



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

INTERVENCION DEL TRABAJADOR SOCIAL EN PROGRAMAS
DE CAPACITACION EN LA EMPRESA "PIRCAZO"

TRABAJO RECEPCIONAL

SEMINARIO DE AREAS SUSTANTIVAS DE TRABAJO SOCIAL
"PLANEACION Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS"

Que para obtener el Título de:

LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

Presentan:

MIRIAM ORTIZ LOPEZ
YESICA RODRIGUEZ ORTIZ



DIRECTOR : MTRO. VICTOR INZUA CANALES
MEXICO, D.F. 2004



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.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Yesica Rodríguez Ortiz

FECHA: 08-01-2004

FIRMA: [Firma manuscrita]

Págs.

Introducción

1

CAPITULO I LAS ORGANIZACIONES.

1. Las organizaciones productivas en México.....	5
1.1. Sectores del sistema productivo.....	8
1.2. Características de las empresas.....	9
1.3. Las nuevas empresas en México.....	14
1.4. La calidad y su aplicación en las empresas.....	17
1.5. Participación del Trabajador Social en las empresas.....	22

CAPITULO II CAPACITACIÓN.

2. Conceptualización de la capacitación.....	30
2. Antecedentes de la capacitación.....	34
2.2. Marco legal de la capacitación.....	39
2.3. La planeación de la capacitación.....	44
2.4. Trabajo Social y capacitación.....	52
2.5. La capacitación en Relaciones Humanas.....	56

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Muricio Ortiz Lopez

FECHA: 8-01-2004

FIRMA: [Firma manuscrita]

CAPITULO III CASO PRACTICO EN LA EMPRESA

3. Caso práctico en la empresa "PIRCAZO S.A. DE C.V.....	62
3.1. Antecedentes de la empresa.....	63
3.2. Filosofía de la empresa.....	66
3.3. Organización de la empresa.....	68
3.4. Detección de necesidades de capacitación.....	71
3.5. Análisis e interpretación.....	74
3.6. Gráficas.....	76

CAPITULO IV PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

4. Propuesta de intervención.....	87
4.1. Diseño integral del programa de capacitación.....	89
4.2 Taller "Éxito en la atención al cliente".....	92
Conclusiones	97
Anexo	100
Bibliografía	102

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos de transición donde los factores económicos, políticos y sociales cambian rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquellos que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo.

Actualmente la carrera de trabajo social se abre paso ante la necesidad de ampliar su campo de acción a través del conocimiento y actividades que el profesional puede realizar en el ámbito empresarial, ya que representa un espacio profesional donde puede desarrollar diversas acciones.

Siendo las organizaciones, un espacio de intervención en donde existen oportunidades y retos para los trabajadores sociales, formado profesionalmente en investigación, planeación, educación y promoción social, representa una alternativa de apoyo sobre todo su sensibilidad en el manejo, conducción y solución de problemas, así como del manejo de grupos o de equipos de trabajo. Buscando por un lado satisfacer las necesidades de los trabajadores (capacitación, prestaciones, equipo y herramientas, autorrealización, etc.) y por el otro incidir en el logro de los objetivos de la empresa.

El estudio monográfico que aquí se presenta, se enfoca a un punto determinante en el cual las empresas se enfrentan, es la importancia de la capacitación ya que está, se considera de vital interés para el individuo como para la empresa, debido a que al primero le permite encauzar sus capacidades y habilidades para desarrollar un trabajo eficiente, adquirir destrezas y seguridad en lo que hace, lo cual reduce la cantidad de errores y accidentes para la empresa.

El estudio plantea la realidad que presenta la empresa "Pircazo"; esto es el conocimiento y valoración de los diversos procesos de la capacitación, como elemento fundamental que les permitan elevar la calidad del trabajo que realizan, uno de los principales problemas a los que se enfrenta la empresa, es la falta de

capacitación ya que su personal trabaja de manera técnica y no hay un soporte científico en el cual se basen para que tengan personal calificado.

Siendo una empresa dedicada a la transformación de laminas de aluminio en productos para la cocina, es una rama industrial la cual no hay recursos humanos preparados para la utilización de la maquinaria que se utiliza en la empresa, ya que la mayoría son para su uso manual, por lo que se requiere mejorar las técnicas de fabricación para obtener mejor calidad en los productos y de alguna manera disminuir los riesgos de trabajo que se ocasionan a no tener la capacitación necesaria para la realización de su trabajo.

En el primer capítulo se mencionan los antecedentes de las organizaciones productivas en México, se abordara los aspectos inherentes al tema de las organizaciones desde el punto de vista empresarial, se dará a conocer los sectores en los que se divide el sistema productivo, para conocer más sobre la empresa se expondrán sus características, así como la importancia que tiene la aplicación de la calidad en los servicios que brindan.

Se realizo un análisis sobre como se ha ido dando la intervención del trabajo social en las empresas planteando en primer término los niveles organizativos de la empresa en los que puede intervenir, para localizar los problemas o necesidades y en consecuencia poder implementar los programas correspondientes, proponiendo alternativas de solución.

En México existe una demanda excesiva de personal calificado, que las instituciones de enseñanza no están en posibilidades de ofrecer, por lo tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas deben de establecer programas periódicos de educación, brindando, así el tipo de capacitación necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficacia.

Por lo que en el segundo capítulo, se expone la conceptualización de la capacitación en el trabajo, así como los antecedentes para comprender su trascendencia en el ámbito empresarial, también se analizó el marco legal en el cual sustenta la importancia de la capacitación.

Se tocara el aspecto sobre el proceso administrativo y la planeación, lo cual nos permitirá conocer las etapas administrativas aplicadas a la capacitación, y por último se hizo un análisis de la función que desempeña Trabajo Social en esta área, en donde realiza una serie de investigaciones para diagnosticar problemas y necesidades sociales de la organización y de los trabajadores, tomando siempre en cuenta al factor humano, ya que juega un papel importante de manera directa interviniendo en el proceso productivo; volviéndose indispensable para tal efecto aplicar un diagnóstico de necesidades de capacitación al personal, para poder implementar cursos de capacitación con los que puedan desarrollar sus habilidades, conocimientos y actitudes para la superación técnica y profesional, permitiendo con ello la calidad en el trabajo.

En el tercer capítulo se desarrollo el caso practico en la empresa "Pircazo", por lo que se dará a conocer los antecedentes de la empresa, su trayectoria, cual es su visión, misión y valores, así como sus objetivos y su estructura de organización.

En el cuarto capítulo se presenta una propuesta de intervención, con base a la investigación realizada para conocer las necesidades de capacitación de los trabajadores, ya que éstos intervienen de manera directa en el proceso productivo; el programa que se propone tiene la modalidad de taller el cual se denomino "Éxito en la atención al cliente" considerando que éste va dirigido al personal que necesita la capacitación, y con ello lograr que puedan desarrollar sus habilidades, conocimientos y actitudes para el desarrollo de la empresa, pero sobre todo lograr que sea un beneficio para el trabajador mismo, permitiendo con ello la calidad en el trabajo, esperando que una vez que se haya operado se logre alcanzar la visión de la organización.

CAPITULO I

LAS ORGANIZACIONES

I. LAS ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS EN MÉXICO.

El proceso de industrialización de México, al igual que la mayoría de los países latinoamericanos, toma ímpetu a partir de la segunda Guerra Mundial. "La industrialización en México se basó en la intensificación de un proceso sustitutivo de importaciones, para lo cual se recurrió durante varias décadas al establecimiento de controles de importación y sistemas de protección arancelario que garantizan a la industria los mercados domésticos."¹

El ritmo de crecimiento industrial se vio cada vez más restringido por la escasez de divisas, para lo cual el país recurrió al endeudamiento externo. Las autoridades hacendarias recurrieron a restringir el crédito, ocasionando recesiones que limitaron el crecimiento industrial. Dentro de una perspectiva, ese fue uno de los principales factores condicionantes de la desaceleración del desarrollo industrial: por una parte, una industria ligera altamente diversificada y productora en una buena parte de artículos de consumo. El desarrollo de la industria encuentra su principal limitación en la lenta expansión de los mercados internos, agudizado por la concentración del ingreso. Las desigualdades económicas obstaculizan el crecimiento del mercado interno, y se redujo aún más la capacidad competitiva de nuestras empresas en los mercados internacionales.

Este breve panorama da una idea general del desarrollo industrial de nuestro país. Como producto de esta dinámica, las organizaciones se encuentran caracterizadas por una serie de rasgos que determinan su estructura su tamaño y tipo de mercados predominantes. Todos estos fenómenos a su vez repercuten en forma directa o indirecta sobre las organizaciones en México.

¹ Bolvinik, Julio. Indicadores de Bienestar, Programa de libros universitarios, Editorial UNAM, México, 1990, p.86- 90.

Definición de Organización.

Toda unidad administrativa tiene una estructura, la cual le da carácter institucional. Esta estructura se conoce en la ciencia administrativa con el nombre de organización.

Arias Galicia la define como “una unidad social creada deliberadamente a fin de alcanzar objetivos específicos; para ello cuenta con tres tipos de recursos: materiales (dinero, materia prima, equipos, etc.) técnicos (procedimientos, instructivos, etc.) y humanos (habilidades, conocimientos, experiencias, etc. de los miembros de la organización).”²

Toda organización puede considerarse como un sistema, o sea, como una serie de elementos cuya interacción dinámica e influencias recíprocas le hacen conservar un cierto estado, mismo que se altera cuando cualquiera de los elementos sufre un cambio.

La organización es un sistema formal porque es un ente creado para un objeto, es diseñada artificialmente para que cumpla la meta. Lo primero y fundamental de una organización debe ser el grupo de personas que la conforman.

La organización como ente autónomo e independiente esta basada en principios corporativos que la definen e identifican entre los cuales encontramos:

Deber ser: Esto nos responde al interrogante, ¿porqué existe la organización?

Deber hacer: Misión, nos dice para que existe la organización.

Deber estar: Visión, nos orientar para saber hacia donde vamos, conque y como llegamos.

² .- Arias Galicia, Fernando. **Administración de recursos Humanos**, Editorial Trillas, México 1988, p. 49

Todo deber está fundamentado en aquello que solo la empresa puede brindar, es el conocimiento tácito de la empresa, esto nos da el principio de la realidad que corresponde al principio de la organización.

Elementos permanentes que permiten las organizaciones (sistemas).³

- Conceptos: hace referencia a **que sé**. (La organización)
- Valores: Nos indica el **que quiero hacer**. Es el ideal que yo tengo con cada concepto, y cada concepto genera un valor. Los valores se convierten en fundamento para la organización.
- Percepciones: En este aspecto abordamos el **que debo saber**. Nos muestran si los valores se pueden cumplir o no.
- Practica: Se analiza **que puedo hacer**. Es lo que yo puedo hacer sin cometer errores.

Una gran parte de la fricción y confusión en la sociedad con sus consecuencias manifiestas en el sufrimiento humano, puede atribuirse directamente a una organización deficiente en el sentido estructural.

La organización, tiene por objeto establecer la estructura más adecuada para una buena coordinación entre las distintas actividades que surgen como de la división del trabajo.

De aquí que su importancia radique en que toda organización está integrada por el material humano que reacciona y responde a estímulos que son difíciles de definir.

³ Rivas Quinto, José Fredy. *Desarrollo Organizacional*, México 2002, <http://www.monografias.com>.

1.1 SECTORES DEL SISTEMA PRODUCTIVO.

El término de economía, debemos de entenderlo como la conformación de actividades que se encuentran en todo sistema productivo y que tienen la finalidad de satisfacer las necesidades materiales, sociales y culturales de la sociedad en donde se desarrolla.

Esta concepción de economía nos permite suponer que todo sistema productivo clasifica sus actividades en sectores.⁴

“Los sectores económicos son aquellas actividades que realiza el hombre para obtener, transformar e intercambiar los recursos que le ofrece la naturaleza.”

Día con día se realizan actividades económicas. Por medio de ellas se establecen relaciones entre las personas y sociedades. De esta forma tenemos tres diferentes sectores:

- ❖ Sector primario: Tiene como finalidad obtener productos directamente de la naturaleza, siendo la agricultura, ganadería, pesca y silvicultura (cultivo de bosques).

- ❖ Sector secundario: Son aquellas cuyo fin es transformar las materias primas en productos elaborados, por ejemplo: La industria extractiva (minería y petróleo) y la industria de transformación (automovilística, de la construcción alimentaria, tabacalera, petroquímica, mueblera, etc.)

- ❖ Sector terciario: Las actividades económicas terciarias agrupan: el comercio y distintos tipos de servicios (restaurantes, alquiler de

⁴ - Fritz, Morstein Marx. **Elements of Public Administration**, Prentice May, Inc. New York, 1997, p. 140

inmuebles, servicios profesionales, educación, servicios médicos, servicios gubernamentales, servicios de transporte, las comunicaciones, otros...)

Recordemos que el desarrollo de un país se mide por su sector productivo, de ello se desprende su clasificación en el ámbito económico. (Desarrollado o en vías de desarrollo).

No obstante, los elementos principales para integrar una organización son importantes por lo que a continuación se darán a conocer las características de las empresas.

1.2 CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS.

La empresa nació para atender las necesidades de la sociedad creando satisfactores a cambio de una retribución que compensara el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios.

En la actualidad, las funciones de la empresa ya no se limitan a las mencionadas anteriormente. Al estar formada por hombres, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vidas propias, que favorece el progreso humano –como finalidad principal- al permitir en su seno la autorrealización de sus integrantes y al influir directamente en el ambiente económico del medio social en el que se actúa.

En la vida de toda empresa el factor humano es decisivo. La administración establece los fundamentos para lograr armonizar los numerosos y en ocasiones divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores.

El avance tecnológico y económico ha originado la existencia de una gran diversidad de empresas.

Luego entonces: "La empresa representa a toda unidad socioeconómica formalmente estructurada que mediante la conjunción de recursos, humanos, financieros y materiales realiza un proceso productivo para generar bienes o servicios destinados al mercado".⁵

Para los propósitos de nuestro análisis, distinguimos que las empresas pueden clasificarse de acuerdo con la "actividad" que desarrollen en:⁶

1. **INDUSTRIALES.-** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas
2. **COMERCIALES.-** Son intermediarias entre productor y consumidor, su función principal es la compra-venta de productos terminados.
3. **SERVICIOS.-** Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden o no, tener fines lucrativos.

En nuestra caracterización de la empresa mencionaremos el origen del capital de las mismas, su magnitud, así como de los propósitos que persigue.

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y carácter a quienes dirigen sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

⁵ .- Mariño, Hernando. . **Planeación Estratégica de la Calidad Total**, Editorial TM., 1999, p. 45- 46.

⁶ .- Ídem.

Públicas.- En este tipo el capital pertenece al estado y generalmente, su finalidad es satisfacer las necesidades de carácter social.

Privadas.- Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa. A su vez, pueden ser nacionales cuando los inversionistas son nacionales o nacionales extranjeros, y transnacionales cuando la mayoría de los inversionistas son extranjeros y las utilidades se enfocan en el país.

De acuerdo con la magnitud de la empresa podemos clasificarlas en pequeña, mediana o grande; sin embargo, al aplicar este enfoque encontramos dificultad para determinar límites. Al respecto existen múltiples criterios para hacerlo, pero solo analizaremos los más usuales que son: el financiero, personal ocupado, producción, ventas y el criterio de Nacional Financiera.

- **Financiero.**- El tamaño de la empresa se determina con base al monto de su capital.
- **Personal ocupado.**- Este criterio establece que una empresa pequeña es aquella en la que laboran menos de 250 empleados; una mediana es la que tiene de 250 a 1000 empleados; una grande es aquella que se compone de más de 1000 empleados.
- **Producción.**- Este criterio clasifica a la empresa de acuerdo con el grado de maquinización que existe en el proceso de producción;
- **Ventas.**- Establece el tamaño de la empresa con su relación y el mercado que la empresa abastece y con el monto de sus ventas. Según este criterio, una empresa es pequeña cuando sus ventas son locales, mediana cuando sus ventas son nacionales y grande cuando sus ventas son internacionales.

- **Criterio de Nacional Financiera.**⁷ Posee uno de los criterios más razonables para determinar el tamaño de la empresa. Para la micro empresa son las que tienen de una a quince personas, la pequeña empresa las que manejan de dieciséis a cien empleados, la mediana la integran aquellas que disponen de ciento uno a doscientos cincuenta trabajadores, mientras que la grande aquellas que rebasen los doscientos cincuenta empleados y considera que la empresa grande es la más importante dentro del grupo correspondiente a su mismo giro.

Ahora bien con respecto al propósito o valores institucionales de la empresa, podríamos decir que de la misma manera que la administración cuenta con una serie de valores que fundamenta su existencia, la empresa, al actuar dentro de un marco social e influir directamente en la vida del ser humano, necesita un patrón o sistema de valores deseables que les permita satisfacer las necesidades del medio en el que actúa y operar con ética.

Por lo tanto toda empresa debe perseguir valores institucionales, ya que al conseguirlos incide directamente en el progreso. Con respecto a los valores institucionales de la empresa están los económicos, sociales y técnicos.

Económicos.- Aquellos tendentes a lograr beneficios monetarios.

1. Cumplir con los intereses de los inversionistas al retribuir los dividendos justos sobre la inversión realizada.
2. Cubrir el pago a los acreedores por intereses sobre préstamos concedidos.

⁷ .- Nacional Financiera, **La micro y la pequeña empresa en México**, NAFIN, México, 1999, p. 30

Sociales.- Aquellos que contribuyen al bienestar de la comunidad:

1. Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes o servicios de calidad, en las mejores condiciones de venta.
2. Incrementar el bienestar socioeconómico de una región al consumir materias primas y servicios y al crear fuentes de trabajo.
3. Contribuir al sostenimiento de los servicios públicos mediante el pago de cargas tributarias.
4. Mejorar y conservar la ecología de la región, evitando la contaminación ambiental
5. Producir productos y bienes que no sean nocivos al bienestar de la comunidad.

Técnicos.- Dirigidos a la optimización de la tecnología:

1. Utilizar los conocimientos más recientes y las aplicaciones tecnológicas más modernas en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
2. Propiciar la investigación y el mejoramiento de las técnicas actuales para la creación de tecnología nacional.

Finalmente cuando una empresa tiene definidos sus propósitos y valores, se encuentra inmerso en un núcleo operativo, el cual pretende generar acciones que tienen como fin mejorar su entorno. Sabe qué hacer, qué dejar de hacer y a qué dar prioridad. En una palabra tiene el progreso asegurado. Lo que dará lugar a mantener la integridad y unificación de la organización. Cuando no se tiene una idea clara de los valores ni del carácter básico de una empresa se tiende a dejarse llevar por el oportunismo que en determinado momento puede dar lugar a desperdiciar recursos y con ello perjudicar sus intereses.

Por lo que con todas estas características con que se identifican las empresas, es importante saber las tendencias a las que se tienen que enfrentar día con día en México, que a continuación se dará un panorama de lo que necesitan para que sean competitivas.

1.3 LAS NUEVAS EMPRESAS EN MÉXICO.

La situación que viven las empresas en México, exige un esfuerzo extra para lograr la supervivencia de las mismas. A través de la productividad, competitividad, calidad del trabajo y servicio al cliente, las empresas buscan liderazgo en el mercado y la preferencia de sus clientes.

Las micro y pequeñas empresa en México rebasan el 90%, lo que la hace un sector imprescindible de atender, son muchos los problemas por los que atraviesan, por la naturaleza de este trabajo sólo nos abocaremos a los problemas administrativos.

Esto último implica que tenemos que tomar en cuenta que la gran mayoría de ellas son de origen familiar, lo que trae problemas con el liderazgo, así mismo, dado muchas de ellas se formaron "sobre la marcha", un considerable número carecen de organización, procedimientos y métodos, son muy reacias a los cambios y al rompimiento de paradigmas, el problema que se considera más grave, es que no existe una tecnología administrativa para ellas, la gran mayoría implanta sistemas que sólo le funcionan a las grandes.

Es una realidad que las organizaciones en México requieren cambios en cuanto a su interior y exterior que las hagan más competitivas en el mercado, por lo que requieren de las siguientes características: crecimiento, competencia más aguda, sofisticación de la tecnología, globalización de la economía, internacionalización de los negocios y protagonismo, que a continuación se describen:

Crecimiento. Las organizaciones exitosas tienden al crecimiento y a la ampliación de sus actividades, bien sea en términos de tamaño y recursos, de la expansión de sus mercados o del volumen sus operaciones. El crecimiento es una consecuencia del éxito organizacional.

Competencia más aguda, El producto que demuestre ser superior o mejor será el que tenga mayor demanda, para lo cual se requiere de mayor tecnología, disolución de viejos departamentos, búsqueda de nuevos mercados y necesidad de competir con otras organizaciones para sobrevivir y crecer.

Sofisticación de la tecnología. La tecnología proporcionará eficiencia y mayor precisión, liberará tiempo que podrá dedicarse a tareas más complejas.

Globalización de la economía e internacionalización de los negocios. La actividad de exportación y la creación de nuevas subsidiarias en territorios extranjeros son un fenómeno creciente.

Protagonismo mayor de las organizaciones. A medida que crecen, las organizaciones se vuelven más competitivas, más sofisticadas tecnológicamente, más internacionales, paulatinamente las organizaciones llaman más la atención del entorno y del público.

Para enfrentar los cambios las empresas acuden a diferentes opciones, como pueden ser la mejora en procesos y procedimientos laborales, la inversión tanto en recursos como en tecnología, y sólo algunas, optan por capacitar, facultar y desarrollar a su factor humano. Es tan poca la fe, que se tiene en el potencial de su personal es alarmante.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo económico (OCDE)* ha señalado en varios documentos que gran parte de la solución de los problemas en las organizaciones tienen que ver con el desarrollo en el factor humano en tres capacidades básicas:⁸

a) La capacidad de innovación.

Implica imaginación y creatividad de individuos, empresas y sociedad en su conjunto, para predecir y enfrentar los retos al cambio. La innovación en la empresa, por ejemplo, es una condición esencial no solo para que aproveche de mejor manera las ventajas competitivas que están a su alcance, sino también para crear y desarrollar sus propios nichos de mercado, anticipar los cambios en la demanda e innovar el proceso y diseño de producto. Por lo tanto la innovación permanente se transforma en uno de los elementos estratégicos que deberá desarrollar la empresa para poder sobrevivir en mercados altamente competitivos.

b) La capacidad de adaptación.

Significa que individuos, empresas y sociedad deben adecuarse rápidamente a los cambios en la tecnología y en los mercados. Las empresas que mejor se adapten a estos cambios son las que podrán responder con mayor agilidad a las necesidades y preferencias de los consumidores y, por tanto, las que podrán ampliar o conservar sus mercados.

⁸ .- Apuntes del Diplomado Planeación y Administración de Recursos Humanos, Novena Promoción, ENTS-UNAM, Febrero 2002.

*OCDE en México se estableció en enero de 1996 con el fin de incrementar la visibilidad del trabajo de la OCDE en México y América Latina. Lo anterior se logra a través del contacto con los medios de comunicación, las ventas y la distribución de las publicaciones de la OCDE, además de una estrecha relación con la sociedad civil, el sector empresarial y la academia. El Centro también promueve el acercamiento de los gobiernos federales y locales, así como el Congreso retoma los diferentes estudios que la OCDE elabora, los cuales son de mucha utilidad para la realización y el diseño de políticas.

Por su parte, los trabajadores que logren adaptarse a los cambios tecnológicos y a las nuevas formas de organización de la producción, son los que tendrán mayores posibilidades de mantenerse activamente en el mercado laboral, mejorar sus ingresos y elevar su bienestar.

c) La capacidad de aprendizaje.

Implica que los individuos, empresas y sociedad deben asumir el aprendizaje como un proceso continuo y sistemático, para poder desarrollar sus capacidades de innovación y adaptación.

Según la OCDE, estas tres capacidades son las que permitirán, además de elevar la productividad y la competitividad de las empresas y las economías, generar las condiciones para el desarrollo y ampliación del nivel de vida de la población.

Para finalizar debemos de entender que entre estos cambios se encuentra con la necesidad de contar con personal orientado a una mayor pro actividad, es decir trabajadores con facilidad para adaptarse a los nuevos recursos tecnológicos que permanentemente aparecen en el mercado, con decisión para innovar y con capacidad para aprender día con día.

Por lo que sí una empresa pretende ser competitiva en su ramo, tiene que cumplir en un porcentaje elevado con las características antes mencionadas. También habría que recordar que toda organización que tenga como misión la calidad debe alcanzar rangos de competitividad.

1.4 LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN LAS EMPRESAS.

La situación que viven las empresas en México, exige un esfuerzo extra para lograr la supervivencia de las mismas. A través de la productividad, competitividad, calidad del trabajo y servicio al cliente, las empresas buscan liderazgo en el mercado y la preferencia de sus clientes.

Primeramente definiremos el concepto “calidad” el cual como otros términos, ha variado a lo largo del tiempo y varía según el contexto que sea utilizado. Podemos considerar por calidad es “la plena satisfacción de las necesidades de los clientes”⁹

Calidad también denota, como lo señala Juran, “aquellas características del producto que responden a las necesidades del cliente”.¹⁰

Por lo tanto para describir el concepto de calidad, se incluye características tales como: durabilidad total del producto, precisión, confiabilidad y facilidad de operación, así como otros atributos valiosos de producción.

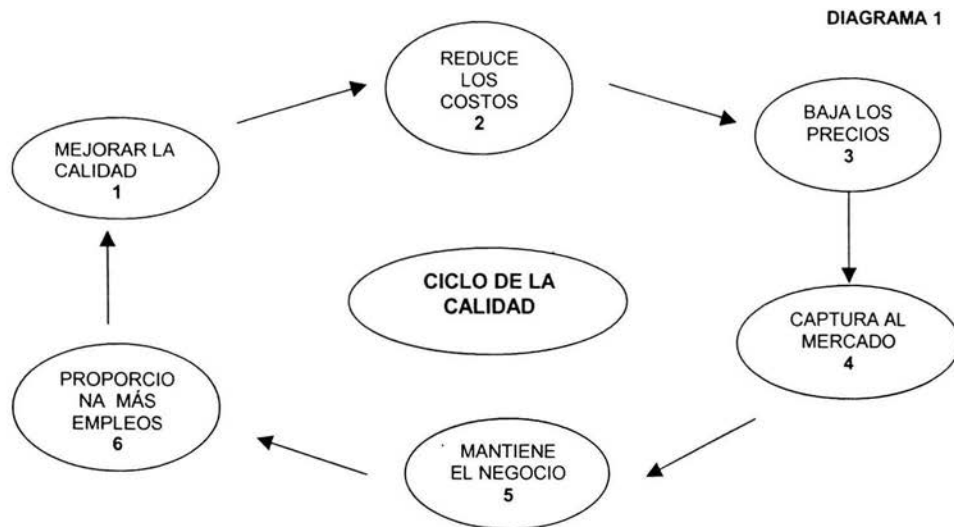
De esta forma, calidad es cumplir con los requerimientos, esto implica ofrecer al consumidor el nivel de satisfacción que espera del producto a sus necesidades, gustos y deseos, lo que no siempre requiere otorgar altos estándares de calidad, sino de manufacturar el bien ofrecido con los índices que cubran los objetivos del mercado meta, o en su caso, brindar el servicio personalizado con atención, esmero, eficacia y eficiencia que el cliente espera.

Calidad es entregar al consumidor en forma constante y sin variación, como mínimo requisito, los bienes y servicios que él espera, al precio que está dispuesto a pagar por los mismos, y cuyo rendimiento observado cumpla las expectativas de los usuarios, generando un valor para el cliente.

⁹ .- INSPRO, **Manual de Calidad** 2002.

¹⁰ .- Colunga Dávila, Carlos. **Administración para la Calidad**, Editorial Panorama, México 1995, p.64

A continuación se presenta el ciclo de la calidad, conocido también como la reacción en cadena de la calidad de E. Deming: ¹¹



FUENTE: Diagrama realizado por las autoras del trabajo con base a los datos proporcionados por Carlos Colunga Dávila.

El haber cubierto satisfactoriamente el ciclo de la calidad, no nos da una garantía de éxito permanente, ya que las necesidades del cliente pueden cambiar, por lo que es necesariamente estar al pendiente de éstas en lo presente y futuro.

De lo anterior se deriva que toda empresa que se comprometa con su razón de ser, debe aspirar a la calidad, la cual puede ser certificada a través del ISO 9000.

El ISO 9000 en las empresas.

En 1946 se fundó el ISO 9000, su finalidad es desarrollar y armonizar los estándares de manufacturación, comercio y comunicaciones para agrupar a los países en un bloque común y favorecer el intercambio comercial.

¹¹ - Colunga Dávila, Carlos. **Administración para la Calidad**, Editorial panorama, México 1995, p.66 – 67.

La norma utilizada depende de las actividades de la empresa. Se facilita orientación para la selección de la norma adecuada en la introducción a cada norma y en el documento de orientación ISO 9000.

La Organización Internacional de Estándares hace visitas, a través de sus despachos autorizados y distribuidos mundialmente, para otorgar la certificación a las empresas que cumplen con las normas establecidas en sus sistemas de calidad.

La calidad del servicio en la empresa.

Durante mucho tiempo se pensó que la calidad era un atributo exclusivo de los productos tangibles, o bien de los servicios básicos de una empresa, incluso se llegó a pensar que las empresas o eran de producción o eran de servicios, y que por tanto en las primeras, o sea, las de producción, bastaba con que el producto tuviera cero defectos y así satisfacer al cliente; sin embargo, posteriormente, y con la alta competencia del comercio mundial, estas empresas tuvieron que generar toda una ingeniería de servicios para darle a sus productos valores agregados y atender con servicios adicionales a los clientes.

Por lo cual se emanaron los beneficios de trabajar con los ISO, a continuación se describen ampliamente.

Beneficios de una empresa al trabajar con ISO.

En la organización

- Optimización de la estructura funcional.
- Integración de operaciones.
- Mejor conocimiento y participación en los objetivos.
- Mejora en la calidad y funcionalidad de la comunicación.
- Definición clara de responsabilidades.
- Sistema de comunicación.

En la Productividad

- Mejor rastreo de las causas de desviaciones en calidad.
- Optimización de tiempos y recursos.
- Prevención de incidencias y/o repetición de errores.
- Mejor control durante periodos de cambio.

En lo comercial

- Obtención del liderazgo.
- Formalización de Sistemas para asegurar la consistencia en la calidad y puntualidad de envíos.
- Facilita la obtención de financiamientos y/ o formación de consorcios.

La globalización, entendida como un proceso de internacionalización de la economía, tiene características fundamentales, la productividad y la competitividad. La productividad es la unidad de cuántos productos se obtienen por unidad de tiempo, insumos, capitales y trabajo; y la competitividad es cómo se ganan nichos de mercado.

Es de considerarse que para ser competitivo y mantener un equilibrio económico favorable, las organizaciones necesitan emplear sistemas eficientes y evolutivos que los lleven a una mejora continua de la calidad; lo que producirá una mayor satisfacción de sus clientes. Habría que reconocer que la vigencia en la competitividad y productividad da como resultado la interacción en la red del comercio. Durante las últimas dos décadas, la globalización ha llenado a un importante proceso de reestructuración capitalista lo cual permite la integración de la economía nacional a los distintos mercados mundiales.

Con el Tratado de Libre Comercio (TLC) y con el arribo de las transnacionales, las empresas en México se vieron afectadas con el cierre masivo de micros,

pequeñas y medianas empresas, lo que originó un alto índice de desempleo, así como el deterioro de las organizaciones.

Por lo anterior, el modelo económico exige a las empresas mexicanas que desarrollen estrategias que aseguren su supervivencia y desarrollo. Siempre teniendo presente que la calidad debe ser su visión y apoyándose en implementar modelos de capacitación de forma continúa.

1.5. PARTICIPACIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN LA EMPRESA.

Dentro de las áreas del quehacer profesional, y que ha tenido buena aceptación es, la empresarial. Así pues la labor del trabajo social se ha venido consolidando paulatinamente, por lo que entre las acciones que la Escuela Nacional de Trabajo Social ha implementado como apoyo fundamental para las funciones que se implementan en esta área, consolidó un modelo de intervención, el cual fue creado en el año de 1994 y también a partir de esta idea es que surge el departamento de Trabajo Social Empresarial en la ENTS.

El modelo de Trabajo Social Empresarial, surgió de una propuesta que la Lic. Angélica Herrera Loyo hizo en su tesis, donde el objeto de estudio, es la empresa, la cual es vista como una organización social y como comunidad; de ahí que el intervenir y actuar radica en el bienestar y desarrollo del individuo y de la empresa. El cuál lo retomamos para análisis de este tema.

Desde esta perspectiva se señala al Trabajador Social Empresarial (TSE), que también se contextualiza como Trabajador Social Laboral se considera "aquél profesionista que investiga, diagnostica, contextualiza problemas y necesidades de la empresa y de los empleados."¹²

¹² .- Ander, Egg Ezequiel. *Diccionario de Trabajo Social*, Editorial Humanitas, México 1995, p.321

Desde su perspectiva integral impacta en tres ámbitos.

- ❖ Sociales (familia, costumbres, valores, hábitos)
- ❖ Económicos (relaciones productivas)
- ❖ Psicológicos (Relaciones Humanas)

Siendo su "objetivo generar procesos de desarrollo que deriven en una mayor productividad por medio del conocimiento de los factores sociales de la organización y de sus trabajadores, así como la puesta en práctica de un programa de atención social." ¹³

Este objetivo abarca de forma integral todos los procesos que existen dentro de la empresa interviniendo desde la investigación, la planeación y evaluación dentro de la organización, para contribuir al mejoramiento de las relaciones de trabajo y eliminar los factores que influyen negativamente en los procesos productivos.

La labor del Trabajador Social en las empresas, gira y se desenvuelve entre dos intereses: la productividad de la empresa y el bienestar de los trabajadores. De esta forma, teniendo al factor humano como el principal objetivo de intervención, logrando que en la empresa mediante una actitud imparcial, y bajo un enfoque humanista, participa en la solución de problemas que afecten el desarrollo de empresa.

Por lo tanto el Trabajador Social Empresarial responde a la necesidad de humanizar la empresa. Una conjetura de ello es el cambio social, que se da día a día afectando la estabilidad del hombre y en su entorno social, parte de éste lo constituye su lugar de trabajo: la empresa, lo que pone al descubierto una serie de aspectos que involucran la cultura y educación del mexicano, ya que de dentro de ella las personas interactúan y mezclan una serie de creencias religiosas, problemas de familia, valores y normas que de alguna manera repercuten en la productividad de la empresa en su conjunto.

¹³ .- Revista de Trabajo Social N° 44, ENTS – UNAM, México, 1996, p.35

Así pues, la aplicación del modelo de Trabajo Social Empresarial implica su participación, a través de los tres niveles jerárquicos de la empresa bajo la consigna de ofrecer mejoría en las relaciones humanas y laborales del personal involucrado, interviniendo directamente con todas las personas que forman parte de la organización.

DIAGRAMA 2

Niveles de la empresa en donde se debe participar:



Fuente: Diagrama realizado por las autoras del presente trabajo con base a los indicadores propuestos en el modelo de Trabajo Social Empresarial.

En seguida se explica cada uno de ellos:

a) Mandos Directivos o Empresarios Directivos.

En esta área se crean procesos de sensibilización sobre la importancia que reviste el fortalecimiento del factor humano y la influencia que ejerce su entorno social en su ámbito laboral (Personal/familiar). Se orienta a fomentar el desarrollo integral de las personas que componen la organización empresarial, se trata de convocar a empresarios y directivos a tener una ética social, encaminada a invertir en proyectos sociales tanto para los trabajadores como para la sociedad en general.

b) Mandos medios o Supervisor de Mandos Medios.

Son aquellos que mantienen un contacto más directo con los trabajadores. Por lo que corresponde un trabajo conjunto en la elaboración de líneas de acción, tales como programas, proyectos, talleres, que respondan a problemas de la organización o bien a nivel personal de cada trabajador (familia – empresa).

c) Nivel operativo o Trabajador Operativo.

Esta área comprende el interactuar con los trabajadores, lo cual permitirá conocer su perfil individual, además como miembro de la empresa; a través de ello se podrá detectar problemas.

Por todo lo antes enunciado es necesario que la intervención del Trabajador Social se de en todos los niveles jerárquicos de la organización; pues es la única vía para que las acciones que se emprendan tengan un impacto real.

Bajo esta relación de necesidades cabe destacar como prioritarias las de los trabajadores, ya que su satisfacción provoca que tengan una actitud positiva ante el trabajo, lo que implicara aumento en su rendimiento y necesario aumento en la producción.

Entre los puntos esenciales que el modelo de Trabajo Social Empresarial maneja, son los estudios y programas los cuales se adecuan a los objetivos y necesidades de cada empresa, porque por medio de ellos se aplica toda la metodología de trabajo social dentro de la empresa.

Los estudios que se desarrollan en el Modelo y que se proponen son los siguientes.

- **Perfil sociolaboral:** Revela el contexto del trabajador en forma integral a través de una descripción sistematizada de las características sociales y laborales que inciden en el desempeño de los trabajadores. (identificación de fortalezas y debilidades)

- **Evaluación diagnóstica:** Es la valoración de los factores sociales que intervienen en el proceso de producción de las empresas; tiene como finalidad reconocer los elementos que influyen en el desempeño de los individuos que laboran en la organización. (detección de necesidades)
- **Estudio situacional:** Es un análisis integral sobre las condiciones de algún problema particular en un momento determinado; tiene como finalidad describir la situación y encontrar alternativas de solución a los aspectos negativos de la misma. (diseño del programa de atención).
- **Valoración socio-laboral:** Es el análisis integral de las características sociales, experiencia laboral y ámbito en que se desenvuelve el individuo que desea ingresar a la organización. Su utilidad permite seleccionar adecuadamente al personal que ingresará a laborar en la empresa. (investigación y análisis de la experiencia laboral).¹⁴

Por otro lado, la intervención que se plantea en el modelo está guiada por los programas que a continuación se describen:

Los programas se enfocan a:¹⁵

- **Estudios sociolaborales:** Esta conformado por un perfil social y económico, incluyendo las variables de personalidad, religión, costumbres, educación, salud y demás elementos que son relevantes para el trabajador social y que permiten que la empresa conozca al trabajador íntegramente, revelando de ese modo las necesidades que tiene como persona y miembro de la empresa, donde el profesional puede implementar acciones que coadyuven a la productividad, beneficiando al mismo tiempo al trabajador.

¹⁴ .- Herrera, Loyo Angélica. **Modelo de Trabajo Social Empresarial**, ENTS- UNAM, México, 1994, p.342

¹⁵ .- Ídem.

- **Relaciones Humanas:** Investiga factores físicos, personalidad, además de los factores sociales necesarios para conocer las necesidades y expectativas del trabajador como tal y como persona, de tal suerte que se revelan las interrelaciones sociales y laborales, con lo que el trabajador social puede proponer herramientas que satisfagan el problema que se detecta.
- **Seguridad e Higiene:** Tiene como finalidad proporcionar educación social dirigida a crear y/o promover actitudes integradoras de las necesidades de seguridad e higiene necesarias para conservar la integridad física del trabajador dentro de las instalaciones de la empresa, lo cual trae menor costo por riesgo de trabajo.
- **Motivación:** Investiga los factores motivacionales que implementa la empresa para el bienestar de los trabajadores. Integra aspectos importantes como el ambiente organizacional, la supervisión, capacitación, calidad, redes familiares y sociales.

Con estas acciones, permite que se aborden muchos aspectos en los que se beneficia, al individuo como persona y como empleado así como la empresa en el aspecto de productividad.

Día a día, las empresas efectúan una serie de estrategias administrativas que buscan mejorar a la empresa en lo económico, en lo social y como organización. No obstante su implementación requiere de visualizar al factor humano como un primer y constante objetivo para su crecimiento y aunque recientemente muchas de ellas realizan estrategias que plantean ésta realidad, otras las llevan a cabo para fines específicos de la organización, dando más importancia a su imagen corporativa, entre otras dejando de lado la valorización del trabajador, por lo que es importante que nuestra profesión logre incursionar en las empresas.

Es importante destacar la fuerza que el trabajador social va tomando en esta área, considerándose de sumo valor la intervención de la profesión ya que tiene la oportunidad de acercarse al trabajador ya sea en su núcleo familiar, social y laboral, viviendo y percibiendo de manera latente la situación de organización.

CAPITULO II

CAPACITACION

2.- CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Para poder dar un concepto sobre capacitación, se hará primero una referencia sobre la educación tomando en cuenta que está es la base para comprender más sobre este tema.

En términos generales, la educación es extraordinariamente importante tanto para un país como para una organización; por un lado, permite el mejor aprovechamiento de todos los recursos materiales y técnicos; por el otro, esa mayor educación puede significar mayores niveles de vida.

Al hablar de educación no nos referimos de ninguna manera al concepto común de la palabra, que la hace sinónimo de las buenas maneras, si no que; por educación entendemos la adquisición intelectual, por parte de un individuo, de los bienes culturales que le rodean o sea los aspectos técnicos, científicos, artísticos y humanísticos, así como las herramientas y las técnicas para usarlos.

Como lo menciona Arias Galicia "que tradicionalmente los economistas se ocupaban en forma exclusiva del capital financiero, para distinguirlo de lo que ahora se llama capital humano; sin embargo hasta hace pocos años empezaron a considerar la educación como una forma de inversión en los seres humanos; es decir , en la formación del capital humano"¹⁶

Por lo que siendo la educación, una inversión para el empresario es importante que esta la implemente en capacitación para su personal.

¹⁶ .- Arias Galicia, Fernando. p. 311.

Cuando nos referimos genéricamente a la función de educación en la empresa, se usa indistintamente los términos de entrenamiento, adiestramiento, capacitación o desarrollo, por lo que es importante señalar las siguientes definiciones.¹⁷

- *Entrenamiento*: significa prepararse para un esfuerzo físico o mental, para desempeñar una labor.
- *Adiestramiento*: acción destinada a desarrollar las habilidades o destrezas adquiridas, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico.
- *Capacitación*: tiene un significado más amplio. Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, así como incrementar sus aptitudes sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo.
- *Desarrollo*: Significa el progreso integral del hombre y, consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina de carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para desempeñar su trabajo y que esto se refleje en la superación personal, es necesario aclarar que estas terminologías son utilizadas para referirse a aquellas actividades de enseñanza – aprendizaje que se proporciona fuera del sistema escolar establecido en las empresas.

Para efectos de este trabajo se usará la terminología de capacitación, debido a la popularidad y uso que tiene en México, y se entenderá como un proceso de aprendizaje mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación de personal, incremento en las aptitudes, mayor productividad y eficacia entre otras.

¹⁷ .- Arias Galicia, Fernando, Op. Cip.

Según Jaime Grados, la capacitación es la "acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos de los trabajadores con el propósito de prepararlos para desempeñarse eficientemente en una unidad de trabajo específico e impersonal" ¹⁸

La capacitación se puede definir como: La forma de adquirir conocimientos teóricos, técnicos o científicos, uno de sus objetivos fundamentales es alcanzar un aprendizaje efectivo. Como se mencionó anteriormente que la capacitación esta directamente relacionada con el aprendizaje, siendo esté un proceso dinámico mediante el cual una actividad sufre una transformación y se manifiesta a través de un cambio en la conducta como resultado de la experiencia y debido a ello el sujeto afronta las situaciones posteriores de modo distinto a las anteriores.

Por aprendizaje se entiende según la definición de Jaime Grados como "el proceso por el cual el individuo, a través de la práctica, adquiere conocimientos, habilidades y actitudes que conducen a un cambio relativamente permanente de conducta". ¹⁹

De acuerdo con las definiciones anteriores, la capacitación será así un proceso de enseñanza aprendizaje, que tiene como objetivo dotar al trabajador de conocimientos y mejorar sus actitudes para el logro de los objetivos organizacionales y del factor humano de tal manera que este se adapte a los cambios, lo que permitirá un adecuado desarrollo de los trabajadores en el ámbito laboral y personal, por el otro lado el aumento de la calidad y la productividad de la organización.

Logrando que se alcancen los objetivos de la empresa los cuales van enfocados a incrementar la productividad y calidad tanto de los productos, así como de los servicios para alcanzar un mejor nivel competitivo y así asegurar su permanencia

¹⁸ .- Grados, Jaime A. **Capacitación y Desarrollo de Personal**, Editorial Trillas, México 1999, p. 30

¹⁹ .- Ídem, p. 117.

en el mercado. Así es como la capacitación constituye el eje de formación para el buen desempeño de los trabajadores.

El grado en que se alcancen los objetivos está directamente relacionado con la forma en que son elaborados. Para facilitar el proceso de enseñanza- aprendizaje, los objetivos deben formularse en términos de comportamiento, conocimientos y habilidades de los capacitados.

La capacitación involucra el proporcionar a los empleados, nuevos o no, la experiencia básica que requiere para desempeñar sus puestos. La capacitación por lo tanto, podría aplicar mostrar a un nuevo operador de máquina cómo hacer funcionar su nuevo equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de su empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados.

La capacitación permite:

- Prevenir riesgos y evitar daños a la salud.
- Aumentar la producción y calidad de los productos.
- Facilitar las tareas a realizar.
- Obtener los conocimientos necesarios para ocupar una vacante o un puesto de nueva acción.
- Tener un empleo más estable.

Como se ha mencionado, las organizaciones tienen en el factor humano su recurso más valioso; sin embargo, por las diferencias entre los individuos que la integran así como por el cambio característico de toda organización en desarrollo, es imprescindible adecuar las características habilidades del elemento humano con los requerimientos de las tareas que está actualmente desempeñando o con los que en lo futuro realizará; surgiendo de esta manera la necesidad de capacitación como una de las áreas de responsabilidad del encargado de lograr una optimización del elemento humano.

Es de vital importancia saber y hacer notar que toda la vida existirá la necesidad de una constante capacitación a causa de los cambios en que vive el país, entre las que están las técnicas y modelos de trabajo de la organización. Los empleados no son estáticos y los puestos cambian con mucha frecuencia, por ello los planes y programas de capacitación tienen que conocer las capacidades y los intereses de cada trabajador dentro de una empresa.

A continuación se dará una referencia histórica sobre la capacitación y como fue que se reglamento.

2.1. ANTECEDENTES DE LA CAPACITACIÓN.

Pese a que el aprendizaje es un proceso intrínseco al hombre y la base del progreso y de la civilización, no es, sino hasta el inicio de la revolución industrial que el fenómeno de capacitación para el trabajo tiene un desarrollo acelerado; ha sido producto del impacto del avance tecnológico que genera la necesidad de producir mano de obra especializada y dirigentes empresariales de primera.

Basta mencionar que los conocimientos adquiridos por el hombre en miles de años se duplicaron en 150 años (1750 – 1900) y nuevamente se duplicaron en los siguientes 50 años, situación repetida en proporción geométrica, de manera tal que a la fecha, la magnitud del conocimiento parece no tener límites.

En el pasado, los integrantes de las civilizaciones transmitían sus conocimientos y habilidades en forma directa. Una persona experimentada proporcionaba la información necesaria para desarrollar algún oficio, a un novato que, después de un largo período, podía hacerse cargo del trabajo.

Por lo que toca a nuestro país, en 1931, en la Ley Federal del Trabajo, se establece la obligación de las empresas de tener aprendices, a fin de garantizar la demanda de personal calificado.

Pero este sistema de aprendices no satisfacía la necesidad cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y las habilidades que el proceso de industrialización exigía. Por otra parte, este proceso desencadenado por el progreso industrial, provocó paradójicamente desempleo al sustituir a los artesanos por maquinaria, pero también se produjo la incongruencia entre los requerimientos de la mano de obra y la oferta carente de la preparación necesaria; además de otros problemas colaterales como altos índices de accidentes de trabajo y baja productividad.

En consecuencia, el Gobierno Mexicano, con el afán de abatir este problema que ha repercutido seriamente en el ámbito económico y social, en la Ley Federal del Trabajo de 1970, incluyó disposiciones (Art. 132 frac. XIV y XV) con la obligatoriedad para las empresas de impartir capacitación.

Congruentemente con las disposiciones, en 1971 el Estado inicia un programa de Reforma Administrativa dentro de la administración pública, con el propósito fundamental de adecuar los recursos disponibles a los objetivos de desarrollo integral del país. Dentro de esta Reforma destaca por su importancia la quinta etapa relativa a la administración y desarrollo del personal federal, aspecto que constituye al mismo tiempo uno de los objetivos y ámbitos de la citada reforma. A partir de entonces se han tomado una serie de medidas para apoyar la preparación de personal competente, tanto en la administración pública como en el sector privado.²⁰

En 1977 se adiciona la fracción XIII al artículo 123 de nuestra Constitución, a fin de convertir la capacitación para el trabajo en un derecho obrero, y en 1978 se

²⁰ .- Rodríguez Estrada, Mauro y Ramírez Buendía, Patricia. **Administración de la Capacitación**, Editorial Mc. Graw-Hill, México 1991, p. 15 – 17.

reglamenta la forma en que debe impartirse, reformando la ley Federal del Trabajo y dando origen al Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento.

En abril de 1980 se formalizó la Comisión Nacional de Productividad, quien entre sus funciones tenía: formular, analizar y tomar las medidas necesarias de productividad sectorial, regional y nacional.

En 1982 salió publicado en el Diario Oficial, la creación del Instituto Nacional de Productividad (INAPRO). Sin embargo la crisis económica, reclamó la reestructuración estatal y el INAPRO quedó disuelto.

En 1983 al entrar en vigor el reglamento interior de Trabajo de la S. T. y P. S: la Dirección General de Capacitación y productividad (DGCP) retomó las funciones que en materia de capacitación hasta ese entonces había sido implementadas.

Actualmente es la Dirección General de Capacitación (DGC), la cual depende de la Subsecretaría de Desarrollo Humano para el Trabajo Productivo, la entidad encargada de normar y vigilar las acciones que implementan las diversas empresas en materia de capacitación y productividad.

Por lo que a continuación se da a conocer cuáles son los objetivos que establece la DGC, para la capacitación: ²¹

Objetivo general.

Incentivar el desarrollo de las capacidades de la persona de manera que contribuya a lograr su plena realización y mejore sus condiciones de vida y de trabajo.

²¹ .- <http://www.stps.gob.mx>

Objetivos específicos.

- Diseñar la política pública en materia de capacitación para los trabajadores del país.
- Fortalecer y ampliar las capacidades de la fuerza productiva en las micro, pequeñas y medianas empresas.
- Incrementar los niveles de capacitación, para mejorar los esquemas de distribución de los beneficios entre los trabajadores y aumentar la productividad, calidad y competitividad de las empresas.
- Establecer esquemas de capacitación de acuerdo a Normas Técnicas de Competencia Laboral.
- Lograr la utilización eficiente y descentralizada de los recursos, acercando el proceso de toma de decisiones al lugar de aplicación de los programas, mediante la firma de convenios con el sector productivo y los gobiernos estatales.
- Fomentar que la oferta pública y privada de capacitación considere las necesidades de la economía regional y las de los trabajadores.

Sus líneas estratégicas son:

Con el propósito de brindar mayores opciones a los trabajadores del país, la Dirección General de Capacitación por medio del programa **CAPAZ** atiende cinco líneas estratégicas, que favorecen el desarrollo integral de las capacidades y habilidades de los trabajadores, con el consecuente aumento de la competitividad y productividad de las empresas.

Programa de Apoyo a la capacitación: PAC.

Promueve acciones de capacitación para los trabajadores en activo y empleadores de las micro, pequeña y medianas empresas, por medio del financiamiento de hasta el 50 por ciento del costo del programa de capacitación.

Programas Transversales

Contribuye al descubrimiento de las potencialidades y al desarrollo de las capacidades de la persona, para promover su plena realización, así como para mejorar sus condiciones de vida. Gracias a su carácter de transversalidad, involucra a todos los trabajadores del país, sin importar su nivel educativo, ocupacional y/o jerárquico.

Programas multi-habilidades

Proporciona a la persona una amplia gama de conocimientos y habilidades técnicas relacionadas con diferentes ocupaciones que pertenecen a una misma rama productiva. De esta manera se generan opciones de capacitación flexibles que responden a las ocupaciones más demandadas del país y que, al mismo tiempo, puedan cumplir con las Normas Técnicas de Competencia Laboral.

Programas de formación.

Proporciona las herramientas teórico-metodológicas para la formación de facilitadores e instructores, con el fin de provocar un efecto multiplicador que permita la formación del mayor número de trabajadores en el país. El contenido de los cursos está basado en la Norma Técnica de Competencia Laboral.

Registro y Certificación Laboral.

Promueve, difunde y verifica el cumplimiento de las obligaciones legales que tienen las empresas en materia de capacitación,

Con estas acciones la S.T. y P.S. permite una mayor vinculación con las empresas, aumentando la cobertura y la calidad en la oferta de capacitación para los trabajadores, mejorando las condiciones de trabajo. A continuación se retoma el marco legal en el que se sustenta estos lineamientos.

2.2. MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN.

Con la finalidad de dar a conocer el marco legal de la capacitación, el cual se emana de las leyes mexicanas, consignada en la Constitución Política y en la Ley Federal del Trabajo, analizaremos los artículos que a la misma se refieren.

Por lo que iniciaremos con el artículo 123 de la Constitución que menciona: "Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley".

Artículo que en su contenido general otorga a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, tales como las horas de trabajo, días de descanso, salarios, etc., así como las contraprestaciones que los patrones tienen obligación de dar. Artículo que regula también las relaciones entre los obreros, empleados y patrones, los derechos de huelga, despidos, etc. Asegura a los trabajadores y a sus familiares para salvaguardar sus bienes sociales.

Así mismo la fracción XIII, de este artículo, señala la importancia de la capacitación, que en su rubrica nos dice;

"Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación".²²

²² .- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ediciones Fiscales, México 2002, p. 123.

Como se menciono anteriormente la obligación de capacitar fue reglamentada oficialmente por el Diario Oficial de la Federación, con fecha del 28 de abril de 1978.

Por lo que se modificaron varios artículos de la Ley Federal de Trabajo, que quedaron en los siguientes términos.

Art. 3. El trabajo es un derecho y deber social. No es un artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

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

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

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

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

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

De este artículo haremos un análisis general que nos permita tener una primera idea acerca de la legislación en materia de capacitación, en sus fracciones de la A ala X. Entre otros, los aspectos más relevantes son:

- Por ley todos los trabajadores tienen el derecho de exigir Adiestramiento y capacitación.
- La existencia de convenio entre jefes y trabajadores, para determinar si la capacitación ha de proporcionarse a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella.
- La capacitación o el adiestramiento deberá ser impartido durante las horas de la jornada de trabajo; existiendo la posibilidad de que de común acuerdo, podrá impartirse de otra manera. Si el trabajador desea capacitarse en alguna actividad distinta a la naturaleza de la empresa, la capacitación, ha se realizarse fuera de la empresa.
- El objeto de la capacitación y el adiestramiento será: la actualización, el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y aplicación a nueva tecnología; previendo riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las aptitudes del trabajador.
- Es de mucha importancia que los trabajadores a quienes se imparte la capacitación y el adiestramiento, asistan con puntualidad, presten atención a las indicaciones y presenten sus respectivos exámenes de evaluación.
- El éxito o fracaso que pueden tener los programas implantados dependerán del funcionamiento de las Comisiones Mixtas que se formen integradas por igual número de representantes de trabajadores como patrones. La Comisión Mixta esta compuesta por la agrupación de dos o más personas, de composición heterogénea por cuanto al interés que representan, y que actúan conjuntamente en la consecución de un objetivo preestablecido; por lo mismo, se dice que una comisión es mixta cuando está formada con un número igual de representantes de los patrones y de los trabajadores.

- En los contratos colectivos de trabajo tendrán que incluirse, la obligación patronal de capacitación y adiestramiento para los trabajadores; también la capacitación para quienes pretendan ingresar a la empresa.
- Se deberán presentar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación; todos los programas y planes de capacitación y adiestramiento, etc.
- Empresas sin contrato colectivo, deberán someter la aprobación de planes y programas ante la STyPS.
- Deberán ser autorizadas y registradas ante STyPS las instituciones o escuelas que imparten capacitación o adiestramiento como personal docente mediante las comprobaciones correspondientes.
- Los programas y planes se harán por períodos no mayores de cuatro años incluyendo todos los puestos y niveles, etapas en las que dará la capacitación o adiestramiento, nombre número de registro en la S.T.P.S., además en la entidad instructora.
- Se entregarán constancias de habilidades laborales, con fines de ascenso.
- Tanto patrones como trabajadores han de tener el derecho a ejercitar ante Conciliación y Arbitraje, las acciones individuales y colectivas que se desprendan de la obligación de capacitar o adiestrar.

Como se puede apreciar, al artículo 153 hace mención clara y exhaustiva de los derechos y obligaciones de parte de las organizaciones y de los trabajadores, con lo cual nos proporcionan información referente a aspectos de capacitación.

A continuación se citarán otros artículos en los cuales hacen mención sobre estos derechos y obligaciones.

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

IV. proporcionar capacitación y adiestramiento en los términos de esta ley.

Art. 391. El contrato colectivo contendrá:

Fracción VII. Las cláusulas relativas a la capacitación o adiestramiento de los trabajadores en la empresa o establecimiento que corresponda;

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

Art.412. El contrato – ley contendrá.

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

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

Art. 537. El Servicio Nacional de Empleo, capacitación y Adiestramiento tendrá los siguientes objetivos:

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

Como se puede observar, la ley menciona aspectos muy importantes que se deben cumplir en cuanto a la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, sería muy trascendente que esto realmente se lleve a la práctica, ya que

beneficiaría mucho debido que al estar mejor capacitados se puede lograr mejores puestos y mayor desarrollo industrial y personal.

Para el Trabajador Social que participa en el proceso de capacitación, es importante que conozca todo lo relativo a los artículos que se refieren sobre la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, considerando que puede ser un intermediario para poder así cumplir con los requisitos que establece la ley, así como hacer valer el derecho de los trabajadores en la satisfacción de las necesidades y carencias con respecto a los conocimientos, habilidades y actitudes dentro del proceso laboral y social.

Puesto que el presente trabajo tiene el propósito de ofrecer una propuesta viable a la empresa Pircazo; por lo que es importante hacer una descripción del proceso de capacitación.

2.3. LA PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.

Siendo la administración, eminentemente social, se rige por una serie de valores que le proporcionan no sólo una validez moral, sino también información ética que debe orientar la conducta del administrador, por lo que el proceso administrativo y la planeación estratégica siempre van de la mano, a continuación describimos el proceso de capacitación.

La capacitación es el resultado, de una relación entre los empleados y el desarrollo de una unidad de trabajo. En teoría los programas de formación deben responder a objetivos organizacionales, por lo que se establece una relación muy estrecha entre el subsistema de capacitación y la estructura operativa de la empresa.

Por mencionar uno de los autores mexicanos mayormente reconocido por quienes estudian y practican la capacitación es Roberto Pinto Villatoro, el cual en su obra titulada *Proceso de Capacitación*,²³ nos expone su modelo de capacitación de personal, el cual lo divide en cuatro etapas administrativas que son:

- 1) Planeación,
- 2) Organización
- 3) Dirección
- 4) Evaluación.

1.- Planeación en la capacitación.

Planear es decidir con anticipación lo que se va a hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién se encargará de ello. Implica prever y seleccionar los cursos de acción a seguir en el futuro.

En el proceso de capacitación, la planeación es la fase que le da razón y contenido técnico al proceso de capacitación, pues conduce a determinar “*Qué es lo que se va a hacer*”, valiéndose de las siguientes actividades del área de capacitación.

➤ *Detección de necesidades de capacitación (DNC)*

Es un procedimiento que parte del reconocimiento de los insumos con que cuenta la empresa y en particular del factor humano, para conocer con mayor exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la diferencia entre lo que “se hace” y lo que “debe hacerse”.

²³ .- Pinto Villatoro, Roberto. *Proceso de Capacitación*, 2ª. Edición, Editorial Diana, México 1994, p. 47 - 53.

Sin importar la metodología que se utilice para el estudio de DNC, nos debe conducir a establecer, lo siguiente:

- En qué se va a capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- Quiénes de los trabajadores que desempeñan un mismo puesto de trabajo, requieren capacitación.
- Cuánta profundidad de aprendizaje requiere cada trabajador para que domine su especialidad, ya sea en el terreno de los conocimientos, de las habilidades o de las actitudes.
- Cuándo y en qué serán capacitados según las prioridades y recursos disponibles.

➤ *Establecimiento de Objetivos.*

Los objetivos son los fines a los que se dirige toda actividad; conforman la base de la planeación y dan sentido y orientación a todo el proceso, ya que señalan el fin hacia el cual apuntan la organización, la ejecución y la evaluación.

Los objetivos en capacitación deben de fijarse en función de los objetivos de la organización y de la satisfacción, solución o reducción de los problemas, carencias o necesidades detectadas en la DNC.

➤ *Elaboración de planes y programas.*

Los programas son conjuntos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de trabajo, etapas a seguir y elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción.

La elaboración de programas de capacitación da significado y contenido al plan y parte de los objetivos establecidos a través de la información obtenida en la DNC.

Las necesidades así detectadas, orientan los contenidos o temas en que se va a capacitar; estos a su vez se analizan y se convierten en cursos o en otras actividades de capacitación.

➤ *Presupuesto.*

Un presupuesto es el enunciado de los resultados esperados, expresados en términos numéricos, ya sea de carácter financiero, en términos de horas – hombre, unidades de producto, horas – maquina o cualquier otro, que permita se expresión numérica es el último elemento de la fase de planeación y resulta de la ponderación y costo de todas las acciones a efectuarse y de los recursos que se requieren para su realización.

2.- Organización de la capacitación.

La organización es aquella parte de la administración que implica establecer una estructura intencional de funciones que las personas de una empresa deben desempeñar.

La fase de organización en el proceso de capacitación, responde al “como se va hacer y con que”, por lo que se componen en las siguientes fases.

➤ *Estructura del departamento.*

Se dice con frecuencia que con buen personal cualquier organización funciona. Se ha dicho incluso que es conveniente cierto grado de vaguedad en la organización, pues de esta manera, las personas se ven obligadas a colaborar para poder realizar sus tareas. Lo cierto es que los individuos capaces que desean cooperar entre sí trabajarán con efectividad si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan con otras.

➤ *Políticas y procedimientos.*

Este es otro punto muy importante porque determina el marco general de acción al que deberán sujetarse las demás áreas en materia de capacitación de personal. Se deben establecer políticas de aplicación específica en determinados sectores o establecimientos de la empresa.

Los procedimientos son actividades ordenadas secuencialmente que informan la manera en la que se deben llevar a cabo las principales funciones del proceso. Esto significa que las personas saben perfectamente qué es lo que deben hacer en cada una de las situaciones.

➤ *Personal en el departamento.*

Como todas funciones de una empresa, administrar el entrenamiento requiere de personas técnicamente preparadas. Dependiendo de la magnitud de la empresa y la amplitud y alcance del plan, se determina el número de personas que integrarán el departamento.

➤ *Recursos materiales.*

La ejecución de la capacitación requiere de espacios físicos y equipamiento, lo cual debe considerarse desde el inicio para evitar problemas tales como la carencia de espacios para oficinas, aulas, salas de proyección, rota folios, retroproyectors y en general, de los insumos materiales mínimos necesarios para realizar un plan de trabajo.

3.- Dirección de la Capacitación.

La ejecución es la puesta en marcha del plan de capacitación implica la coordinación de los intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado tanto interno como externo, en la realización de los eventos, así como en el diseño de

instrumentos y formas de comunicación para supervisar que lo que se está haciendo, sea según lo planeado.

➤ *Contratación de servicios.*

Aunque la capacitación se realice en gran medida con recursos propios, es conveniente mantener un cierto porcentaje de eventos con servicios externos de instrucción y de asesoría, tanto de instituciones capacitadoras como de instructores externos, de programas generales y de agentes auxiliares.

➤ *Desarrollo de programas.*

Con todos los recursos y la planeación debida, la puesta en marcha de los programas y de los cursos, se convierten sobre todo en cuestión de supervisión. Si otra persona inaugura el evento, cada paso de la inauguración debe seguir una secuencia predeterminada para mantener una imagen de seriedad y profesionalismo.

➤ *Coordinación de eventos.*

Este paso se refiere a mantener la atención en los participantes y el instructor, de todo lo que se vaya requiriendo y no obstaculizar el proceso de aprendizaje.

➤ *Control administrativo y presupuestal.*

Aunque el control se da en todo el proceso, se manifiesta con más fuerza en la fase de evaluación, para lo cual se requiere diseñar formatos para registrar al personal capacitado y por capacitar, listas de verificación, listas de asistencias, instrumentos para evaluación de reacción y en general todos los mecanismos que producen un trabajo eficiente, así como los registros adecuados para el ejercicio presupuestal por cada partida asignada.

4.- Evaluación del proceso de capacitación.

La evaluación es la medición y en su caso corrección de las actividades para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado comprende la evaluación del sistema, del proceso de instrucción, del seguimiento y la evaluación de resultados. En función de lo anterior, la evaluación bien realizada, nos va a permitir determinar la aportación particular del proceso de capacitación a la productividad global de la organización.

➤ *Micro evaluación.*

Significa evaluar el proceso de enseñanza – aprendizaje y si bien debe ser considerado como indicador del avance de la instrucción en tanto que permita analizar el desempeño del instructor y de los participantes , se debe complementar con la evaluación de aplicación y de los resultados en la práctica.

➤ *Macro evaluación.*

El sistema de capacitación como un ente concreto, no existe, se manifiesta por la integración e interacción de escrituras, procesos, tecnología, recursos técnicos y humanos dispuestos para tal fin. La evaluación de todo este sistema se refiere al análisis total de la función en su planteamiento estructural, metodológico y sistemático. De ahí que se le conozca como macro evaluación.

➤ *Seguimiento.*

El seguimiento se hace para verificar la transferencia de los conocimientos a la práctica o en su caso, corregir y ajustar los programas. La información pertinente se puede obtener a través de diferentes instrumentos como entrevistas, observación directa, análisis de índices, etc., que muestran avances en el mejoramiento del trabajo y la posible reducción de los problemas.

➤ *Costo beneficio*

Medir los resultados requiere haber realizado técnicamente todo el proceso. Para medir el costo beneficio de los recursos, es necesario establecer con precisión la magnitud de los problemas y como afectan el trabajo. Esto requiere del establecimiento de estándares, medidas o indicadores si es que no existen y disponer de datos estadísticos para hacer comparaciones posteriores y diferenciar que beneficios son producto de la capacitación y cuáles son resultados de acciones distintas.

Para concluir este apartado, se debe tomar en cuenta que además de las etapas administrativas, se deberá considerar los siguientes tres aspectos que no se deben dejar afuera, que son:

- Sistemático.- La función de la capacitación es un sistema creado, porque debe adecuarse a la medida de las características y necesidades particulares de cada empresa y área de formación de personal.
- Legal.- En este se promueven las Comisiones Mixtas que tienen como principal función vigilar la instrumentación y desarrollo de la capacitación.
- Instruccional.- Se selecciona a los instructores de preferencia con conocimientos, actitudes y disposición para la enseñanza.

Este proceso administrativo de la capacitación, permite asumir un compromiso con la dirección de la empresa para que se puedan lograr los objetivos organizacionales por lo que; la profesión de Trabajo Social, cuenta con toda una formación metodología con la cual busca la optimización de los recursos con los que cuenta, logrando que se humanicen los procesos productivos, que a su vez se tenga resultados duales –beneficios para el empleado como para el empresario.

2.4. TRABAJO SOCIAL Y CAPACITACIÓN.

Siendo el Trabajo Social una disciplina de las ciencias sociales, su colaboración en capacitación es trascendente, cuya característica principal es un constante trato con el elemento humano, de ahí la necesidad de tener un conocimiento pleno de aquellos factores que influyen en el hombre en su carácter de ente social.

Como anteriormente señalamos, las fases del proceso administrativo son aplicables a las etapas que rigen la estructuración de un programa de capacitación, sobre este punto hemos de afirmar que el Trabajador Social se encuentra preparado para participar con acciones específicas dentro del proceso, con los conocimientos adquiridos a través de la Licenciatura y el Diplomado en Planeación y Administración de Recursos Humanos, le permite tener una perspectiva integral de las necesidades, así como la metodología con que planea sus programas de trabajo, es funcional en el proceso de capacitación.

La función social del Trabajador Social en la capacitación va encaminada a ser un educador social principalmente, actuando como intermediario en la empresa y la población trabajadora, que participa en los programas de capacitación, su participación es muy importante en este campo por lo que a continuación se hará una referencia sobre su quehacer profesional en esta área.

Por lo que Cristina Castellanos considera que: "El Trabajador Social, dentro de sus roles, es educador al apoyar a las personas para que incrementen sus conocimientos; cuenta con la habilidad para promover la participación de los individuos, para hablar ante grupos, para estar en contacto directo con las personas, para motivar la participación, sabe manejar las dinámicas grupales, tiene conocimientos en metodología para el diseño de programas y proyectos de capacitación de acuerdo con las necesidades de los trabajadores"²⁴

²⁴ .- Castellanos Roa, Cristina. **El perfil profesional del Trabajador Social Idóneo para desempeñarse el área del factor humano**, Tesis ENTS – UNAM, México 2001, p. 44

Ante esta perspectiva no se equivoco, ya que hoy en día se busca que el Trabajador Social debe de poner todo su empeño, pues una vez que ha sido identificada la problemática existente dentro de una empresa, el éxito de su intervención depende, en gran medida, de la correcta ejecución de los programas elaborados, ya que sólo así se obtendrán los resultados ofrecidos al empresario.

De esta manera se describirán algunas actividades en las cuales el Trabajador Social realiza en el ámbito de la capacitación.

- Diseña, estructura y realiza investigaciones sociales, relacionadas con problemas existentes de capacitación.
- Considerando que es un hecho que la detección de necesidades son fundamentales para dar solución a los problemas que atañen a la empresa, en la realización de la investigación no solo se descubren carencias de capacitación y desarrollo de personal, sino también situaciones que impiden el buen funcionamiento de las áreas de servicio; por tal motivo se planean una serie de técnicas y estrategias para la captación de la información.
- Retomando la investigación sobre detección de necesidades el trabajador social, diseña y organiza, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación.
- Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización al personal profesional.
- Muchas veces es poco o nulo el interés que tienen los empleados por los cursos de capacitación, por lo que es en esta parte en la cual, la participación del Trabajador Social es muy importante y útil, ya que desarrolla con gran facilidad la zona afectiva, por lo tanto logra un pleno entendimiento con el empleado, logrando la concientización por medio de la motivar al empleado a su desarrollo educativo.

- Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como para la sucesión y ascenso del personal.
- El Trabajador Social a lo largo de su formación ha adquirido la experiencia necesaria para conducir grupos, por lo que le permite conocer e identificar que papel juegan cada integrante y encauzarlos hacia los objetivos grupales.
- Promover o crear la Comisión Mixta de Capacitación para cumplir lo dispuesto por la Ley Federal de Trabajo.

Por lo que a través de la incursión del Trabajo Social Empresarial, se ofrece al empresario un panorama de las potencialidades que tiene el Trabajador Social en el ámbito de la capacitación, en la cual tiene una visión más allá de lo social contribuyendo a las necesidades y demandas de los empleados, logrando que haya una mejor productividad en la empresa.

De tal manera que Raúl Coca Luna menciona " ...el Trabajador Social que se integra a esta área, deberá tener profundos conocimientos del sector en que actúa; tener un concepto claro del hombre, su dignidad, sus necesidades y aspiraciones en el orden individual y familiar; la organización empresarial, los aspectos de tipo legal, los reglamentos y disposiciones para el sector y la empresa o industria en particular"²⁵ experiencia que dio a conocer sobre el perfil profesional de Trabajo Social en el área empresarial.

Ya que las condiciones a que habrá de responder ante la empresa, requiere de un esfuerzo interdisciplinario en que resulta imprescindible sumar el aporte de los Trabajadores sociales, los cuales busquen cada día más preparación profesional en este ámbito.

²⁵ .- Coca Luna, Raúl. **Perfil Profesional del Trabajo Social en el Área Empresarial**, Revista de Trabajo Social N° 44, ENTS – UNAM, 1996, p.30.

En la actualidad el país enfrenta acelerados y dinámicos cambios económicos, políticos y tecnológicos que hacen necesaria exigible la eficiencia total en el trabajo, el desarrollo e interés de las labores del individuo en su puesto de trabajo; por lo tanto, es primordial contar con gente preparada para enfrentar estas adversidades, y la principal forma de lograr lo es a través de la capacitación.

Debido a que dentro del proceso de capacitación se identifican los elementos constitutivos de Trabajo Social, sin dejar a un lado el proceso metodológico que propone en el Modelo de Trabajo Social Empresarial, el cual permite hacer el procedimiento en dos etapas de intervención:

La primera etapa se considera instrumental ya que permite reunir los elementos y datos que se han de analizar, esta etapa consiste en la introducción a la empresa, la comunicación básica con los altos mandos, la socialización con el medio laboral, la investigación social de la problemática motivo de estudio, integración del diagnóstico, información y análisis del diagnóstico.

La segunda etapa es operativa, ya que el Trabajador Social diseña, desarrolla y ejecuta los instrumentos y alternativas necesarios para su intervención profesional que genere mejoras en la situación que afecta a la empresa. Esta etapa consiste en la formación de un comité, el diseño de un programa, la implementación, desarrollo y evaluación del o los programas que sean útiles para el desarrollo óptimo de la empresa.

Esta metodología, en sus dos etapas reúne los elementos que se necesitan para realizar una intervención profesional en capacitación, ya que está dirigida desde el centro de la necesidad problemática, hasta proponer cambios o mejoras en la empresa.

Es importante que se consolide este campo de acción pues ello significará la amplitud de un mercado de trabajo y el reconocimiento de la profesión, logrando con ello una identidad y un status.

2. 5. CAPACITACIÓN EN RELACIONES HUMANAS.

Retomando la definición que presenta Arias Galicia, sobre relaciones humanas, en la cual menciona que es: "cualquier interacción de dos o más personas constituyen una relación humana. Las relaciones no se dan exclusivamente entre miembros de una organización sino en todas partes"²⁶

En este sentido podemos decir que las relaciones humanas significan la vinculación o interrelación de los individuos sobre la base de la comprensión mutua, por lo tanto, podemos decir que dentro de la empresa se pretende que éstas sean satisfactorias, ya que las repercusiones que generen los conflictos entre los seres humanos pueden perjudicar la producción en calidad o cantidad.

Siendo que esta interacción muchas veces no es la adecuada, las organizaciones presentan este tipo de problema, sobre todo cuando los dirigentes de las empresas no saben manejar este tipo de relaciones, ya que el trabajar con la gente de manera que se logren, al mismo tiempo, los objetivos relacionados con la productividad y los relacionados con la satisfacción humana. Lo que significa que se debe de mejorar las habilidades de los gerentes, supervisor, o el más alto ejecutivo en cuanto a su conducta en el trabajo, para entender mejor a los otros y trabajar con ellos, y relacionar las crecientes fuerzas de cambio sin resistencias, constructivamente.

Por lo que día a día este tipo de problemas en las empresas buscan mejorar sus relaciones humanas a largo plazo, que persiguen la consecución de metas intangibles, pero muy prácticas, como son la autoconciencia, la sensibilidad hacia los demás y la capacidad de colaboración.

El tipo de capacitación sobre relaciones humanas conocido como "entrenamiento de laboratorio" y como "entrenamiento de sensibilización", es una respuesta a la

²⁶ . Arias Galicia, Fernando. p. 27

demanda social del uso más adecuado de los conocimientos sobre conducta humana, especialmente en los pequeños grupos mediante los cuales se realiza gran parte del trabajo de cualquier empresa.

El término de entrenamiento de laboratorio, pretende aproximarse a las características del laboratorio de un científico. Pero el objeto de la experimentación y el análisis en la conducta de los entrenados y el entrenador.

La capacitación es un buen medio para encadenar los conocimientos a la práctica. Por lo que quizá el desarrollo que se ha tenido en los dirigentes, es el esfuerzo consiente y deliberado de aplicar los conocimientos científicos a los problemas de motivación, comunicación, solución de problemas o trabajo de equipo.

Siendo que el cambio de conducta en el trabajo de una persona, no se logra casi nunca por el sólo aumento de conocimientos, ni por más datos ni un cambio de actitud garantizan un cambio integral de conducta, aunque ambos son importantes elementos en un programa de capacitación.

Por lo que Roberto L. Craig. Define a la capacitación en relaciones humanas "como el intento de lograr una experiencia de aprendizaje total en que el saber y la teoría están conjuntados con la experiencia y la práctica, y su objetivo es el cambio de conducta". ²⁷

Lo que se pretende con esta experiencia es que se analicen las condiciones que impiden que el individuo cambie, los requisitos para ayudarlo a cambiar, y la clase de apoyo que necesita para mantener el cambio constantemente. Por lo que la actividad medular de entrenamiento es la del grupo "T" en que los participantes aprenden por medio del proceso de la creación de un grupo efectivo cuyo propósito es hacer posible esta clase de aprendizaje.

²⁷ .- Graig, Roberto L. **Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal**, Editorial Diana, México 1994, p. 271.

La capacitación en relaciones humanas también utiliza otros métodos, como la discusión, el análisis de casos, el intercambio de experiencia, y otros. No los utiliza como fines en sí mismos, sino como herramientas en un plan estructural.

Beneficios de la capacitación en relaciones humanas, relaciones internas y externas:

- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda en la orientación de nuevos empleados.
- Proporciona información sobre disposiciones oficiales.
- Hace viables las políticas de la organización.
- Alienta la cohesión de grupos.
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar.

Es importante proporcionar a los empleados condiciones que permitan y promuevan su auto desarrollo. Se ha aprendido mucho acerca de la motivación del hombre para el trabajo y de la satisfacción que obtiene éste. El hombre trabaja por varias razones: para alcanzar niveles de comodidad material más altos, para obtener reconocimiento y prestigio, para servir socialmente y por el trabajo mismo cuando intrínsecamente éste le interesa y lo estimula.

En este sentido coincidimos que “la motivación se considera un factor muy importante dentro del proceso de aprendizaje ya que ésta consiste en que exista una predisposición positiva de los individuos, a responder en forma en que se desea, a determinados estímulos; de la motivación depende mucho que el aprendizaje sea más efectivo. Se debe recordar que una persona motivada a aprender, será capaz de lograr con mayor facilidad los objetivos del aprendizaje”²⁸

²⁸ .- Hernández Ibarra, Ma. Elena. **Trabajo Social y Capacitación para evitar riesgos laborales en la empresa FISISA**, Tesis ENTS – UNAM 1993, p.122

La máxima motivación para el aprendizaje se logra cuando la tarea no es demasiado fácil ni demasiado difícil, para el individuo pues así obtendrá mejor satisfacción en su trabajo.

Por lo que el Trabajador Social, debe de considerar las relaciones humanas como una fuente, en donde se tiene la habilidad desarrollada para realizar estudios de grupo y planear alternativas.

Algunos aspectos que implementa el Trabajador Social para el mejoramiento de las relaciones humanas son:

- Identificar canales de comunicación, a través de sociogramas.
- Fomentar el respeto a las personalidades diversas y mejorar la comprensión entre los individuos.
- Evitar los rumores falsos.
- No crear ambientes de exagerada confianza que pueden entorpecer las relaciones laborales.

Es conveniente mencionar que las relaciones humanas deben permitir las relaciones laborales y se debe empezar con el manejo de valores que coadyuven esta premisa.

Se ha escuchado que muchas empresas capacitan a sus trabajadores que, sin embargo, la respuesta no es la que se esperaba y entonces surge la inquietud de conocer por qué falla dicho proceso y encontramos a la cultura del trabajador, que debe ser considerada antes de emprender un programa de capacitación.

Por último, hay que mencionar que es muy provechosa la participación de Trabajo Social, en esta área, ya que conoce el manejo de la dinámica grupal y técnicas didácticas, por lo que le da un panorama más amplio para mejorar las relaciones humanas en el trabajo a sí como de la familia, la cual es el eje de interacción individual y colectiva, de aprendizaje y socialización.

Dada la importancia que tiene el bienestar familiar y que muchas veces cuando no se satisfacen las necesidades del trabajador, hace que no tenga una actitud positiva frente al trabajo, lo que se ve reflejada en la productividad del trabajo que realiza, por lo que se debe de sugerir y orientar programas dirigidos a las familias de los trabajadores.

CAPITULO III

CASO PRACTICO EN LA EMPRESA

3.-CASO PRACTICO EN LA EMPRESA PIRCAZO S.A. DE C.V.

Como parte de este estudio monográfico, el cual es de investigación, en el que se planea la intervención del trabajador Social en la empresa, con el propósito de tener una experiencia propia en la organización, desarrollando el rol de asesor, sobre aspectos sociales o condiciones de organización administrativa y contribuyendo en la empresa por medio de un análisis e interpretación del "por qué" la empresa está teniendo problemas de fortalecimiento o crecimiento, diseñando acciones operativas o estratégicas que contribuyan a la optimización de resultados en la empresa.

Por lo que, tuvimos que buscar la empresa que nos permitiera intervenir, hicimos una primer visita a la empresa "Diseños Andy", la cual se dedica a la maquila de ropa casual, en la cual se planteo nuestra intervención a la dueña, pero está definitivamente menciona que no, ya que estaba en proceso de vender la fabrica.

Después acudimos a la empresa "Pircazo S.A. de C.V." la cual se dedica a la fabricación de artículos de aluminio para el hogar. El ingreso a la misma, fue a través del contacto con el dueño, el Sr. Guillermo Álvarez con quien se tuvo una primera entrevista con el objeto de proponerle nuestra intervención como profesionistas en Trabajo Social dentro de la empresa, en un principio se mostró desconfiado, pero en el curso de la entrevista se obtuvo una respuesta favorable, dando la autorización para el desarrollo de la misma, indicándole a su personal directivo, que nos dieran apertura a la información que necesitaremos para fines del trabajo.

Así también se entrevisto con el gerente administrativo, el Sr. Roberto Álvarez Becerril de la cual concluimos que la capacitación es uno de los principales problemas a los que se enfrenta la empresa, ya que el personal a su cargo trabaja de forma técnica y no hay un soporte científico en el cual se basen para tener personal calificado.

Entre los factores situacionales que ocurrieron durante la investigación, fue que en un principio el dueño de la empresa nos dio apertura pero, después se mostró renuente para dar información con respecto a la empresa, la cual tenía que ser proporcionada por él, por lo que tuvimos que recurrir con el gerente, el cual nos dio la información requerida, y nos dio las facilidades para la aplicación del cuestionario.

3.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

Se constituyó la empresa "Pircazo" en el año 1983, por la inquietud del Lic. Luis Zetina, C.P. Germán Grozo y el Sr. Guillermo Álvarez, quienes emprendieron a desarrollar la producción de artículos de cocina en cobre. Estos artículos en un 100% artesanales con una calidad de excelencia reconocida en el mercado, pero con problemas graves de ventas debido a su alto costo y a la falta de una cultura en la cocina en donde se pudiera utilizar los productos de cobre, esto es a lo que respecta a las ventas en la República Mexicana, mismas que no fueron suficientes para sostener una buena capacidad de producción que sostuvieran la empresa.

Con un gran esfuerzo por sostener la empresa en 1985, se logró introducir directamente en el mercado estadounidense, como no habiendo resultado debido a los bajos precios que en esos momentos ofrecía la República de Chile en sus productos.

Ante esa perspectiva y a las exigencias del mercado al que se enfrentaban, decidieron empezar la producción de productos para la cocina en aluminio, mismos que hasta la fecha se siguen produciendo con diferentes altibajos, que a través de los años han tenido que afrontar, principalmente esto se ha debido a las malas políticas económicas que han implementado los diferentes gobiernos.

Datos generales de la empresa.

En el año de 1983 se constituye la empresa PIRCAZO, S.A. de C.V. de acuerdo a la escritura No. 930 de la Notaria No. 152 del Lic. Jorge A. D Hernández Arias. Se ubica en Av. Guadalupe I. Ramírez No. 293 y 295, Barrio de San Marcos Xochimilco, México D.F.

La Empresa Picazo, tiene un total de 60 empleados, por lo que se constituye como pequeña empresa y esta cataloga en el sector secundario, ya que se dedica a transformar las barras y discos de aluminio en productos laborados para el hogar.

La empresa se dedica a la compraventa, fabricación, maquila de artículos de aluminio para el hogar.

Estas actividades las realiza dentro del Territorio Nacional y Ciudades fronterizas del Norte y Sur, sus canales principales de venta son:

- Distribuidores en cada ciudad de la República Mexicana y Distrito Federal.
- Instituciones Gubernamentales y Paraestatales.
- Cristalería y centros comerciales.
- Empresas Privadas.

CLIENTES:

- Stanhome.
- House of Fuller S.A. de C.V.
- Dirsamex, S.A. de C.V. (Jafra)
- Arabela S.A. de C.V.
- D'Hogar S.A. de C.V.
- Tiendas Chedraui.
- Dart, S.A. de C.V. (Toperware)

PROVEEDORES.

- Aluminio Comercial Pirámide S.A. de C.V.
- Productos Nacobre.
- Aluminio y Zinc.

El diseño de los productos que fabrican, es pensando en la utilización para la preparación de la comida mexicana como base, así también se cuenta con productos que satisfacen las necesidades de la comida internacional.

Los artículos debido a su diseño, no guardan relación alguna en cuanto a precio y calidad con los del mercado, lo que les da una distinción de las demás compañías proveedoras.

Los artículos que se fabrican son los siguientes:

- Baterías de aluminio de 7, 9, 10 y 13 pzas.
- Hornos multiprácticos.
- Arrocetas 34 y 55cm. de diámetro
- Arrocetas vaporeras de 34 y 55 cm.
- Ollas vaporeras 22, 26, 28, 30, 31, 32, 34, 36 y 45 cm.
- Paelleras 26, 34 y 40 cm.
- Paveras.
- Soperas.
- Soperas alemanas.
- Jarras de 1, 1.5, 2 y 3.5 Lts.
- Moldes para pan.

Todos estos productos pueden ser fabricados con diferentes terminados, como pueden ser los siguientes.

- a) Asas de baquelita.

- b) Asas de latón.
- c) Asas de latón con madera.
- d) Terminado en gofrado. (pintadas)

Se fabrica cualquier tipo de producto de aluminio para el hogar, adecuándonos a la necesidad y diseño de cada cliente.

3.2. FILOSOFÍA DE LA EMPRESA.²⁹

Refiriéndonos a términos empresariales la filosofía se refiere a la forma en que una empresa trabaja, la comunicación y espíritu que existe en la misma y la adopción de valores que trata de transmitirles a los empleados.

Cabe mencionar que la empresa no tiene bien definida su filosofía por lo que se propuso la siguiente, en el entendido que ésta son resultado tanto de la observación, como de las diversas entrevistas realizadas al personal directivo y a los empleados los cuales nos dieron los indicadores para que quedara así:

Coadyuvar directamente en la vida del ser humano lo cual permitirá satisfacer las necesidades del medio en el que desarrolla y por lo tanto actuar con ética.

Como parte de la cultura organizacional, la filosofía esta conformada por los siguientes elementos, los cuales se definieron así:

MISIÓN: Es la razón de ser de la empresa.

Elaborar productos de aluminio con calidad y a bajo costo.

²⁹ .- Apuntes del Diplomado Planeación y Administración de Recursos Humanos, ENTS – UNAM, 2002

VISIÓN: Es aquello a donde se desea llegar como organización.

Alcanzar el liderazgo en la venta de productos de aluminio para el hogar, los cuales compitan en el mercado en calidad y precio.

VALORES: Son las cualidades que se distinguen y caracterizan a los trabajadores de una organización.

Honradez, responsabilidad, integridad, transparencia y respeto.

Honradez: Efectuara el desempeño con rectitud e integridad, no abusar de su cargo para obtener una ganancia personal, no aceptar compensación de persona compensación de persona, institución u organización alguna.

Responsabilidad. El trabajador responderá por el trabajo convenido.

Integridad: las acciones de todo trabajador tendrán como fundamento la rectitud, la probidad, la honestidad y la verdad para acrecentar la confianza de la sociedad.

Transparencia. La conducta del trabajador estará a disposición de aquel que lo solicita debidamente, se podrá informar del desarrollo de las actividades.

Respeto: el trabajador: respetara sin excepción alguna la dignidad, los derechos y libertades que le son inherentes a los demás., siempre con trato amable y tolerancia.

3.3. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA.

La empresa esta constituida por diferentes áreas las cuales son:

- Área de producción: se encarga en la fabricación de los artículos.
- Taller mecánico: Realiza los moldes para la fabricación de sus artículos.
- Área administrativa: encargada de todo lo relacionado con el departamento de crédito y cobranza, así como del personal.
- Área de ventas: ventas por mayoreo y menudeo.

En el proceso de producción los puestos se dividen de la siguiente manera:

- **EMBUTIDOR**

Se encarga de verificar la maquinaria, así como prepararlas con los discos de aluminio que se necesitan para la fabricación de los productos.

- **RECHAZADOR**

Realiza muestras de moldes piezas chicas, medianas y grandes, así como los productos en aluminio según el modelo y tamaño.

- **PULIDOR**

Se encarga de esmerilar la pieza, una vez que pasa por el rechazador, se le incorpora tierra, para pulir, se pasa por las bandas de manta, una vez terminado se manda al siguiente paso.

- **REMACHADOR**

Verifica que la pieza se encuentre en buenas condiciones, si es así se prosigue a ponerle las asas o los mangos ya sea vaquelita o aluminio.

- **LIMPIEZA**

Se encarga de limpiar las impurezas que se producen en su terminado de las piezas.

- SUPERVISOR DE PRODUCTO

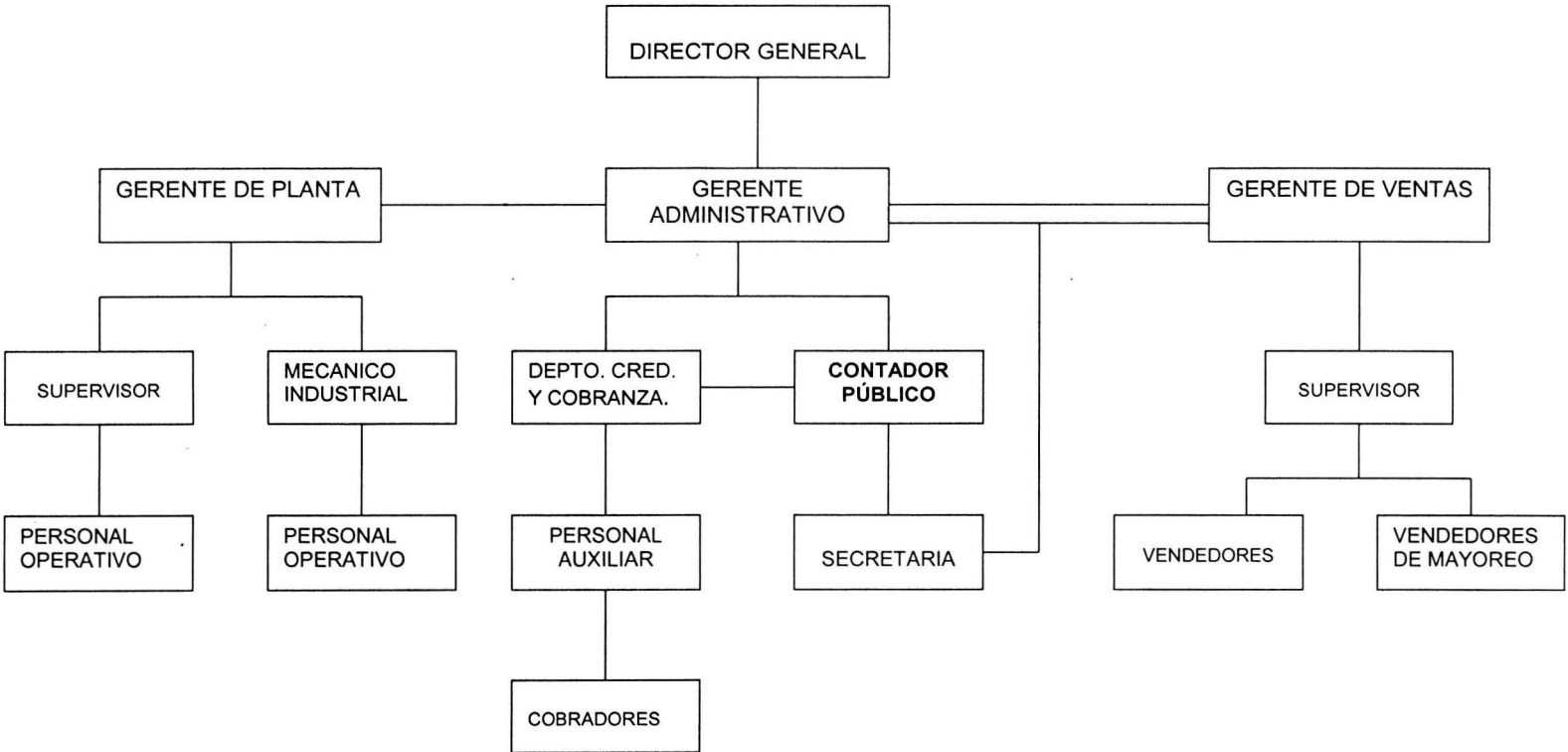
Revisa las piezas según su tamaño y modelo, que se encuentre bien sin ningún defecto.

- EMPAQUE

Se encarga de etiquetar, embolsar y ensamblar en cajas los productos terminados.

A continuación se presenta el organigrama de la empresa, el cual fue estructurado de acuerdo con las entrevistas realizada con el dueño y el gerente, ya que en la empresa no cuentan con el.

ORGANIGRAMA EMPRESA PIRCAZO



3.4. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Enfocándose en un punto en la cual las empresas enfrentan la importancia de la capacitación ya que esta se considera de vital interés para el individuo y su propia organización; debido a que al primero le permite encauzar sus capacidades y habilidades para desarrollar un trabajo eficiente y eficaz, adquiriendo destrezas y seguridad en lo que hace, lo cual reduce la cantidad de errores y accidentes en la empresa, independientemente de lograr el mejor desempeño del individuo.

Por lo que en esta investigación se determino como planteamiento del problema lo siguiente.

¿Por qué es necesaria la capacitación en la empresa Pircazo?

JUSTIFICACIÓN.

A través de las entrevistas que se sostuvieron con el dueño y el gerente de la empresa, se detecto que no cuenta con un proceso de capacitación adecuado, ni cuenta con una comisión de capacitación, por lo tanto, no se realizan diagnósticos de necesidades, ni hay una persona responsable que se encargue de ello, lo cual no les ha permitido llegar a los estándares de calidad que se desean, y por tanto, existe en los mismos una necesidad de capacitación continua.

Siendo una empresa dedicada a la transformación de láminas de aluminio en productos para la cocina, es una rama industrial la cual no cuenta con recursos humanos calificados para la operacionalización de la maquinaria en la empresa, ya que la mayoría son para uso manual, por lo que se requiere mejorar las técnicas de fabricación para obtener mejor calidad en los productos y de alguna manera disminuir los riesgos de trabajo que se ocasionan al no tener la capacitación necesaria para la realización de su trabajo.

Por lo que se estableció en este trabajo monográfico como objetivo general:

- Obtener los elementos necesarios para comprender el desarrollo de las empresas en México y la importancia de la capacitación.

Objetivos Específicos.

- Analizar las características que integran la capacitación en el área humana.
- Diseñar un programa de capacitación como propuesta de intervención que lleve a la empresa Pircazo. a tener éxito en la atención al cliente.
- Implementar procesos de capacitación, los cuales lleven a fortalecer el área humana de la empresa.

La metodología aplicada en el trabajo se desarrollo a partir del método teórico – deductivo en el cual se investigo los aspectos generales sobre el tema de capacitación así como de la empresa Pircazo, para llegar a comprender los aspectos necesarios para la realizar el programa encaminado al adiestramiento de su personal, así también el método inductivo el cual nos permitirá hacer un abordaje descubriendo la naturaleza interna y relaciones básicas para determinar el problema a abordar. Por lo que respecta, a las técnicas se aplicaron: la observación y la entrevista, los instrumentos que se utilizarán es el cuestionario y diario de campo.

Como hipótesis se planteo la siguiente: La capacitación en la empresa es necesaria para encauzar capacidades y habilidades en el desarrollo de un trabajo eficiente.

Motivo por el cual se tomo la determinación que nuestra intervención fuera dirigida a una propuesta sobre capacitación de su personal. Tema en el cual fue de gran interés siendo que la labor del trabajador social dentro de la empresa, gira y se desenvuelve entre dos intereses: la productividad de la empresa y el

bienestar de los trabajadores. Enfocándose en un punto determinante en la cual las empresas enfrentan la importancia de la capacitación ya que esta se considera de vital interés para el individuo y su propia organización.

Por tanto se decidió verificar lo anterior mediante la aplicación de un cuestionario que corrobore las necesidades reales de la empresa dando como resultado el siguiente análisis.

3.5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

La presente investigación se realizó para identificar las necesidades de capacitación en la empresa Pircazo consistió en reconocer el contexto del trabajador, lo que nos permitiría tener un panorama integral del individuo dentro de la empresa.

La empresa Pircazo está conformada por 60 trabajadores distribuidos jerárquicamente como se muestra en el organigrama, de los cuales se aplicó a una muestra del 50%, lo que equivale a 30 integrantes (28 operativos y dos administrativos), 18 corresponden al sexo masculino y 12 al sexo femenino, sus edades oscilan de los 19 a los 58 años de edad tienen un promedio de escolaridad básica. (Ver gráficas 1, 2 y 3)

Al analizar esta población objetivo, notamos que la única capacitación que tienen es la inicial (inducción), que permite al trabajador tener un conocimiento del objetivo y tareas a realizar en la empresa. Al estar inmerso en su trabajo hace sus actividades según como se lo enseñaron, con el paso del tiempo adquiere experiencia y no desea complicaciones.

De los 30 trabajadores de la muestra, 7 son vendedores, 3 son rechazadores, 4 son remachador, 3 pulidores, 2 se dedican a la limpieza del producto, 2 son empaquetadores, 3 son cobradores, 2 se dedican al mantenimiento de las máquinas, 2 son supervisores y del personal administrativo 2 secretarías. La mayoría realiza sus actividades de acuerdo a su perfil del puesto, para que su capacitación sea adecuada tendría que ser proporcionada con base a cada uno de los nombramientos. (Ver gráfica 4)

La jornada de trabajo de los trabajadores es de ocho horas efectivas de trabajo, con un horario de las 7:00 a.m. a las 16:00 p.m. de lunes a viernes, descansando sábados y domingos, teniendo como tiempo para tomar alimento media hora.

El ambiente que se percibe es de confianza, ya que el gerente general que además es hijo del dueño de la empresa es sencillo, valor, que es importante por el tipo de personal con que trata, ya que está siempre en contacto con sus trabajadores.

La antigüedad de los trabajadores en la empresa es variada ya que laboran empleados que tienen de 1 a 22 años trabajando en la empresa, la gente que tiene más antigüedad es la que se siente identificada con la empresa. (Ver grafica 5)

Por lo que los trabajadores refirieren que reciben buen trato por sus jefes y se sienten contentos con su trabajo, entre ellos hay buena relación afectiva ya que muchos de ellos realizan su trabajo en grupo, por lo que es importante que se mantenga bien motivado al personal. (Ver grafica 6)

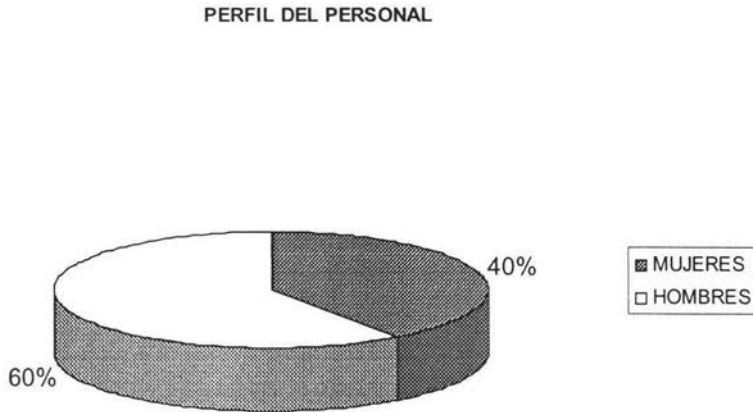
Los trabajadores si reconocieron que cuentan con equipo de seguridad, y que el patrón tiene la obligación de proporcionarlo pero muchos de ellos no lo usan aunque lo tengan, sería importante que se sensibilizara sobre la importancia que se tiene el utilizarlo para prever riesgos de trabajo. (Ver grafica 10)

En relación a la capacitación que consideran les sería de utilidad, mencionan del curso en ventas y el de atención al cliente que fueron de las variables de más afluencia se tuvo un porcentaje del 42%, por lo que se tomaron estos elementos para emprender nuestra propuesta de intervención ya que fue una de las necesidades más requeridas por el personal, siendo que la empresa cuenta con personal en ventas de menudeo y en ventas por mayoreo. (Ver grafica 11)

Es importante proporcionar a los empleados condiciones que permitan su auto desarrollo, promoviendo la capacitación, fomentando el aprendizaje y crecimiento para mejorar la eficiencia de las personas en su puesto actual, siendo fundamental para el crecimiento de la empresa.

3.6. GRAFICAS.

Grafica 1

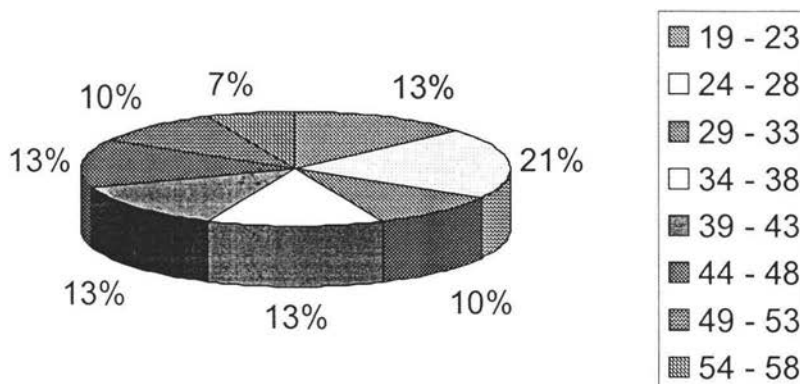


Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

El 60% muestra que son mayoría el sexo masculino, pero también es importante mencionar que el 40% del sexo femenino es una cifra considerable, ya que en muchas empresas es menor el número de mujeres.

Grafica 2

EDAD DE LOS EMPLEADOS

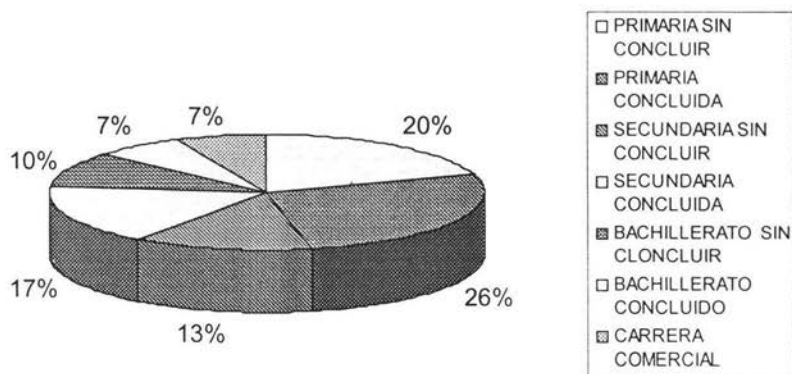


Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

La grafica muestra que la mayoría de los empleados son de edad mayor y que el personal joven representa el 13%, 21% y el 10% del total.

Grafica 3

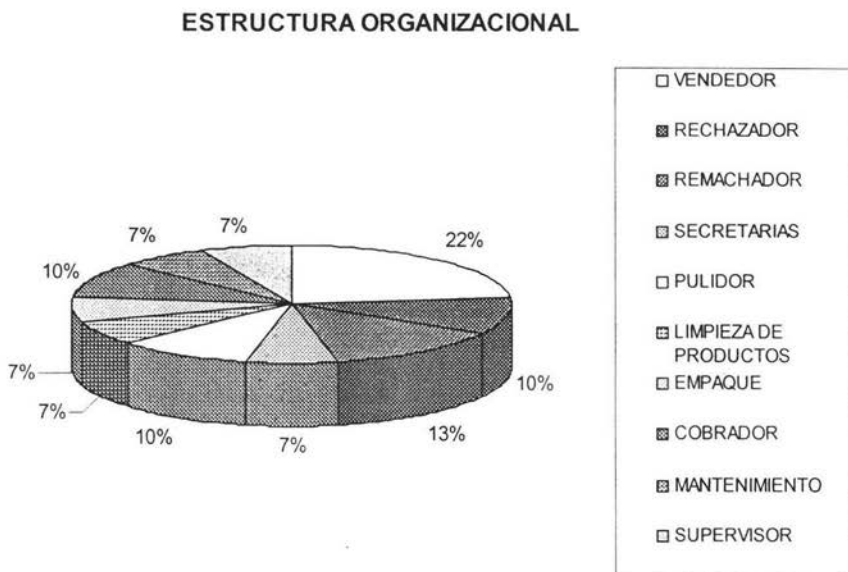
ESCOLARIDAD DE LOS TRABAJORES



Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

En la grafica muestra que escolaridad de primaria con el 26% es la de más afluencia, mientras que solo el 7% cuenta con el bachillerato concluido, en el caso de las secretarias con carrera comercial representan el 7%.

Grafica 4

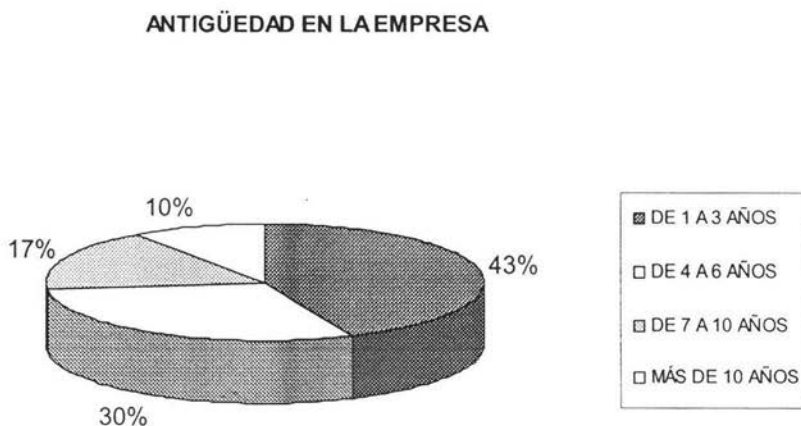


Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

La mayoría de los participantes eran del área de producción, mientras que el 22% que representa a cobradores y el 7% que representa a las secretarías.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

Grafica 5

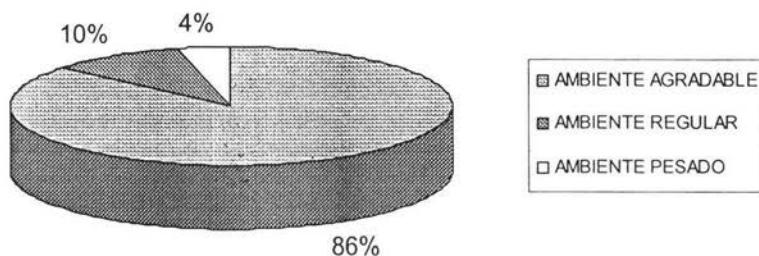


Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

El 43% de los participantes tiene una antigüedad de 1 a 3 años, por lo que la empresa esta incorporando nuevos trabajadores, ya que hay gente que no dura en el trabajo por varios factores entre ellos se puede mencionar: el salario, por el horario, condiciones del trabajo o simplemente no le agrada el trabajo que realizan, el hecho es que poca gente tiene una antigüedad de más de diez años.

Grafica 6

AMBIENTE LABORAL



Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

El 86% de los participantes manifestaron que sí, le agrada su ambiente laboral porque consideran que hay buena relación entre el personal, se sienten contentos con el trabajo que realizan y el trato que reciben de sus jefes es bueno. El 10% considera que es regular porque el trato de los supervisores no es el adecuado, y el 4% considera pesado ya que no se lleva bien con sus compañeros.

Grafica 7.

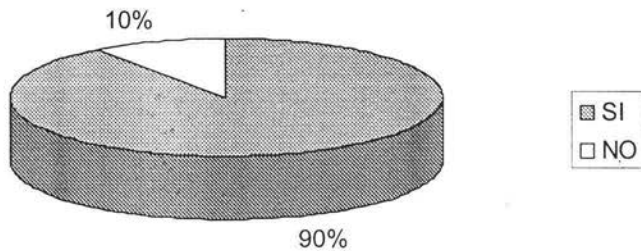


Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

El grafico muestra que el 46% de los colaboradores realizan su trabajo individualmente, el 37% en grupo y el 17% lo realizan en ambos según su actividad.

Grafica 8

CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO

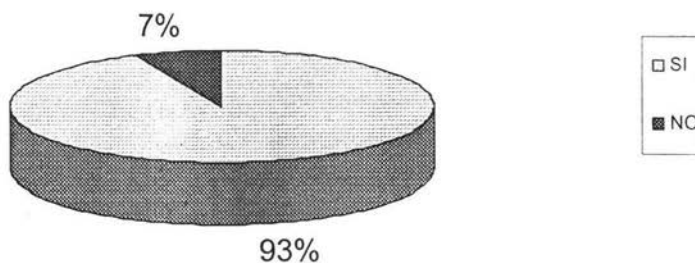


Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

El grafico muestra que el 90% de los colaboradores mencionan que sí lo entregan a tiempo ya que les dan el tiempo suficiente para elaborarlos y que de alguna manera su trabajo así lo requiere, mientras que el 10% refiere que no, ya que son circunstancias que se dan fuera de su alcance al no tener el material necesario y también depende de la cantidad de productos que se requieran.

Grafica 9

ACTIVIDADES SEGÚN EL PUESTO

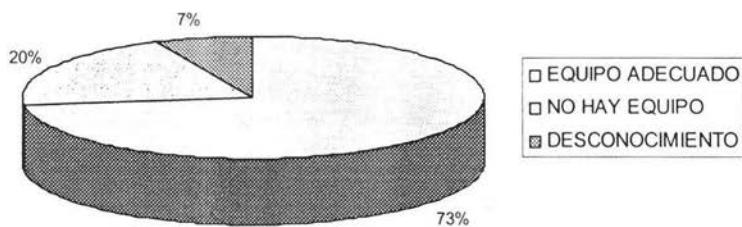


Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

Del 100% de los trabajadores el 93%, realizan actividades de acuerdo a su puesto asignado, mientras que el 7% realizan otras actividades diferentes a su perfil de puesto.

Grafica 10

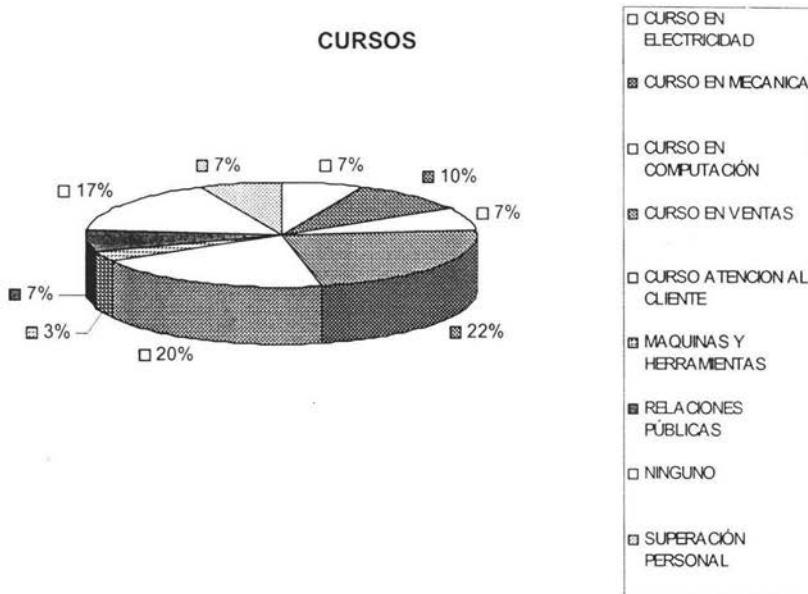
CONDICIONES DE TRABAJO



Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

El 73% menciona que sí cuenta con el equipo y material adecuado, aunque el 20% refiere que les falta, un dato curioso es que el 7% refiere que lo desconoce, por lo que nos da un referente que hace falta que de bien la inducción al trabajo.

Grafica 11



Fuente de grafica: Estudio Directo 2003

Como se muestra en la grafica los trabajadores manifiestan la necesidad de una capacidad adecuada a su perfil e intereses personales.

CAPITULO IV

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

4.- PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.

La capacitación busca crear las condiciones necesarias, para que el trabajo pueda desempeñarse con apego al avance tecnológico, sin embargo, el sentir del trabajador en la empresa nos deja ver que su nivel académico no les permite acceder a una solicitud de capacitación pues la mayoría de ellos muestra renuencia a participar en cursos que los lleve a desarrollar su trabajo con calidad dar, por el otro lado el sentir del dueño de la empresa ya dio el primer paso al preocuparse por la capacitación de su personal, ya que menciona que la única capacitación que les da es a su personal de ingreso.

Siendo una empresa que hace veinte años se constituyó, aun no se ha podido consolidar, ya que con las altibajas que ha tenido, no cuenta con un buen desarrollo organizacional, lo que se ve reflejado en su personal, el cual requiere que se capacite a todos los nivel, pero considerando los datos del instrumento que se aplico dio como resultado que no cuentan con métodos apropiados para realizar mejores ventas.

Por lo que la propuesta de intervención pretende aportar los elementos básicos, para operalizar un programa de capacitación, con la modalidad de taller denominado "Éxito en la atención al cliente" en el cual se tomaron en cuenta los resultados de la investigación de campo, así como el perfil social y cultural del trabajador, desde la perspectiva de Trabajo Social y considerando los alcances como profesionistas para poder intervenir en el programa.

Como parte de nuestra participación en la empresa se llevara a cabo la ejecución del mismo, considerando los criterios que en común acuerdo se tengan con el dueño se determine cuando se pondrá en marcha, nosotros se lo proponemos que sea en enero.

4.1 DISEÑO INTEGRAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.

JUSTIFICACION

El presente programa pretende ser un curso de acción organizado, para la empresa, la cual no cuenta con programas de capacitación, por lo que esta propuesta busca establecer una base real en donde el trabajador, pueda conservar su interés en el trabajo.

Debido al interés de fomentar el desarrollo del factor humano en la empresa "Pircazo", ya que requiere que su personal de ventas tenga los elementos necesarios para lograr la satisfacción del cliente por medio de la calidad en el servicio que se pueda brindar, considerando que no cuentan con métodos apropiados para las ventas.

El programa se conformará por un taller orientado a brindar a los empleados, los conocimientos y habilidades necesarias para dar una buena atención al cliente, permitiendo tener las bases para dar un mejor servicio, de tal manera que se traduzcan en un desempeño eficiente y eficaz, logrando que aumente la productividad en la empresa.

OBJETIVOS:

General.

Desarrollar las herramientas de comunicación para establecer una relación fluida y manejar situaciones difíciles con los clientes.

Mediatos

- Propiciar el desempeño del personal, identificando las habilidades y destrezas de los miembros de la empresa.

Inmediatos

- Establecer un proceso de sensibilización en los trabajadores sobre la importancia del trabajo en equipo.
- Impulsar el desempeño del personal, identificando las habilidades y destrezas de los miembros de la empresa.
- Evaluar en que medida se utilizan efectivamente los elementos dados.

META

- Un taller integrado por siete sesiones para ser impartido a 15 ejecutivos de ventas de la empresa Pircazo.
- Lo anterior se pretende cumplir en un 90% sobre resultados del desempeño laboral de los ejecutivos.

LIMITES:

Universo.

Personal de ventas de Picazo.

Espacio.

Instalaciones de la empresa.

Tiempo.

Del 7 al 30 de enero 2004, dos sesiones cada semana.

RECURSOS:

- Materiales

El material y equipo específico para el proceso se señala en los esquemas de la propuesta.

- Humanos

En este caso 2 Lic. en Trabajo Social.

- Financieros.

Inversión en material \$ 500.00.

Inversión por Instructores \$ 2.000.00

METODOLOGÍA

El programa de intervención se dará bajo la modalidad de taller, como estrategia educativa, se aplicaran técnicas grupales, orientadas a brindar a los empleados de la empresa, los conocimientos necesarios para la atención al cliente.

Actividades:

- Generar invitación para asistir al taller entre el personal de ventas.
- Incentivar la asistencia a los talleres de forma directa.
- Crear grupo como mínimo de 10 participantes.

Perfil del participante

Personal con una escolaridad promedio de primaria concluida, con un rango de edad entre los 20 y 50 años.

Tiempo establecido

Fecha de inicio: 7 de enero de 2004

Fecha de término: 30 de enero de 2004

Tiempo estimado por sesión: 1 hora

Días de trabajo: miércoles y viernes

EVALUACION

Cualitativa

La valoración de impacto puede hacerse en un mes de la ejecución del taller, mediante un cuestionario o guía de observación, que permitan analizar si se manifiestan cambios en las actitudes de los sujetos.

4.2. TALLER “ÉXITO EN LA ATENCION AL CLIENTE”

ENERO 2004

PLAN DE TRABAJO

SESION	ACCIÓN	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
PRIMERA SESION FECHA: 7 ENERO RESPONSABLE:	<ul style="list-style-type: none">- Cada participante se presentará ante el grupo.- Mi experiencia de éxito. <p>Relato al grupo de alguna experiencia de éxito que haya tenido en el servicio que brinda, destacando las sensaciones vividas.</p>	<ul style="list-style-type: none">-Tarjetas-Círculos de colores-Resistol-Seguros-Pinturas-Grabadoras- Hojas impresas	30 minutos 30 minutos	Evaluar que conocimientos tienen sobre: <ul style="list-style-type: none">- Éxito- Atención- Actitud
SEGUNDA SESIÓN FECHA: 9 ENERO RESPONSABLE:	<ul style="list-style-type: none">- El servicio un patrimonio. <p>A través de una lectura titulada “la empresa PIRCAZO S.A. de C.V. obtiene la certificación ISO 9000” El participante analizará que en cualquier sector de la actividad humana, el servicio es parte fundamental para el cliente y para la propia empresa que lo ofrece.</p> <ul style="list-style-type: none">- En tiras de papel anotarán tres acciones de la lectura que les hayan impactado.	<p>Lectura compartida Letreros con los conceptos: Patrimonio Servicio Cliente</p> <ul style="list-style-type: none">- Tiras de papel	45 minutos 15 minutos	Evaluar sobre. Patrimonio Cliente Calidad Evaluar y reconocer la Trascendencia en mi labor

<p>TERCERA SESIÓN</p> <p>FECHA: 14 ENERO</p> <p>RESPONSABLE:</p>	<p>*¿Por dónde comenzar la mejora del servicio? El participante reconocerá los daños que se le ocasionan a un cliente cuando el producto comprado no cumple con las expectativas deseadas.</p> <p>*No cumplí Causas del incumplimiento. Los participantes analizarán que cuando un producto no cumple con la calidad deseable conlleva causas de incumplimiento.</p> <p>-Análisis en corrillos</p>	<p>- Escenificación</p> <p>Hojas impresas</p>	<p>30 minutos</p> <p>30 minutos</p>	<p>Costos de un mal servicio: Económico Tiempo Social Emocional</p> <p>Inadecuada comunicación Errónea interpretación Importante pero no se mide Se mide equivocadamente Equivocado establecimiento de las promesas Falta de cultura de servicio interna.</p>
<p>CUARTA SESIÓN</p> <p>FECHA. 16 ENERO</p> <p>RESPONSABLE:</p>	<p>Anotarán en tiras de papel aquello que consideren que necesita su área o él mismo para cumplir con un servicio de calidad.</p> <p>*En tarjetas escribirán las causas por las que la elaboración de un producto no ha llegado a cumplir con el estándar de calidad determinado.</p>	<p>-Tiras de papel.</p> <p>-Tarjetas -Globos</p>	<p>30 minutos</p> <p>30 minutos</p>	<p>Evaluar si tienen bien definidos los conceptos de servicio y calidad</p>

<p>QUINTA SESIÓN</p> <p>FECHA. 16 ENERO</p> <p>RESPONSABLE:</p>	<p>- Evaluación en el servicio</p> <p>Factores que se evalúan en el servicio de la organización.</p> <p>Los participantes retomarán la lectura "La empresa PIRCAZO S.A. de C.V. obtiene la certificación ISO 9000" y evaluarán los elementos tangibles, cumplimiento, disposición y cumplimiento, disposición y cualidades del personal que lograron la meta deseada.</p>	<p>Lectura compartida</p> <p>-Cuestionario guía.</p>	<p>60 minutos</p>	<p>Evaluación sobre:</p> <p>Elemento tangible</p> <p>Cumplimiento</p> <p>Disposición</p> <p>Cualidades del personal</p> <p>Competencia</p> <p>Credibilidad</p>
<p>SEXTA SESIÓN</p> <p>FECHA: 21 ENERO</p> <p>RESPONSABLE:</p>	<p>- Aprendemos</p> <p>En individual los participantes contestarán a las siguientes interrogantes:</p> <p>A) ¿Cómo actúa cuándo tiene al frente a un cliente disgustado porque el producto comprado a la empresa no cumplió con la calidad requerida?</p> <p>B) ¿Cómo lo calma?</p> <p>C) ¿Cómo responde ante un cliente insatisfecho por la calidad del producto que compró?</p>	<p>Plotter con los cuestionamientos</p> <p>Corrillos</p> <p>Barro</p> <p>Cartón</p>	<p>60 minutos</p>	<p>Observar con las actividades realizadas sobre si se cumple los siguientes indicadores:</p> <p>Calidad</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p>

<p>SEPTIMA SESIÓN FECHA: 23 ENERO RESPONSABLE:</p>	<p>- Mis habilidades Por medio del moldeado en barro, los participantes reproducirán algunos de los productos que se elaboran en la empresa. Montarán una exposición con los productos. Analizarán las fortalezas y debilidades que enfrentaron en su elaboración. En tarjetas anotarán y propondrán acciones que los lleven a superar sus debilidades. Efectuarán una esquematización en la elaboración de los productos de su empresa y expondrá cuáles son sus debilidades en el trabajo. A través de un espejo las analizará, mientras escuchan la lectura "Las palabras más importantes en la calidad total"</p>	<p>Tarjetas Espejo Lectura compartida: Las palabras más importantes en la calidad total.</p>	<p>30 minutos 40 minutos</p>	<p>Evaluar sobre: Habilidad Calidad Capacitación Competencia</p>
<p>OPTAVA SESIÓN FECHA: 28 ENERO RESPONSABLE:</p>	<p>- Mi actitud Los participantes se vendarán los ojos y tocarán una rosa con espinas, mientras escuchan la lectura efectuada por la instructora. Cuando se les toque el hombro compartirán al grupo cuál será su actitud frente a la elaboración de productos de calidad en su empresa.</p>	<p>Grabadora Rosas Lectura "Se despiden un genio" del autor Gabriel García Márquez. Paliacates</p>	<p>30 minutos 30 minutos</p>	<p>Reflexionar sobre el proceso de reconocimiento de Fortalezas y Debilidades</p>

NOVENA SESION	<ul style="list-style-type: none"> - Cierre del taller. 	Hojas	30 minutos.	
FECHA 30 ENERO	<p>Con los compromisos de los participantes para que sus productos satisfagan las expectativas del cliente.</p>			
RESPONSABLE:	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis del documento ISO 9000 - <p>El conjunto de participantes adquirirá compromisos que los lleve a lograr la calidad en sus productos y por lo tanto ÉXITO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.</p>	Hojas impresas	30 minutos	<p>Evaluar la transferencia de los elementos del ISO 9000 a su ámbito laboral.</p> <p>ISO 9000 Compromisos.</p>

CONCLUSIONES

Se pretende que el Trabajador Social en el área empresarial realice acciones interdisciplinarias y propositivas en atención a las necesidades y problemas que se detectan, ya que su formación académica le permite jugar papeles importantes en este ámbito.

Por lo que la situación que viven las empresas hoy en día, ya no se limitan a atender las necesidades de la sociedad, sino que, la empresa alcanza la categoría de un ente social con características y vidas propias, que favorece el progreso humano al permitir la autorrealización de sus integrantes y al influir directamente en el ambiente económico del medio social en que actúa.

Considerando que es una realidad que las empresas en México requieren cambios en cuanto su interior y exterior que las hagan más competitivas en el mercado, por lo que es importante cumplir con los requerimientos de la aplicación de la calidad, esto implica ofrecer al consumidor el nivel de satisfacción que espera del producto, logrando que a través de la productividad, competitividad, calidad en el trabajo y el servicio al cliente, las empresas busquen el liderazgo en el mercado.

Siendo Trabajo Social una profesión dedicada y comprometida a efectuar cambios sociales tanto en grupo como individualmente, mediante el apoyo de diferentes metodologías y técnicas, diagnóstica y contextualiza los problemas y necesidades de los individuos, comunidades y sociedades englobando aspectos económicos, políticos y psicológicos desde una perspectiva social, lo que le permite aplicar programas de apoyo o establecer soluciones en las empresas.

Considerando que la capacitación es un medio eficaz para lograr, prevenir riesgos de trabajo, aumentar la productividad y calidad de los productos, facilita las tareas;

es una arma de la cual los empresarios no deben dejar pasar ya que la capacitación es importante para el desarrollo de su factor humano.

Dado que la capacitación como forma de educación social constituye un campo de acción en el que debe participar el Trabajador Social con una actitud no de compromiso sino de función elemental, ya que en el área empresarial se le va dando auge con su participación.

Por lo tanto la capacitación es el primer paso para proporcionarles a sus empleados los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que le permiten enfrentar satisfactoriamente dicha problemática. La capacitación no debe verse como un gasto más en las empresas, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la calidad en el ámbito laboral en general.

El presente estudio monográfico dio como resultado que la capacitación es un factor importante en el desempeño de los trabajadores al realizar sus actividades cotidianas en la empresa "Pircazo", en virtud de que la empresa la requiere para que sea aún más competitiva.

Así pues, la detección de necesidades de capacitación, realizada en la empresa "Pircazo" permitió poner en práctica la función de investigación y diagnóstico implementando en Trabajo Social en diferentes ámbitos. Dicha investigación logró también la posibilidad de intervenir oportunamente en la empresa, lo que permitió detectar la situación prevaleciente en la empresa.

La propuesta de intervención para la empresa "Pircazo" se determinó en la medida de nuestros alcances. Los procedimientos utilizados fueron guiados por una metodología que permitió la realización del trabajo tomando en cuenta las condiciones de la empresa, dentro de esta utilizamos técnicas que adecuamos a las necesidades de la información ofreciendo resultados objetivos los cuales

permitieron el diagnóstico para la realización de la propuesta que esta dirigida hacia un taller denominado “El éxito en la atención al cliente”.

Esta propuesta permite la optimización de los recursos de dicha empresa y busca el desarrollo integral del trabajador, logrando que se alcancen los objetivos de la empresa los cuales van enfocados a incrementar la productividad y calidad tanto de los productos que venden así como de los servicios que prestan para alcanzar un mejor nivel competitivo y así asegurar su permanencia en el mercado.

Al concluir este trabajo de vital importancia para las empresas podemos recomendar que:

- Se debe establecer una excelente relación y comunicación entre jefes y empleados de la empresa, ofrecer una buena calidad de vida laboral, definir los objetivos y políticas a los empleados, y más a los que necesiten capacitarse para que tengan una mayor claridad de sus deberes dentro de la empresa.
- Crear una conciencia a todos los trabajadores de la empresa, como también a supervisores y jefes de departamentos para hacerles ver que tan importantes son ellos para la empresa, no como productores sino como Recurso Humano, y por ende la importancia de capacitarlos para elevar su nivel de optimismo, confianza, logros de metas dentro de la empresa y fuera de ella.
- Los trabajadores después de ser capacitados deben dar síntomas de mejoramiento, de superación lo cual les permitirán alcanzar el éxito en su desempeño laboral.

ANEXO.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo detectar las necesidades de capacitación del personal de la Empresa "Pircazo", por lo que te agradecemos tu colaboración.

Datos generales.

SEXO: (F) (M)

EDAD:

ULTIMO GRADO DE ESTUDIOS:

PUESTO QUE DESEMPEÑA EN LA EMPRESA:

ANTIGÜEDAD EN LA EMPRESA:

1.- ¿TE AGRADA EL AMBIENTE LABORAL DE TU EMPRESA?

SI _____ NO _____

¿POR QUÉ? _____

2.- ¿EL TRABAJO QUE REALIZAS ES INDIVIDUAL O EN GRUPO?

SI _____ NO _____

¿POR QUÉ? _____

3.- ¿EL PRODUCTO QUE TU ELABORAS O VENDES, LO ENTREGAS EN EL TIEMPO ESPECIFICO, CUMPLIENDO CON EL RANGO DE CALIDAD QUE LA EMPRESA TE SOLICITA?

SI _____ NO _____

¿POR QUÉ? _____

4.- ¿SUS ACTIVIDADES SON ADECUADAS AL PUESTO QUE TIENE ASIGNADO?

SI _____ NO _____

5.- ¿CUESTAS CON LOS ELEMENTOS NECESARIOS PARA DESARROLLAR TU TRABAJO CON CALIDAD?

SI _____ NO _____

¿POR QUÉ? _____

6.- ¿CUESTAS CON TODO EL EQUIPO DE SEGURIDAD NECESARIO PARA DESEMPEÑAR TU TRABAJO?

SI _____ NO _____

¿POR QUÉ? _____

7.-MENCIONE QUE CURSOS DE CAPACITACIÓN LE SERIAN DE UTILIDAD PARA MEJORAR SU TRABAJO.

8.- ¿CUÁL SERÍA TU DISPONIBILIDAD DE HORARIO PARA ACUDIR A LOS CURSOS DE CAPACITACIÓN?

DENTRO DE LA JORNADA LABORAL _____

FUERA DE LA JORNADA LABORAL _____

BIBLIOGRAFÍA:

- Ander Egg, Ezequiel. "Diccionario de Trabajo Social". Editorial Humanitas, 1995.
- Arias Galicia, Fernando. "Administración de Recursos Humanos", Editorial Trillas, México, 1988.
- Boltvinik, Julio, "Indicadores de Bienestar" Programa de libros universitarios, Editorial UNAM, México, 1990.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ediciones Fiscales, México, 2002.
- Chiavenatto, Adalberto. "Introducción a la Teoría General de la Administración", Editorial McGrawHill, México, 1999,
- Craig Robert L., Bittel, Lester R. "Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal" Editorial Diana México, 1984.
- Dávila Colunga, Carlos. "Administración para la Calidad" Editorial Panorama, México 1995.
- Fritz Morstein, Mar: Elements of Public Administration, Prentice Hall, Inc. New York, 1997.
- Grados, Jaime A. "Capacitación y Desarrollo de Personal", Editorial Trillas, México, 1999.
- Hernández Sampieri, Roberto. "Metodología de la Investigación", Editorial Mc. Graw Hill, México, 1996.
- Herrera Loyo, Angélica. "Manual de Trabajo Social empresaria", UNAM – ENTS.1994.
- INSPRO, Manual de calidad, 2002
- Mariño, Hernando. "Planeación Estratégica de la Calidad Total"Ed. T.M., 1999
- Mendoza Núñez, Alejandro. "La Capacitación Práctica en las Organizaciones", Editorial Trillas, México, 1991.
- Mendoza Núñez, Alejandro. "Manual para determinar necesidades de capacitación", Editorial Trillas México, 1990.
- Münich Galindo, Lourdes, García Martínez, José. "Fundamentos de Administración", Editorial Trillas, México, 1992.

- Pinto Villatoro, Roberto. "Proceso de Capacitación" Segunda Edición. Editorial Diana, México, 1992.
- Rodríguez Estrada, Ramírez Buendía, Patricia. "Administración de la Capacitación" Editorial McGraw Hill, México, 1991.
- Siliceo, Alfonso. "Capacitación y Desarrollo de Personal", Editorial Limusa, México, 1990.

HEMEROGRAFICA

- Revista de Trabajo Social No. 44, "Perfil Profesional del Trabajador Social en el Área Empresarial" Octubre- Noviembre – Diciembre, ENTS - UNAM, 1990.
- Revista de Trabajo Social No. 6, ENTS – UNAM, Julio – Diciembre, 1994.
- Nacional Financiera, "La micro y pequeña empresa en México", México, 1994.
- Apuntes del Diplomado Planeación y Administración de Recursos Humanos, ENST – UNAM, 2002.

TESIS

- Bautista Cabrera, Marcela, "La Participación del Trabajador Social en el Proceso de Capacitación", ENTS-UNAM, México, 1987.
- Castellanos Roa, Cristina. "El perfil profesional del Trabajador Social idóneo para desempeñarse el área del factor humano", ENTS – UNAM, México 2001.
- Chávez León, Flores Robledo, Jesús. "El Perfil Profesional del Proceso de Capacitación", ENTS- UNAM, 1991
- Hernández Ibarra, Ma. Elena. "Trabajo Social y la Capacitación para evitar riesgos laborales...", ENTS - UNAM, 1993.

PAGINAS WEB

<http://www.stps.gob.mx>.

<http://www.monografias.com>. Rivas Quinto, José Freddy, Desarrollo Organizacional.