encargada de suministrar, capacitar y mantener motivado al personal administrativo y operativo como comentamos al principio del apartado.

### Cultura organizacional

Se define cultura organizacional como “El conjunto de valores, creencias, conocimientos y formas de pensar que sirven de guía compartida por los miembros de una organización. Esa guía compartida es, en un examen más cercano, un conjunto de características clave para la organización.”<sup>40</sup>

La cultura organizacional cumple con dos papeles centrales:

---

<sup>37</sup> *Idem*

<sup>38</sup> *Idem*

<sup>39</sup> ESAE.op.cit. p.14

<sup>40</sup> CUAED, UNAM. *Cultura organizacional*. Consultado en [https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod\\_resource/content/1/contenido/index.html](https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod_resource/content/1/contenido/index.html) el 23 de agosto de 2021..

1. **La integración interna:** significa que los miembros de la organización van desarrollando una identidad de carácter colectivo y un conocimiento de forma óptima en que juntos pueden trabajar efectivamente.
2. **La adaptación interna:** es la manera como la organización alcanza sus metas y hace relaciones con las personas.<sup>41</sup>

Bajos estas explicaciones podemos decir que una gran parte de la cultura organizacional se permea a través de la capacitación (en el caso de la integración interna) y la otra parte a través de acciones o detalles que la empresa tiene con los colaboradores (adaptación interna).

Líneas arriba habíamos comentado que ubicábamos a la capacitación en el plano educativo no formal y a la cultura organizacional en el ámbito de educación informal. Hablemos primero acerca de la integración interna que se da a través de la capacitación y que es clave para generar la cultura organizacional o laboral de una empresa.

La globalización, que se define como “un proceso dinámico de creciente libertad e integración mundial de los mercados de trabajo, bienes, servicios, tecnología y capitales”,<sup>42</sup> ha desencadenado que ya no exista una sola estructura, organización o manera de hacer las cosas. Los servicios que se ofrecen son cada vez más personalizados y es imposible que la escuela pueda preparar a las personas en todas las destrezas que se necesitan para sobrevivir a un empleo. Es por ello que las empresas han creado su propia acción educativa, fundamentada en la educación no formal, con el nombre de capacitación laboral, cuyos objetivos son:

- fomentar el desarrollo integral de los individuos y en consecuencia el de la empresa
- proporcionar conocimientos orientados al mejor desempeño en la ocupación laboral

---

<sup>41</sup> *Idem*

<sup>42</sup> Ramirez Velasco Armando. *La Globalización y el impacto en el mundo empresarial*, En: <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/la-globalizacion-y-el-impacto-en-el-mundo-empresarial> consultado el 07-05-2020

- disminuir los riesgos de trabajo<sup>43</sup>

Al cumplir los objetivos descritos con anterioridad se desarrollan competencias laborales. Las competencias son definidas como “un saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el sujeto entra en contacto con ella. Esta competencia supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen de la interacción que se establece entre el individuo y la tarea y que no siempre están de antemano”.<sup>44</sup> Una competencia es medible, observable y evaluable. Podemos distinguir tres tipos de competencias:<sup>45</sup>

- básicas: vinculadas al pensamiento lógico-matemático y cognitivo del lenguaje.
- ciudadanas: vinculadas a los conocimientos, actitudes y habilidades que te permiten desarrollarte en sociedad.
- laborales: capacidad para desempeñar una función productiva en espacios laborales.

Las competencias laborales no se pueden dar sin las básicas y las ciudadanas que son aprendidas tanto en el ámbito educativo formal, no formal e informal. Las competencias básicas son de utilidad en un trabajo porque ayudan a entender y comprender instrucciones, analizar problemas y sus posibles soluciones, así como comunicarse con compañeros.<sup>46</sup>

Por su parte, las competencias ciudadanas permiten, en el ámbito laboral, comportarse de manera adecuada, respetar las normas, ser reflexivos y críticos, participar activamente y generar sentido de pertenencia con la organización.<sup>47</sup> Las competencias laborales, a su vez, se subdividen en generales y específicas.

### **Tipos de competencias: generales y específicas**

---

<sup>43</sup> J. Rodríguez Pérez. *La capacitación en las organizaciones modernas*, p.6.

<sup>44</sup> Ministerio de Educación de Colombia. *Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas*, p. 2

<sup>45</sup> *Ibidem*, p.5-6.

<sup>46</sup> *Ibidem*, p.5.

<sup>47</sup> *Ibidem*, p. 6.

Generales	Específicas
<p>No están ligadas a algún puesto en particular, pero te permiten ingresar y permanecer en el mundo laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelectuales</li> <li>• Personales</li> <li>• Interpersonales</li> <li>• Organizacionales</li> <li>• Tecnológicas</li> <li>• Empresariales</li> </ul>	<p>De acuerdo con el puesto y funciones desempeñadas, las podemos dividir por áreas de conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzas y Administración</li> <li>• Salud</li> <li>• Ventas y servicio</li> <li>• Educación</li> <li>• Operativas (ensambles, producción, etc.)</li> </ul>

*Fuente:* Ministerio de Educación de Colombia. *Competencias laborales: Base para mejorar la empleabilidad de las personas*, p 9-10

Las competencias laborales se desarrollan por la capacitación de personal que ofrece el área de RH, a través de programas previamente diseñados y actualizados de acuerdo con las necesidades de la empresa u organización. Los programas de capacitación en las empresas ofrecen dos tipos de cursos: generales y de especialización.

- **Generales**

Estos cursos los toman todos los empleados sin importar su puesto, por ejemplo: cursos de inducción, higiene personal, comunicación asertiva, liderazgo, manejo de conflictos, sistemas operativos y de protección civil. Los cursos contienen información que todo empleado debe de saber. De esta manera se colabora en desarrollar las competencias generales.

- **Especialización**

Estos cursos se dan de manera personalizada, es decir, no son para todos los empleados. Se imparten a áreas específicas, por ejemplo, el departamento de ventas no necesita tomar los mismos cursos que el área contable o bien también se pueden dar cursos a personas específicas dependiendo el puesto que se

desempeño dentro de la organización. Los cursos de especialización, por mencionar algunos, pueden ser: técnicas de ventas, técnicas de limpieza, atención a clientes, pintura de altura, liderazgo, dependiendo el giro de la empresa. Estos cursos desarrollan las competencias específicas.

Los planes de capacitación son muy parecidos a un programa de formación académica. Para realizarlo hay que tomar en cuenta los siguientes aspectos

- Filosofía empresarial: todos los cursos deberán compartir la visión, misión y valores de la empresa en la que se trabaja.
- Necesidades de la empresa: Los cursos deberán estar enfocados en las particularidades y necesidades de cada área y puesto del área.
- Perfil de los empleados: es importante conocer las características grupales de las personas que colaboran (edad, nivel académico, nivel social, etc.)
- Contenido: Una vez teniendo identificadas las necesidades empresariales y el perfil de los empleados, se pasa a elegir el contenido ideal para cubrir los objetivos de la capacitación, con sus respectivas cartas descriptivas y planeación de sesiones.
- Materiales y equipo de trabajo: Es importante saber con qué equipo de trabajo contamos para realizar las prácticas de la capacitación e impartir los cursos.
- Tiempo y jornadas de trabajo: Es necesario saber las jornadas a las cuales los empleados se someten, ya que será indispensable no quitarles mucho tiempo de la operación.
- Evaluaciones: Es de suma importancia que los capacitados den su punto de vista y evalúen el trabajo del capacitador para que siempre se esté en mejora continua
- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC): De las evaluaciones que salgan por parte de los capacitados y las observaciones que el capacitador tenga se realizará el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación que permitirá hacer los ajustes y cambios necesarios para una mejor formación laboral.

Estos aspectos fueron definidos principalmente de acuerdo con mi experiencia laboral personal en la rama de RH y Capacitación. Así como la asistencia al Diplomado de Atracción y Formación de Talento que tomé en el Colegio de Pedagogos del Estado de México en el año 2015. Además, retomo como referencia para este punteo a Martha Alles en su obra *Dirección estratégica de recursos humanos* del año 2000.

La capacitación no existió siempre de manera formal en una empresa, la capacitación empezó (al igual que los RH en un periodo post Revolución Industrial) como una forma de entrenamiento donde empleados que llevaban más tiempo en la organización enseñaran a las personas de nuevo ingreso cómo hacer las cosas. Cada empresa decidía si ponía a un empleado experto a entrenar empleados nuevos y a su vez el empleado experto decidía cómo enseñar a los nuevos, sin ninguna guía o estructura definida ya que en estricto sentido no era necesario.

No fue sino hasta la década de los 70 (en México en 1978) donde la capacitación se volvió una responsabilidad patronal y un derecho laboral. “La obligación de capacitación y adiestramiento se encuentra regulada en el último párrafo del apartado A del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.<sup>48</sup> Por su parte, la Ley Federal del Trabajo “también regula esta obligación patronal en el capítulo III bis, al referirse a la capacitación y adiestramiento de los trabajadores en los artículos del 153-A AL 153-X, marcando una serie de requisitos, tanto de los patrones, los trabajadores y los capacitadores.”<sup>49</sup>

La capacitación está regulada por la Secretaria del Trabajo (ST) en donde se establecen una serie de formatos que las empresas adscritas a la Secretaría están obligadas a llenar y presentar en las auditorias que les sean realizadas, de igual manera deben de presentar planes anuales de capacitación, programas de capacitación y contar con capacitadores certificados por la ST. Sin embargo, aún no se logra que las empresas estén obligadas a certificar sus procesos de capacitación

---

<sup>48</sup> *Ibidem*, p.2.

<sup>49</sup> *Idem*

ni sus instructores ante la Secretaría del Trabajo. Al ser la certificación de manera opcional, esto ocasiona que no haya una homologación de los procesos de capacitación y que haya empresas que ni siquiera cuenten con departamento o área de capacitación, y las que sí cuentan con él y no están reguladas por la ST diseñan e imparten la capacitación como prefieren, muchas veces sin los fundamentos teórico-pedagógicos necesarios.

Esto representa una problemática ya que, como se mencionó antes, la capacitación es un derecho laboral y una acción educativa que permite desarrollar competencias para desempeñar mejor las funciones encomendadas y permanecer por más tiempo en un empleo.

Por otro lado, tenemos la parte de la adaptación interna que es toda la parte en cómo se relaciona la empresa de una manera humana con los colaboradores. Aquello que está implícito en cada organización, llámese privada, pública, educativa, industrial, etc. Incluso está implícita en grupos sociales como la familia, iglesia, comunidad, país, etc.

### **1.3 Importancia de la cultura organizacional**

La cultura organizacional se define como “un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”.<sup>50</sup> Dicho de otro modo, es el reflejo de la personalidad de una organización. Cada ser humano tiene una personalidad, formas de pensar, usos y costumbres que lo hacen ser único y tener una identidad, lo mismo con las sociedades de cada estado, país, continente, etc.

¿Por qué es importante que una empresa tenga una identidad a través de la cultura organizacional? Los seres humanos buscamos relacionarnos con personas y grupos que sean afines a nosotros, ya sea por conservar tradiciones, usos y costumbres, por los valores que se nos inculcan en la familia y en la escuela, etc.

---

<sup>50</sup> Gutierrez Ferro Melissa, La cultura organizacional variable importante para obtener ventaja competitiva, consultado en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/10669/GutierrezFierroMelissa2013.pdf;jsessionid=395F16230EA3F8BA509101307654026B?sequence=1> el 07/01/2022.

De igual manera, cuando buscamos un trabajo, además de satisfacer necesidades de orden económico, estamos buscando un lugar en donde nos sintamos satisfechos, pues finalmente el trabajo es el lugar en el cual, en teoría, pasaremos 1/3 parte de nuestro día, a veces más.

Para las empresas es importante generar, implantar y actualizar una cultura laboral que no sólo le de identidad, sino que sea afín con el tipo de empleados que la empresa desea tener para el cumplimiento de sus objetivos y el éxito de la misma organización. Las generaciones van cambiando cada cierto número de décadas. Las empresas que no invierten en la actualización de su cultura organizacional tienden a desaparecer o dejar de estar en tendencia. Tenemos varios ejemplos de ello: Blockbuster, Kodak, empresas de la industria petrolera que dominaban los rankings de empresas exitosas a principios del siglo XXI. Sin embargo, el mundo cambio, la manera de consumir cambió, las generaciones cambiaron, las necesidades de ahora son otras, el concepto de trabajo cambió y las empresas tienen que innovar su sistema de manera integral: cómo vender, cómo anunciarse, cómo diseñar su imagen, cómo administrarse, pero sobre todo cómo organizar su mano de obra, ya sea personal obrero o puestos estratégicos de personas encargadas de generar las ideas para que una organización sea exitosa.

¿Por qué Google, Facebook y Netflix se volvieron empresas exitosas en un periodo tan corto de tiempo? ¿Por qué la gente sueña con trabajar en Google? Una de las razones por las que Google es una empresa referente, tanto para empresarios como para colaboradores, es que Google encontró la forma de atraer a la generación llamada “millennial.”<sup>51</sup>

“Los millennials o también llamados generación Y, nacieron entre 1983 y 1999, actualmente son una población que se encuentra en la etapa universitaria, por la cual se dice que es importante que las empresas estén estudiándolos pues estos son los siguientes en salir al mundo laboral, así los podrían atraer de acuerdo con sus intereses. Estos han sido estudiados en varios países pues son el porcentaje de

---

<sup>51</sup>Revista Forbes México en <https://www.forbes.com.mx/las-10-empresas-las-quieren-trabajar-los-millennials/> consultado el 01 de marzo de 2023.

población más grande, en Estados Unidos la mayoría se encuentra entre los 23 años con 4.7 millones de ellos”<sup>52</sup>

De acuerdo con resultados de diversas investigaciones, como las realizadas por la revista Neo y el periódico el economista, algunas de las tendencias en el trabajo de la generación millennial son:

1. Valoran la flexibilidad de horarios: empresas sin horarios de entrada establecidos, que trabajen por objetivos, que cuenten con la posibilidad de trabajo remoto son muy valoradas entre ésta generación, además de que se cree este esquema aumenta la productividad laboral.
2. Learnability: la habilidad para aprender, innovar y crear nuevas cosas, sí por algo se caracteriza la generación millennial es por su creatividad y su capacidad de innovar.<sup>53</sup>
3. Valoran las empresas que tienen programas del cuidado del medio ambiente, no discriminación, diversidad e inclusión.
4. Valoran un clima laboral agradable, cálido y que les provoque un sentimiento de satisfacción.

El éxito de Google se debe, en gran parte, a que ofrece a sus colaboradores lo que quieren y ha reforzado estas prácticas generando una cultura organizacional, que en su momento fue disruptiva y se convirtió en el referente de las empresas a nivel internacional.

De acuerdo con una encuesta que se hizo a los colaboradores de Google, estas son 10 ventajas que tiene trabajar en esa famosa compañía.<sup>54</sup>

1. Servicio de comedor, desayunos y aperitivos gratis
2. Los compañeros de trabajo que generan un buen ambiente laboral

---

<sup>52</sup> Revista El Buzón de Pacioli . *El impacto de los millenials en el mercado laboral* en <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/SiteAssets/Paginas/numeros/Pacioli-113-eBook.pdf> consultado el 7 de enero de 2022.

<sup>53</sup> Thinking heads. *Cuatro tendencias millenials del mundo laboral* en <https://blog.thinkingheads.com/cuatro-tendencias-laborales-millennials> consultado el 7 de enero de 2022

<sup>54</sup> Marketing directo. *Las 13 ventajas de trabajar en Google según sus empleados* en <https://www.marketingdirecto.com/digital-general/digital/las-13-ventajas-de-trabajar-en-google-segun-sus-empleados> consultado el 7 de enero de 2022

3. Transporte gratuito para ir a casa
4. Las mascotas están permitidas
5. Tienen tarjetas para masajes
6. Licencias de maternidad y paternidad, adicionales a las que marca la ley
7. Apoyo económico por defunción de cónyuges o parejas
8. Acceso a gimnasio, gratuito
9. Flexibilidad de tiempo
10. Pueden ampliar sus vacaciones

Estas características que la compañía de Google introdujo en su cultura organizacional le permitieron generar un sentido de pertenencia, lealtad y amor a la compañía por parte de sus colaboradores, lo que se traduce en colaboradores satisfechos igual a buena productividad. Y buena productividad es igual a ganancias para la compañía.

La cultura organizacional es importante porque se trata de un ganar- ganar. Los colaboradores afines a una compañía están satisfechos, rotan menos, producen más y la empresa los recompensa no solo con aspectos monetarios, sino con experiencias y de esta manera la organización tiene altas probabilidades de alcanzar el éxito.

#### **1.4 La tarea del pedagogo en el ámbito empresarial**

Una vez conociendo la historia de los recursos humanos, la capacitación y la cultura organizacional, volvamos a las preguntas iniciales. ¿Qué hace un pedagogo en el ámbito empresarial? ¿La pedagogía está ligada y tiene que ver con una empresa? Ya vimos que la capacitación es un proceso educativo no formal, cuyo objetivo es dotar al personal de las competencias laborales generales y específicas para cumplir sus objetivos y que la cultura organizacional es la manera en cómo se logran permear las creencias, valores y actitudes de una organización para crear un sentido de pertenencia, lealtad, credibilidad y crear el efecto “ponerse la camiseta”.

Históricamente, administradores y psicólogos se han hecho cargo de los procesos de recursos humanos en las empresas dejando fuera a los pedagogos de este

ámbito. Esto lo podemos ver, por ejemplo, en los planes de estudio de las carreras mencionadas. La Licenciatura en Administración que se imparte en la UNAM incluye en su plan de estudios de 1970 asignaturas directamente relacionadas con los recursos humanos y la administración de personal<sup>55</sup>. De ahí hasta su última actualización en 2011, se les ha preparado para trabajar en ese ámbito.

Con respecto a los egresados de la Licenciatura en Psicología, en el plan de estudios de la UNAM del año 1971 se incluyen también asignaturas ligadas directamente al ámbito empresarial de la capacitación y recursos humanos, por ejemplo: Análisis y Evaluación de Puestos, Reclutamiento y Selección de Personal, Desarrollo de Recursos Humanos (I, II y III) y Capacitación y Adiestramiento de Personal.<sup>56</sup> Desde entonces y hasta la fecha se ha preparado a los psicólogos para trabajar en el área de RH.

Si analizamos los planes de estudio que se utilizan de ejemplo, éstos datan de la década de los 70 del siglo pasado, misma década en la cual el auge de RH estaba en su máximo esplendor. Pero no fue hasta el siglo XXI que esta área comenzó a captar la atención del área pedagógica y es hasta 2006 que se aprueba la inclusión de una pre-especialización en capacitación, en la Licenciatura en Pedagogía, únicamente de la FES Acatlán de la UNAM, contando con las siguientes asignaturas: La capacitación en el contexto de la administración, Recursos humanos y Capacitación y Evaluación de la capacitación.<sup>57</sup>

Cabe mencionar que en 2002, en el nuevo plan de estudios aprobado para la Licenciatura en Pedagogía de la FES Aragón de la UNAM se incluyó, de todas las asignaturas del plan, sólo una llamada capacitación laboral<sup>58</sup> sin contar con alguna otra asignatura que sirviera como complemento directo. Mientras tanto la FFyL dejó

---

<sup>55</sup> Descripción sintética del plan de estudios de Administración en <http://www.dgae-siae.unam.mx/oferta/planes.php?pde=0841&acc=est> consultado el 17 de noviembre de 2016.

<sup>56</sup> Descripción sintética del plan de estudios de Psicología En <http://www.dgae-siae.unam.mx/oferta/planes.php?pde=0301&acc=est> consultado el 17 de noviembre de 2016.

<sup>57</sup> Descripción sintética del plan de estudios de Pedagogía, Acatlán en <https://escolar1.unam.mx/planes/acatlan/Pedag-Acat.pdf> consultado el 01 de marzo de 2017.

<sup>58</sup> Descripción sintética del plan de estudios de Pedagogía, Aragón en <https://escolar1.unam.mx/planes/aragon/Pedag-Arag.pdf> consultado el 01 de marzo de 2017.

los talleres de educación no formal 5 y 6, que, de acuerdo con el plan de estudios, se refieren a educación y trabajo, pero están como optativas para el alumnado.

Recordemos que “el desarrollo de la humanidad tiene como base la educación, ya que ésta fundamentalmente es la base del desarrollo y perfeccionamiento tanto del ser humano como de la sociedad. Esto mismo ocurre con la capacitación, lo que debe entenderse como una forma de educación a través de la cual se logra una cultura de identidad, teniendo como fundamento el soporte a la calidad y productividad”<sup>59</sup>

Siendo la educación el objeto de estudio de la pedagogía, como profesionales tenemos todo que ver en una empresa al realizar los procesos de recursos humanos y específicamente cultura organizacional y capacitación, que implica, como lo vimos anteriormente, toda una planeación que debe ser realizada de manera adecuada con fundamentos filosóficos, teóricos, metodológicos y didácticos.

El pedagogo como formador en una empresa, desarrolla tareas relacionadas con el diagnóstico de necesidades de la empresa, el diseño de planes de formación ya sea a nivel individual o grupal, lleva a cabo la gestión de la formación, debe proporcionar los recursos tanto tecnológicos como didácticos necesarios, promueve la innovación y gestiona las futuras prácticas profesionales que se pueden desempeñar en el seno de la empresa<sup>60</sup>

*“El factor humano ha pasado a ocupar el primer plano entre todos los medios de producción. La creciente competitividad a nivel internacional, basada en la calidad de los productos y en la rapidez de prestación de los servicios, hace que la cualificación de la mano de obra se convierta en el principal elemento para garantizar el futuro de las empresas.”*<sup>61</sup> Y desde mi perspectiva, no solo la cualificación de la mano de obra, sino mantener a esos colaboradores (considerados manos de obra) dentro de la empresa y que no se vayan a otra. Es

---

<sup>59</sup> J. Rodríguez Pérez. *La capacitación en las organizaciones modernas*, p.1.

<sup>60</sup> M. Moreno García. *La empresa: Un reto para los profesionales de la pedagogía*, p.337.

<sup>61</sup> Clara Eugenia Núñez. *La fuente de la riqueza. Educación y desarrollo económico en la España contemporánea*. Consultado en: <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie02a03.htm> el 31 de marzo de 2023

por ello que generar el sentido de pertenencia a una empresa, hacer que los colaboradores se sientan orgullosos del lugar en donde trabajan y que no quieran irse porque les ofrecen un ambiente de trabajo que no van a encontrar tan fácilmente, conlleva un trabajo que requiere de una adecuada elección y diseño de estrategias y formas de comunicar la filosofía empresarial, generar los instrumentos de evaluación adecuados para la mejora continua de los proyectos en materia de cultura organizacional , así como mantener una comunicación directa con los empleados, para escuchar sus necesidades y lo que opinan de acuerdo con el contexto que se esté viviendo.

Nuestra tarea en una empresa es profesionalizar los procesos de recursos humanos aportando una visión con un enfoque de calidad humana y responsabilidad social que, a pesar de que el fin sea cumplir los objetivos empresariales con base en la producción, se centre en formación de los empleados, ayudando a que éstos aprendan y desarrollen competencias laborales que les permitan desenvolverse como seres humanos y profesionales, para así adquirir herramientas de aprendizaje útiles para aumentar sus posibilidades de crecimiento laboral en una empresa u organización, al mismo tiempo que generan un ambiente de trabajo ideal que les permita ser felices en su empleo de esta forma estaremos contribuyendo al cumplimiento de objetivos de una organización, desarrollo de una cultura e identidad laboral, disminución de los índices de rotación de personal y una sociedad más justa y equitativa.

## Capítulo 2: Sobre la empresa de seguridad privada en que la que se llevó a cabo la actividad profesional.

El ámbito en el cual se llevaron a cabo las actividades profesionales fue en una empresa de seguridad privada a la cual, para mantener su privacidad, llamaremos “la empresa de seguridad”. A continuación, se relatará la filosofía y su proyecto de fortalecer la cultura organizacional.

### 2.1 Filosofía y estructura de la empresa de seguridad

La empresa de seguridad abrió sus puertas en julio de 1996. Tiene una trayectoria de 26 años en el ámbito de la seguridad privada en México. Actualmente la conforman más de 5,000 colaboradores a nivel nacional, teniendo presencia en la mayoría de los estados del país. Su oficina central, el corporativo, se encuentra en Ciudad de México y cuenta con 10 oficinas foráneas, que están en las siguientes regiones: Toluca, Bajío, Sur, Occidente, Norte, Guanajuato, Pacífico Norte, Chihuahua, Golfo y Península

Su estructura Organizacional básica consta de las siguientes direcciones, que son las áreas principales que conforman la empresa.

#### Estructura de Direcciones de la empresa de seguridad



*Fuente: Elaboración propia, basado en la experiencia trabajando en la empresa de seguridad.*

La empresa de seguridad de la que se habla en este informe es una empresa 100% mexicana y la innovación que constantemente busca la hace diferente al resto de la

competencia. La filosofía que rige a la empresa es “Hacer feliz a los colaboradores (nuestra gente)”. Se retomará la filosofía de la empresa, más adelante.

Entre nuestra filosofía como empresa de seguridad privada, es de vital importancia garantizar calidad y profesionalismo para satisfacer las necesidades de clientes usuarios de nuestros servicios y también la satisfacción del cliente interno (empleados), administrando en tiempo y forma sus prestaciones sociales, nóminas y equipos. Estamos orgullosos de nuestra filosofía con propósito humano, “Hacer feliz a nuestra gente”, caminamos hacia ser la mejor empresa de seguridad privada para trabajar, porque si cuidamos de nuestros colaboradores, ellos cuidarán a los clientes<sup>62</sup>

Sostiene la empresa que su misión es “Proporcionar servicios confiables de prevención de pérdidas y protección privada de personas y bienes.”<sup>63</sup> Su misión responde a la filosofía con la que se rigen que es la seguridad privada y brindar personal de seguridad confiable. Mientras tanto su visión es “Ser considerados aliados clave para la rentabilidad y logros de nuestros clientes, con base en la cultura e imagen de los servicios brindados”<sup>64</sup>

De acuerdo con su página los valores que eligieron los representan y sobre los cuales eligen a su equipo de trabajo son los siguientes:

- equidad
- dedicación
- innovación
- trabajo en equipo
- honestidad

Regresando al tema de la filosofía que se eligió para la empresa de seguridad privada, de la cual se está trabajando este informe, se menciona que se busca

---

<sup>62</sup> Sitio web de la empresa Grupo IPS En <https://www.grupoipsmexico.com/> consultado el 16 de agosto de 2021.

<sup>63</sup> *Idem*

<sup>64</sup> *Idem*

garantizar personal confiable y profesional para desempeñar las actividades para las que fue contratado, así mismo garantizar que los colaboradores sean atendidos y estén satisfechos, porque indirectamente asumen que si un colaborador se encuentra satisfecho, cuidará de los clientes y brindará un buen servicio.

Para las empresas que brindan servicios a través de colocar personas que representen a su organización, es importante que éstas personas tengan una estabilidad en el servicio (es decir con los clientes) y con la empresa. Para garantizar que se tengan colaboradores estables, confiables y profesionales, las empresas se apoyan de los procesos de selección de personal, para elegir y atraer a los mejores candidatos del mercado laboral.

A continuación se describirá brevemente el proceso de selección de personal que lleva a cabo la empresa de seguridad privada.

### **Metodología de trabajo de la empresa de seguridad**

La empresa a través de su equipo de reclutadores, que son psicólogos de formación, lleva a cabo un proceso de investigación y selección que consta de:

- 1) entrevistas
- 2) pruebas psicométricas
- 3) estudios socio-económicos
- 4) Pruebas médicas

### **Entrevistas**

El primer paso en el proceso de selección es conocer a los candidatos por medio de una entrevista presencial en las oficinas, con la finalidad de detectar si la persona es apta, confiable y cuenta con actitud de servicio. Las entrevistas se otorgan una vez que las y los candidatos hayan entregado toda su documentación completa y actualizada, así como sus referencias tanto personales y laborales y solicitud de empleo. Si alguna referencia es falsa o no llevan la documentación completa no pueden pasar a su entrevista.

En la entrevista se hacen preguntas generales sobre su vida personal y laboral. Los psicólogos a cargo tardan aproximadamente 20 minutos por entrevista. Analizan cuestiones técnicas de requisitos como son: edad, años de experiencia, tiempo de traslado, sueldo deseado, actividades que sabe hacer y cuestiones actitudinales como: apego a las normas, servicio al cliente, amabilidad, responsabilidad.

Una vez que hayan pasado el filtro de la validación de referencias y entrevista, pasan a la siguiente prueba que son los exámenes psicométricos, realizados de igual manera por el equipo de psicólogos de la organización.

### **Pruebas psicométricas**

Los psicólogos aplican estrictas pruebas a los candidatos, ya que por medio de éstas son capaces de descartar actitudes que no consideran adecuadas para desempeñar la actividad de guardia de seguridad como lo son tendencia a la mentira, robo, agresión o trastornos de tipo sexual. La psicometría consta de una batería compuesta por pruebas proyectivas como:

- 1) Machover
- 2) Figura bajo la lluvia

### **Estudios socio-económicos**

El estudio socio-económico se realiza una vez que el o la candidata hayan aprobado sus pruebas psicométricas. Entonces se pasa a realizar una visita a su domicilio para una investigación más completa. Este filtro es atendido por el equipo de trabajadores sociales de la empresa de seguridad, quienes acuden personalmente a validar que los candidatos vivan en el domicilio proporcionado y, de igual manera, verifica que su entorno social sea favorable.

Las situaciones por las que se podría rechazar a una candidata o candidato en esta instancia son porque se percibe que la dirección que proporcionó es falsa y que se puede mudar de ahí fácilmente, porque se detectó que en su familia hay problemas de violencia, acoso, drogadicción o delincuencia y por cualquier irregularidad mostrada en la información previamente recabada.

## **Pruebas médicas**

Las pruebas médicas constan de un examen general de salud y una prueba antidoping, esto para garantizar que la persona, dado que desempeñará un puesto en seguridad, cuente con buena salud y no tenga vicios que imposibiliten el desempeño de sus labores.

Todos estos filtros se hacen con el objetivo de otorgar un servicio de calidad a los clientes de la empresa. Los filtros son realizados para todos los candidatos que aspiren a ser colocados. La empresa es muy estricta en cuanto a sus filtros de selección, pues tiene presente su filosofía y valores en todo momento.

Al elegir a los mejores candidatos, que cumplan con los estándares y cualificaciones que cada empresa considera, se espera que la rotación de personal disminuya. Sin embargo, hacer un adecuado proceso de selección no es el único factor que influye en la rotación del personal. De hecho cobra mayor importancia el cómo se le trata al colaborador, lo que se le ofrece dentro de la empresa (tanto tangible como intangible) lo que define si se siente identificado o no. En mi experiencia a mayor grado de identificación del colaborador a su lugar de trabajo, menor son las probabilidades de que renuncié en el corto plazo.

### **2.2 El proyecto de TSP**

Como se mencionó en el apartado anterior, la empresa inició colocando guardias de seguridad confiables y profesionales para los clientes. Sin embargo, fue en el 2007 cuando le dieron un giro al término de guardia de seguridad, dignificándolo y profesionalizando con el termino TSP “Nos gusta ser diferentes, por lo tanto denominamos a nuestros guardias: Técnicos en Seguridad Patrimonial (TSP), este nombramiento lo obtienen después de validar nuestros filtros de confianza y acreditar la capacitación de cuarenta horas en donde son formados como TSP.”<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup> Sitio web de la empresa Grupo IPS en <https://www.grupola empresa de seguridadmexico.com/> consultado el 16 de agosto de 2021.

Lo que se ofrecía al cliente en su servicio eran cosas que en 2007 ninguna otra empresa de seguridad privada ofrecía y era lo siguiente:

- ✓ personal altamente capacitado y uniformado
- ✓ personal con prestaciones de ley
- ✓ personal minuciosamente investigado
- ✓ servicio con tarifa fija mensual y facturable
- ✓ llamadas de satisfacción
- ✓ visitas de supervisión y monitoreo constante
- ✓ reemplazos ilimitados
- ✓ control de personal, lo cual impide dejarlo sin servicio por alguna inasistencia por parte del personal
- ✓ servicio de calidad, ya que nuestro personal al estar capacitado, sabe cómo actuar ante una contingencia de seguridad
- ✓ empresa certificada en ISO y BASC

El auge del servicio de TSP comenzó. La empresa decide crear formalmente el Departamento de Capacitación con el fin de cubrir las necesidades de los clientes y ser congruentes con el servicio ofrecido y así lograr que los clientes estuvieran contentos.

El departamento de capacitación intentó incorporar en un curso de dos días las habilidades que los TSP necesitaban para desempeñar su trabajo correctamente y, así, disminuir las quejas y aumentar el número de clientes y de personal. Sin embargo, las cosas no iban bien pues la rotación de los TSP era bastante alta, lo que ocasionaba pérdidas de clientes.

Ante esta situación la empresa decide orientar su servicio a realizar un diagnóstico para analizar por qué el personal operativo, es decir, los TSP, estaban abandonando los servicios y la empresa y una vez que se tuvieran los resultados del diagnóstico, generar un plan de acción para disminuir la rotación de personal e impactar de manera positiva en la reputación del servicio de cara al cliente y a los candidatos.

## **Condiciones de los TSP**

El número de TSP había crecido desde 2007 a 2010 un 50%, es decir, se había doblado el número de TSP. La rotación promedio estaba en un 25% mensual y el tiempo promedio de duración de los TSP en el servicio era de un mes. Pero, ¿qué estaba ocurriendo para que los TSP se fueran tan pronto? ¿Cuáles eran sus condiciones de trabajo?

## **Generación de instrumento de evaluación**

En agosto de 2010, el área de atención a clientes manejaba una post venta, en donde se medía la satisfacción de los clientes con el servicio brindado. Esta encuesta se realizaba mes con mes. Ante la problemática antes mencionada se decidió realizar post venta de personal, de manera aleatoria, cada fin de mes.

La encuesta contenía las siguientes preguntas:

1. ¿Cuánto tiempo llevas laborando en el servicio?
2. ¿Cómo te sientes con la empresa?
3. ¿Cómo te sientes con los clientes?
4. ¿Te sientes bien capacitado?
5. ¿Te gustó la capacitación que recibiste?
6. ¿El área de operación resuelve tus dudas?
7. ¿Te sientes motivado y valorado en tu trabajo?
8. ¿Te pasan lista diariamente?
9. ¿Tu pago es puntual?
10. ¿Algún otro comentario, queja, sugerencia que desees agregar?

Sin embargo, las respuestas que el personal arrojaba no tenían la misma importancia, impacto y sentido de atención que la de los clientes, por lo que se cayó en realizarlas como mero requisito, sin tomar la atención debida a resolver las problemáticas que en las entrevistas salían.

Fue hasta enero de 2011 cuando el problema de la rotación fue mucho más grave y causó pérdidas económicas que se decidió realizar un análisis de toda esa

información que estaba sin causar algún efecto. Los resultados, en términos generales, arrojaron lo que se describe en los siguientes apartados.

### Resultados del instrumento de evaluación

Se acumularon un total de 222 respuestas en el periodo de agosto a enero. El análisis de resultados fue llevado a cabo por mí y validado por mi entonces jefe.

Las tablas que se verán a continuación fueron elaboración propia y son extractos del informe que se le dio al subdirector de formación y desarrollo organizacional de la empresa de seguridad privada.

Como se puede observar en la siguiente tabla, el 48% del personal duraba sólo un mes o menos.

## ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVAS LABORANDO?

Tiempo laborando	
0-3 meses	101
3- 6 meses	42
6-1 año	53
1 año o más	26



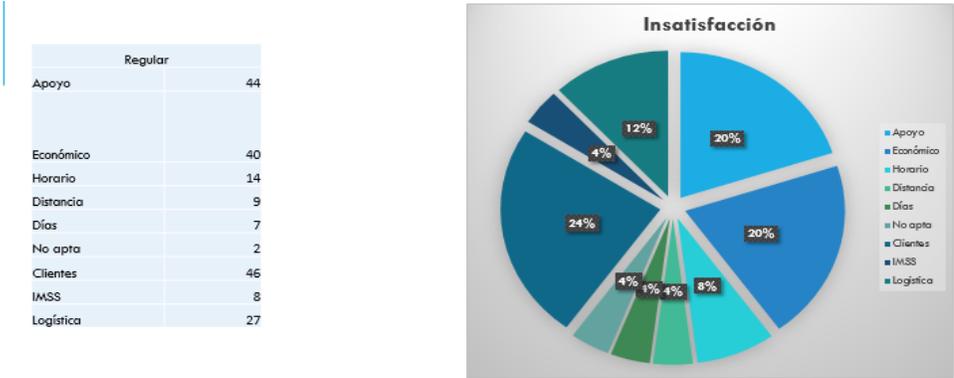
Tabla 1. Gráfica de las respuestas a la pregunta uno de la postventa de personal

Las partes positivas de la encuesta las arrojaron los siguientes rubros de las preguntas de la encuesta

1. trato de los clientes
2. satisfacción con la capacitación
3. pago puntual

En la parte de cómo te sientes con la empresa, arrojo un 89% de insatisfacción, es decir, 197 respuestas insatisfactorias o regulares y sólo 25 respuestas favorables, lo cual representa un 11 %. Los aspectos que más preocupaban o tenían descontentos a los TSP eran:

## ¿Cómo te sientes con la empresa?



Siendo los clientes difíciles, el apoyo por parte de la agencia y temas de dinero sus mayores inconformidades

Tabla 2. Gráfico de insatisfacción con la empresa de seguridad

En la parte correspondiente a la pregunta sobre resolución de dudas por parte del área de operaciones, el 90% mencionó que no se les resuelven sus dudas y sólo el 10% restante mencionó que sí. En cuanto a las temáticas en las cuales no se resuelven sus dudas, arrojaron las siguientes:



Tabla 3. Gráfico de solución de dudas insatisfactorias

Con la problemática detectada y conociendo el talón de Aquiles del servicio en lo que compete a los TSP se decide crear una nueva área denominada: Desarrollo organizacional, que venía de la mano con el tema de Responsabilidad Social Corporativa.

### **Desarrollo del proyecto Desarrollo organizacional y Responsabilidad Social**

El proyecto de desarrollo organizacional nace con el siguiente objetivo: disminuir la rotación del personal operativo, en este caso los guardias de seguridad.

En esos momentos la rotación estaba en un 25% mensual. Al disminuir la rotación del personal operativo, se pretendía reducir el número de cancelaciones por parte de los clientes del servicio debido a cambio de personal constante.

En desarrollo organizacional y tras el análisis diagnóstico realizado, se crearon tres objetivos particulares:

#### **Objetivos particulares:**

- generar una cultura organizacional y un sentido de pertenencia en el personal TSP, a través de incentivos y programas de responsabilidad social
- dar a los TSP atención como si fueran clientes.
- convertir a la empresa, a través de su cultura organizacional en un lugar donde, las personas que se dedicaban al giro de la seguridad privada, quisieran trabajar.

Partiendo de estos tres ejes, se pretendía lograr el objetivo general y generar en ellas un sentido de pertenencia con la empresa, a través de la creación de distintos beneficios para los colaboradores como son:

- apoyos económicos adicionales a los de ley por defunción o alumbramiento
- vale de pavo
- premiaciones por buen desempeño
- rifa de una casa
- eventos temáticos por día de la madre, el padre, el niño, navidad, etc.

La responsabilidad social fue un complemento al proyecto de desarrollo organizacional con el que inicialmente la empresa inició. Posteriormente la responsabilidad social se volvió un área independiente, en donde actualmente me desempeño.

### **2.3 El modelo de responsabilidad social en la empresa de seguridad**

La empresa de seguridad cuenta con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR) desde 2011. Sin embargo, fue hasta el 2018 cuando se constituyó de manera formal e independiente el área de responsabilidad social (RS), compuesta por la Gerencia de RS y la Coordinación de RS

El modelo de responsabilidad social de la empresa de seguridad tiene como objetivo contribuir al desarrollo sostenible de la compañía a través de la implementación de prácticas de negocio responsables que contribuyan a la creación de valor para todos los grupos de interés y la sociedad en general.

El modelo está formado por el área de responsabilidad social y el comité de calidad humana y responsabilidad social que sesiona mensualmente.

El comité es el responsable de definir en gran medida parte de las acciones de la empresa en materia de responsabilidad social con base en 4 pilares:

1. calidad de vida en la empresa
2. ética empresarial
3. vinculación con la comunidad
4. medio ambiente

También tiene entre sus funciones, gestionar las acciones con los equipos de trabajo internos para que se lleven a cabo y se generen los resultados esperados. Su gestión, planes de acción y metas están alineados a los objetivos del negocio y son revisados anualmente con la alta dirección.

Actualmente se cuentan con varias herramientas y/o instrumentos de gestión en materia de responsabilidad social que orientan y aportan desde aristas diferentes sobre la situación actual en el tema.

Las herramientas con las que se gestiona la responsabilidad social, en la empresa de seguridad privada, son las siguientes:

- Distintivo ESR. Un ejercicio anual de autodiagnóstico, para detectar nuestra madurez y avance consecutivo en el tema de responsabilidad social. “El **Distintivo ESR**® es un reconocimiento otorgado anualmente en México por el **Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)** y **AliaRSE**. El **Distintivo ESR**® no es un compromiso de una sola vez, debe refrendarse año con año para mantener vigente la cultura de la **responsabilidad corporativa**.”<sup>66</sup>
- ISO 26000. Esta guía nos aporta la línea para el desarrollo de nuestra estrategia con una visión general del negocio.” ISO 26000 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en RS. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La 4 norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.”<sup>67</sup>
- Norma CRESE. Medición y evaluación del desempeño en los temas relacionados con la Calidad Humana y la Responsabilidad Social. “La Norma CRESE es un sistema de gestión auditable y certificable. Su objetivo principal es proporcionarte los medios óptimos para darle un sentido más humano y trascendente al trabajo.”<sup>68</sup>

---

<sup>66</sup> CEMEFI. *Distintivo ESR*. Consultado en: <https://www.distintivoesr.com/> el 04 de abril de 2023

<sup>67</sup> Organización Internacional de la Estandarización (ISO). *ISO 26000 visión general del proyecto*. Consultado en: [https://www.iso.org/iso/iso\\_26000\\_project\\_overview-es.pdf](https://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf) el 04 de abril de 2023.

<sup>68</sup> Certificado de calidad humana y responsabilidad social. *¿Qué es la norma CRESE?* Consultado en: <https://crese.org/normacrese/#:~:text=NORMA%20CRESE%202023,humano%20y%20trascendente%20al%20trabajo>. El 04 de abril de 2023.

- Great Place to Work (GPTW). Lineamientos a seguir para garantizar el bienestar y un clima laboral favorable para los colaboradores.” **El certificado Great Place to Work es una validación de la cultura de la empresa.** Sirve como factor de atracción para los profesionales. El primer contacto de un potencial talento con una vacante de empleo es crucial. En esta instancia contar con el sello de GPTW puede ayudar a aumentar la consideración. Y su aumento en formar parte de la empresa es significativa.”<sup>69</sup>
- Ranking PAR. Diagnóstico para detectar el avance en nuestras acciones y postura en materia de inclusión e igualdad de género.” El Ranking PAR, no sólo es un listado de empresas sino una herramienta para la igualdad de género que otorga un diagnóstico para que las compañías conozcan sus condiciones en este ámbito y encuentren las mejores alternativas.”<sup>70</sup>
- ISO 9001 y BASC. Lineamientos a seguir para garantizar la calidad en el servicio al cliente. “La diferencia más marcada es el enfoque de cada norma, ISO 9001:2008 se enfoca en que el cliente reciba un producto de calidad y BASC se preocupa de que ese producto llegue íntegro (sin faltantes ni sobrantes, sobre todo sin esas dolorosas multas por contaminación)”<sup>71</sup>
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Desde el 2012, se han adoptado sus 10 principios enfocados en temas de derechos humanos, condiciones laborales y medio ambiente. También apoyan a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas implementados en 2015, los cuales representan un ambicioso plan para lograr un mundo más incluyente, próspero, sostenible y resiliente. Compromiso que se hace visible mediante el avance de nuestras acciones presentado en el Informe anual de Comunicación sobre el Progreso (COP).” El Pacto Mundial de la ONU es la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo, está

---

<sup>69</sup> Factorial blog. *Qué es el certificado GPTW y cómo conseguirlo en tu empresa.* Consultado en: <https://factorial.mx/blog/great-place-to-work-mexico/> el 04 de abril de 2023.

<sup>70</sup> Elizabeth Meza Rodríguez. *Ranking PAR 2021 busca promover la igualdad de género.* Consultado en: <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Ranking-PAR-2021-busca-promover-la-igualdad-de-genero-20210901-0079.html> el 04 de abril de 2023.

<sup>71</sup> Y. Marielle Lamboglia. *Similitudes y diferencias entre BASC e ISO 9001-2008.* Consultado en: <https://basc.org.do/1969/similitudes-y-diferencias-entre-basc-e-iso-90012008> el 04 de abril de 2023.

sustentado por las Naciones Unidas y comprende los principios y valores de la Organización. Gracias a ello, tiene una posición única para fomentar esta colaboración con el objetivo de conseguir y aumentar las soluciones que hagan frente a los retos globales”<sup>72</sup>

Si bien la estrategia de responsabilidad social es definida y autorizada por el presidente y director general de la empresa, se ha designado al área de responsabilidad social para informar y dar seguimiento al sistema de gestión de la empresa en esta materia. Conformado por una gerencia y coordinación, liderada por la Dirección de Calidad, Desarrollo Institucional y Cumplimiento. Adicional a ello, se cuenta con una Dirección de Finanzas quien es responsable de revisar y autorizar todo lo relacionado a los temas económicos de la empresa.

Por su parte, el presidente y director general de la empresa es informado sobre los avances en estos temas, de manera mensual dentro de la reunión de resultados a la que son convocadas todas las direcciones.

El que la empresa de seguridad sea reconocida como una socialmente responsable, con todo lo que implica la estrategia diseñada, es tarea de todas las áreas que conforman la empresa, no solo de responsabilidad social. Así que, de las herramientas descritas anteriormente, las que fueron designadas como actividades al área de responsabilidad social son:

- La renovación anual del distintivo ESR
- La obtención y certificación anual de GPTW
- La obtención y certificación de CRESE
- La medición en RANKING PAR

Estas 4 actividades, conllevan una serie de proyectos y acciones que fueron parte de mi experiencia profesional que se narrará en el siguiente capítulo.

---

<sup>72</sup> Naciones Unidas, Crónica ONU. *El Pacto Mundial de la ONU: La búsqueda de soluciones para retos globales*. Consultado en: <https://www.un.org/es/cr%C3%B3nica-onu/el-pacto-mundial-de-la-onu-la-b%C3%BAsqueda-de-soluciones-para-retos-globales> el 04 de abril de 2023.

## **Capítulo 3: Valoración de la actividad profesional**

### **Descripción de la experiencia profesional en la empresa de Seguridad Privada**

#### **La empresa de seguridad**

Mi experiencia en la empresa de seguridad comenzó un 30 de octubre de 2019, cuando me contratan con el puesto de coordinadora de desarrollo organizacional, que había estado vacante durante un año. Catorce meses después, como parte de mi desarrollo laboral cambio de coordinación a responsabilidad social, en donde me desempeño actualmente y he encontrado mi formación pedagógica trascendental y necesaria para desempeñar mis funciones, mismas que describiré a continuación en cada una de mis etapas profesionales en esta empresa.

#### **Etapas 1: Coordinadora de Desarrollo organizacional**

Como coordinadora de Desarrollo organizacional, mis funciones principales eran:

- dar las inducciones al personal de nuevo ingreso
- revisar los perfiles de puesto
- coordinar los eventos temáticos empresariales, que eran acciones y detalles pequeños para generar un clima laboral adecuado
- generar el programa de evaluación del desempeño
- realizar encuestas de clima laboral

Estas dos últimas actividades, en especial la de evaluación del desempeño, me retaban como pedagoga y me hicieron aplicar algunos de los conocimientos aprendidos en la carrera, de las materias que enliste en el capítulo uno, por ejemplo; redacción de objetivos utilizando la taxonomía de Bloom, planeación de cursos y contenido, generación de instrumentos de evaluación y material de aprendizaje, análisis cuantitativos y cualitativos de información. Sin embargo, los resultados producto de las encuestas de clima laboral fueron lo que dio pie a mi nuevo puesto, centrado en la parte de responsabilidad social cuyo objetivo tiene el reforzamiento de la cultura organizacional de la empresa de seguridad y que es el tema central de este trabajo, por lo cual nos centraremos en mi segunda etapa en esta empresa.

## **Etapas 2: Coordinadora de Responsabilidad Social**

Derivado del área de desarrollo organizacional se desprende el área de responsabilidad social, ésta surge con dos objetivos principales:

1. fortalecer la cultura organizacional de la empresa para disminuir los índices de rotación del personal operativo
2. fortalecer la imagen de la marca la empresa de seguridad, a través de la obtención del distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) y la Certificación CRESE.

En ese momento lo que existía de beneficios, acciones o actividades para fortalecer la cultura organizacional de la empresa y generar un sentido de pertenencia en los colaboradores eran los mencionados en la página cuarenta y dos.

Teniendo estas actividades ya en funcionamiento, ¿qué más se tenía que hacer para fortalecer la cultura en la empresa de seguridad? Para dar respuesta a esa pregunta, la empresa se acercó a una institución que certifica en la Norma CRESE, pero ¿Qué es la Norma CRESE?

La Norma CRESE es un sistema de Gestión de Calidad Humana y Responsabilidad Social para las Empresas y Organizaciones que hace sinergia y/o integra las prácticas que ya existen en las empresas, en un sistema que las humaniza, formaliza y ordena, mejorando su impacto en los indicadores de desempeño y en sus grupos de influencia.<sup>73</sup> Los beneficios de tener este Certificado o prácticas humanas, de acuerdo con la página oficial de la norma CRESE son:

Corto plazo (0 a 1 año)

- Genera compromiso y entusiasmo en el personal
- Mejora la permanencia del personal en las empresas

---

<sup>73</sup> Página Web de la Certificación CRESE en <https://crese.org/norma-crese/> consultado el 23 de agosto de 2021.

- Sintoniza al personal con los valores de las empresas

#### Mediano plazo (1 a 3 años)

- Mejora el clima laboral
- Promueve la unidad del personal interno
- Mejora la productividad y ventas
- Mejora la reputación de las empresas
- Ayuda a mantener a las empresas a flote en épocas de crisis

#### Largo plazo (+ de 3 años)

- Cohesiona a la empresa en torno a una visión humana y trascendente del trabajo
- Mantiene a las empresas dispuestas a enfrentar nuevos retos<sup>74</sup>

Los lineamientos que se requerían para tener el certificado de CRESE, fueron los que rigieron la creación de nuevos elementos o programas que ayudaron al fortalecimiento de la cultura organizacional y al cumplimiento de la filosofía de la empresa que es hacer feliz a nuestra gente. La Norma CRESE consta principalmente, de cumplir con veinticinco requisitos que se solicitan que son:

1. tener constituido un comité interno de calidad humana y responsabilidad social
2. contar con una política de calidad humana y responsabilidad social que rijan a la empresa
3. contar con un manual de calidad humana y responsabilidad social que dicte los procedimientos para llevar a cabo las actividades en materia de RS
4. escribir y publicar un informe anual de responsabilidad social con las acciones, estadísticas, logros de la empresa en materia de RS.
5. llevar a cabo auditorías internas en materia de responsabilidad social, por parte de un equipo auditor ya sea interno o externo.

---

<sup>74</sup> *Idem*

Esos primeros cinco requisitos piden situaciones estructurales de la empresa. Los veinte requisitos siguientes, se dividen en temas, con los cuales se deben generar proyectos que den cumplimiento a los requisitos que se enlistan a continuación:

6. justicia salarial
7. cultura de la legalidad
8. salud
9. seguridad
10. orden y limpieza
11. capacitación en puestos de trabajo
12. formación académica
13. propuestas
14. desarrollo de familias
15. estructura laboral
16. despido de personal digno
17. no discriminación
18. becarios
19. proveedores
20. vinculación con la comunidad
21. cuidado del suelo
22. cuidado del aire
23. cuidado del agua
24. valores
25. trabajo humano y dignificante

Con estos temas se tenía un reto muy grande en la organización para poder dar cumplimiento a los requisitos que se pedían de la Norma CRESE y tener una buena calificación en la obtención del certificado. Si bien la empresa no se encontraba en blanco en los temas antes mencionados, pues cuenta con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable desde 2011, muchos temas no estaban desarrollados al 100% o solo se tenían de manera superficial para cumplir con lo solicitado antes las

autoridades de CEMEFI (institución encargada de emitir el distintivo de Empresa Socialmente Responsable).

Es ahí donde entraba mi creatividad, conocimiento y coordinación para crear, evaluar y mejorar proyectos que fueran las mejores opciones para inscribirlas y postularlas a cada uno de los requisitos. Todos los proyectos que fueron mejorados o creados bajo mi gestión, además de dar respuesta al certificado CRESE, contribuyen al fortalecimiento en general de la cultura organizacional, tema por el cual estoy sumamente orgullosa.

A continuación, desglosaré el trabajo que hice para dar cumplimiento a estos requisitos, en donde mostraré el material de difusión y comunicación que mandé a hacer con el área de diseño, del cual únicamente me encargué del contenido, de las estrategias y planeaciones que hice con algunos proyectos, etc. Cabe resaltar que no todos los programas que dan cumplimiento a la norma CRESE se gestan y administran en el área de Responsabilidad, pues muchos recaen en otras áreas. Uno de los lemas de la empresa es “La responsabilidad Social la hacemos todos” y mucho del trabajo de mi coordinación consta de recopilar y documentar para darle forma y fondo a los proyectos de otras áreas que contribuyen a la obtención del certificado, por eso únicamente me centraré en programas o mejoras que fueron totalmente de mi autoría.

### **Gestión con el Comité de Calidad Humana y Responsabilidad Social**

El comité ya había existido desde 2019, que fue la primera generación. En el año 2020, tuve la oportunidad de formar parte de este comité, situación que me permitió conocer la manera de trabajar. Sin embargo, fue hasta 2021 que mi papel en el comité cambió de participante a coordinadora del mismo.

En este sentido, no puedo hablar de una creación sino de una mejora al esquema de trabajo con el que se había estado trabajando. El esquema anterior constaba de dividir al comité en 20 subcomités que abarcaban los requisitos del 6 al 20 de la norma CRESE, cada participante podía participar en tantos comités como fueran de su interés, de esta manera, había personas que se reunían en juntas hasta 5 veces

por mes ya que había una junta mensual por cada subcomité y una junta general con el comité en pleno. Estamos hablando que había 21 juntas mensuales de trabajo con el comité. ¿Qué ocasionó esta manera de trabajar? cansancio y sobre todo trabajo en los miembros del comité que fueron desertando a lo largo del año, pues su trabajo dentro del comité era totalmente voluntario y como prioridad tenían que atender las funciones principales propias del puesto que desempeñaban dentro de la organización. Además, si le sumamos que en 2020 ocurrió una pandemia que ocasionó que nos mandaran a trabajar desde casa, el periodo de adaptación y el tener que fusionar actividades laborales con responsabilidades en el hogar, provocó el que hubiera un desequilibrio momentáneo en la administración del tiempo, quedando en última instancia las actividades voluntarias de los colaboradores como lo era la participación en el comité de calidad humana y responsabilidad social.

Teniendo esto como antecedente, la estrategia que utilicé para trabajar con el comité fue distinta.

Una vez reclutados los nuevos integrantes del comité de calidad humana y responsabilidad social, se les presentó el esquema de trabajo, que describo a continuación:

De acuerdo con los cuatro pilares que se mencionaron anteriormente, que conforman la responsabilidad social, se propuso que en lugar de dividir a los miembros del comité por requisitos se dividieran por pilares, y abarcaran proyectos de un mismo tema que impactaran en los diferentes temas que la Norma CRESE pedía. De esta manera no solo dábamos cumplimiento a la Norma CRESE sino además nos alineábamos con ESR y no se duplicaba trabajo ni evidencias, para el nuevo esquema de trabajo. Era también fundamental definir los objetivos del comité:

Los objetivos del comité eran importantes para guiar a los integrantes del mismo y alinearnos a la estrategia de responsabilidad social de la empresa de seguridad privada. Los objetivos fueron los siguientes:

- ✔ ser embajadores de la cultura de calidad humana y RS e implementarla en la empresa de seguridad

- ✔ promover la innovación y mejora continua de todos los procesos
- ✔ reportar evidencias trabajadas bajo una cultura de calidad humana y RS, cumpliendo los factores psicosociales y continuar siendo una buena empresa para trabajar
- ✔ conseguir la certificación CRESE y GPTW, así como distintivo ESR y cumplimiento de la NOM-035, con el liderazgo del área de RS

La forma de trabajo que se le presentó al comité fue en la primera sesión llevada a cabo el 18 de febrero del año 2021, con una siguiente presentación de elaboración propia de la cual se anexan algunas diapositivas en el anexo 1.

La forma de trabajo para todo el año 2021, fue conformada por lo siguiente:

1. Formar equipos de trabajo, de acuerdo a la elección de uno de los cuatro pilares
2. Quedo asentado que después de cada junta del comité se elaboraría una minuta con los temas revisados y acuerdos, a la cual se le daría seguimiento vía correo electrónico para asegurar el cumplimiento de los compromisos.
3. Se pidió a los integrantes del comité que difundieran y participaran en los programas de responsabilidad social de la empresa, para que se predicara con el ejemplo y se cumpliera con el objetivo de ser embajadores de la cultura.
4. Se estableció que los participantes del comité iban a tener asesorías personalizadas, por equipo de trabajo, para resolver dudas o revisar información previa a las juntas oficiales. Éstas asesorías no eran de carácter obligatorio, pero la coordinadora de responsabilidad social estaba disponible si así lo requerían.
5. Con el fin de optimizar el tiempo de los integrantes del comité, las juntas mensuales en las que no se requiriera al equipo completo, la asistencia quedaba como voluntaria para los integrantes que no eran requeridos. Esto de acuerdo al pilar que cada uno había elegido.

6. En las minutas quedarían asentadas las fechas en las que se requeriría cargar evidencias a la plataforma de CRESE y al Dropbox del equipo. Las recopilaciones de éstas evidencias se realizarían en conjunto con los miembros del comité y la coordinación de responsabilidad social.
7. Cuando las asesoras externas lo consideraran pertinente, se iba a recibir retroalimentación de ellas hacia nuestro trabajo.
8. En las auditorias programadas, los miembros del comité serían los encargados de presentar y explicar las evidencias cargadas en la plataforma.
9. Es responsabilidad del comité y la coordinación de responsabilidad social, hacer los ajustes necesarios resultantes de los hallazgos de las auditorias recibidas.

Para evitar sesionar tantas veces al mes y disminuir la carga de trabajo de los integrantes del comité logrando que existiera un equilibrio entre sus actividades normales de trabajo y las del comité se presentó y trabajó bajo el siguiente calendario:

FECHA	REUNION	TEMAS A TRATAR
18/02/2021	1	Bienvenida y objetivo del comité, así como asignación de requisitos y pilares
04/03/2021	2	Sesión de inducción para los nuevos ingresos de la norma CRESE
17/03/2021	3	Diagnóstico y siguientes pasos pilares 1 y 2
18/03/2021	4	Diagnóstico y siguientes pasos pilares 3 y 4
14/04/2021	5	Avances , seguimiento y revisión de evidencias tema: Vinculo con la comunidad
19/05/2021	6	Avances , seguimiento y revisión de evidencias tema: Calidad de vida
16/06/2021	7	Avances , seguimiento y revisión de evidencias tema: Ética empresarial
14/07/2021	8	Avances , seguimiento y revisión de evidencias tema: Medio ambiente
04/08/2021	9	Revisión de requisitos 1 al 25 todo el comité
18/08/2021		MES DE AUDITORIA INTERNA CRESE
22/09/2021	10	Resultados 2021, revisión de hallazgos auditoria interna
20/10/2021	12	Resultados 2021, revisión de hallazgos auditoria interna
03/11/2021	13	Revisión de requisitos del 16 al 25 todo el comité
17/11/2021	14	Plan de trabajo 2022
15/12/2021	15	Junta de cierre de año

A continuación, se describirán de manera detallada, los aportes que hice a la empresa de seguridad privada, basándome en conocimientos adquiridos durante la carrera de pedagogía, centrándome en algunos de los veinticinco requisitos de la Norma CRESE en los cuales hice mejoras o propuestas nuevas. Sobre los requisitos de CRESE del 2 al 7 no haré una explicación tan detallada debido a que no se hicieron propuestas de mejora ni de implementación de mi parte y mi trabajo en esos requisitos fue únicamente el de consolidar la evidencia necesaria para sostener esos proyectos en la auditoría.

### **Proyecto para dar cumplimiento al requisito número ocho de la Norma CRESE: Salud**

Como se comentó anteriormente, uno de los requisitos solicitados incluía hacer proyectos sobre la temática de salud. Esto incluía promover el cuidado de la salud para colaboradores y sus familiares. Para dar cobertura al requisito de salud, se inscribió la semana de la salud. Semana de la salud era un evento que existía desde 2019 y que su primera edición que fue de manera presencial. Constó de invitar a algunas instituciones de carácter médico a vender equipo y/o estudios a bajo costo como: anteojos, mastografías, estudios de sangre, métodos de planificación familiar. El alcance de la semana de salud solo era en el área metropolitana, dejando fuera a los colaboradores del interior de la república. Para 2020, debido a que ya no podían hacerse eventos presenciales, únicamente se ofreció un convenio con la óptica Devlyn para adquirir anteojos con descuento abierto a nivel nacional. Sin embargo, no tuvo el alcance deseado, esto probablemente debido a que no se realizó una campaña de comunicación y difusión adecuada. No puedo saberlo con exactitud porque no estaba a cargo de la semana de la salud en el año 2020. Como colaboradora normal no me enteré que existió este convenio.

Dado que no cualquier empresa ofrece beneficios en temas de salud a los colaboradores, el recurso que la empresa destinaba a este proyecto se tenía que usar de manera adecuada para potencializar los resultados y que el programa cumpliera su función: motivar al personal y fortalecer la cultura organizacional. El punto de la semana de la salud, además de colaborar en estos temas es que los

colaboradores se quedaran con la percepción de que estaban en una empresa diferente a las demás, que se preocupaba por ellos y su salud. También se buscaba que no solo los del área metropolitana fueran beneficiados, sino todos los colaboradores a nivel nacional, pues el dar beneficios para algunos y otros no, fuera de fortalecer la cultura, la debilita al generar un sentimiento de favoritismo hacia los colaboradores beneficiados y de desvalorización u olvido para los que no son considerados.

El año 2020 fue complicado, atípico y retador. La pandemia cambió totalmente nuestra forma de vivir y convivir con las personas, un año en el que las vacaciones, reuniones sociales, eventos, conciertos, actividades lúdicas y recreativas, eventos deportivos, visitas con los seres queridos fueron suprimidas y borradas de la vida humana por una temporada. Se cambió la modalidad presencial por la virtual, reuniones virtuales, teletrabajo, ejercicio en casa. Todo ello trajo beneficios, pero también contras. De acuerdo con estudios que se hicieron los índices de depresión por el aislamiento que generó la pandemia se dispararon, adicional al número de decesos que la pandemia ha generado y sigue generando, principalmente en personas que no estaban del todo saludables, ya sea por cuestiones genéticas o por un déficit de defensas por alimentación inadecuada, falta de activación física, entre otras cosas.

Hoy más que nunca el cuidado de la salud física y mental es primordial. Por ello, la propuesta que se hizo para 2021 fue mejorar las emisiones anteriores con la siguiente metodología.

Lo primero que se busco fue no sólo enfocarnos en salud física, sino ver el tema de salud de manera integral tomando en cuenta el tener acciones para los siguientes ejes: salud visual, salud mental, nutrición, salud preventiva y cáncer de mama. El segundo aspecto que se tomó en cuenta es que esta vez queríamos tener un alcance a nivel nacional para todas las acciones derivadas de la semana de la salud. Una vez definidos estos ejes, lo trabajé con los integrantes del comité de vinculación con la comunidad, que tenían encargado el requisito ocho de salud y se les encargó a ellos buscar ponentes para los temas antes mencionados. Así fue como se

invitaron a 3 expertas en temas de salud, para dar una serie de pláticas virtuales que estarán al alcance de todos nuestros colaboradores, a nivel nacional, para que todos puedan resultar beneficiados de los siguientes temas.

### PROGRAMA DE PONENCIAS SEMANA DE LA SALUD 2021

EJE AL QUE PERTENECE	TEMA	PONENTE
Salud preventiva	Detección oportuna de signos de estrés a través de aparatos electro médicos. *** Bau manómetros, oxímetros, termómetro digital adultos y menores, spam para relajación de masaje corporal., glucómetros. Marca Sinocare	EEI/LEO Rosa de Guadalupe Castro Martell
Salud nutricional	Buenos hábitos alimenticios.	Diana Margarita Villanueva Rodríguez Lic. en Nutrición.
Salud mental	Manejo del estrés y la ansiedad.	Karla Désirée Castro Esparza Psicóloga.
Salud mental	Motivación para la vida.	Karla Désirée Castro Esparza Psicóloga.
Salud mental	Tanatología – COVID	EEI/LEO Rosa de Guadalupe Castro Martell
Salud nutricional	Ejercicio y alimentación Saludable	Diana Margarita Villanueva Rodríguez Lic. en Nutrición.
Salud mental	Cambios mentales que repercuten en la dignidad humana	EEI/LEO Rosa de Guadalupe Castro Martell

Salud preventiva	La alimentación como protección de la Salud.	Diana Margarita Villanueva Rodríguez  Lic. en Nutrición
Cáncer de mama	Cáncer de mama – Teórico / Practico **  Detecciones Prueba de Cáncer  Autoexploraciones	EEI/LEO Rosa de Guadalupe Castro Martell
Salud visual	Importancia de la salud visual	Devlyn

*Fuente: Elaboración propia.*

Adicional a las pláticas que se calendarizaron en la semana de la salud, se buscaron beneficios adicionales, derivado de estos temas. Las pláticas cumplían con la función de comunicar y enterar a los colaboradores y sus familias, quienes también tuvieron acceso a estas pláticas, pero con un presupuesto asignado de \$10, 000 pesos, teníamos que conseguir beneficios para los asistentes a la semana de la salud.

Entonces los beneficios para los colaboradores, durante la semana de la salud 2021, fueron pláticas en temas de salud de acuerdo con el programa mencionado anteriormente, también se regalaron mastografías y estudios completos en rayos X, así como pruebas de presión y glucosa, se reforzó la difusión de la línea de ayuda, se continuó con el convenio con óptica DEVLYN para obtener lentes con descuento y se obsequiaron consultas psicológicas y nutricionales en modalidad on-line o presenciales, de acuerdo con la preferencia del beneficiado. Todo esto válido a nivel nacional y no solamente para colaboradores, sino también para sus familias.

La metodología de trabajo para llevar a cabo este proyecto constó de las siguientes etapas:

Planeación: en la que los miembros del comité y yo determinamos el tema de salud integral, las pláticas y acciones que iban a existir, que fue lo que redactó líneas arriba.

Autorización: donde expusimos las ideas a la directora de recursos humanos, quien autorizo el presupuesto y las actividades.

Comunicación: se tuvo una reunión con el equipo de comunicación e imagen de la empresa, para plantearles la estrategia y que nos apoyaran diseñando los flyers y comunicados, así como publicaciones en diversos medios de comunicación para que este evento pudiera ser llevado a cabo.

Ejecución: el equipo designado del comité y una servidora, estuvimos al pendiente de que se llevaran a cabo las actividades, coordinando la logística que se requirió, presentando a los ponentes, monitoreando la asistencia y los beneficios que se otorgaron.

Evaluación: finalmente se tuvo la etapa de evaluación en donde se hizo un análisis de los resultados, centrándonos en fortalezas y áreas de oportunidad, así como comparando los números de asistentes y beneficiados y comparándolos con los de años anteriores. En la edición de 2020, se contó con un total de 200 beneficiados, mientras que en la emisión 2021, se tuvieron 437 beneficiados, esto debido a una estrategia diferente de comunicación y actividades integrales a las que pudieron acceder todos los colaboradores interesados a nivel nacional.

Los requisitos del 9 al 13 son proyectos que están a cargo de otras áreas y por ello no se hará mención de ellos, ya que no hubo ninguna propuesta de mi parte, así que del requisito 8, previamente descrito me paso al requisito 14, que detallaré a continuación.

### **Proyecto para dar cumplimiento al requisito número catorce de la Norma CRESE: Desarrollo de familias.**

El requisito 14 hace mención al desarrollo de familias. Para esto debemos tener en cuenta a las familias de los colaboradores y éstas deben verse beneficiadas y sentirse parte de la cultura organizacional de la empresa de seguridad. Para ello en la empresa se creó los programas familias y estrellitas brillantes.

## **Programa familias**

Los antecedentes del programa de familias datan de 2017. Y este evento era uno de los favoritos de los colaboradores de la Ciudad de México y área metropolitana, pues lo que hacía era un evento al aire libre, en donde los colaboradores asistían con su familia a participar en juegos y concursos y pasar momentos en compañía de sus familias, logrando el objetivo por el cual nació este evento que era promover la convivencia y unión familiar. Sin embargo, el área de oportunidad de este evento es que la experiencia no la podían vivir los colaboradores a nivel nacional, puesto que el evento se realizaba en algún lugar en la Ciudad de México.

En el año 2020 no se tuvo la participación esperada, puesto que el evento por temas de pandemia, no se pudo hacer presencial y el reto fue hacerlo virtual con un concurso de fotografía, del cual solo hubo 25 participantes. Para 2021, la meta que se fijó fue duplicar un 50% el número de participantes, pasando de 25 a 50, ya que aún no se podía hacer el evento de manera presencial.

El objetivo de este programa es incluir a las familias de los colaboradores. Por ello el programa se estrenó con un concurso virtual, titulado “Lo que siento por mi familia es...”. La justificación, al igual que en el programa de salud fue, utilizar la pandemia como motivo para aprovechar y decirle a nuestros seres queridos lo que sentimos por ellos por medio de un mensaje o dibujo para su familia.

En la etapa de planeación del programa, se me ocurrió que no solo podíamos atacar el tema de la promoción de la convivencia de las familias, sino utilizar este evento para contribuir a otro de los programas que se tenían en la empresa, del pilar de medio ambiente y vinculación con la comunidad, llamado Tapatón, del que hablaré más adelante. Entonces además de participar expresando los sentimientos que genera la familia se adicionó un concurso llamado “Tapatón en familia” en el que se debían recolectar tapas de plástico para donar a fundaciones que apoyan a niños con cáncer, de esta manera se apoyó una causa social y se contribuyó a la convivencia familiar a través de una actividad segura y llena de valores.

La dinámica trataba de lo siguiente, el alcance del concurso fue para todos los colaboradores y sus familias a nivel nacional. Para inscribirse debían enviar, a los correos asignados, ya sea una fotografía, dibujo o mensaje completando la frase “Lo que siento por mi familia es...” De manera automática, al mandar su frase, dibujo o foto, obtenían una inscripción para el concurso tapatón en familia, y desde su inscripción hasta finalizar el evento, las familias que se inscribían debían recolectar la mayor cantidad de tapitas de plástico para donarlas y se premiaría a las familias que mayor número de tapitas juntaran. Para ver el texto completo que se publicó en la convocatoria, ver anexo 2.

El flyer que se lanzó, se puede consultar en el anexo 3 de este informe. El diseño de contenido fue mi responsabilidad, mientras que el diseño gráfico fue autoría del área de comunicación e imagen de la organización. El flyer fue autorizado por la directora de recursos humanos. Se pidió que la campaña de comunicación de este evento iniciara con dos meses de anticipación. Y fue lanzado en el mes de mayo 2021 y el concurso finalizaría en julio del mismo año.

Los resultados de este concurso superaron dos metas, por un lado, el número de familias participantes que se esperaba era de 50 y tuvimos una participación de 52. Por otro lado, el tapatón tenía por sí solo una meta de recolección de 100 000 unidades de tapas, y tan solo por el concurso emitido en el programa familias, se recolectaron 110 802 tapas. Otro dato importante que se notó es que aumentó la participación de colaboradores del interior de la república, hecho que en el programa de familias no se había tenido. Los participantes por oficina se pueden ver en la siguiente imagen, que fue extraída del informe que elaboré de resultados, para la dirección de recursos humanos.

## RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN

32	Corporativo
8	UNE Toluca
4	UNE Golfo
3	UNE GTO-MI
2	UNE Península
2	UNE Bajío
1	UNE Occidente



52 Participaciones  
totales



### Proyecto para dar cumplimiento al requisito número veinte de la Norma CRESE: Vinculación con la comunidad.

El Tapatón es un programa creado en 2019, pertenece al pilar de vinculación con la comunidad. Su objetivo es fomentar en los empleados y sus familias el valor de ayudar a grupos vulnerables, en este caso niños con cáncer, a través de juntar tapitas de plástico para ayudar a fundaciones que apoyan esta causa.

El programa funcionaba de la siguiente manera; en cada oficina de la empresa se ponía un contenedor que consistía en un bote o una caja de cartón, con un letrero indicando que era para recolectar las tapas del tapatón, para que los colaboradores pudieran depositar ahí sus tapitas. Adicional a esto, se hacía una campaña de comunicación en redes sociales y correo de la empresa con un flyer invitando a los colaboradores a que en conjunto con sus familiares y vecinos donaran tapitas en los contenedores ubicados en cada oficina.

El flyer se diseñaba de manera anual, pero el contenido del mensaje era el mismo. El periodo para juntar las tapas de plástico era de enero a diciembre y cada medio año se realizaba el conteo por unidad de cada una de las tapas de plástico para

saber cuántas se habían juntado. El número de tapas era el indicador que se utilizaba para medir el impacto del programa.

A continuación, se presentarán los resultados que se tuvieron en los años 2019 y 2020.

TAPATÓN 2019	
1° semestre	44739 tapitas
2° semestre	68988 tapitas
Gran total	113,727 tapitas

TAPATÓN 2020	
1° semestre	35,204 tapitas
2° semestre	15,263 tapitas
Gran total	50,467 tapitas

Podemos visualizar una disminución del 50% de 2019 a 2020, esto debido a que no estábamos trabajando de manera presencial al 100% en las oficinas, sin embargo, se tenía que idear una estrategia para que el programa volviera a tener impacto.

Cuando me pusieron a cargo del programa en el año 2021, la meta que se me puso fue el lograr juntar 100 000 unidades, además de incrementar la participación en el interior de la república. Para lograr esa meta lo primero que hice fue realizar cambios en el material de difusión. centrándome en el impacto que tenían las tapas, haciendo una conversión de kilos a dinero, y el dinero a quimioterapias. Con esto busque concientizar a los colaboradores sobre el impacto que tiene algo tan simple como tapitas de plástico que normalmente desechamos a la basura. Esta información la obtuve de la página oficial de banco de tapitas. El contenido del flyer fue realizado por mí, diseñado por el área de comunicación e imagen de la empresa y autorizado por la dirección de recursos humanos. En cuanto a la difusión se calendarizó que se publicará cada fin de mes en las redes sociales de la empresa, el correo institucional y de manera bimestral en la revista interna de la empresa. Para ver el flyer utilizado en la difusión de 2021, se puede consultar en el anexo 4.

La segunda estrategia que implementé para poder lograr la meta, como se mencionó anteriormente fue ligarlo al concurso de familias, explicado en el apartado anterior. Con la suma de tapas recolectadas por el concurso, más las recolectadas el resto del año en los contenedores, en el año 2021 se obtuvieron los siguientes resultados.

TAPATÓN 2021	
1° semestre	113,718 tapitas
2° semestre	76,706 tapitas
Gran total	190,424 tapitas

La meta fue rebasada por 90, 424 unidades, un récord para la empresa. Para el conteo de las tapas se tuvo la participación de los miembros del comité de calidad humana y responsabilidad social, quienes también fueron los encargados de entregarlos a las diversas fundaciones que apoyan a niños con cáncer aceptando donativos de tapitas de plástico. Estas tapas las venden a recicladoras y así obtienen fondos económicos para comprar medicina o pagar quimioterapias a los niños afiliados a sus fundaciones. Al venderlas a recicladoras, también se contribuye al cuidado del medio ambiente, del que hablaré más adelante.

Otro cambio que se hizo fue el de lanzar un comunicado y flyer de agradecimiento con algunas de las fotografías de la entrega de las tapitas, para con ello generar un sentido de orgullo y pertenencia a este programa.

El flyer que se lanzó se puede consultar en el anexo 5, el cual como los anteriores, el contenido fue de mi autoría, el diseño del área de comunicación e imagen y el vobo de la dirección de recursos humanos.

### **Proyecto para dar cumplimiento a los requisitos 21, 22 y 23 de la Norma CRESE: Cuidado del medio ambiente**

El programa anteriormente mencionado, Tapatón, tuvo un impacto positivo también en temas de medio ambiente, por lo mencionado del reciclaje de las tapas y era el argumento más sólido que la empresa presentaba para obtener las distintas certificaciones y distintivos en materia de responsabilidad social. Adicional, como antecedente, en los baños e instalaciones de las oficinas de la empresa, había toda clase de publicidad indicando que se cuidara al agua, además de contar con diversos contendedores de basura los cuales estaban destinados para diversos materiales: cartón, PET, orgánicos, inorgánicos, de modo que la basura resultante de las oficinas pudiera ser separada, para un mejor tratamiento. También se invitaba

a no imprimir hojas que no fueran necesarias y se publicaban las efemérides de fechas con temática ambiental, por ejemplo, el día del árbol, del agua, de la tierra, el día de no usar vehículos motorizados, el día de los océanos, los mares, del reciclaje, etc.

Sin embargo, no bastaba con estas acciones, ya que el cuidado del medio ambiente es un pilar muy importante de la responsabilidad social y no bastaba con sacar publicidad de “Cuida al medio ambiente”, sino que se tenía que demostrar que los colaboradores generaban conciencia haciendo acciones o cambios en su vida cotidiana que impactaran positivamente al cuidado del medio ambiente y que esto también se viera reflejado en las familias de los colaboradores.

De este modo, cuando me entregan este proyecto a mí, el reto era tener evidencia de que no sólo existía comunicación por parte de la empresa, sino acciones por parte de los colaboradores y sus familias. Para este punto se me ocurrió utilizar las efemérides a lo largo del año, de temas ambientales, para sacar retos alusivos a la fecha. Estos retos consistían en como su palabra lo dice “retar” al colaborador y su familia a hacer algún cambio en su hogar; por ejemplo, unirse a la hora del planeta que se celebra de manera anual el último sábado del mes de marzo y es una iniciativa a nivel mundial.

De esta forma, como mejora para el programa de medio ambiente en el 2021, se inauguraron lo que se denominó “Retos ambientales”. A lo largo del año se lanzaron cuatro retos que fueron los siguientes.

1. Unirse a la Hora del Planeta 2021. Consistió en unirse a la iniciativa mundial de World Wide Fund for Nature, que invita a apagar durante una hora, todo aparato eléctrico, en una fecha y hora establecido, en el caso del 2021 fue el sábado 27 de marzo a las 20:00 horas, esto como protesta y contribución al cuidado del medio ambiente.
2. Huertos caseros o azoteas verdes. Consistió en invitar a los colaboradores y sus familias a sembrar hortalizas, frutas, verduras o semillas en su hogar, para contribuir a un consumo sostenible y a un planeta mejor.

3. Cuidado de agua. Consistió en hacerles la invitación a que nos compartieran cómo cuidan el agua en sus hogares, ya sea reciclándola o usando menos agua.
4. Reforestación. En alianza con COPARMEX, se hizo un evento de reforestación en la Ciudad de México, en la cual se plantaron 1000 árboles, de los cuales la empresa donó 100 e invitó a los colaboradores y sus familias a unirse a esta actividad.

Para cada uno de los cuatro retos mencionados anteriormente, se diseñó un comunicado de invitación explicando la dinámica de cada uno de los retos y un flyer de resultados, agradeciendo a los participantes y poniendo fotos de la evidencia de estos retos. Documentar toda esta información fue de suma importancia para las auditorias que le hacían a la empresa en materia de responsabilidad social, para poder obtener los certificados y distintivos con los que la empresa contaba.

Los comunicados y flyers, se difundieron a través de las redes sociales, correo corporativo y revista interna de la empresa. La dinámica para el material publicitario fue la misma de los anteriores proyectos. El diseño de contenido fue de mi autoría, el diseño gráfico estuvo a cargo del área de comunicación e imagen, mientras que los vobos se dieron por parte de la dirección de recursos humanos. El material se puede consultar en el anexo 6 de este informe.

Debido a que no se contaban con antecedentes sobre los retos ambientales, la meta que se me puso era obtener 10 participaciones por reto, es decir 40 participaciones en total en el año. Puedo decir con orgullo que esa meta fue cumplida y mínimamente rebasada, ya que se obtuvieron 42 participaciones. Esto también fue posible gracias a los miembros del comité de calidad humana y responsabilidad social, quienes participaron en ellos y fueron embajadores para invitar a otros colaboradores a participar.

### **Proyecto adicional**

Hubo otro proyecto que fue completamente de mi autoría, que se pudo llevar a cabo, gracias a que gané el concurso de innovación que tiene la empresa, el cual está a

cargo del área de calidad. En el cual se invita a los colaboradores a participar con alguna idea innovadora que no exista en la organización, hay un jurado que elige las mejores propuestas y finalmente los directivos eligen a la ganadora, que se lleva un premio económico. Como colaboradora normal, inscribí la idea de generar la “Carrera con causa” que constaba de organizar una carrera de atletismo y que las inscripciones pudieran ser donadas a la causa que la empresa designara. Participé con esta idea en el año 2020 y anunciaron a los ganadores en octubre de ese mismo año.

Como la carrera era de temas de responsabilidad, tuve la suerte de que, con mi llegada a la coordinación de responsabilidad social, me asignaran hacer realidad mi propia idea. Así que para llevar esto a cabo, me asignaron un comité organizador al cual tenía que dirigir y lo primero que se hizo fue definir la modalidad de la carrera. Una de las inquietudes del comité, del cual era miembro el subdirector de mercadotecnia, comunicación e imagen, era precisamente cuidar la imagen de la empresa y como era pandemia no podíamos hacer eventos masivos, por ello la modalidad de la carrera se decidió hacer virtual, de esta manera además de poder cuidar la imagen de la empresa, se garantizaba la participación a nivel nacional de todos los colaboradores y sus familias y que la experiencia fuera igual para todos.

La carrera se hizo a través de la aplicación de nike runner. Para ello tuve que crear un evento en donde con un link de invitación se podían unir los participantes y a través de la app íbamos a ver el pódium de los corredores una vez que terminaran la carrera que se configuró para 3 kilómetros. Me tocó escribir las bases para la carrera y el área de comunicación e imagen le dio diseño y me ayudó a publicar, también me tocó ser la encargada de recibir las inscripciones y verificar que los formularios de inscripción estuvieran debidamente llenados, una vez recibidas las inscripciones me tocó gestionar los comprobantes de pago de los que se habían inscrito y embolsar y enviar los kits de los corredores.

La causa que se eligió apoyar tenía que ver con niños con cáncer en etapa terminal, para ayudar a cumplirles un último deseo. El diseño de la playera, así como la confección estuvo a cargo del área de comunicación e imagen.

La meta para la carrera, tomando que la inscripción fue de 100 pesos, era tener 100 participantes, lamentablemente esta meta no se pudo cumplir, ya que solo tuvimos 87 participantes. Pero se sentó un precedente para futuros años y la carrera se llevó a cabo el 3 de abril de 2022, en su primera emisión.

### **Impacto en los colaboradores**

Los proyectos antes mencionados, que fueron resultado de mi trabajo, sumándose a los esfuerzos que otras áreas de la organización realizan o programas que ya existían que no necesitaron mejoras, reforzaron el sentido de pertenencia a la organización, la cultura organizacional y la identidad de la empresa. Al ser una empresa que incluye a las familias activamente, que se preocupa por el bienestar social, que busca certificarse en calidad humana y aumentar la responsabilidad social, hace de la empresa de seguridad privada una empresa diferente sobre todo para el giro al que pertenece.

Los colaboradores y sus familias agradecen mucho las dinámicas. El interés en las actividades que incluyen a su familia, los obsequios, detalles, menciones, felicitaciones y apoyos los hacen estar más felices en la organización, además que se logró mantener la cercanía con los colaboradores, a pesar de la distancia que la pandemia generó.

Uno de los miedos de la organización cuando la pandemia inició era que todo lo que se había logrado en términos de cultura organizacional, que mucho de ello estaba basado en eventos presenciales, se desvaneciera. Sin embargo, el continuar con los programas de una manera virtual, no solo fortaleció la cultura de la organización, sino que también nos permitió reforzar el sentido de pertenencia de los colaboradores del interior de la república, que se habían sentido relegados en el pasado por la lejanía y porque los eventos presenciales no se podían replicar de igual manera en el resto de los estados.

La pandemia nos dejó de lección un impacto positivo que, sin duda alguna dejó un buen sabor de boca a los colaboradores, portando con gran orgullo el uniforme y el logo de la empresa. Prueba de ello, fue una campaña que, posterior a estas

actividades, el área de mercadotecnia, comunicación e imagen publicó en herramientas sociales, en donde varios colaboradores dan su testimonio de porqué trabajar en la empresa de seguridad es un orgullo y uno de los mejores lugares para trabajar en México, en el giro de la seguridad privada.

### **3.2 Relación con el ámbito pedagógico**

¿En dónde entra mi formación pedagógica en el trabajo que desempeñé y sigo desempeñando? Cabe resaltar que empecé a trabajar seis meses después de egresar de la carrera. En diciembre de 2014, me contrataron en una empresa por primera vez para desempeñarme de manera profesional en el área de recursos humanos, en las que mis funciones básicamente eran: reclutar personal, manejo de expedientes y desarrollar perfiles de puestos. Siendo honesta, no veía relación entre mi trabajo y lo que estudié de forma que para mi segundo empleo cambié a capacitación de personal. Como lo mencioné al principio de este informe el hecho de planear las capacitaciones con contenido de acuerdo con el público objetivo, elaborar material didáctico que apoyara estas capacitaciones, diseñar evaluaciones del contenido, técnicas de enseñanza y aprendizaje, tanto en campo como en el aula tenían para mi mayor relación con lo aprendido durante la Licenciatura en pedagogía. Sin embargo, esta oportunidad de capacitación duró pocos meses, puesto que tiempo después me pasaron a un nuevo puesto, que trataba de desarrollo organizacional. Aunque desconocía el significado de esos términos, fue ahí donde empecé a generar experiencia y entender la importancia de tener una cultura organizacional sólida, de generar en los colaboradores un sentido de pertenencia para disminuir los índices de rotación en los empleados y también encontré relación con el aspecto pedagógico, pues lo vi como una manera indirecta de contribuir en educación para el trabajo.

Pero fue hasta que llegué a la empresa de seguridad privada y sobre todo cuando conocí el área de responsabilidad social, que todo lo estudiado en la carrera cobró sentido, porque se trabaja y se intenta concientizar en varios ejes medulares para el desarrollo de la sociedad. Aunque en la organización no lo llamen de esa manera,

en este informe por actividad profesional, se muestra el trabajo realizado en las siguientes ramas de la pedagogía:

- Educación ambiental al realizar proyectos que contribuyen a la reflexión del cuidado del medio ambiente.
- Educación para la salud al promover con los colaboradores el cuidado de la salud para ellos y sus familias
- Educación en valores al promover la unión familiar y el apoyar a asociaciones de ayuda a grupos vulnerables
- Manejo de grupos al dirigir el trabajo con el comité de calidad humana y responsabilidad social, así como trabajar con los grupos de los colaboradores en los diversos proyectos en los que apoyé

Estos aspectos, en conjunto, además de fortalecer el ejercicio de mi formación como pedagoga formaron parte del proyecto de certificación de calidad humana y responsabilidad social de la empresa de seguridad privada que contribuyó para que ésta pudiera ser distinguida como una empresa socialmente responsable.

Hablando en términos de mi formación pedagógica, las ramas anteriormente descritas pertenecen al campo de la educación no formal, de acuerdo con el plan de estudios de Pedagogía 2010, que fue el que me tocó estudiar y explicaré más adelante, cuáles de estos aspectos pedagógicos utilicé, de acuerdo con mi formación, en cada una de estas áreas.

Cuando elegí la carrera de Pedagogía, en el último año del bachillerato, no imaginé que pudiera desempeñarme en una empresa, fuera de temas de capacitación. Incluso cuando concluí mi formación pedagógica. En la Facultad, tampoco asociaba el trabajo pedagógico en una empresa, fuera de temas de capacitación y hasta cierto punto, dudaba en que capacitar a los colaboradores de una empresa, fuera una forma adecuada de aplicar los conocimientos pedagógicos. Sin embargo, conforme fui conociendo detalles del mundo empresarial, a través de la experiencia, fue que me di cuenta de la valía de mi formación universitaria y también de lo que le hizo falta.

Este informe inició con un contexto sobre la formación pedagógica y el plan de estudios, específicamente de la Facultad de Filosofía y Letras, en donde una de las asignaturas obligatorias para 3er y 4to semestre fue Educación No Formal 1 y 2. Tengo que decir que esa fue una de mis asignaturas favoritas, por la manera en cómo se abordó, pero, sobre todo por la utilidad que le encontré posteriormente en el mundo laboral.

La asignatura Educación No Formal me enseñó a pensar los contenidos pedagógicos fuera de la caja de una escuela. Recuerdo que mi maestro trabajaba, a la par que daba clases, en una importante empresa de telecomunicaciones y, por ende, tenía una visión diferente y aunque siendo franca, los dos semestres con el profesor no fueron suficientes para encontrar la conexión entre la Pedagogía y las empresas, no al menos en ese momento de mi vida, sí encontré la conexión y la importancia de la educación no formal.

¿Qué aprendí? El aprendizaje y la herramienta más valiosa que me llevé de esa asignatura fue aprender a hacer proyectos de impacto social, con toda la planeación y trabajo que ello implica: justificación, antecedentes, objetivo, metodología, evaluación y resultados. Pensar el contenido pedagógico fuera del ámbito escolar, nos llevaba a encontrar necesidades de educación en otros lugares. Pensamos en la sociedad, desde, cómo hacer que la sociedad se concientice en temas relacionados con el medio ambiente, la tecnología, derechos humanos, las mascotas, la seguridad ciudadana, los valores y cualquier tema en el que hubiera una justificación, una problemática que resolver que un proceso educativo pudiera interferir.

En el trabajo de responsabilidad social, que me tocó desempeñar en la empresa de seguridad privada, el objetivo principal era generar proyectos con impacto social, principalmente en los colaboradores, pero, también tratando de impactar a sus familias, comunidades, así como a la sociedad en general, en los temas antes descritos.

No quiero dejar de resaltar otras asignaturas que ha sido fundamentales para mi ejercicio profesional Administración Educativas y Taller de Administración Educativa I y II. Aunque estas asignaturas fueron pensadas, al menos desde la perspectiva que me fue enseñada, para un ámbito completamente escolar, aquí me dieron las herramientas necesarias que después utilicé en un sinnúmero de ocasiones para hacer diagnósticos organizacionales.

Los diagnósticos organizacionales son importantes porque con ellos se definen las acciones que se deben tomar y los proyectos que se deben generar. Se trata de tomar una radiografía completa de la empresa y sus colaboradores para identificar qué le duele, qué necesita, etc. En las asignaturas que cursé de administración, me enseñaron a hacer y analizar organigramas, perfiles de puesto, filosofías empresariales, misión, visión, valores, encuestas de clima laboral, análisis de encuestas de clima laboral, FODA y reportes ejecutivos. Estas herramientas han sido de gran ayuda para mí, y son el primer paso antes de proponer cualquier proyecto, de cualquier índole, pues son parte de los antecedentes y la justificación que debe llevar un proyecto.

A continuación, procederé a explicar, los contenidos aprendidos durante la carrera de pedagogía que relaciono con las temáticas de proyectos, que me tocó desempeñar, mencionados en este informe y que impactaron en el proyecto de responsabilidad social de la empresa de seguridad privada.

### **Conocimientos y estrategias didácticas utilizadas**

Para poder plantear proyectos sobre educación en el tema que fuera (ambiental salud, valores, familia), lo primero en lo que me basaba, en el plano empresarial, eran en los aspectos que nos pedían para poder certificarnos, y era diseñar acciones que generarán conciencia en los colaboradores y sus familias sobre cada uno de los temas mencionados con anterioridad. Como pedagoga que ejerce la carrera, los proyectos que realizaba tenían los siguientes elementos:

- ✓ Antecedentes: ¿Qué se ha hecho con anterioridad? ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos anteriormente?

- ✓ Justificación: ¿Por qué es importante desarrollar un proyecto de tal o cual tema para la empresa? ¿En qué se beneficia? ¿En qué beneficia a los colaboradores? ¿En qué beneficia a los grupos de interés?
- ✓ Objetivo general: ¿Qué queremos lograr? Esto tomando en cuenta la metodología SMART, es decir objetivos que sean: Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y que tengan un tiempo definido.
- ✓ Desarrollo: pasos a seguir, listas de tareas, programa de comunicación, cronograma de trabajo.
- ✓ Evaluación: ¿Cómo se medirán las evaluaciones de los programas? ¿Qué áreas de oportunidad vemos que se pueden rescatar para futuras emisiones, etc.?

En general, este era el esquema para seguir en el planteamiento de cualquier proyecto. Una vez planteado el proyecto, se pasaba a obtener las autorizaciones correspondientes. Recuerdo haber usado estas metodologías en asignaturas como Educación No Formal y Planeación y Evaluación Educativa, en las que me enseñaron que estos elementos eran necesarios para el planteamiento de proyectos.

Para el tema de los recursos didácticos, me basé en los conocimientos adquiridos, en la materia de Didáctica y también en la de Comunicación y Educación, por ejemplo, los elementos que debe llevar una presentación de power point, como diseñar contenido para diversos medios de comunicación y la elaboración de cartas descriptivas para poder llevar a cabo un curso o un evento. El éxito de un proyecto depende mucho de la manera en cómo los transmites a tu público objetivo, es decir, que la comunicación sea clara y atractiva para que se capte la atención de las personas.

Como recursos didácticos usé presentaciones de Power Point, flyers, vídeos, trípticos, además de plantear actividades de reflexión, sociodramas, la técnica expositiva, conferencias que en el mundo empresarial llaman “webinars”. He

ocupado muchos recursos didácticos a lo largo de mi carrera profesional, que si bien, no se aplican al pie de la letra como se encuentran en los manuales y libros que en su momento estudié en la universidad, sí me fueron de gran ayuda para sentar las bases y realizar pequeñas adaptaciones para el mundo laboral empresarial, así como personalizar de acuerdo con el tipo de empresa.

Para la parte de evaluación usé cuestionarios, que podían ser desde preguntas abiertas, con opción múltiple o con escala Likert si lo que se buscaba era evaluar la experiencia y no tanto lo aprendido.

### **Manejo de Grupos**

El manejo de grupos, normalmente se asocia con clases en un aula, sin embargo, manejar grupos es una habilidad que se necesita para muchos aspectos de la vida, por ejemplo, saber manejar a los miembros del hogar, para que exista una dinámica familiar exitosa, manejar grupos sociales en recintos religiosos, excursiones, eventos políticos, hasta manejar grupos de trabajo si tienes personal a cargo, células de trabajo como en mi caso el comité y si desempeñas el papel de expositor o ponente, también debes manejar al grupo.

Considero que una de las características fundamentales de los que estudiamos pedagogía es la habilidad para manejar exitosamente un grupo, porque en la universidad, justamente en la materia de Didáctica nos dieron la teoría y las bases de cómo hacerlo. Además, sí complementamos esto con las asignaturas relacionadas con Psicología que también nos enseñaron dentro de la carrera, en las que nos enseñaron el comportamiento de los seres humanos de acuerdo con la etapa de madurez en la que se encuentran, encontramos que tenemos un complemento valioso para hacer la elección correcta en el manejo de grupos de acuerdo con el público con el que estamos tratando. El manejo de grupo depende de muchos factores que aprendí en mi formación como pedagoga como, por ejemplo:

- preparación logística: elegir el lugar apropiado, o en caso de que sea virtual, la herramienta adecuada, saber cuántos participantes tendrán, programar las

invitaciones para apartar agendas, hacer pruebas de audio y vídeo si se requieren, revisar condiciones climáticas.

- presentación de la información: decidir cuál es la mejor manera de presentar la información. En la carrera nos enseñaron las reglas de una diapositiva, hacer la elección de colores adecuados, de acuerdo al tema, el público, la iluminación de la sala, también al uso de las imágenes, la cantidad de texto. En mi trabajo me han dicho constantemente frases como “Una buena presentación te puede abrir o cerrar las puertas” “Es tu carta de presentación”. Lo mismo si vamos a usar material impreso o virtual, debe tener una estructura pedagógica, es decir que propicie el entendimiento y aprendizaje de tu público y le sea atractivo.
- técnica expositiva: Esta es igual de importante que las anteriores, pues no basta con tener una súper presentación, colorida, adecuada y atractiva. También se tiene que explicar el tema de manera apropiada a través de la técnica expositiva, no usar un tono de voz plano, jugar con los volúmenes, hacer un manejo escénico adecuado a través del cuerpo y buena dicción.
- participación: Es importante también hacer sentir al grupo participe, ya sea con dinámicas de trabajo dentro del curso, taller, webinar, etc, así como hacer uso adecuado de la participación dirigida cuando el grupo es apático o penoso, aquí también entra el arte de saber improvisar, podemos tener una planeación muy bonita en teoría y encontrarnos con obstáculos en la práctica que impidan llevar la planeación como se tenía pensada, pero ahí es donde debemos hacer uso de la creatividad y cambiar el rumbo para asegurar el éxito del proyecto.

### **3.3 Valoración Crítica**

Ya he comentado la relación entre mi formación pedagógica y su aplicación en las actividades que desempeño. Ahora quiero hacer una valoración crítica relacionada con los retos que he tenido que enfrentar hasta el momento en el desempeño de

mis funciones y contestar las siguientes preguntas ¿qué le hizo falta a mi formación?, ¿qué he aprendido de lo educativo en el trabajo?, ¿cuál es la diferencia entre estudiar Pedagogía y aplicarlo en un trabajo? Y finalmente ¿qué podría mejorarse?

Con respecto a la pregunta ¿qué le hizo falta a mi formación pedagógica?, en cuestiones de teoría considero que el plan de estudios es muy completo y permite que haya diversidad en el tipo de perfiles que egresan. De acuerdo con los intereses que vas adquiriendo dentro de la licenciatura, ya sea si te interesa el ramo de la investigación, de la filosofía, del diseño de planes de estudios, psicología de la educación o educación no formal. Sin embargo, considero, o al menos hablo con respecto a mi experiencia de la formación que recibí que, aunque haya diversidad de perfiles, hace falta variedad de enfoques en cuanto a contextos y poder dejar de encasillar la pedagogía en un ámbito educativo-escolar, pues, aunque en el perfil del egresado del plan de estudios, se menciona que el pedagogo puede desempeñarse en una empresa, aun así, está dentro un marco educativo-escolar, aterrizado a la capacitación.

Este perfil de asociar el ejercicio de la pedagogía en escuelas, instituciones educativas y capacitación en las empresas han sido el mayor reto al que me enfrenté en mis experiencias laborales, en primer lugar, porque cuando inicié mi búsqueda de empleo, difícilmente se veía dentro de las descripciones de las vacantes publicadas, al gremio de los pedagogos. Actualmente, he visto que solicitan pedagogos en varias vacantes es un indicio de que los pedagogos nos estamos haciendo visibles y valioso en el campo laboral empresarial y que además la sociedad nos está dejando de asociar con “maestros de kínder” que nada tiene que ver con nuestro perfil.

Acepté un empleo en recursos humanos, porque estaba desesperada por trabajar, tomé un diplomado en temas de recursos humanos, para prepararme para desempeñar ese trabajo, porque no le veía relación con mi carrera. Al pasarme al área de capacitación, sí le encontré relación con la carrera, pero fue de una manera mínima y completamente técnica. La aspiración que tenía a mis 17 años, cuando

elegí la carrera de pedagogía, no era la de enseñar por enseñar, sino aportar y hacer una mejor sociedad a través de la educación. Decepcionada de mi situación y de que en realidad estaba contribuyendo a generar empleados adoctrinados que solo tenían que aprender a trabajar a través de la capacitación, incluso llegué a cuestionar si haber estudiado pedagogía había sido la decisión correcta.

Pero, cuando conocí el mundo del desarrollo organizacional al que llaman también cultura organizacional o responsabilidad social, volví a encontrar el sentido de la carrera y de mi formación, entendí que sí se puede aportar a la sociedad y mejorarla a través de conocimientos pedagógicos aplicados a una empresa. Aunque quizá no todas las empresas tienen esa visión, ya que muchas solo lo hacen para cumplir certificaciones, ganar premios y para cuestiones de marketing, es decir ser atractivas y competitivas en el mercado, para que la gente desee trabajar con ellos (ya sean colaboradores o clientes) la persona que esté al frente de esa área llamada Desarrollo organizacional puede hacer cambios reales y además te van a pagar por eso, ¿hay alguna satisfacción mayor que saber que estás haciendo un trabajo ético y útil para la sociedad?

He aprendido que la educación no está peleada con el mundo empresarial, Por el contrario, es necesaria porque los seres humanos estamos en constante formación y el entorno donde estés desarrollándote irá influyendo la manera de ser o la concepción que tengas de la vida. Las personas pasan más tiempo de sus vidas en los trabajos que en las escuelas. Incluso pasan más tiempo en sus trabajos que con sus familias. Es por ello por lo que dentro de los trabajos encontramos un grupo al cual tenemos que voltear a mirar para poder seguir haciendo de este mundo un lugar mejor en cuestiones de valores, ambientales, derechos, etc. Desde mi perspectiva ¿Cuál es la diferencia entre estudiar pedagogía y aplicarla en un trabajo? La diferencia que encuentro es que, al estudiarla, difícilmente la vas a aterrizar a algún caso práctico que no se relacione con la escuela. De ahí en fuera en realidad no es tan diferente. La creatividad que debe tener un pedagogo en generar estrategias, materiales y desarrollar proyectos es necesaria para trascender

en el mundo laboral aterrizando al contexto y personalizándolo con la empresa con la que laboras.

Si yo pudiera hacer un cambio en el plan de estudios de la licenciatura, sería el de ampliar la visión de los campos y contextos en los que un pedagogo puede trabajar y justo voltear a mirar los temas de responsabilidad social y desarrollo organizacional. Le haría saber a los futuros pedagogos que las empresas que tienen el distintivo ESR no es sólo por temas ambientales, sino que hay otros pilares en los que sin duda los pedagogos tenemos mucho que aportar. Así que agregaría casos prácticos de cómo generar proyectos en ámbitos empresariales de algún tema relacionado con Pedagogía.

## Conclusiones

La pedagogía no solo se puede ejercer en el mundo escolar o en capacitación, refiriéndonos al ámbito empresarial, sino que, como explique en este trabajo, hay más campo por abarcar, refiriéndome a desarrollo organizacional. Desarrollar una cultura organizacional es importante para generar sentido de pertenencia e identificación con los colaboradores, es por ello que desarrollarla debe pensarse desde un ámbito social, para que los colaboradores se identifiquen de acuerdo a su contexto, edad, ambiciones, entre otras cosas.

Una empresa que radica en México difícilmente podría trabajar con una cultura europea y viceversa, porque los colaboradores se sentirán identificados con el mundo con el que viven. Los aspectos culturales, cambios o paradigmas requieren de un proceso de adaptación y enseñanza y aprendizaje en donde sin duda alguna la pedagogía tiene mucho ver.

Con respecto a las empresas que dentro de sus intereses está ser socialmente responsable, es de suma importancia que los pedagogos volteemos a mirar esos lugares para colaborar en conjunto y hacerles saber que los profesionales de la pedagogía somos valiosos para ayudarles a generar proyectos de impacto social que ayudarán a las empresas a ser reconocidas, aumentar su valor en el mercado y al mismo tiempo contribuir a la sociedad.

Empresas como la mencionada en este trabajo son punta de lanza para cambiar el paradigma de una empresa y poner a los colaboradores y la persona en el centro, sin que esto represente o signifique pérdidas o baja de productividad en el centro del trabajo. Por el contrario, entender que los colaboradores que se sienten “felices” en sus centros de trabajo dará buenos resultados y generarán sentido de pertenencia con la organización en la que se encuentren.

Agradezco por haber tenido la oportunidad de ejercer mi formación en el área de desarrollo organizacional y responsabilidad Social, en la cual, sin duda alguna, tengo un reto bastante grande al sembrar semillas en los colaboradores y sus familias, para hacer (aunque suene trillado o romántico) un mundo mejor,

contribuyendo a la mejora continua, a la calidad humana y a la responsabilidad social, aunque sea a un nivel micro, como lo fue con la empresa de seguridad privada en donde colaboré.

Finalmente, este trabajo inició con una descripción del perfil profesional del pedagogo, de acuerdo con el plan de estudios de la Facultad de Filosofía y Letras (FFyL) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) aprobado en 2008 por el Consejo Técnico de la FFyL y posteriormente por el Consejo Universitario e implementado en 2009, en donde se dice que un pedagogo es el profesional que analiza y valora el contexto social, económico, político y cultural de la educación, para generar y desarrollar metodologías, estrategias, planes y programas educativos de diversa índole, en las distintas modalidades, niveles y contextos educativos.<sup>75</sup>

Puedo concluir que la descripción es cierta y, si bien no hay un enfoque como tal en el mundo empresarial, eso no es ningún impedimento para que no podamos ejercer la pedagogía en cualquier contexto. Después de todo ¿acaso una empresa no incluye contextos económicos, sociales y culturales? Por supuesto que sí. Es cuestión de apoyarse en los fundamentos de la educación no formal y darle el enfoque relacionado con las empresas, si así se desea.

El trabajo del pedagogo, como el de cualquier profesión, requiere actualizarse constantemente, en paradigmas, modelos educativos, culturales, políticos, económicos. No siempre van a funcionar las mismas estrategias, pero sí es importante no perder de vista las metodologías. Difícilmente me imagino la generación de un proyecto, un modelo, una estrategia sin haber diagnosticado previamente, investigar los antecedentes, plantear un objetivo, justificar y desarrollar la idea y evaluarla para reestructurar y los pedagogos somos expertos en esos temas.

Tuvieron que pasar siete años ejerciendo la carrera, para entender que realmente había valido la pena mi formación académica y que aún quedan muchas mejoras y

---

<sup>75</sup> Descripción sintética del plan de estudios de Pedagogía FFyL, p.1. Consultado el 20/10/2016 en: [https://escolar1.unam.mx/planes/f\\_filosofia/Pedag.pdf](https://escolar1.unam.mx/planes/f_filosofia/Pedag.pdf)

proyectos por implementar, pero la experiencia y mi formación universitaria me han permitido tener las herramientas necesarias para seguir avanzando en el campo laboral.

## Obras consultadas

ARIAS GALICIA FERNANDO. *Administración de recursos humanos*. Editorial Trillas, México 1996, pp. 352.

CHIAVENATO I. *Introducción a la Teoría General de la Administración*, McGrawHill, México, 2006, pp.559.

CHIAVENATO I. *Administración de Recursos humanos: El capital Humano en las organizaciones*, McGrawHill, México, 2007, pp. 500.

CHARON DURIVE, *Importancia de la Cultura organizacional para el desarrollo del Sistema de gestión de Calidad*, Ciencia en su PC, Santiago de Cuba, 2007, pp.87-95.

DOLAN SIMON L. *Gestión de Recursos humanos: preparando profesionales para el siglo XXI*. Editorial McGrawHill, España, 2003, pp.412.

DURKHEIM E. *Educación y Sociología*. Ediciones Altaya, Barcelona, 1992, pp. 90.

GUIÑAZU GABRIELA. *Capacitación efectiva en la empresa*. Universidad del centro Educativo Latinoamericano, Invenio, Vol. 7, Número 12.Junio, 2004. Rosario, Argentina, pp.103-116

LABARCA GUILLERMO. *La formación de habilidades básicas y la capacitación para el trabajo productivo*. Revista Cepal No. 89 Santiago de Chile, 1995, pp. 53- 70.

LLANOS MONICA, *La cultura organizacional: Eje de la acción en la gestión humana*. Universidad ECOTEC, Ecuador, 2016, pp.130.

LUZURIAGA LORENZO. *Historia de la educación y la pedagogía*. Editorial Losada, Buenos Aires, 1983, pp.282

MERTENDS LEONARD. *La gestión por competencia laboral en la empresa y la formación profesional*. Editado por OEI, Madrid España, 2000, pp.100.

MINISTERIO DE SALUD. *Gestión de la capacitación en las organizaciones: Conceptos básicos*. Editorial Ministerio de Salud, Perú, 1998, pp.71.

MONTOYA AREVALO MARIA BEATRIZ, *Responsabilidad social empresarial: Una respuesta ética ante desafíos globales*. Universidad Lasalle, Chihuahua México, pp.142.

MORENO GARCÍA MARÍA SOLEDAD. *La empresa: Un reto para los profesionales de la pedagogía*. En cuestiones pedagógicas editado por la Universidad de Sevilla, 2009, pp.329-341.

REYES PONCE AGUSTIN. *Administración de empresas*. Editorial Limusa, México, 1992, pp. 392.

RODRIGUEZ PÉREZ JAIME, MORALES MACÍAS SOCORRO. *La capacitación en las organizaciones modernas*. En Revista Synthesis, octubre. Diciembre 2008.

RUZ OTERO EUGENIO, *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*, Mc Graw Hill, México 2015, pp.42

SANCHIS ENRIC. *Trabajo y paro en la sociedad postindustrial*, Tirant Lo Blanch, Valencia, 2011

STPS. *Implementación del proceso del capacitador*. Delegación Federal del Trabajo del Estado de Guanajuato, pp.8.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL DE COLOMBIA. *Competencias laborales: Bases para mejorar la empleabilidad de las personas*  
en:[https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwidJHY2PjOAhVX2mMKHSLBBMQQFggqMAU&url=http%3A%2F%2Fwww.oei.es%2Fetp%2Fcompetencias\\_laborales\\_base\\_mejora\\_empleabilidad\\_personas.pdf&usg=AFQjCNFK5I4mwJXIJEagfpdVpKGSLtUeFg&sig2=8kviEG8Hy99ovkEo1CIJg&bvm=bv.131783435,d.amc](https://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwidJHY2PjOAhVX2mMKHSLBBMQQFggqMAU&url=http%3A%2F%2Fwww.oei.es%2Fetp%2Fcompetencias_laborales_base_mejora_empleabilidad_personas.pdf&usg=AFQjCNFK5I4mwJXIJEagfpdVpKGSLtUeFg&sig2=8kviEG8Hy99ovkEo1CIJg&bvm=bv.131783435,d.amc)

MARUM ESPINOSA ELIA, *Las implicaciones del TLC en la educación superior mexicana* Perfiles Educativos, vol. XIX, núm. 77, abril - se, 1997 Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación Distrito Federal, México

## Anexos

Anexo 1: Extracto de presentación de apertura para el comité de calidad humana y responsabilidad social, Fuente: Elaboración propia

**Forma de Trabajo y pasos a seguir...**



- ✓ Elección de pilar y creación de equipos de trabajo
- ✓ Minutas de juntas y seguimientos vía correo electrónico con miembros de comité y áreas responsables
- ✓ Difundir y participar en los programas de Responsabilidad Social, para predicar con el ejemplo

MP17041



SÍGUENOS: 

**Forma de Trabajo y pasos a seguir...**



- ✓ Asesorías personalizadas por equipo de trabajo para dudas y revisiones previas a las juntas mensuales (no obligatorias)
- ✓ Sesiones 1 vez al mes, por pilar, no es necesario que esté todo el comité, solo los involucrados en los temas, de acuerdo con calendario
- ✓ Recopilación de evidencias en conjunto con la coordinación de RS y carga de evidencia a la plataforma de CRESE y DROPBOX de RS

MP17041



SÍGUENOS: 



## Forma de Trabajo y pasos a seguir...



Recibir Retro de las asesoras de RS y CRESE



Presentar las evidencias para la auditoria CRESE



Hacer los ajustes necesarios resultantes de los hallazgos de la auditoria.



MP17041



SÍGUENOS:



Anexo 2: Convocatoria para el programa familias 2021. Fuente: Elaboración propia.

## EVENTO “FAMILIAS LA EMPRESA DE SEGURIDAD”

¿Hace cuánto tiempo que no les expresas lo que sientes a tus seres queridos?

**“Lo que yo siento por mi familia es...”**

¡Participa y gana!

Además, estarás apoyando para lograr nuestra meta 2021 del Tapatón.

### BASES

1. Este concurso va dirigido a todos los colaboradores de La empresa de seguridad de México a nivel nacional, y a sus familias.
2. El colaborador o la colaboradora, deberá escribir un breve mensaje **“Lo que yo siento por mi familia es...”** además podrá invitar a sus hijos a elaborar un dibujo de su familia o tomarse una fotografía con su familia y mandarlos juntos con su nombre completo, número de colaborador, UNE, puesto, nombre de la o las personas a quienes va dirigido el mensaje y teléfono para contactar a su familia, a los correos [coor.rs@grupola empresa de seguridadmexico.com](mailto:coor.rs@grupola empresa de seguridadmexico.com) y [coor.do@grupola empresa de seguridadmexico.com](mailto:coor.do@grupola empresa de seguridadmexico.com).
3. El colaborador o la colaboradora deberá cuidar que la redacción sea clara, evitando el uso de lenguaje inadecuado, excluyente y discriminatorio.
4. La recepción de los mensajes, dibujos y fotografías será a partir de la publicación de esta convocatoria y hasta el 31 de julio del 2021.
5. Las y los colaboradores que hayan enviado sus mensajes, dibujos y fotografías, automáticamente obtendrán un pase de participación para el concurso “Tapatón con las Familias LA EMPRESA DE SEGURIDAD 2021”.
6. Durante el mes de agosto el o la participante y su familia deberán estar al pendiente de la transmisión de “La Hora de Vigiman”, todos los jueves de 11:00 a 13:00 horas, a través de la página de Facebook de La empresa de seguridad o en Radio seguridad; ya que se estarán eligiendo al azar los mensajes que serán leídos en el programa en vivo, vía telefónica a las familias.
7. Las familias con mayor cantidad de tapitas plásticas reunidas, serán acreedoras a un premio.
8. Para ello, las y los participantes en Unidades de Negocio deberán entregar a su Coordinador de Factor Humano el total de sus tapitas reunidas, a más tardar el día 31 de julio.
9. Las y los participantes adscritos a Corporativo, deberán entregar al área de Responsabilidad Social o Desarrollo organizacional, el total de sus tapitas reunidas, a más tardar el día 31 de julio.
10. Todos los participantes deberán hacer entregar del total de sus tapitas reunidas, en una bolsa cerrada con sus datos de identificación: Nombre completo, número de colaborador, UNE o área y el número total de tapitas. Al momento de la entrega, el

Coordinador de Factor Humano, de Responsabilidad Social o de Desarrollo organizacional, tomará una fotografía como evidencia de su entrega.

11. Los Coordinadores deberán realizar el conteo de las tapitas entregadas por participante y concentrar la información a más tardar el 06 de agosto.
12. Los colaboradores y sus familias con más tapitas reunidas serán dados a conocer el día 12 de agosto durante la sesión de “Familia LA EMPRESA DE SEGURIDAD” y por todos los medios de comunicación de La empresa de seguridad, por lo que todos los participantes deberán estar atentos a la transmisión.
13. Las familias ganadoras recibirán una llamada telefónica para informarles sobre su premio. Se premiará al 1°, 2° y 3° lugar.

Las tapitas que se reúnan de todas las familias participantes se colocarán en los contenedores de sus UNE y Corporativo, para que al finalizar el año sean donadas a las Fundaciones locales en pro de niños con cáncer.

Invitamos a la Familia LA EMPRESA DE SEGURIDAD a sumarse a esta iniciativa en pro de niños con cáncer.



# FAMILIAS IPS

## 2021

### INSTRUCCIONES:

-  **1. Escribe un mensaje** breve a tu familia o a un integrante de ella. Los más pequeños de la familia también pueden participar con un dibujo. Recuerda que la familia no es solo de sangre, sino la que elegimos, ya sea amigos o compañeros de trabajo.
-  **2. Manda tu mensaje y/o dibujo** a los correos [coor.rs@grupoipsmexico.com](mailto:coor.rs@grupoipsmexico.com) y [coor.do@grupoipsmexico.com](mailto:coor.do@grupoipsmexico.com), o por WhatsApp al **55 1016 5973**.
-  **3. Cuando envíes tu mensaje**, recibirás un pase para participar en el concurso "Tapatón en familia".
-  **4. Empieza a juntar tapitas** de plástico con tu familia. Las 3 familias que junten más, ¡recibirán un premio!
-  **5. Durante el mes de agosto** sintoniza La Hora de Vigiman. Tu mensaje puede ser seleccionado para leerse en vivo.
-  **6. El 12 de agosto** se anunciará a las familias ganadoras a través de **La Hora de Vigiman**.
-  **7. Las tapas** se recibirán en las oficinas de Grupo IPS. A nivel nacional y para personal de Perú, será con los supervisores.
-  **8. Entrega tus tapas** en una bolsa cerrada con los siguientes datos: nombre completo, número de empleado y número de tapas entregadas. Cuando las entregues, la persona que te reciba deberá tomarte una fotografía como evidencia de la recolección.

**El concurso Tapatón en familia cierra el 31 de julio. ¡Tienes hasta entonces para juntar tus tapas, además de enviar las cartas y/o dibujos!**

## ¿QUÉ ESTÁS ESPERANDO?



GRUPO IPS  
GARANTÍA EN SEGURIDAD

SÍGUENOS  
f t @ in o

Anexo 4: Flyer de difusión del programa tapatón 2021

# TAPATÓN

IPS

**Sabías que...**

1 kg. de tapas tiene, aproximadamente, 400 piezas.

Las recicladoras compran el kg. de tapas entre \$3 y \$4 pesos.

Un tratamiento de quimioterapia va de los \$10,000 hasta los \$100,000 pesos, según el tipo de cáncer.

Necesitaríamos, aproximadamente, 1,000,000 de tapitas para impactar con una quimio de bajo costo.

Tú puedes hacer la diferencia, ¡cada tapa suma!

Te invitamos a unirse al Tapatón 2021. ¡Vamos por más de 100,000 tapas para aportar, al menos, un 10% de impacto!

Únete, apoya y colabora... La responsabilidad social la hacemos todos.

Guarda tus tapitas en la oficina, en tu hogar e invita a tu familia y vecinos. Todas las tapas de plástico sirven: refresco, agua, yogur, crema, shampoo, cremas corporales, etc.



MP18782

ESR | OVP | TSP | GRUPO IPS | SIGUENOS

GRUPO IPS  
GRANITA EN SEGURIDAD

f | | | | |

Anexo 5: Flyer de agradecimiento y resultados del Tapatón 2021

# TAPATÓN I P S

En este 2021, gracias al apoyo de todos nuestros colaboradores y sus allegados, se logró juntar un total de

## 190,424 tapitas

a nivel nacional, haciendo posible la donación de éstas a fundaciones que benefician a pacientes diagnosticados con cáncer y sus familias, además de contribuir al cuidado del medio ambiente, a través del reciclaje.

¡Muchas gracias por ser parte de este esfuerzo!

En Grupo IPS, la responsabilidad social la hacemos todos.

AMARC VERACRUZ  
El Presidente Mexicano de Ayuda a Niños  
Por Cáncer es reconocido por el  
**RECONOCIMIENTO**  
Cámara Mexicana de Comercio e Industrias  
S.A. de C.V.  
MIEMBRO DE CÁMARA DE COMERCIO  
Por su destacado aporte de 190,424 tapitas de  
plástico reciclado en las actividades de Tapatón  
Veracruz el día 12/12/2021.  
C. Iván de la Cruz  
Presidente del Comercio Veracruz

27 de Diciembre de 2021  
**Bancos de Tapitas**  
Reconocimiento  
Grupo IPS  
Por su participación en el Tapatón de  
Veracruz en el mes de Diciembre de 2021  
para ayudar a niños con diagnóstico de Cáncer  
C.A.  
A. Salazar 152do Presidente  
2021

TSP  
IPS  
GRUPO IPS  
CAMARA DE COMERCIO  
SÍGUENOS  
f t i l n y

## Anexo 6: Flyer y comunicados de los retos ambientales de 2021



Estimada familia IPS:

El pasado 26 de marzo, Grupo IPS, en conjunto con el Comité de Calidad Humana y Responsabilidad Social, hizo la invitación a todos los colaboradores de la empresa para unirse a una serie de retos ambientales que tendrán lugar mensualmente y que buscan crear conciencia acerca del medio ambiente, disminuir la huella ecológica e involucrar a la familia de cada uno en estas actividades.

Como primer reto, se invitó a que se sumaran a La Hora del Planeta, misma que tuvo lugar el 27 de marzo. Este suceso, en particular, tiene como objetivo apagar todas las luces y aparatos eléctricos que se encuentran en el hogar durante una hora.

Agradecemos al personal que se unió a esta primera actividad y se les invita a que se integren a las próximas. Grupo IPS por el medio ambiente.

Recuerda que la responsabilidad social la hacemos todos.

Agradecemos tu atención.

# ¡Gracias por ser parte de la hora del planeta 2021!



*La Responsabilidad Social la hacemos todos.*



MP16782



GRUPO IPS  
Gestión de Recursos

SÍGUENOS





Estimada familia IPS:

Gracias a todos los que participaron enviando las fotos de sus mini huertos y azoteas verdes, para sumarse al cuidado de nuestro medio ambiente.

Los invitamos a ser parte de las próximas actividades que se darán a conocer.

Agradecemos tu atención.



SÍGUENOS  
 f t i in v



# Únete al reto: azoteas verdes y mini huertos IPS

1. Elige un lugar iluminado.

2. Identifica qué puedes plantar, de acuerdo a la temporada y/o zona donde se encuentre tu hogar.

3. Busca recipientes.

4. Comienza la siembra.

5. Investiga cuál abono puedes usar.

6. Selecciona la manera y frecuencia de riego

7. Ten un plan de control de plagas.

Por ti, por los tuyos, por los que están y los que vienen... ¡Por el planeta!

MIRET



GRUPO IPS  
Grupo de Ecología  
www.ips.com

SÍGUENOS



## Sé parte del 3er reto ambiental

1. En tu hogar, y en conjunto con tu familia, pon una cubeta en la regadera para captar el agua que no se usa.



2. También puedes poner un contenedor en el desagüe de la lavadora para reutilizar el agua en otras actividades.



3. Toma una fotografía de la acción que elijas.



4. Manda tu fotografía mostrando cómo cuidas el agua en tu hogar por correo o WhatsApp a:

- Jaqueline Cortés:  
jaquelinec@grupoipsmexico.com  
55 7050 8484  
- Mireya Aguirre:  
coor.rs@grupoipsmexico.com  
55 1016 5973

Cuidémos  
el agua



Estimada familia IPS:

El pasado 8 de julio, se celebró el Día del Árbol. Por ello, Grupo IPS, en alianza con COPARMEX, se une a la Campaña de Reforestación 2021 que se llevará a cabo el próximo domingo 1ro de agosto. ¡Te invitamos a asistir junto a tu familia para contribuir al cuidado y preservación del medio ambiente!

- Lugar: Rancho "Los gavilanes", km 22.5 Carretera Picacho-Ajusco.
- Fecha y horario: domingo 15 de agosto, 8:00 hrs.
- Duración: 2 hrs., aprox.
- Dirigido a todo el personal y sus familias.
- Incluye árboles donados, elaboración de cepas, guías ambientales especializados, plática de entrenamiento en sitio y registro fotográfico.
- Aunque es un espacio abierto, es necesario el uso de cubrebocas en todo momento.
- Se tomarán en cuenta medidas sanitarias.



Para este gran evento, ¡Grupo IPS contribuyó con un donativo de 1,000 árboles!

Confirma tu asistencia y la de tus acompañantes al correo [rs@grupoipsmexico.com](mailto:rs@grupoipsmexico.com), enviando nombre completo y número de celular. La fecha límite para confirmar asistencia es el 12 de agosto.

NOTA: La organización del traslado y transporte es por cuenta propia.

¡Contamos con tu participación! Recuerda que, en Grupo IPS, la responsabilidad social la hacemos todos.

Agradecemos tu atención.



SÍGUENOS  
f t @ in v