



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO

---

---

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

“LA RELACION ENTRE LA ESCOLARIDAD Y LA CAPACITACION DEL  
RECURSO HUMANO EN EL AMBITO INDUSTRIAL”

**TRABAJO RECEPCIONAL**  
SEMINARIO DE AREAS SUSTANTIVAS DE TRABAJO SOCIAL  
“PLANEACION Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS”  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL  
P R E S E N T A N :  
**SANDRA HERNANDEZ CASTRO**  
**MANUEL MAÑON VALDEZ**

DIRECTORA DEL TRABAJO: LICENCIADA ADRIANA ORNELAS BERNAL



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

<b>CAPÍTULO I</b>	<b>ADMINISTRACIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	3
1.1.	ADMINISTRACIÓN	3
1.2.	RECURSOS HUMANOS	10
1.3.	PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	12
1.4.	CAPACITACIÓN	16
1.5.	PROCESO DE LA CAPACITACIÓN	19
1.6.	MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN	22
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>EDUCACIÓN</b>	23
2.1.	EDUCACIÓN	23
2.2.	EDUCACIÓN FORMAL	25
2.3.	EDUCACIÓN NO FORMAL	26
2.4.	NIVEL DE ESCOLARIDAD	26
2.5.	EDUCACIÓN DE ADULTOS	27
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>LA RELACIÓN ENTRE LA ESCOLARIDAD Y LA CAPACITACIÓN</b>	30
3.1.	IMPORTANCIA DE LA ESCOLARIDAD Y DE LA CAPACITACIÓN EN EL RECURSO HUMANO	30
3.2.	BENEFICIOS DE LA ESCOLARIDAD PARA EL RECURSO HUMANO Y PARA LAS INDUSTRIAS	33
3.3.	BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA EL RECURSO HUMANO Y PARA LAS INDUSTRIAS	34
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>EL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA INDUSTRIAL</b>	35
4.1.	TRABAJO SOCIAL	35
4.2.	TRABAJO SOCIAL EN LA INDUSTRIA	36
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>INVESTIGACIÓN DE CAMPO EN EL ÁREA INDUSTRIAL</b>	41
5.1.	ANÁLISIS CUANTITATIVO	42
5.2.	INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	68
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA DE CAPACITACIÓN EN EL ÁMBITO INDUSTRIAL</b>	73

### CONCLUSIÓN

### BIBLIOGRAFÍA

### ANEXO

## INTRODUCCIÓN

Hay una absurda inversión de valores sociales y políticos en el fondo del proceso de globalización; se privilegia al capital sobre las personas; se privilegian las ganancias sobre la calidad de vida de las mayorías y conforme crecen las utilidades crece la cantidad de pobres. Siendo uno de los signos más representativos de la globalización, la pérdida de empleos y los bajos salarios, hoy se intenta imponer a las naciones pobres y emergentes como la nuestra, leyes laborales que antes de proteger los intereses de la nación y de los trabajadores lo hagan con los intereses de las sociedades mercantiles.

México decide enfrentar los retos de la globalización y abrir su economía a la competencia internacional. La mayor inserción de México en la economía internacional, se da con el Tratado de Libre Comercio que entró en vigor el 1º de enero de 1994; teniendo como consecuencia inmediata, enfrentar las exportaciones mexicanas a las de otros países, lo que inevitablemente hizo que se cuestionara la capacitación y el sector educativo de la sociedad.

De ahí que este estudio tiene como objetivo general: analizar la relación que existe entre el nivel de escolaridad que tienen los trabajadores de las industrias y la capacitación que se les imparte en el centro de trabajo por el área de recursos humanos. Asimismo, caracterizar la educación y sus beneficios para la capacitación, también conocer la importancia y las repercusiones que para las industrias y los trabajadores tiene dicha relación.

Además parte de la necesidad de vincular los conocimientos adquiridos a través del Diplomado de “Planeación y Administración de Recursos Humanos”, así como de la carrera de Licenciado en Trabajo Social, por medio de la elaboración de un estudio monográfico; en el cual se aborda un tema sustentado en un proceso de acopio de información organizada, análisis crítico y reflexivo, interpretación y síntesis de las referencias bibliográficas y hemerográficas.

Para lograr éste estudio fue necesario realizar una investigación documental que se basó en la revisión de libros, revistas, periódicos y otros documentos que nos permiten presentar conceptos administrativos que nos llevan de lo general a lo particular y es deductivo-explicativo; también se llevó a cabo una investigación de campo, con la finalidad de conocer lo que sucede en la realidad; para lo cual se contó con el apoyo de la empresa “Industrias Rívera” que nos permitió aplicar el instrumento, cuestionario, y así obtener la información que complementaría lo que se dice en teoría.

Es conveniente en el capítulo I, partir de la descripción de los términos generales que en materia administrativa se utilizan como son: empresa, iniciando con su definición, sus antecedentes, sus tipos y las características de cada uno de ellos; definición de administración, así como los elementos que la componen, sus principales fines y su importancia dentro de las empresas; recursos humanos, administración y planeación de recursos humanos, asimismo, será revisada la forma en que en la actualidad se trata la capacitación, sus limitantes y problemáticas, y la forma en que se da ésta dentro de la industria, refiriendo su proceso administrativo y la descripción de cada una de sus fases, así como también se hará una revisión de lo que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal de Trabajo refieren de ésta.

El segundo capítulo, abordará el tema de la educación, su concepto en general, las diferencias entre la educación formal y no formal, así también el nivel de escolaridad y educación de adultos.

En el tercer capítulo, se relacionarán los anteriores capítulos haciendo un análisis para obtener así la importancia que juega el nivel de escolaridad en los trabajadores y la capacitación para el logro de su principal objetivo que es elevar la productividad y el nivel de vida del recurso humano, asimismo, se establecerán los beneficios que para las empresas y para el trabajador representaría la escolaridad y la capacitación.

El cuarto capítulo planteará un análisis del perfil profesional del Licenciado en Trabajo Social, poniendo principal énfasis en la capacidad que tiene para desempeñar funciones particulares en el área industrial, tales como: capacitación y educación.

En el quinto capítulo, se hará una investigación de campo para analizar la relación que existe entre la escolaridad y la capacitación en el recurso humano, se diseñarán dos instrumentos de investigación (cuestionarios) uno dirigido a los empleados que participan en el área de capacitación y otro para trabajadores a nivel operativo, posteriormente se codificarán e interpretarán la información.

El sexto capítulo presentará la propuesta de intervención del Licenciado en Trabajo Social en el departamento de capacitación en el ámbito industrial.

Finalmente se formularán las conclusiones.

## CAPÍTULO I ADMINISTRACIÓN Y CAPACITACIÓN

En este primer capítulo es necesario partir de la descripción de los principales temas que en la planeación y administración de recursos humanos se emplean; con el objeto de tener una mayor comprensión de la capacitación, así como su proceso y su marco legal.

### 1.1. ADMINISTRACIÓN

**Isaac Guzmán Valdivia** define la administración como: “La dirección eficaz de las actividades y la colocación de otras personas para obtener determinados resultados”.<sup>1</sup>

Por su parte **Gómez Aquino**, la define como: ciencia, arte y técnica. “Es una ciencia porque, aplica principios, es racional, aplica el método científico y es válida en cualquier tiempo y lugar; es un arte porque administrar es la habilidad para tomar decisiones correctas y es una técnica porque implica un proceso lógico que busca hacer algo de la mejor manera posible.”<sup>2</sup>

Con base en la definición anterior, se puede decir que la administración es un proceso lógico y ordenado que busca la optimización de recursos, coordinación de esfuerzos y logro de objetivos para alcanzar la eficiencia de un grupo social.

“Para **Henry Fayol**: Administración es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar.

Para **Fernández Arenas**: Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Para **Agustín Reyes Ponce**: Técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la dirección de las cosas y personas que integran una empresa.

Para **Koontz y O’Donell**: Es la dirección de un organismo social y su efectividad para alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

Para **G. R. Terry**: Es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutado para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos”.<sup>3</sup>

1. Sergio Hernández y Rodríguez. *Introducción a la administración*. p.339.

2. Aquino Gómez. *Introducción al estudio de los Recursos Humanos*. p.24.

3. Citado por Rocio Hernández C. *Factibilidad del registro de ISO 9000 en la pequeña y mediana empresa en México*. p.1.

La mayoría de los autores define a la administración como proceso de investigar, planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar para lograr objetivos organizacionales preestablecidos.

Para fines de esta investigación, definiremos administración como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar todos los elementos que integran una organización para alcanzar los objetivos, a través de la efectiva utilización de recursos, tanto humanos como materiales y financieros.

### **OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN**

- Dirigir y coordinar la actividad de grupos humanos hacia un fin común.
- La obtención de una mayor eficiencia técnica.
- Una mayor y más racional utilización de los recursos (buscar supervivencia, con el fin fundamental de eficiencia en general y, más particularmente, en el uso de recursos).
- La integración del esfuerzo humano en el proceso productivo de bienes y servicios destinados a la satisfacción de necesidades materiales del hombre y la sociedad.
- Asegurar la cooperación de todos los recursos humanos que participan en la empresa, correlativamente, eliminar las causas de conflictos posibles.

Ejecutar un programa cualquiera que sea su índole es fundamentalmente una tarea de administración, dicho de otro modo, se trata de un conjunto de actividades en la que se combinan personas y recursos dentro de un proceso continuo y dinámico encaminado al logro de determinados objetivos. Así pues para la ejecución de programas de Trabajo Social, como es obvio, la tarea de la administración resulta absolutamente necesaria, pues representa una manera organizada de intervenir en un organismo social.

### **PROCESO ADMINISTRATIVO**

Es un proceso que tiene como finalidad planear, determinar, clasificar y evaluar las actividades de toda organización. También se puede definir como el conjunto de etapas ordenadas e interrelacionadas para que la administración pueda funcionar. Está conformado por dos etapas:

- Etapa mecánica. Es la parte teórica de la administración o sea la parte estructural de la misma. Se dirige siempre hacia el futuro, hacia lo que debe hacerse.
- Etapa dinámica. Se refiere a la parte operacional, en esta, se busca como manejar a las personas y los bienes que forman un organismo social.

El objetivo del proceso administrativo es “lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de actividades y personas que integran un sistema organizacional a fin de optimizar su estructura y mejorar el manejo de dicho sistema por medio de un conjunto de reglas y técnicas”.<sup>4</sup>

Es importante conocer que existen diversas opiniones en cuanto al número de etapas que constituyen el proceso administrativo aunque, de hecho, para todos los autores los elementos esenciales sean los mismos. En este trabajo se analizará el criterio de las cuatro etapas porque es uno de los más difundidos y aceptados en el mundo de la administración y porque, además, es uno de los que ofrecen mayor claridad. Las etapas, fases y elementos que conforman el proceso administrativo, se presentan en el siguiente cuadro sinóptico.

### PROCESO ADMINISTRATIVO

		ETAPAS	FASES	ELEMENTOS
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>			<b>PLANEACIÓN</b> ¿Qué se va a hacer? y ¿Qué se quiere?	Objetivos Estrategias Políticas Procedimientos Programas Presupuestos
		<b>MECÁNICA</b> ¿Qué se desea hacer? (Teoría)		
			<b>ORGANIZACIÓN</b> ¿Cómo se va a hacer?	División del trabajo Jerarquías Departamentalización Funciones y obligaciones Coordinación
			<b>DIRECCIÓN</b> Ver que se haga	Aspecto humano Motivación Comunicación Toma de decisiones Supervisión
	<b>DINÁMICA</b> Realizar lo establecido (Práctica)		<b>CONTROL</b> ¿Cómo se ha realizado?	Establecer estándares Medición Comparación Corrección Retroalimentación

4. Alejandro Rodas Carpizo, et. al. *Administración Básica*, p. 93.

**PLANEACIÓN.** Implica que se deben planear los objetivos con orden y sentido común. Se basa primordialmente en un plan o método, y no en una suposición. Se debe planear hoy lo que se tiene que hacer mañana.

**ORGANIZACIÓN.** Se trata de integrar todos los recursos con que se cuenta, balanceando todo y no sólo algunos de ellos. Teniendo en consideración los aspectos legales que rigen a la empresa.

**DIRECCIÓN.** Aquí se describe cómo se debe dirigir a los empleados e influir sobre ellos, de tal manera que éstos contribuyan al logro de los objetivos.

**CONTROL.** Es la medición de resultados en relación a lo planeado para detectar las desviaciones y establecer las medidas correctivas.

### CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

**ESPECIFICIDAD.** Aunque la administración se auxilie de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que le proporcionan su carácter específico. Es decir, no puede confundirse con otras disciplinas afines como en ocasiones ha sucedido con la contabilidad o la ingeniería industrial.

**UNIDAD TEMPORAL.** Aunque para fines didácticos se distingan diversas fases y etapas en el proceso administrativo, esto no significa que existan aisladamente. La administración es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente.

**VALOR INSTRUMENTAL.** Dado que su finalidad es particularmente práctica, la administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí misma; mediante ésta se busca obtener determinados resultados.

**AMPLITUD DE EJERCICIO.** Se aplica en todos los niveles de una organización social.

**INTERDISCIPLINARIEDAD.** La administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia en el trabajo.

**FLEXIBILIDAD.** Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplican. La rigidez en la administración es inoperante.

**UNIVERSALIDAD.** Existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa, en el ejército, en un hospital, en un evento deportivo, entre otros.

5. Lourdes Munch Galindo, et. al. *Fundamentos de administración* pp.26-27.

Con la universalidad de la administración se demuestra que ésta es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social aunque, naturalmente, sea más necesaria en los grupos más grandes, como es en el caso de una empresa de tipo industrial.

## **EMPRESA**

Según el diccionario de la Lengua Española, en general, y bajo su aspecto comercial, la empresa es una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad.

Ésta se constituye y se desarrolla gracias a la coordinación de voluntades y conocimientos de todas las personas que la integran.

Existen varias definiciones de empresa entre ellas: J. Lobstein, dice: “la empresa es un grupo estable de hombres cuya actividad tiene por objeto el suministrar a la colectividad, contra pago directo, de productos o servicios por la puesta en acción de medios técnicos y financieros.”<sup>6</sup>

Mossa ha definido a la empresa como “organización económica con fines lucrativos en forma comercial”. Y Wieland la describe como “aportación de fuerzas económicas para la obtención de una ganancia ilimitada”.<sup>7</sup>

La empresa es un sistema, de manera tal que todos sus subsistemas tienen que funcionar en forma óptima para que la organización se desarrolle como se espera.

Es también la acción de emprender o comenzar una sociedad mercantil o industrial para llevar a cabo negocios o proyectos de importancia, de tal modo que se habla de empresas industriales, empresas de servicio, empresas comerciales, etcétera.

### **Su objetivo es:**

Producir y vender a cambio de una utilidad, bienes y servicios que satisfagan las necesidades y los deseos de la sociedad. Estos bienes y servicios se ponen a disposición de un mercado, que es el lugar donde se reúnen compradores y vendedores

Las empresas están formadas por individuos que trabajan en forma coordinada a fin de cumplir los objetivos previamente establecidos.

De la misma manera el individuo que labora en cualquier empresa, en su carácter de ser pensante, mantiene sus propios objetivos. Es obvio que estos son muy particulares.

<sup>6</sup> Citado por José María De La Poza Lleida. *La empresa moderna* p.13

<sup>7</sup> *Ibid.*

En toda organización existe el objetivo de la empresa y tantos objetivos particulares como empleados haya.

Se dice que el desarrollo de una empresa se dará si se cumple el objetivo de la misma, y a la vez se satisfacen los objetivos personales.

En esta interacción entre la persona y la organización surgen problemas que deben resolverse; no se trata de modificar cualquiera de los dos objetivos (personales o empresariales), sino de encontrar aquellos mecanismos que permitan el cumplimiento de ellos.

#### **Los principales elementos constitutivos de la empresa son:**

- Financieros
- Económicos
- Técnicos
- Humanos y
- Jurídicos

#### **Clasificación de las empresas**

- ❖ Aspecto jurídico (individual y social)
- ❖ Tamaño (micro, pequeña, mediana y grande) .
- ❖ Mercado comercial en el que actúa (interno y externo)
- ❖ Origen del capital social (país al que pertenece)
- ❖ Actividad económica que realiza (productivas, comerciales y servicios)
- ❖ Finalidad (lucrativas y no lucrativas)
- ❖ Carácter (públicas y privadas)

“La clasificación de la actividad económica en México está estructurada de tal manera que permite la localización de cualquier actividad o grupo de actividades de manera ágil. Su organización y estructura deben responder a un principio conceptual que permita tanto su operación como su interpretación. En este sentido, la estructura está fundamentada en la organización de las actividades, de tal forma que partiendo de lo general se llega a lo particular y de lo particular a lo singular”.<sup>8</sup>

8. INEGI, Censo Industrial, 1999. p.6

Con ello, adquiere un carácter analítico que permite la ubicación de actividades de acuerdo con un proceso de producción similar, que vincula las actividades según las características técnicas de cada proceso de producción.

Al tratarse de unidades económicas, es natural tomar como elemento básico, el tipo de actividad que está llevando a cabo, entendiendo como actividad económica la combinación de recursos que permiten bajo un procedimiento o conjunto de tareas, la generación de bienes o la prestación de servicios.

Por lo que se clasifican por sectores, entendiéndose como aquellos campos de actividades productivas que hacen posible el movimiento de nuestra economía.

**De esta forma tenemos tres diferentes sectores:**

- Primario: agricultura, ganadería, pesca, silvicultura y forestal.
- Secundario: industria extractiva (minería y petróleo) industria de transformación (automovilística, de la construcción, alimentaria, tabacalera, petroquímica, mueblera, etcétera.).
- Terciario: comercio y servicios (ventas, restaurantes, hotelería, transportes, comunicaciones, servicios financieros, alquiler de inmuebles, servicios profesionales, educación, servicios médicos, servicios gubernamentales, otros...).

Cuando se realizan dos o más actividades, es necesario determinar cuál es la principal (aquella que genera mayores ingresos) y considerar a las otras como secundarias, clasificando a la unidad económica de acuerdo con su actividad principal.

El sector secundario o sector industrial propiamente dicho, también llamado “fabril”, “manufacturero” o de “transformación”, tiene por fin someter las materias primas a un proceso de fabricación, para convertirlas en formas diversas, modificando mecánica o químicamente las sustancias iniciales, alterando su forma.

La empresa industrial es transformadora, por ser la que lleva a cabo el proceso de fabricación, y por tanto es evidentemente evolutiva, es decir, sigue los perfeccionamientos tecnológicos adaptándose a ellos a medida que se producen y en función de sus necesidades.

Los productos que salen de estas empresas pueden dividirse en dos grupos:

- ★ El de los semiacabados, que son artículos fabricados en parte y que pasan de un fabricante a otro para someterlos a tratamientos posteriores,
- ★ Y el de los productos acabados, que se venden directa o indirectamente al consumidor final, fabricando productos a fin de darles el grado de utilidad requerido para su comercialización.

Las actividades manufactureras pueden realizarse con diferentes niveles o escalas de producción, así como empleando diversas tecnologías y diferentes niveles de complejidad o de integración económica al interior de la unidad de producción (sean plantas industriales, fábricas, talleres o incluso en vivienda), lo cual determina su carácter manufacturero.

Debe recordarse, que si bien toda la manufactura implica transformación, no toda transformación es manufactura, pues existen actividades en las que se presenta una determinada modificación como el beneficio del productor minero, la construcción, las actividades de los cerrajeros y la preparación de alimentos, entre otras.

De esta forma consideramos que el concepto empresa tiene una connotación más amplia que industria en cuanto que este último sólo se refiere a las operaciones materiales para la obtención o transformación de uno o varios productos naturales.

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

Asimismo, en México es poco conocida la utilidad que pudiera aportar a la industria el Trabajo Social. A los empresarios les resulta casi incomprensible la inclusión de un Trabajador Social en el área industrial, ya que la Ley Federal del Trabajo no lo exige, además se piensa que no aporta ni aumenta capital a la empresa. Ante este panorama podría entenderse que dicho profesionista no es importante ni necesario, sin embargo, se utiliza y emplea en grandes empresas de nuestro país, en donde el Trabajador Social en el ámbito industrial está dentro del área de recursos humanos.

Además en las empresas, recursos humanos es el área que se ocupa de los temas que tienen que ver con las personas, por lo tanto el Trabajador Social tiene que estar al tanto de las necesidades tanto de los empresarios como de sus trabajadores.

## 1.2. RECURSOS HUMANOS

El esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización, no importando la naturaleza de éste; si dicho elemento no está en disposición de colaborar con la empresa, de ninguna manera funcionará. En consecuencia, se debe prestar primordial atención a los Recursos Humanos, aplicando los conceptos y principios básicos del proceso administrativo para lograr su máxima eficiencia.

Recursos Humanos: “Es la disciplina que estudia las relaciones de las personas en las organizaciones, la relación mutua entre personas y organizaciones, las causas y consecuencias de los cambios en ese ámbito y la relación con la sociedad.”<sup>9</sup>

9. Jaime Maristany. *Administración de Recursos Humanos*, p.1.

### **Las características primordiales de los recursos humanos son:**

- No pueden ser propiedad de la empresa
- Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias
- Las experiencias, conocimientos, habilidades, etc.; son intangibles y sólo se manifiestan a través del comportamiento de las personas en las organizaciones
- Los recursos humanos son escasos, ya que no todas las personas poseen las mismas habilidades, aptitudes, capacidades, conocimientos, etc.; lo que dificulta la obtención del personal adecuado para ocupar el puesto apropiado.
- Posibilidad de desarrollo, creatividad, ideas, imaginación, sentimientos, experiencias, habilidades; mismas que los diferencia de los demás recursos.
- Pueden ser incrementados por medio del descubrimiento y mejoramiento, pero también pueden ser disminuidos por enfermedades, accidentes u otras causas.<sup>10</sup>

Con estas características se puede determinar el personal existente, así como el personal que se requerirá en el futuro; se anticipan hechos inciertos preparando al personal para posibles eventualidades que pudieran presentarse, lo cual da seguridad; se puede considerar al recurso humano idóneo, es decir, que cada persona se encuentre donde debe encontrarse.

El factor humano en la producción está formado de personalidades complejas con necesidades, deseos, aptitudes, etcétera.; abarca la fuerza productiva que se requiere en toda empresa, debe administrarse de tal forma que se promueva su participación plena; así, el propósito de la empresa es formar un ambiente que satisfaga aquellas necesidades.

“Las organizaciones poseen un elemento en común: todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso, no es exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado.”<sup>11</sup>

Los objetivos, las funciones y las actividades específicas que persigue el Trabajador Social en el ámbito empresarial se dirigen primordialmente a la humanización de las relaciones de trabajo, a equilibrar las relaciones obrero-patronales y colaborar en la solución de los problemas individuales, familiares y de grupo que afectan a los trabajadores, y para la atención de estas problemáticas en cada empresa, independientemente de su giro o rama, se delimitan políticas y lineamientos, que de acuerdo a ello, el Trabajador Social conforme a su ubicación dentro de la empresa que generalmente es en las áreas de recursos humanos y de relaciones industriales, procederá a desarrollar los proyectos y programas encaminados a lograr el mejoramiento de las condiciones de trabajo, elevando los niveles de bienestar de la población que conforma la empresa.

10. Aquino Gómez, *Op. cit.* p.43.

11. William B. Werther. *Administración de Personal y Recursos Humanos*. p.9.

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

### **1.3. PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

#### **PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

En la planeación de recursos humanos, juega un papel muy importante el trabajador, quien es la persona específica contratada para realizar las tareas asignadas en el puesto. Siendo éste considerado el objetivo principal de dicha planeación.

Tanto el puesto como el trabajador deben cubrir determinadas características, sin embargo, en la mayoría de los casos no existe necesariamente una identificación entre ambas partes.

Por otro lado el aspecto bio-psico-social de cada individuo nos hace tener una individualidad; de tal manera tenemos que la disponibilidad, la preparación llámese psicomotriz o cognoscitiva, los objetivos y las metas, los gustos y afecto por ciertas situaciones, son diferentes en cada sujeto. Por esta complicada problemática, la planeación de recursos humanos se torna en una labor extremadamente compleja y precisa de la participación de un equipo interdisciplinario.

Al iniciar la planeación de los recursos humanos, se debe estar consciente que tanto la planeación de la empresa como la de los recursos humanos están íntimamente relacionados, a tal grado que no pueden caminar separados. Las empresas usan la planeación de los recursos humanos para mejorar su eficiencia, capacidad y productividad por un largo período.

La Planeación de Recursos Humanos es un proceso continuo que establece cursos de acción para predecir las necesidades de los movimientos de personal, al alcanzar y valorar los recursos actuales y futuros de la empresa y lograr establecer sus objetivos, estrategias, políticas y planes interrelacionados entre sí a corto y largo plazo que servirán como base para la toma de decisiones.

Por lo tanto, “es un proceso para determinar los requerimientos de la fuerza de trabajo y los medios para lograr dichos requerimientos, con el fin de realizar los planes integrales de la empresa.”<sup>12</sup>

Además de ser importante para la empresa también lo es para el individuo, ya que le puede ayudar a mejorar sus habilidades, hacer uso de sus capacidades y llevar al máximo su potencial intelectual.

Para poder llevarla a cabo, es necesario prever las necesidades del personal a futuro, estableciendo los objetivos que representarán los resultados o fines que la empresa espera alcanzar.

**Los objetivos que persigue la planeación de recursos humanos son:**

- ✓ Aprovechar lo mejor posible el elemento humano de la empresa; un clima de trabajo bajo políticas de formación, promoción y desarrollo.
- ✓ Preparar al personal existente aplicando programas de capacitación y adiestramiento dentro de sus áreas de trabajo para llevar a cabo los objetivos planeados de desarrollo de personal y de la empresa.
- ✓ Relacionar al elemento humano con las necesidades de la empresa, para maximizar el crédito de la inversión de los recursos humanos a futuro.
- ✓ Lograr que el personal colabore con la empresa para obtención de su beneficio.
- ✓ Lograr satisfacción del personal en el desarrollo de su trabajo, valorándolo y tomándolo en cuenta para futuros ascensos y puestos de nueva creación a nivel superior.
- ✓ Combinar la planeación a corto y a largo plazo de la empresa con los ascensos de personal y las actividades de información y desarrollo de los mandos.<sup>13</sup>

Los siguientes puntos son en forma operativa los principales en una planeación de recursos humanos:

- ✓ Propiciar la adaptación al puesto a través de la inducción y el adiestramiento.
- ✓ Detectar limitaciones y en caso necesario aplicar programas individualizados.
- ✓ Motivar al trabajador hacia una actitud positiva en lo referente a la función que desempeña.

12. Aquino Gómez, *Op. cit.* p. 29.

13. *Ibid.* p.33

- ✓ Incidir en la formación académica por medio de la adquisición de nuevos conocimientos.
- ✓ Procurar la oportunidad para llevar a la práctica lo aprendido.<sup>14</sup>

Así también la planeación del factor humano permite prever las necesidades futuras del personal, determina las habilidades o capacidades de las personas que una empresa u organización requieren.

Por lo tanto el Trabajador Social debe centrarse en aquellas actividades que permitan al individuo encontrar dentro de la empresa un conjunto de medios que le encaminen a su perfeccionamiento y desarrollo intelectual, moral, social y familiar.

Dentro de los roles del Trabajador Social se encuentra la planeación, que pone en práctica: al elaborar y ejecutar los planes, programas y proyectos; promover metas y objetivos alcanzables, organizar el trabajo, formar equipos, asignar tareas, dirigir, supervisar y evaluar tanto internamente como externamente; detectar necesidades de motivación, actualización, orientación, capacitación, etcétera.

## ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Es el área de la administración relacionada con todos los aspectos de la administración de recursos humanos de una organización o empresa; por ejemplo: determinar las necesidades de recursos humanos de la empresa, reclutar, seleccionar, desarrollar, asesorar y recompensar a los empleados; actuar como enlace con los sindicatos y entidades gubernamentales, y manejar otros asuntos del bienestar de los empleados.

Pigors y Myers definen a la administración de recursos humanos como “una responsabilidad administrativa básica que penetra a todos los niveles de administración de toda organización comenzando por el ejecutivo principal.”<sup>15</sup>

Asimismo, “el objetivo general de la administración de recursos humanos lo constituye el mejoramiento de la contribución a la productividad que llevan a cabo esos recursos humanos. Por otra parte, el estudio de la administración de recursos humanos describe las funciones que desempeñan los gerentes y directivos de grupos humanos respecto a su recurso básico: las personas.

---

14. Fabiola Chávez León. El perfil profesional del Trabajador Social en el proceso de capacitación de los recursos humanos. p.36

15. Aquino Gómez, Op. cit. p. 28.

Existen también cuatro objetivos fundamentales:

- **Objetivos sociales.** El administrador de recursos humanos se propone contribuir a las necesidades y demandas de carácter social, cuidando siempre que esas necesidades y demandas no afecten negativamente la contribución de una entidad o compañía, no transcurrirá mucho tiempo sin que se advierta la aparición de medidas correctivas que puedan llevar incluso a legislaciones restrictivas o a la disolución de determinadas organizaciones que se consideran nocivas.
- **Objetivos de la organización.** El administrador de recursos humanos debe tener en cuenta todo el tiempo que su ámbito de responsabilidad es sólo una parte de una organización global que a su vez se ha fijado objetivos generales. Debe existir concordancia entre esos dos niveles de metas, que en no pocas ocasiones viene a coincidir en la práctica.
- **Objetivos funcionales.** Mantener la contribución de recursos humanos en un nivel adecuado a las necesidades de la compañía. Cuando las necesidades de la organización se cubren insuficientemente o cuando se cubren en exceso (como en los casos en que se encuentra a un número excesivo de personas), se incurre en malgasto de recursos.
- **Objetivos individuales.** Contribuir al logro de las metas que cada persona se ha señalado también es una función y un objetivo. En esta área se puede fijar como nivel mínimo deseable lograr que la organización apoye los proyectos individuales que coinciden con los objetivos generales. Los objetivos individuales que se cumplen son parte del logro de los objetivos globales. Cuando los objetivos individuales no se cumplen, la motivación de los empleados disminuye; puede restar el nivel de desempeño y aumentar la tasa de rotación de personal”.<sup>16</sup>

Agustín Reyes Ponce menciona que todos los aspectos de la administración de personal comprueban la importancia de un mejor ordenamiento del factor humano dentro de la empresa, porque independientemente de su dignidad constituye un común denominador que, multiplica la eficiencia de todos los demás factores o bien la disminuye cuando es mal administrado.

Tomando en cuenta lo anterior, definiremos la Administración de Recursos Humanos como: el proceso administrativo encaminado a la obtención del personal idóneo (personal que reúna los requisitos establecidos para ocupar determinado puesto); a la conservación y desarrollo del mismo, con el objeto de lograr de manera óptima los planes y objetivos generales fijados por la empresa, aprovechando al máximo los recursos.

16. William B. Werther, *Op.cit.* p.9.

Además promueve el desarrollo del individuo dentro de la empresa, apoya a los empleados en sus planes de carrera dentro de la organización; beneficiando así la productividad de la misma. Cuando los planes de carrera del individuo dentro de la empresa no se cumplen, la productividad se verá afectada. El Licenciado en Trabajo Social tiene la habilidad para detectar las necesidades de los empleados buscando junto con éstos alternativas de solución a los problemas que puedan impedir el desarrollo del individuo dentro de la empresa, factores como educación, familia, drogadicción, alcoholismo, fatiga, frustración, entre otros.

Asimismo, lleva a cabo la evaluación del desempeño de cada persona. La evaluación del factor humano en las empresas es determinante para conocer su desempeño y promover a nuevos puestos, así como detectar necesidades de capacitación. La evaluación es parte de los principios de la administración, por lo tanto el Trabajador Social, al adquirir estos conocimientos durante su formación profesional, tiene las bases suficientes para evaluar un programa o proyecto, también, tiene la capacidad de evaluar el desempeño de los individuos.

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

## 1.4. CAPACITACIÓN

Capacitación es “la acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar y/o a desarrollar las aptitudes de una persona, con el afán de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo y los inmediatos superiores. Su cobertura abarca entre otros los aspectos de atención, memoria, análisis, síntesis y evaluación de los individuos; respondiendo sobretodo al área del aprendizaje cognoscitiva;”<sup>17</sup> es decir, es la acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.

Como toda acción educativa, la capacitación es transformadora de la organización. Todo proyecto de formación intenta generar cambios en las actitudes, en la manera de percibir y esto influye directamente en la cultura organizativa. Además “es potencialmente un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, estructura y la estrategia (en consecuencia del trabajo) a esas necesidades.”<sup>18</sup>

17. Jesús Carlos Reza Trosino. *Cómo diagnosticar las necesidades de capacitación en las organizaciones*. p.25.

18. Ernesto Gore. *La educación en la empresa*. p.53.

Del mismo modo se puede considerar como la forma en que se adquieren los conocimientos técnicos, teóricos y prácticos que contribuirán al desarrollo intelectual de las personas en relación con el desempeño de su trabajo.

La capacitación se ubica entonces en un primer reconocimiento como derecho constitucional y por otro lado como una obligación social; en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 123 y en la Ley Federal del Trabajo en el Artículo 153. En este sentido se reconocerá como el medio por el cual la persona tiene posibilidades de obtener mayores ingresos a cambio de su fuerza de trabajo.

Independientemente de las necesidades de mano de obra calificada en ciertas ramas de la industria, la capacitación busca que la formación de los trabajadores se realice considerando un ámbito general. Busca así completar la formación educativa con actividades propias de las diversas áreas de conocimiento; al respecto se cuenta con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos.

Los programas de capacitación resultan ser una actividad en la cual se conjugan tanto los intereses empresariales como los subjetivos, esto es, la instrucción se proporciona en función de las necesidades laborales y a su vez, se contemplan programas que satisfacen requerimientos individuales dado que con una mayor preparación, el individuo adquiere un bien cultural y está en posibilidad de obtener una mayor retribución.

Es muy cierto que por los fines que persigue la capacitación, la formulación de un plan de trabajo demanda la colaboración de un equipo interdisciplinario. Su desarrollo resulta ser un proceso complicado, enmarcado en una sucesión de etapas, 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 individuo en su carácter de sujeto social.

#### **El objetivo de la capacitación es:**

Mejorar el comportamiento para que el desempeño del empleado sea más útil y provechoso para beneficio propio y para la empresa.

Es importante dentro de las empresas, ya que entre más capacitado esté el personal para realizar su trabajo, rendirá al máximo y dará su mejor esfuerzo. Asimismo, desarrollará más su nivel de conocimiento que se reflejará en los resultados obtenidos para la organización.

Por lo tanto la consecución de los objetivos individuales y los de la empresa, en materia de capacitación no tienen que estar en contraposición.

### **Características de la capacitación:**

Resulta difícil anotar en forma definitiva cuales son tales características, ya que por la misma naturaleza de sus funciones y objetivos, mantiene una variedad de fases. No obstante a continuación presentamos las de mayor relevancia en una empresa:

- ❖ La capacitación tiene una finalidad práctica
- ❖ La capacitación es un derecho de los trabajadores
- ❖ La capacitación es integral
- ❖ La capacitación permite la consecución de objetivos
- ❖ La capacitación promueve el proceso del pensamiento
- ❖ La capacitación es continua
- ❖ La capacitación permite la formación sistematizada del trabajador.<sup>19</sup>

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos y actuales, las habilidades para desempeñar su trabajo.

La teoría del Trabajo Social afirma que uno de los campos en los que puede incursionar este profesionista es el laboral, básicamente en lo que atañe a la capacitación del empleado. Esto se afirma con base a la similitud que guardan el objetivo del Trabajo Social y los fines de la capacitación.

El Trabajador Social, puede elaborar programas y proyectos de capacitación, de acuerdo a las necesidades de la organización y de los mismos trabajadores. 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 personas, para motivar la participación, domina dinámicas para el trabajo con grupos, está capacitado en metodología para el diseño de programas y proyectos, habilidad para preparar el material didáctico para exposiciones ante grupos.

El Trabajo Social y la capacitación representan, en conjunto, una alternativa real para la superación del individuo; se parte del supuesto de que si un trabajador tiene la posibilidad de mejorar su preparación, será factible mejorar su calidad de vida en el aspecto individual, familiar y laboral; además contará con las condiciones de mejorar su desempeño en el trabajo.

Son estas las consideraciones que justifican la labor de un Trabajador Social en el área de capacitación, como se aprecia, cada una de ellas se encuentra apegada a una realidad y responde a una necesidad.

19. Fabiola Chávez. *Op.cit.* p.37.

Es por ello que la capacitación debe constituir una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para los trabajadores.

## 1.5. PROCESO DE LA CAPACITACIÓN

Cuando hablamos de capacitación nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo, menos accidentes de trabajo, menor rotación, incremento en las aptitudes y mayor productividad y eficiencia.

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o carencia, o bien, de una mejora. Lo importante es que exista una razón que le dé vida a la capacitación, pero ésta no va a ser detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa apto de capacitación.

**Las fases para crear adecuadamente un programa de capacitación son:**

- **Planeación**

En planeación se determina qué hacer y consta de tres elementos principales: 1) detección de necesidades de capacitación (DNC), 2) establecimiento de objetivos, y 3) elaboración de planes y programas

1) En la DNC se identifican las áreas o personas con ineficiencia que pueden ser corregidas a través de la capacitación, se determina a quién va dirigida ésta y cuándo y en qué orden se impartirán los cursos.

2) Los objetivos deben 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.

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

Durante la DNC, se tratará de identificar:

- ∅ Necesidades manifiestas; como la creación de un nuevo puesto, movilidad de puestos, introducción de nuevos equipos y/o procedimientos, y baja productividad.
- ∅ Necesidades encubiertas; como el papel de los directivos en el ambiente o clima de sus respectivas áreas, así como de la organización; la influencia de la calidad de vida en el trabajo sobre los trabajadores.

- ∂ Las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a su puesto de trabajo.
- ∂ En que se requiere capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo; por ejemplo, el sentido de pertenencia a la empresa, actualización para el puesto, comunicación, actitudes, dinámica de grupos, etcétera.
- ∂ A quién de los trabajadores que desempeñan un mismo puesto de trabajo (inclusive de otros puestos), requieren determinada acción de capacitación.
- ∂ Determinar prioridades y jerarquizar áreas, puestos y personas a capacitar.

Las técnicas empleadas para la Detección de Necesidades de Capacitación son muy diversas, entre ellas: la entrevista, la observación, cuestionarios, encuestas, listas de verificación, técnica de tarjetas, inventario de habilidades, pruebas de desempeño, corrillos y lluvia de ideas.

### ▪ Organización

En esta fase se determina con qué se va hacer; en otras palabras se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización.

La organización se divide en:

Estructura y sistemas. Hacer una buena capacitación implica espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad, responsabilidad y un ámbito formal delimitado dentro de la organización y la estructura oficial de la empresa. También requiere un sistema propio establecido a la medida de cada situación, así como formas y procedimientos de trabajo que simplifiquen todos los esfuerzos y conforme el manual de organización.

Integración de personas. Como todas las funciones de la empresa, administrar la capacitación requiere personas técnicamente preparadas, así como instructores que conducirán los cursos determinados en el plan o programa.

Integración de recursos materiales. Para efectuar los cursos programados se necesitan aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, manuales de instrucción y, en general, diferentes recursos físicos y didácticos para su realización.

Entrenamiento de instructores internos. La preparación de instructores internos, tanto habilitados como especializados, quizá sea el punto fundamental para conducir el adiestramiento a las necesidades específicas y para economizar los recursos, empleando personal en la medida que sea necesario.

- **Ejecución**

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

Implica los elementos siguientes:

Materiales y apoyos de instrucción. Los cursos requieren manuales, guías de instrucción, material didáctico, visual y filmico, al igual que determinados apoyos que deben programarse y proporcionarse en el momento adecuado.

Contratación de servicios. Aunque la capacitación se realiza 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 encargadas de proporcionar capacitación como de instructores externos, de programas generales y de agentes auxiliares.

Coordinación de cursos. Incluye desde acuerdos de trabajo previo con el instructor, programación, invitaciones y confirmación de grupos, hasta servicios de ordenamientos de aulas, materiales, diplomas, servicio de café y, en general, todas las actividades de supervisión y asistencia de servicios antes, durante y después del curso.

- **Seguimiento y evaluación**

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

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

Del sistema. La efectividad de la capacitación en todo su proceso, debe cuestionarse en cada una de las fases que la integran, desde los instrumentos de diagnóstico de necesidades hasta los mecanismos de control, formativos, medios de difusión y herramientas de seguimiento y evaluación.

Del proceso instruccional. La evaluación completa del proceso instruccional tiene varias facetas y sólo se puede realizar plenamente cuando se cuenta con objetivos instruccionales técnicamente diseñados.

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 en el área industrial se encuentra preparado para participar con acciones específicas dentro del proceso de la capacitación, ya que la metodología con que planea sus programas de trabajo, están fundamentadas en el proceso administrativo.

## 1.6. MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN

Los legisladores mexicanos siempre se han preocupado porque el Estado y el patrón proporcionen a sus trabajadores los medios indispensables para su necesaria superación intelectual y manual. Lo anterior se refleja en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.

Con la finalidad de puntualizar el marco legal de la capacitación en México, se citará el artículo 123 de la Constitución referente a ésta.

Según el artículo 123 constitucional se indica que todas las empresas, sin importar su giro o actividad, están obligadas a brindar capacitación o adiestramiento a sus trabajadores, ya que la ley lo determina. Así como los sistemas, procedimientos y métodos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dichas obligaciones, es decir, fija las formas en que se deberán cumplir.

Este artículo a su vez, se encuentra dividido en dos partes llamadas apartados A y B, conteniendo el primero la reglamentación de las relaciones laborales entre los trabajadores y los patrones (su ley reglamentaria es la Ley Federal del Trabajo) y el segundo se refiere a esas mismas relaciones cuando se establecen entre los Poderes de la Unión o el Estado y los Servidores Públicos (su ley reglamentaria es La Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado).

La Ley Federal del Trabajo menciona de igual forma que los trabajadores deberán tomar la capacitación o el adiestramiento con el fin de elevar la productividad y su nivel de vida, así como mejorar su desempeño, para este fin deberán crearse planes y programas por parte de la alta dirección en conjunto con el sindicato (representante de los trabajadores) y los mismos trabajadores, además de las autoridades laborales.

El trabajo es un derecho y un deber social. 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.

## CAPÍTULO II EDUCACIÓN

El propósito de este capítulo es presentar el significado del nivel de escolaridad y de la educación de adultos; por lo tanto es importante partir del concepto de educación; así como establecer la diferencia entre la educación formal y la educación no formal.

### 2.1. EDUCACIÓN

El término educación proviene, fonética y morfológicamente de educare: conducir, guiar, orientar; pero semánticamente recoge, desde el inicio también, la versión de educere: hacer salir, extraer, dar a luz.

La **educación** es:

- ❖ Un proceso de humanización para los individuos.
- ❖ Supone una acción dinámica del sujeto educando con otros sujetos y con su entorno.
- ❖ Se lleva a cabo de acuerdo con una escala de valores, conocimientos, habilidades y destrezas.
- ❖ Proporciona las bases de la integración social de los individuos.
- ❖ Constituye una dimensión básica de la cultura y garantiza la supervivencia de ésta.
- ❖ Se trata de un proceso permanente inacabado.

“DURKHEIM: La educación posee un sentido humano y social, consiste en un proceso por el cual las generaciones jóvenes van adquiriendo los usos y costumbres, los hábitos y experiencias, las ideas y convicciones, en una palabra el estilo de vida de las generaciones adultas. Teniendo como misión el desarrollo físico, intelectual y mental en el educando, mismo que la sociedad política y su medio social exigen de él.

COPPERMANN: La educación es una acción producida según las exigencias de la sociedad, inspiradora y modelo, con el propósito de formar a individuos de acuerdo con su ideal del “hombre en sí.

SUCHODOLSKI: El contenido esencial de la educación estriba, sobre todo, en formar un hombre capaz de elevarse al nivel de la civilización moderna, o sea, de encontrar el sentido de la vida en este nuevo mundo.”<sup>20</sup>

20. Citado por Jaime Trilla Bemet. *La educación fuera de la escuela*. pp. 11-12.

Asimismo, la educación es el proceso a través del cual es posible orientar y dirigir el proceso de aprendizaje de otras personas. Igualmente es el conjunto de prácticas sociales realizadas a través de instituciones específicas, escuela, familia, medios de información colectiva, partidos políticos, etcétera. Los cuales contribuyen de una manera sistemática, a través de procesos didácticos de enseñanza-aprendizaje a formar conocimientos, valores, actitudes, habilidades y comportamientos que posibiliten la modificación del sujeto y por lo tanto su inserción en la reproducción y transformación de la sociedad. De esta forma “la educación del sujeto supone su incorporación a la sociedad: adquiere lenguaje, costumbres, conocimientos y normas morales vigentes en ella. La dimensión social es parte del mismo proceso de realización personal”.<sup>21</sup>

Las actuales responsabilidades de la educación pueden ser resumidas de la siguiente manera:

- ❖ Favorecer el establecimiento de las estructuras y métodos que ayuden al ser humano durante toda su existencia, y en la continuidad de su aprendizaje y de su formación.
- ❖ Dar la mayoría de elementos al individuo para que se convierta al máximo en el propio sujeto y el propio instrumento de su desarrollo a través de las múltiples formas del autodidactismo.
- ❖ Cualquier aprendizaje, investigación, estudio o esfuerzo dirigido hacia un progreso, dentro de una comprensión y unas relaciones con el prójimo, asume su lugar y su significado en relación a una construcción continua, cuyo instrumento indispensable es la educación.

La Ley General de Educación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de julio de 1993, en el Artículo 2o.-menciona que todo individuo tiene derecho a recibir educación y, por lo tanto, todos los habitantes del país tienen las mismas oportunidades de acceso al sistema educativo nacional, con sólo satisfacer los requisitos que establezcan las disposiciones generales aplicables.

Asimismo, define a la educación como el medio fundamental para adquirir, transmitir y acrecentar la cultura; es proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad, y es factor determinante para la adquisición de conocimientos y para formar al hombre de manera que tenga sentido de solidaridad social.

Se deberá asegurar la participación activa del educando, estimulando su iniciativa y su sentido de responsabilidad social, para alcanzar algunos de sus fines, como son:

- Contribuir al desarrollo integral del individuo, para que ejerza plenamente sus capacidades humanas;
- Favorecer el desarrollo de facultades para adquirir conocimientos, así como la capacidad de observación, análisis y reflexión críticos;
- Fomentar actitudes solidarias y positivas hacia el trabajo, el ahorro y el bienestar general.

<sup>21</sup> *Ibid.*, p 31.

La educación representa en todo momento un parámetro que refleja el nivel de desarrollo de los países y sus habitantes, mostrándose siempre que en aquellos países donde existe bajo nivel de años escolares cursados, se viven situaciones de atraso en aspectos sociales, culturales y económicos.

La importancia que tiene la educación de la población trabajadora en cualquier sistema económico es inapelable, por esta razón todo Estado promueve su respectivo sistema educativo, en su modalidad educación formal, se encuentra encaminada a perfeccionar la capacidad actual y potencial de las personas.

## 2.2. EDUCACIÓN FORMAL

La educación formal es la actividad educativa inscrita en el sistema educativo legalmente establecido. Se trata de una educación institucional: en sentido amplio, toda educación promovida y realizada en el seno de alguna institución educativa. En sentido restringido, la educación promovida exclusivamente en el centro educativo de cualquier nivel. Así la educación formal, es una serie de técnicas prácticas de instrucción que se imparte en escuelas, colegios, etcétera.

Además es “aquel tipo de actividad educativa que es plena y explícitamente intencional, que se lleva a cabo de manera sistemática y estructurada y que conlleva el logro de titulaciones académicas reconocidas oficialmente. Este tipo de educación está legalmente regulado y controlado.”<sup>22</sup>

Se lleva a cabo en escuelas o instituciones específicamente educativas, conduciendo a títulos o acreditaciones. Por lo tanto esta educación va desde el primer grado hasta el postgrado universitario.

La infraestructura que intenta responder a los requerimientos de la educación formal se integra por instituciones de carácter público federal, estatales, autónomas, desconcentradas, descentralizadas y privadas.

Dado que la educación formal ha sido incapaz de igualar las oportunidades educativas, tanto de acceso al sistema como retención en el mismo; los países como el nuestro, han puesto sus esperanzas en los mecanismos de educación no formal para suplir estas deficiencias.

22. Jaime Sarramona. *Teoría de la educación*. p.14.

### 2.3. EDUCACIÓN NO FORMAL

La educación no formal es la actividad educativa, que tiene el objeto de ofrecer tipos selectos de aprendizaje a subgrupos particulares de la población, ya sean niños o adultos.

Los ejemplos típicos que se pueden poner son los aprendizajes de: arte, idiomas, salud, formación laboral, etcétera.

Igualmente es toda actividad organizada, sistemática, educativa, para facilitar determinadas clases de aprendizaje a subgrupos particulares de la población. “Es la educación que, a través de cursos, cursillos, talleres, seminarios u otras variantes, permite adquirir conocimientos específicos. Es común que no otorgue títulos, que se valore por su utilidad, el placer que brinda o el prestigio que otorga. Se basa en actividades con una intencionalidad, claramente educativa, aunque suele desarrollarse en instituciones extraescolares”.<sup>23</sup>

Los programas educativos no formales rara vez han sido planeados para sustituir a la escuela formal. Por el contrario, han sido diseñados como complemento de ésta, o como un medio para llegar a una población particular donde la escuela formal ha resultado inapropiada o ineficaz.

### 2.4. NIVEL DE ESCOLARIDAD

La formación educativa de un individuo está dada por sus costumbres tanto familiares, como sociales y desde luego; por la educación formal recibida en las instituciones educativas del país; “el nivel de escolaridad o de instrucción se define como: el grado (último) cursado y aprobado en el sistema educativo nacional. En México, se consideran tres niveles: el elemental, que está compuesto por preescolar, primaria y capacitación para el trabajo; el medio que comprende secundaria, media superior terminal y bachillerato; y, el superior, que agrupa a normales, tecnológicos, universidades y postgrado”.<sup>24</sup>

El nivel de escolaridad ha sido un indicador tradicionalmente usado para mostrar diferenciaciones en muy diversos ámbitos, pues en sí mismo, involucra una serie de aspectos sociales que en dado caso reflejan y determinan condiciones de vida.

El nivel de instrucción, destaca así, como una de las bases principales del desarrollo económico y social que repercute en la vida del ser humano y en el crecimiento de una sociedad, y que al formar parte de la educación en general, tiene efectos también en el área laboral.

<sup>23</sup> Ernesto Gore. *Op.cit.* p.61.

<sup>24</sup> Persida Reyes López. *Disponibilidad y uso de servicios de salud maternos en función de la escolaridad y ocupación del jefe de familia.* p. 21.

En nuestro país se requiere más escolaridad para tener acceso al mercado de trabajo. “Quien obtiene educación media o superior disfrutan doblemente de las oportunidades de conseguir empleo en comparación con los que han tenido que desertar antes de terminar la primaria”.<sup>25</sup>

La precaria situación económica de muchas familias de trabajadores determina que el gasto destinado a la educación de sus hijos sea muy bajo, lo que sin duda repercute en las pocas posibilidades para que éstos tengan acceso a niveles superiores de escolaridad o incluso para que terminen el nivel básico.

El contar con un nivel educativo lo más completo posible es de suma importancia para la población en general pero especialmente para las personas adultas las cuales en su mayoría tiene que mantener a una familia. Por esta razón es que se ven inmersos en la necesidad de aceptar trabajos mal pagados, pero que es a lo único que pueden acceder debido a su situación escolar baja que no les permite acceder a mejores puestos. Por lo tanto, si éste tiene una mejor escolaridad entonces sucederá que podrá tener una mayor posibilidad de colocarse en el mercado laboral.

## 2.5. EDUCACIÓN DE ADULTOS

Para la Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) “La expresión educación de adultos designa la totalidad de los procesos organizados de educación, sea cual fuere el contenido, el nivel o el método, sean formales o no formales, ya sea que prolonguen o reemplacen la educación inicial dispensada de las escuelas y las universidades y en forma de aprendizaje profesional, gracias a las cuales las personas consideradas como adultos por la sociedad a la que pertenecen, desarrollan sus aptitudes, enriquecen sus conocimientos, mejoran sus competencias técnicas y profesionales, o les dan una nueva orientación, y hacen evolucionar sus actitudes a sus comportamiento en la doble perspectiva de enriquecimiento integral del hombre y una participación en un desarrollo socioeconómico y cultural equilibrado e independiente”.<sup>26</sup>

Por lo tanto en nuestro país la educación de adultos es considerada como un subconjunto integrado en un proyecto global de educación; tiene su fundamento legal en el Artículo 43 de la Ley General de Educación, señalando que la educación para adultos está destinada a individuos de quince años o más que no hayan cursado o concluido la educación básica y comprende, entre otras, la alfabetización, la educación primaria y la secundaria, así como la formación para el trabajo, con las particularidades adecuadas a dicha población.

25. Centro de estudios educativos A. C. *Educación y realidad socioeconómica*. p.216.

26. Citado por Meree Romans. et. al. *La educación de adultos, reflexiones para una práctica*. p.19.

La educación es una tarea que abarca toda la vida del individuo; la educación de los adultos, como es lógico, deberá adaptarse a las características psicológicas de las personas adultas. Se debe reconocer que cada adulto, en virtud de su experiencia vivida, es portador de una cultura que le permite ser simultáneamente educando y educador en el proceso educativo en que participa. “Esta necesidad de adaptación ha provocado el surgimiento de una corriente educativa que prefiere hablar de andragogía en vez de pedagogía, para referirse a la educación específica de los adultos”,<sup>27</sup> en cualquier etapa o nivel de desarrollo.

Por tanto la educación del adulto, es el empleo de todos los medios y modalidades de la formación de la personalidad, puestos a disposición de todos los adultos sin distinción alguna, ya sea que hayan cursado sólo la enseñanza primaria, o la secundaria y hasta la superior. Se trata, pues, de la educación de la totalidad de una población, que considerando las posibilidades y las necesidades de los individuos que la componen, se propone prestarles todo el apoyo necesario para lograr el mayor perfeccionamiento de su personalidad, dentro del área de sus relaciones.

Asimismo, Educación de Adultos es la complementación de las insuficiencias que trae un adulto determinado, fundamentalmente en su formación primaria, o la sustitución de la misma en caso de no haberse dado.

En términos generales, “la educación de adultos ha sido entendida como una actividad sistemática cuya viabilidad depende de canales no tradicionales, es decir, no formales, extra académicos, y con una orientación claramente remediadora y compensatoria, para atender a los sectores de la población que por distintos motivos (económicos, políticos, sociales o psicológicos) quedan al margen del sistema escolar y, por lo tanto, constituyen un grupo educativamente [rezagado]

Los niveles de educación de adultos son:

- Alfabetización. Lectura, escritura y cálculo básico.
- Educación básica. Primaria y secundaria.
- Capacitación de trabajo. Calificación técnica y capacitación de la fuerza de trabajo, en correspondencia con las necesidades del proceso de industrialización”.<sup>28</sup>

Los programas de educación de adultos y de alfabetización tienen metas muy variadas y usan métodos y estrategias diversas. En general, la educación de adultos es considerada un medio para ofrecer una amplia gama de calificaciones, habilidades, patrones intelectuales y, valores sociales y políticos a un sector creciente de la población del país. Tiende a trascender la jerarquía del sistema educativo y se ofrece en diferentes formas, por medios tanto no formales como formales.

27. Jaime Trilla. *Op.cit.* p.31.

28. Carlos Alberto Torres. *La política de la educación no formal en América Latina.* pp. 95-96.

Sin embargo, la gama de objetivos y metas de las actividades de educación de adultos varían, desde el desarrollo de actitudes positivas hacia la cooperación, el trabajo, la comunidad, el desarrollo nacional y la continuidad del aprendizaje, hasta la enseñanza de la lectura, la escritura y la aritmética funcionales; desde la propuesta de una visión científica de la salud, la agricultura, etc., hasta la incorporación de conocimientos y habilidades funcionales; desde preparar a individuos para ingresar en el mercado de trabajo o fortalecer su posición ocupacional actual hasta ofrecer los conocimientos funcionales y las habilidades necesarios para la participación en la ciudadanía.

Los programas de educación de adultos van encaminados a diferentes sectores de la población:

- 1) trabajadores, tanto manuales como de oficina.
- 2) personas mayores.
- 3) mujeres que desean ingresar o reingresar en la fuerza de trabajo después de haber estado alejadas de la educación o del trabajo;
- 4) adultos “subeducados”, incluye a todos los que no han terminado la secuencia normal de educación formal.<sup>29</sup>

Existen varios factores significativos que subrayan “las ventajas de la educación de adultos con respecto a la educación formal:

- Primero, en la medida en que el contenido y el vocabulario de los programas de educación de adultos se diseñan con base en las necesidades y problemas de la comunidad.
- Segundo, los programas de educación de adultos generalmente están mejor vinculados con las necesidades de la comunidad y responden a las presiones de la comunidad en mayor medida que el sistema escolar formal.
- Tercero, tanto la organización como plan de estudios de esta educación poseen una flexibilidad que no existe en la educación formal.
- Cuarto, los resultados de la educación de adultos son más inmediatos que los alcanzados por la escuela formal: no es necesario esperar diez o quince años, como ocurre con la enseñanza formal”.<sup>30</sup>

Esto se debe a que la educación de adultos se fundamenta en el hecho de que el adulto es educable y es educador; por lo tanto exige y tiene más experiencias que compartir reafirmando sus conocimientos.

29. Ibid.

30. Idem. pp. 166-167.

## CAPÍTULO III LA RELACIÓN ENTRE LA ESCOLARIDAD Y LA CAPACITACIÓN

Con base en los capítulos anteriores aquí se pretende establecer la importancia que tienen la escolaridad y la capacitación; así como los beneficios que aportan tanto para la empresa como para los trabajadores.

### 3.1. IMPORTANCIA DE LA ESCOLARIDAD Y DE LA CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO

Los trabajadores y empresarios deben cambiar su punto de vista respecto a la capacitación; pues no sólo debe ser considerada como un requisito burocrático, ni como una manera de quedar bien con la sociedad.

Muy ligado a la capacitación está el problema de analfabetismo y los bajos niveles de escolaridad, los cambios operados en los procesos productivos por las innovaciones científico-técnicas y las crecientes necesidades de elevar la productividad del trabajador exigen niveles superiores de educación.

Pero la formación del hombre no debe reducirse sólo a las habilidades empleadas en la producción, ya que éstas sólo alcanzan su eficiencia si se fundamentan en contenidos educativos más amplios; de esta forma, la productividad debe plantearse como un problema de educación integral que comprenda conocimientos, valores, actitudes, hábitos y, desde luego, habilidades.

"Desde los inicios del desarrollo industrial, se ha reconocido que la educación, la productividad y el empleo están estrechamente relacionados. Se creía que a un nivel educativo más alto correspondía una mayor productividad y que un trabajador altamente productivo tenía asegurado un empleo bien remunerado y permanente. Estas ideas, surgidas durante la incorporación masiva y acelerada de campesinos a la producción industrial, identificaron a la educación con la capacitación en las habilidades que debían poseer los trabajadores para integrarse a la creciente división del trabajo que demandaban los nuevos procesos productivos. Sin embargo, a medida que se incrementaba la complejidad de la tecnología y de las relaciones sociales en los puestos de trabajo, se tuvo conciencia de la limitaciones de la capacitación desligada de una formación integral del ser humano, que es la educación".<sup>31</sup>

31. Fernando Solana. *Educación, productividad y empleo*. p. 1.

Se han llegado a reducir todos los criterios educativos a la idea de la productividad. Los temas que se repiten incesantemente es: educación para el trabajo, para la productividad, para la competitividad.

Por lo tanto es necesario considerar que la educación debe ser científica, ética y estética donde se de mayor importancia a la formación para el trabajo y en el trabajo pero en la que no se limite al trabajador a ser un simple insumo del proceso económico en aras de una productividad que ha tendido a lograrse mediante el desplazamiento del trabajo, más que de los otros factores que intervienen en la producción.

Asimismo, la educación debe servir para conformar una ética social que vaya de acuerdo con los requerimientos del modelo de desarrollo, pero también debe tener fines prácticos: proveer conocimientos, habilidades, capacidades y hábitos para el mundo del trabajo. Debe otorgar herramientas que les permitan a las personas entrar a la actividad económica, ejercer un oficio, adecuarse a las condiciones y transformaciones del sistema productivo, ubicarse en la organización de la empresa, etcétera.

La educación influye sobre la capacitación por medio de dos mecanismos principales:

- Al elevar el nivel de educación, los individuos se vuelven más aptos para producir mejor y sobre todo, aumenta la capacidad de adaptación de los individuos a las circunstancias que lo rodean, y;
- La educación debe abarcar todas la etapas de la vida y extenderse a toda la población con fundamento en cuatro pilares:
  - ✓ aprender a conocer, ya no sólo aprender a aprender, para adquirir la capacidad de búsqueda y profundización del conocimiento;
  - ✓ aprender a hacer, para poder responder a situaciones cambiantes y trabajar en equipo;
  - ✓ aprender a vivir juntos, en el respeto, el pluralismo, la diversidad, la comprensión y la paz; y
  - ✓ aprender a ser, para que surja la personalidad propia, consciente, juiciosa, responsable y autónoma de cada individuo.

El capacitar y educar es una absoluta necesidad para todos, porque:

- ❖ Le da a la empresa la confianza de que los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridos por sus trabajadores se convierta en un medio altamente creativo para innovar, todos los días su desempeño laboral.

- ❖ Le da al trabajador la seguridad para enfrentar los cambios constantes que hoy ocurren, y que mejorará su trabajo diario. Le da un vocabulario y unas herramientas que le permiten expresar mejor las ideas que siempre tuvo pero que no sabía si quiera que podrían valer.
- ❖ Le da a la sociedad participantes más críticos y más educados, y que le podrán servir algo mejor de lo que hoy lo hacen.

Por lo tanto la empresa incrementa su capacidad de producción y consecuentemente su capacidad generadora de ingresos; y los trabajadores tienen más conocimientos, mayor apertura a la información y toma de decisiones.

La escolaridad y la capacitación son necesarias para el progreso, el cual conduce, en muchos aspectos, a la oferta de bienes y servicios que son cada vez más fáciles de utilizar, pero que incluyen una proporción creciente de conocimiento e inteligencia.

Asimismo, la capacidad de generar riqueza, es decir, la productividad personal, están en proporción directa al nivel de escolaridad y capacitación de cada individuo.

Por lo que hay que considerar que se deben cumplir tanto los objetivos individuales de cada empleado, como los de la organización, es por lo que la relación entre la escolaridad y la capacitación tiene mucho que aportar en beneficio de ambos, contribuyendo a elevar el nivel de vida de los trabajadores y la productividad de la empresa.

Las personas con mayores niveles educativos y de capacitación son las que obtienen mayores ingresos, las que crean mayor riqueza. Por lo tanto, el primer paso, y aunque éste no tenga efectos en el plazo inmediato, es dar un fuerte impulso a la educación de los trabajadores. No hay atajos, no hay alternativas. Las empresas industriales en México deben preocuparse por elevar el nivel de instrucción de los trabajadores. Se requiere más y mejor escolaridad, de lo contrario no habrá avances significativos.

### 3.2. BENEFICIOS DE LA ESCOLARIDAD PARA EL RECURSO HUMANO Y PARA LAS INDUSTRIAS

COMO BENEFICIA LA EDUCACIÓN A LAS INDUSTRIAS	BENEFICIOS DE LA EDUCACIÓN PARA EL RECURSO HUMANO
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proporciona las bases de la integración social de los individuos.</li> <li>➤ Contribuye a su desarrollo integral para que ejerza plenamente sus capacidades humanas y laborales</li> <li>➤ Favorece sus facultades para adquirir conocimientos, así como la capacidad de observación, análisis y reflexión críticos;</li> <li>➤ Fomenta actitudes solidarias y positivas hacia el trabajo, el ahorro y el bienestar general.</li> <li>➤ Perfecciona su capacidad y potencial actuales.</li> <li>➤ Enriquece sus aptitudes, habilidades y actitudes</li> <li>➤ Mejora sus competencias técnicas y profesionales, o les dan una nueva orientación</li> <li>➤ Perfecciona su personalidad, dentro del área de sus relaciones.</li> <li>➤ Desarrolla actitudes positivas hacia la cooperación, el trabajo, la comunidad, el desarrollo nacional y la continuidad del aprendizaje</li> <li>➤ Provee de conocimientos, habilidades, capacidades y hábitos para el mundo del trabajo.</li> <li>➤ Infiuye sobre la productividad</li> <li>➤ Permite a los individuos ser más aptos para producir mejor y sobre todo, responder a situaciones cambiantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ayuda a su humanización</li> <li>➤ Estimula su desarrollo físico, intelectual y afectivo.</li> <li>➤ Favorece el establecimiento de estructuras y métodos que lo ayudan en la continuidad de su aprendizaje y de su formación.</li> <li>➤ Adquiere, transmite y acrecienta su cultura</li> <li>➤ Incrementa su personalidad consciente, juiciosa, responsable y autónoma.</li> <li>➤ Le permite acceder a mejores puestos, bien remunerados y permanentes.</li> <li>➤ Tiene una mayor posibilidad de colocarse en el mercado laboral.</li> <li>➤ Fomenta las relaciones interpersonales</li> <li>➤ Fortalece su posición ocupacional actual</li> <li>➤ Mejora su calidad de vida</li> <li>➤ Permite integrarse a nuevos procesos productivos</li> </ul>

Cuadro creado por los investigadores, basándose en el capítulo II del presente estudio monográfico.

### 3.2. BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA EL RECURSO HUMANO Y PARA LAS INDUSTRIAS

COMO BENEFICIA LA CAPACITACIÓN A LAS INDUSTRIAS	BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN PARA EL RECURSO HUMANO
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conduce a la rentabilidad más alta y a actitudes más positivas</li> <li>➤ Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles</li> <li>➤ Eleva la moral de la fuerza de trabajo</li> <li>➤ Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización</li> <li>➤ Crea mejor imagen</li> <li>➤ Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza</li> <li>➤ Mejora la relación jefes-subordinados</li> <li>➤ Ayuda a la preparación de guías para el trabajo</li> <li>➤ Es un poderoso auxiliar para comprensión y adopción de políticas</li> <li>➤ Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel</li> <li>➤ Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas</li> <li>➤ Promueve el desarrollo con vistas a la promoción</li> <li>➤ Contribuye a la formación de líderes y dirigentes</li> <li>➤ Incrementa la productividad y la calidad del trabajo</li> <li>➤ Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas</li> <li>➤ Elimina los costos de recurrir a consultores externos</li> <li>➤ Se promueve la comunicación a toda la organización</li> <li>➤ Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas</li> <li>➤ Alimenta la confianza, la posición a ser viva y el desarrollo</li> <li>➤ Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones</li> <li>➤ Forja líderes y mejora las actitudes comunicativas</li> <li>➤ Sube el nivel de satisfacción con el puesto.</li> <li>➤ Permite el logro de metas individuales</li> <li>➤ Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos</li> <li>➤ Elimina los temores a la incompetencia o ignorancia individual</li> </ul>

Cuadro adaptado de "Administración de personal y recursos humanos. William B. Werther. et.al. McGraw-Hill, México. 1991. p.149.

## CAPÍTULO IV EL TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA INDUSTRIAL

Dentro de la empresa El Licenciado en Trabajo Social ha tenido poca apertura a su desarrollo, debido a que los empresarios desconocen sus funciones y los encasillan en actividades de poca importancia; ignorando que la intervención de este profesional se da específicamente en el área de recursos humanos, ya que si existe un departamento de Trabajo Social dependerá directamente de ésta.

### 4.1. TRABAJO SOCIAL

#### DEFINICIÓN DE TRABAJO SOCIAL

Se puede definir al Trabajo Social como: “La profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias, desorganización o problemas sociales y que por sí mismos no han tenido la posibilidad de resolverlos. Por ello es que promueve la organización de la población para satisfacer sus necesidades y lograr la adecuada actuación de ésta en una sociedad en permanente cambio, buscando con ello, mejorar sus niveles de vida. Asimismo, el Trabajo Social participa en la organización y funcionamiento de instituciones y de servicios de bienestar social para la población, los cuales permitan operacionalizar la política social en lo referente a programas de asistencia, promoción social y desarrollo comunitario. El Trabajo Social, en consecuencia es el agente o vínculo de enlace entre los recursos que ofrece la sociedad, a niveles público, privado y social, por una parte, y los grupos humanos que demandan servicios y atención, por la otra”.<sup>32</sup>

El Trabajo Social consta de actividades organizadas cuyo objeto es contribuir a una adaptación mutua entre los individuos y su medio social. Esta adaptación se logra mediante el empleo de técnicas y métodos destinados a que los individuos, grupos y comunidades puedan satisfacer necesidades y resolver sus problemas de adaptación a cualquier tipo de sociedad.

#### OBJETIVOS GENERALES DEL TRABAJADOR SOCIAL

- ☒ Conocer e interpretar las necesidades y carencias de los grupos sociales, a fin de promover la participación organizada.
- ☒ Contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas de la población mediante la organización de ésta y el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales e institucionales.

32. María de Lourdes Apodaca Rangel. et. al. En Revista de Trabajo Social No. 31 La formación académica del Trabajador Social en México. UNAM-ENTS p.12.

- ☒ Participar en la organización y el funcionamiento de las instituciones en los sectores público, social y privado, y estimular la creación de servicios de bienestar social para la población.
- ☒ Organizar los grupos sociales para el desarrollo de actividades culturales, recreativas, de capacitación para el trabajo, educativas y sociales que mejoren su nivel de vida.
- ☒ Coadyuvar a la elevación de los niveles de vida de la población y al logro de una justa distribución de los recursos.
- ☒ Colaborar en la gestión de servicios sociales, culturales, educativos y asistenciales, con el fin de lograr el desarrollo integral y humanizado del individuo.<sup>33</sup>

## 4.2. TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA INDUSTRIAL

El Trabajador Social en el área industrial es definido como “el profesional que funge de enlace entre los diferentes sectores que intervienen en los procesos productivos, humanizando las interrelaciones y promoviendo el incremento en la productividad a través de impulsar diferentes sistemas de incentivos para los trabajadores, así como la elevación de los niveles de vida en este sector”<sup>34</sup>

De tal manera, es la profesión que interviene directamente con los grupos inmersos en el proceso de producción de una empresa y que presentan necesidades o carencias sociales que interfieren en el nivel de productividad.

El Trabajador Social es un profesional capaz de dar un enfoque integral al bienestar del trabajador, constituyéndose en un enlace entre los satisfactores que proporciona la industria, las políticas gubernamentales al respecto, así como las necesidades reales del trabajador, ya que por su práctica profesional está en la posibilidad de detectar las demandas de los trabajadores, radicando en este contexto la importancia de su participación en el ámbito industrial.

En este sentido el profesional en Trabajo Social identifica, caracteriza e interpreta la problemática social y a partir de esto planea las acciones que respondan a la misma, dichas acciones le permiten dar orientación jurídica-laboral; capacitación y adiestramiento, asistencia social para la atención de problemas específicos, en coordinación con otras instancias que proporcionan recursos técnicos y humanos a la problemática que lo requiere; todo esto con el fin de responder a los factores sociales que afectan la productividad, así como elevar la motivación y lograr una adecuada comunicación y organización de los sujetos que participan en la dinámica de la empresa.

<sup>33</sup> *Ibid.*, pp. 13-14.

<sup>34</sup> Raul Coca Luna en Revista de Trabajo Social No. 44. Marco de referencia de la investigación: Perfil profesional del Trabajador Social en el área empresarial. UNAM-ENTS p.35

El Trabajo Social en la industria abarca un conjunto de programas y actividades que tienen por meta elevar el nivel de vida de los trabajadores, que a la postre influya en la producción de la empresa; y así buscar tanto el bienestar individual como el bienestar colectivo.

Dentro del campo industrial, los Trabajadores Sociales realizan diferentes funciones entre ellas promoción, educación social, organización, capacitación, coordinación, supervisión, evaluación, asesoría, gestión, programación, control, planeación, investigación social, motivación, docencia y asistencia social.

Al Trabajador Social corresponde crear un ambiente laboral óptimo para crear mejores relaciones entre patrones y trabajadores, para que cumplan todos con sus deberes como miembros de un mismo grupo “en algunos casos pareciera que el objetivo del servicio social industrial o de empresa, ha sido “domesticar” a los obreros al servicio de los intereses de la empresa; pero en otros casos ha realizado una labor efectiva, no sólo en relación a obreros y empleados, sino también respecto a los responsables de la conducción y dirección de las empresas, estableciendo mejores relaciones humanas y mayor sentido social. Se dirá y con razón que se trata de un correctivo”.<sup>35</sup>

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

### **OBJETIVOS DE TRABAJO SOCIAL EN LA INDUSTRIA**

- 1) Conocer e interpretar la relación entre necesidades o carencias sociales de los grupos que intervienen directamente en la producción, en la empresa a fin de promover la participación organizada.
- 2) Contribuir a la satisfacción de las necesidades básicas de la población demandante. Teniendo presente y aprovechando los recursos humanos, materiales e institucionales.
- 3) Organizar a los grupos para el desarrollo de actividades culturales, recreativas, educativas y sociales que apoyen el sentimiento de pertenencia y permanencia.

35. Ander Egg, Ezequiel. *Apuntes para una historia del Trabajo Social*. p.294.

Así también en la investigación académica “Perfil profesional del Trabajador Social en el área empresarial” coordinada por la Licenciada en Trabajo Social Margarita Terán Trujillo se mencionan los siguientes objetivos:

- 4) “Identificar las legislaciones y las políticas de Estado en materia laboral, así como las instancias que las operacionalizan y regulan.
- 5) Estudiar diferentes teorías sobre desarrollo organizacional, productividad, relaciones industriales, etcétera.; que permitan la comprensión de los procesos que se dan dentro de la empresa o industria.
- 6) Desarrollar programas tendientes a mejorar la educación, capacitación; así como la seguridad e higiene en el trabajo.
- 7) Justificar la ampliación de las prestaciones que estimulen el desarrollo laboral y la estabilidad del trabajador.
- 8) Establecer mecanismos que fomenten la interacción y comunicación entre los distintos grupos de trabajadores.
- 9) Organizar diferentes tipos de cooperativas o sistemas de ayuda mutua, de interés y beneficio para los trabajadores.
- 10) Elaborar los estudios económicos-sociales correspondientes a la selección de personal de nuevo ingreso.
- 11) Valorar las experiencias desarrolladas por los Trabajadores Sociales del área”.<sup>36</sup>

#### **METODOLOGÍA DE TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA INDUSTRIAL: CASO, GRUPO Y COMUNIDAD.**

- El Trabajo Social de Casos estará dirigido a atender los problemas individuales de los trabajadores relacionados tanto con su ambiente familiar como laboral; problemas de desintegración familiar, educación, alcoholismo, drogadicción, entre otras
- El Trabajo Social de Grupos tenderá a incentivar al trabajador en un ambiente de comprensión para desarrollar su capacidad y manifestar sus inquietudes, estimulando su iniciativa en el trabajo y la seguridad en sí mismo, procurando establecer relaciones humanas óptimas tanto entre compañeros como entre jefes y trabajadores. También el Trabajo Social de Grupos podrá realizarse fuera de la industria de acuerdo a los intereses y necesidades de los participantes.

36. Raúl Coca. *Op.cit.* p.37.

- El Trabajo Social de Comunidad será un método para coordinar a las instituciones, organismos, grupos e individuos en relación a sus necesidades y recursos con los que se cuentan.

Por lo que respecta a las relaciones del Trabajador Social en el área Industrial, tanto a nivel exterior como interior, están comprendidas en dos grupos de personas; a quienes dirige su acción y las que colaboran en la realización de su trabajo:

- Relaciones con el personal de la industria: trabajadores, jefes de turno, empleados, ejecutivos
- Relaciones con el sindicato
- Relaciones con los Trabajadores Sociales de otras instituciones o zonas comunitarias
- Relaciones con el IMSS
- Relaciones con oficinas de Gobierno
- Relaciones con instituciones descentralizadas y privadas

## **FUNCIONES PARTICULARES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL ÁREA INDUSTRIAL**

Según la Licenciada en Trabajo Social, Margarita Terán Trujillo, “las funciones particulares para el Trabajador Social del área industrial son:

- |                             |                                  |
|-----------------------------|----------------------------------|
| • Investigación             | • <b>Educación</b>               |
| • Administración            | • Prestaciones diversas          |
| • Reclutamiento y selección | • Coordinación                   |
| • <b>Capacitación</b>       | • Asesoría                       |
| • Seguridad e Higiene       | • Divulgación                    |
| • Relaciones Públicas       | • Sistematización” <sup>37</sup> |

Dentro de estas funciones particulares el Trabajo Social lleva a cabo actividades específicas, para el presente estudio nos enfocaremos sólo a las referentes a la capacitación y la educación.

37. *Ibid.* p.38.

**ACTIVIDADES ESPECIFICAS EN LAS FUNCIONES DE TRABAJO SOCIAL:  
CAPACITACION Y EDUCACION.**

<b>Capacitación:</b>	<b>Educación:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseñar y organizar, en coordinación con las unidades operativas correspondientes, programas de capacitación industrial.</li> <li>➤ Impartir, en coordinación con las dependencias y organismos educativos correspondientes, cursos de actualización al personal profesional.</li> <li>➤ Promover la participación de los trabajadores en los programas de capacitación, para el mejor desempeño de su trabajo.</li> <li>➤ Crear nuevos sistemas de estímulos e incentivos para los trabajadores.</li> <li>➤ Mantener al corriente el escalafón de los trabajadores.</li> <li>➤ Proponer cursos de actualización y superación para el personal profesional.</li> <li>➤ Participar en la evaluación del personal para el otorgamiento de estímulos, así como para la sucesión y ascenso del personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Organizar, desarrollar y evaluar cursos de alfabetización, de educación primaria y secundaria para adultos.</li> <li>➤ Promover el desarrollo integral de los trabajadores.</li> <li>➤ Planear, organizar, dirigir y controlar programas de educación para el trabajador y su familia.</li> <li>➤ Organizar a los trabajadores en acciones de educación para la salud.</li> <li>➤ Integrar grupos dentro de la empresa para el logro de un mejor ambiente laboral, así como de las relaciones obrero-patronales y sindicales, redituando en el beneficio colectivo.</li> <li>➤ Estimular en los trabajadores la seguridad en sí mismos, aumentando la participación activa en la empresa.</li> <li>➤ Fomentar en el trabajador el interés en aumentar su cultura por medio de la orientación y estímulo, para que, haciendo uso adecuado de sus propios recursos y los brindados por la empresa, pudiera así llevar una vida más digna.</li> </ul>

Cuadro creado por los investigadores, basándose en la revista de Trabajo Social No. 44

## CAPÍTULO V INVESTIGACIÓN DE CAMPO

El objetivo de la investigación de campo es conocer la relación que existe entre la escolaridad y la capacitación de los recursos humanos en el ámbito industrial; a través de la opinión del personal administrativo que tiene relación con el área de recursos humanos de una empresa y de los trabajadores que son los receptores de los servicios que presta esta área encargada entre otras cosas, de la capacitación.

Para ello se diseñaron dos cuestionarios, uno dirigido a empleados que participan en el área de capacitación y otro a los trabajadores a nivel operativo; éstos fueron aplicados en la empresa "Industrias Rivera", misma que se dedica a la elaboración de muebles de oficina, y se ubica en la Delegación Iztapalapa en el Distrito Federal; ésta cuenta aproximadamente con 864 trabajadores, de los cuales sólo 12 son empleados que se encuentran involucrados con la capacitación; a quienes se les aplicó el "cuestionario para empleados que participan en el área de capacitación", y cerca de 749 se encuentran laborando a nivel operacional por lo que se decidió obtener una muestra del 10%, aplicándose a 80 trabajadores el "cuestionario para trabajadores a nivel operativo"; en su totalidad se aplicaron 92 instrumentos.

Ambos instrumentos se dividieron en varias temáticas; en primer lugar se pidieron los datos generales como son: edad, sexo, estado civil, escolaridad y puesto que desempeñan; para conocer de manera general las características predominantes del personal que labora en dicha empresa. Posteriormente se abarcaron preguntas sobre la capacitación, después sobre la escolaridad y por último la relación que existe entre ambas. Por lo tanto en este capítulo se hará el análisis cualitativo y cuantitativo de la información obtenida de los cuestionarios.

## I) ANÁLISIS CUANTITATIVO

### a) RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL CUESTIONARIO PARA EMPLEADOS QUE PARTICIPAN EN EL ÁREA DE CAPACITACIÓN

#### EDAD

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
29	1	8.33%
31	1	8.33%
33	1	8.33%
34	1	8.33%
35	1	8.33%
37	1	8.33%
38	1	8.33%
42	1	8.33%
43	1	8.33%
46	1	8.33%
57	1	8.33%
58	1	8.33%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

La mayoría son jóvenes, encontrándose entre los 29 y 38 años.

#### SEXO

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	12	100.00%
FEMENINO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

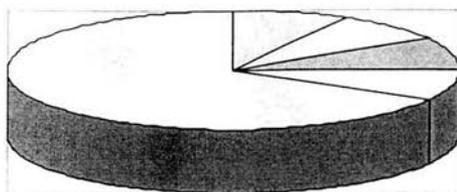
Todos los participantes en el área de capacitación son hombres.

#### ESTADO CIVIL

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1) SOLTERO	2	16.70%
2) CASADO	10	83.30%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

La mayoría de los entrevistados son casados, sólo el 16.70% son solteros.

## ESCOLARIDAD



<input type="checkbox"/>	PRIMARIA COMPLETA	8.3%
<input type="checkbox"/>	SECUNDARIA INCOMPLETA	8.3%
<input type="checkbox"/>	SECUNDARIA COMPLETA	8.3%
<input type="checkbox"/>	CARRERA TECNICA	8.3%
<input type="checkbox"/>	PROFESIONAL	66.7%

La mayoría de la población entrevistada cuentan con educación profesional; el 8.3% tiene una carrera técnica; cabe mencionar que una cuarta parte sólo cuenta con la educación básica.

## PROFESIÓN

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	1	8.30%
SECUNDARIA	2	16.70%
CARRERA TÉCNICA	1	8.30%
LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	4	33.30%
MEDICINA INDUSTRIAL	2	16.70%
INGENIERÍA	2	16.70%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

Más de la mitad de la población entrevistada tiene una profesión que se relaciona con la industria; sin embargo una cuarta parte cuenta sólo con educación básica.

## PUESTO QUE DESEMPEÑA

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SUPERVISOR	6	50.00%
DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	1	8.3%
MEDICO INDUSTRIAL	1	8.3%
JEFE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL Y ECOLOGÍA	2	16.7%
JEFE DE CAPACITACIÓN	1	8.3%
GERENTE DE PLANTA	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100.0%</b>

La mitad de los entrevistados desempeñan el puesto de supervisor de área, en la que también realizan la función de instructores internos de capacitación; y la otra mitad ocupan un puesto con mayor jerarquía como es el de: Director, Gerente o Jefe de Departamento.

**1. Para el funcionamiento de la empresa, se enajmera del 1 al 4 en orden de importancia los siguientes recursos:**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
a) Materiales	3	2	3	3	2	0	3	2	3	3	0	3
b) Financieros	2	1	1	2	3	0	1	3	1	1	0	1
c) Humanos	1	3	2	1	1	0	2	1	2	2	0	2
d) Otros	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	0	4

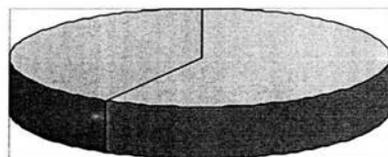
1°. (Financieros 6)

2°. (Humanos 5)

3°. (Materiales 7)

Las personas entrevistadas consideran que los recursos financieros son los de mayor importancia, seguidos por los recursos humanos y en tercer lugar ponen a los recursos materiales.

**2. ¿Cómo considera que serían mejorados los recursos humanos para beneficio de la empresa? a través de:**



<input type="checkbox"/> CURSOS DE CAPACITACION	58.3%
<input type="checkbox"/> CURSOS EDUCATIVOS	0%
<input type="checkbox"/> AMBOS	41.7%

Un poco más de la mitad considera que los recursos humanos sólo pueden ser mejorados con apoyo de la capacitación; mientras que el 41.7% opina que además de la capacitación también es necesario poner atención a la escolaridad.

**3. ¿Qué es para usted la capacitación?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Medio para incrementar la productividad del personal mediante la enseñanza de sus actividades	8	66.7%
Método de adquirir y actualizar los conocimientos sobre alguna actividad	3	25.0%
Enseñar algo que el trabajador realiza, pero con mayor eficiencia, calidad y mejora su autoestima	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

La población entrevistada define a la capacitación como un método de enseñanza que sirve para obtener y/o actualizar los conocimientos sobre determinado puesto a desempeñar dentro de una organización con el fin de incrementar la producción, la eficacia y la calidad de un trabajo.

**4. ¿Cuáles son los objetivos de la capacitación?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Dar conocimiento al trabajador-empleado de sus actividades a realizar y de esta manera mejorar la productividad	5	41.7%
Desarrollar de manera integral el crecimiento del empleado y de la empresa	4	33.3%
Especialización de un tema específico	2	16.7%
Mantener un mejor ambiente de trabajo y lograr los objetivos de la empresa	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

La mayoría opina que el objetivo de la capacitación es preparar al trabajador para ser más eficiente y productivo, es decir, sólo en beneficio de la empresa; y sólo un poco más de la tercera parte considera que además de incrementar la productividad también es necesario mejorar el aspecto social del individuo.

**5. Considera que la capacitación impartida en su organización beneficia a:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
a) La empresa	0	0%
b) Los trabajadores	0	0%
c) Ambos	12	100%
d) Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Todos los entrevistados consideran que la capacitación beneficia a la empresa y a los trabajadores.

**6. ¿Por qué?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Un personal calificado hace a una empresa competitiva en el mercado	7	58.3%
Lo que cada uno aprende no sólo le sirve para la empresa, sino también para su vida posterior	3	25.0%
Para unos mejor sueldo, más eficaz su trabajo como de calidad y para la empresa mucho más ventas	1	8.3%
No contestó	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

La mayoría opina que la capacitación beneficia tanto a la empresa y como a los trabajadores, ya que la empresa aumentaría su productividad y sería más competitiva en el mercado; mientras los trabajadores podrían obtener un mejor sueldo y/o puesto. No obstante el 8.3% se abstuvo de contestar.

**7. Considera que la capacitación es:**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Una inversión	11	91.7%
b) Un gasto innecesario	0	0%
c) Un requisito burocrático	0	0%
d) Otro	0	0%
e) No contestó	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

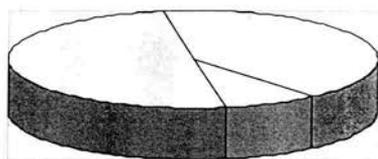
La mayoría considera que la capacitación es una inversión, y un 8.3% prefirió no contestar.

**8. ¿Qué actividades de capacitación se han impulsado en la empresa el último año?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Relaciones humanas, seguridad e higiene industrial, manejo de materiales	6	50.0%
Cursos de capacitación, pláticas informativas de prevención de accidentes	2	16.7%
Formación de instructores y relaciones humanas	2	16.7%
No sabe	2	16.7%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Entre las actividades de capacitación impulsadas por la empresa el último año predominan: los cursos de relaciones humanas y prevención de accidentes, englobando en este último la seguridad industrial y manejo de materiales. Sin embargo casi una quinta parte dicen desconocer acerca de estas actividades, a pesar de colaborar con el área de capacitación.

**9. Para las actividades de capacitación que se realizan en la empresa que tan importante es el nivel de escolaridad de los trabajadores:**



<input type="checkbox"/> MUCHO	50%
<input type="checkbox"/> POCO	41.7%
<input type="checkbox"/> NO CONTESTO	8.3%

La mitad de la población entrevistada considera que es mucha la importancia que tiene el nivel de escolaridad de los trabajadores para las actividades de capacitación, seguidos por el 41.7% quien argumenta que la importancia es poca y un 8.3% prefirió no contestar.

10. ¿Por qué?

MUCHO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Se adquiere mejor y más avanzados conocimientos	2	33.3%
Ya que de ahí depende el buen aprovechamiento y la comprensión de los conceptos establecidos en los cursos	2	33.3%
Hay mas oportunidades de desarrollo laboral y personal	1	16.7%
Es importante que deben saber escribir, leer y hacer cuentas	1	16.7%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

Quienes argumentaron que es muy importante el nivel de escolaridad de los trabajadores para las actividades de capacitación, la mitad opina que se obtendrían más conocimientos, habría más entendimiento de los conceptos y asimismo, un mejor aprovechamiento de la capacitación; casi una quinta parte dice que habría más oportunidades en el trabajo, aunque casi otra quinta parte menciona que sólo importa que sepan leer, escribir y hacer cuentas.

10.1 ¿Por qué?

POCO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dependiendo del nivel de estudios es como se les imparte la capacitación	2	40.0%
Debido al grado de escolaridad que existe en Iztapalapa la educación de la gente es poca	1	20.0%
Las relaciones humanas que se han dado no requieren un nivel académico sino de comunicación	1	20.0%
No contestó	1	20.0%
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

De los entrevistados que opinaron que es poco importante el nivel de escolaridad de los trabajadores para las actividades de capacitación, un poco menos de la mitad argumenta que la capacitación se imparte dependiendo de la escolaridad; aunque una quinta parte menciona que en la zona donde se ubica la empresa el nivel de escolaridad es bajo, asimismo, piensan que para tener un ambiente de trabajo favorable no se requiere de un nivel académico sino de comunicación; y otra quinta parte se abstuvo de contestar.

**11. ¿Cuándo el personal operativo es contratado por la empresa que nivel de escolaridad es requerido?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1) SECUNDARIA COMPLETA	4	33.3%
2) BACHILLERATO	0	0%
3) CARRERA TECNICA	1	8.3%
4) OTRA: Dependiendo el puesto a ocupar (primaria, secundaria o carrera técnica)	5	41.7%
5) No sabe	1	8.3%
6) No contestó	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Casi la mitad de la población entrevistada considera que la escolaridad requerida por la empresa al contratar personal operativo depende del puesto que se va a ocupar, por lo que puede variar; seguido por la tercera parte quien dice que se requiere tener secundaria; un 8.3% menciona como el nivel requerido una carrera técnica y con un porcentaje similar prefirió no contestar. Sin embargo un 8.3% dijo no saber, a pesar de estar involucrado con el área de recursos humanos.

**12. Existe algún programa o actividad que apoye a los trabajadores a elevar su nivel de escolaridad:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
a) Si	0	0%
b) No	11	91.7%
c) No sabe	1	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

La mayoría refiere que no existe algún programa o actividad que apoye a los trabajadores a elevar su escolaridad; a excepción de un 8.3% quien dice no saber.

**13. Si su respuesta es negativa ¿Por qué?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
No se ha solicitado o no se ha implementado	6	54.5%
Lo desconozco	2	18.9%
No se ha buscado el contacto adecuado como podría ser la SEP para implantar cursos de escolaridad	1	9.1%
No se tiene integrado un plan de enseñanza que se enfoque al aprendizaje escolarizado por falta de interés de la Dirección de la empresa	1	9.1%
Con lo que saben de la secundaria basta, ya que se trabajan muchas horas extras	1	9.1%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100.0%</b>

Un poco más de la mitad opina que no existen dichas actividades por que no se ha solicitado o no se ha efectuado, seguidos por casi una quinta parte que desconoce las razones; casi un 10% argumenta que es por que no se ha buscado el contacto adecuado con la SEP, un porcentaje similar considera que no se ha integrado un plan de enseñanza por falta de interés de la Dirección de la empresa. Sin embargo casi otro 10% cree que no es necesaria porque con lo que conocen de la secundaria es más que suficiente.

**14. Considera que al elevar el nivel de escolaridad se beneficia a:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
a) La empresa	0	0%
b) Los trabajadores	2	17%
c) Ambos	9	75%
d) Ninguno	0	0%
e) No contestó	1	8%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Tres cuartas partes de la población entrevistada consideran que el elevar la escolaridad se va a beneficiar tanto a los trabajadores como a la empresa; seguidos por casi una quinta parte que opina que sólo beneficiaría a los trabajadores y un 8% prefirió no contestar. Sin embargo resulta relevante que no se refiere a la empresa como único beneficiario.

**15. ¿Por qué?**

<b>TRABAJADORES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Elevan su nivel académico	2	100.0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>

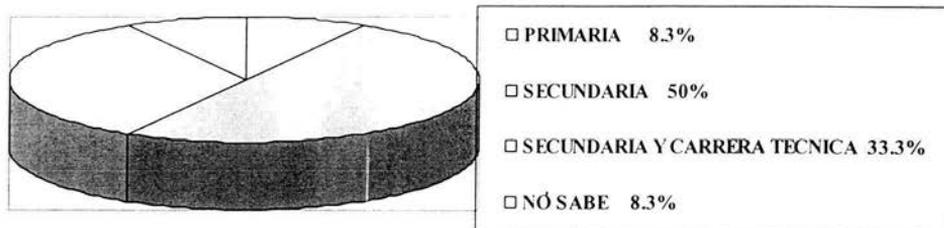
De la población que considera que el elevar la escolaridad sólo beneficia a los trabajadores, argumentan que elevarían su nivel académico.

**15.1. ¿Por qué?**

AMBOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La empresa contaría con gente más preparada, y el trabajador eleva su nivel cultural y social	5	55.5%
Hay mayores conocimientos y es más fácil aceptar los cambios que se requieren en la empresa.	2	22.2%
No contestó	2	22.2%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

Quienes opinaron que el elevar la escolaridad beneficia tanto a los trabajadores como a la empresa; la mayoría piensa que la empresa tendría personal más calificado capaces de admitir más fácilmente los cambios que se requieren en la organización, además los trabajadores obtendrían un mejor puesto y asimismo, un mejor sueldo que le ayudaría a tener mejores condiciones de vida, sin embargo casi una cuarta parte se abstuvo de contestar.

**16. ¿Cuál es el promedio de escolaridad de los trabajadores que acuden a los cursos de capacitación?**



La mitad de la población entrevistada refiere que el promedio de escolaridad del personal operativo que acude a los cursos de capacitación es de nivel secundaria, una tercera parte expresa que acuden también a nivel secundaria y técnico, otro 8.3% menciona que es sólo de primaria, y con un porcentaje similar dice no saber; a pesar de estar involucrado en las actividades de capacitación.

**17. Existen diferencias entre los trabajadores con mayor grado de escolaridad y aquellos que tienen una escolaridad menor:**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Sí	10	83.3%
b) No	2	16.7%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

La mayoría considera que si existen diferencias entre los trabajadores con una escolaridad mayor que los que tienen una escolaridad menor; y casi una quinta parte opina que no existen dichas diferencias.

### 18. ¿CUÁLES?

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La comprensión de los conceptos, es mejor asimilada por los que tienen una escolaridad mayor en tanto que a los otros se les tiene que dedicar más tiempo	5	50.0%
Desarrollo cultural y humano	2	20.0%
Normalmente aquellas personas con menor escolaridad se resisten al cambio	2	20.0%
Los trabajadores con mayor escolaridad tienen un puesto más alto, de mayor jerarquía	1	10.0%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

De la población que consideró que si existen diferencias, la mitad menciona que si se tuviera mayor escolaridad habría más entendimiento de los conceptos y se entendería la capacitación y no se les tendría que dedicar más tiempo a quienes tienen una escolaridad menor; otra quinta parte opina que frecuentemente las personas con poca escolaridad se oponen a los cambios que se requieren en la empresa; otra quinta parte piensa que influye al desarrollo personal; por último una décima parte refiere que los trabajadores con más escolaridad ocupan puestos de mayor jerarquía.

### 18.1. ¿CUÁLES?

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ambos tienen las mismas oportunidades	1	50.0%
No contestó	1	50.0%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

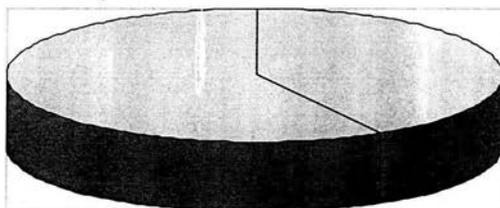
Quienes consideraron que no existen diferencias entre el personal con mayor escolaridad y los que tienen menor escolaridad; una mitad menciona que ambos tienen las mismas oportunidades y la otra mitad se abstuvo de contestar.

**19. ¿Cómo beneficiaría a la empresa un mayor nivel educativo de sus trabajadores?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
En mayor cantidad de producción y esto repercutiría monetariamente	2	16.7%
En la obtención de conocimientos adecuados para enfrentar con éxito su trabajo actual y futuro	2	16.7%
En un nivel de conciencia sobre la utilización y aprovechamiento de los recursos de la empresa	2	16.7%
Habría más capacidad y más iniciativa a los cambios	1	8.3%
Se facilita la comprensión y análisis de los procedimientos	1	8.3%
No sabe	4	33.3%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

De la población entrevistada, una tercera parte considera que un mayor nivel educativo de los trabajadores de la empresa beneficiaría en la productividad, la calidad y el aprovechamiento de los recursos; otra tercera parte opina que le ayudaría a adquirir los conocimientos para afrontar con éxito su trabajo actual y futuro; asimismo facilitaría la concepción y análisis de los procedimientos; además de enfrentar los cambios que se presenten en la compañía. Sin embargo la tercera parte de los entrevistados refiere no saber.

**20. Para los objetivos de la empresa y del área en que usted se desempeña, es importante que el trabajador incremente su:**



<input type="checkbox"/> ESCOLARIDAD	0%
<input type="checkbox"/> CAPACITACION	41.7%
<input type="checkbox"/> AMBAS	58.3%

Un poco más de la mitad de la población entrevistada considera que es importante que el trabajador incremente su escolaridad y su capacitación para cumplir así los objetivos de la empresa y de la propia área de capacitación; a excepción de casi la mitad que refiere que sería importante sólo elevar la capacitación de sus trabajadores para el logro de dichos objetivos; sin considerar importante la escolaridad.

**21. Cuando el trabajador incrementa sus niveles de conocimiento, beneficia a:**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
a) Elevar la productividad	0	0%
b) Elevar su nivel de vida	6	50%
c) Ambos	6	50%
d) Ninguno	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Para la mitad de los entrevistados cuando el trabajador incrementa sus niveles de conocimiento contribuye a elevar su nivel de vida y la productividad; y para la otra mitad sólo beneficia al trabajador pues lo ayuda a elevar su nivel de vida.

**22. ¿Por qué?**

<b>ELEVAR SU NIVEL DE VIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Los conocimientos adquiridos hacen que el trabajador sea más productivo eleva su nivel de vida porque puede estar en otro puesto mejor remunerado	6	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

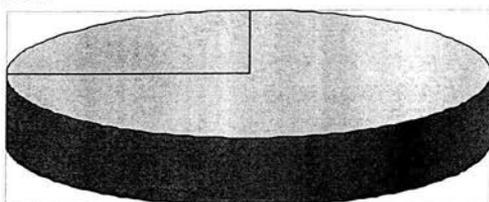
De la población que refiere que el elevar los conocimientos de los trabajadores sólo beneficia a ellos mismos, todos dicen que el trabajador sería más productivo, podría ascender de puesto y ganar un poco más; consideramos que se contradicen, porque con esta respuesta se puede observar que se beneficia a ambos, tanto a la empresa como a sus trabajadores.

**22.1. ¿Por qué?**

<b>AMBOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Un personal mejor preparado esta mejor pagado y con más conocimientos, es más eficiente en su trabajo	5	83.4%
Al elevar su productividad dentro de la empresa, mejorara el nivel de vida de él y de su familia	1	16.6%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00%</b>

Quienes opinaron que cuando los trabajadores incrementan sus conocimientos beneficia tanto a la empresa como a los mismos trabajadores; la gran mayoría considera que si el personal esta mejor preparado, sería más eficiente y mejor remunerado; y el 16.6% restante refiere que se elevaría la productividad dentro de la empresa y se mejoraría el nivel de vida del trabajador.

23. Cree que existe alguna relación entre la capacitación y el nivel escolar de sus trabajadores:



<input type="checkbox"/> SI	75%
<input type="checkbox"/> NO	25%

Tres cuartas partes de la población entrevistada consideran que si existe una relación entre la capacitación y el nivel escolar de sus trabajadores; mientras sólo una cuarta parte opina que no existe dicha relación.

24. ¿Por qué?

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La capacitación sería más fácil de transmitir a trabajadores con mayor nivel escolar	6	66.7
Ya que de este nivel se escogerán los tipos de programas más acordes para su desarrollo	2	22.2%
Se obtendría mejor nivel de vida	1	11.1%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

De los entrevistados que mencionan que si existe una relación entre la capacitación y la escolaridad; la mayoría refiere que la capacitación se comprendería más y se adoptarían nuevas ideas si sus trabajadores tuvieran un mayor nivel de escolaridad; un poco más de la quinta parte consideran que se escogerían programas más afines a su desarrollo, y un poco más de una décima parte piensa que se tendría un mejor nivel de vida.

24.1. ¿Por qué?

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Aquí en la empresa no se selecciona a la gente por su nivel de estudios	1	33.3%
La capacitación es el alma de la producción, mientras el obrero este mejor capacitado en su trabajo es un beneficio mutuo para él y la empresa	1	33.3%
No contestó	1	33.3%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Quienes opinan que no existe relación alguna entre la capacitación y el nivel de escolaridad de sus trabajadores; la mayoría opina que no es tan importante la escolaridad sino la capacitación ya que de ésta depende la productividad, y mientras el trabajador este más capacitado en su trabajo se beneficiaría a sí mismo y a la empresa, y una tercera parte prefirió no contestar.

**b) RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL CUESTIONARIO PARA TRABAJADORES A NIVEL OPERATIVO**

**EDAD**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
15-19 años	1	1.25%
20-24 años	8	10.00%
25-29 años	19	23.75%
30-34 años	13	16.25%
35-39 años	14	17.50%
40-44 años	13	16.25%
45-49 años	4	5.00%
50-54 años	5	6.25%
55-59 años	1	1.25%
60-64 años	2	2.50%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

La mayoría de la población entrevistada son jóvenes encontrándose entre los 19 años y los 39 años. Seguidos por casi una tercera parte del personal maduro (40 años-54 años) y por último el 2.50% son personas con más de 60 años.

**SEXO**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
FEMENINO	5	6.25%
MASCULINO	75	93.75%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

La mayoría son hombres, y sólo el 6.25% de la población entrevistada son mujeres.

**ESTADO CIVIL**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SOLTERO	25	31.25%
CASADO	45	56.25%
UNION LIBRE	9	11.25%
OTRO: SEPARADO	1	1.25%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

La mayoría de los entrevistados cuentan con pareja y una tercera parte no tienen pareja.

### ESCOLARIDAD

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIN INSTRUCCIÓN	1	1.25%
PRIMARIA INCOMPLETA	1	1.25%
PRIMARIA COMPLETA	22	27.50%
SECUNDARIA INCOMPLETA	9	11.25%
SECUNDARIA COMPLETA	29	36.25%
BACHILLERATO INCOMPLETO	7	8.75%
BACHILLERATO COMPLETO	5	6.25%
CARRERA TECNICA	4	5.00%
PROFESIONAL INCOMPLETO	2	2.50%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

De la población entrevistada la mayoría cuentan con educación básica, seguidos por un poco más de la décima parte con educación media superior; y el 2.50% tienen la primaria incompleta o no cuenta con instrucción alguna. Sin embargo en puestos de supervisión cuentan con personal que tienen sólo la secundaria; existiendo trabajadores a nivel operativo que cuentan con un grado de escolaridad de profesional incompleto (2.50%).

### PUESTO QUE DESEMPEÑA

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AYUDANTE GENERAL	40	46.25%
CORTADOR	10	12.50%
CIZALLISTA	1	1.25%
ARMADOR	4	5.00%
TAPICERO	3	3.75%
EMPACADOR	2	2.50%
AJUSTADOR	2	2.50%
HERRAJISTA	1	1.25%
DOBLADOR	3	3.75%
PINTOR	1	1.25%
PREPARADOR	1	1.25%
MANTENIMIENTO MECANICO	6	7.50%
ELECTROMECHANICO	1	1.25%
ELECTRICISTA	4	5.00%
ENCARGADO DE ALMACEN	1	1.25%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

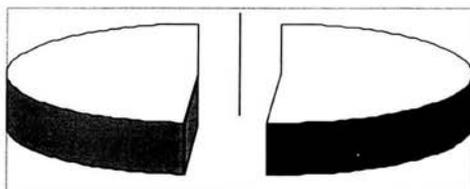
Casi la mitad de la población entrevistada desempeñan el puesto de ayudante general, seguidos por una tercera parte que realizan una actividad más específica (cortador, armador, doblador, ajustador, empacador, etc.); un poco más de la décima parte se dedica a labores de mecánica y electricidad, y el 1.25% ocupan un puesto con mayor responsabilidad, de encargados.

**1. ¿QUE ES PARA USTED LA CAPACITACIÓN?**

	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Sistema de enseñanza con el objetivo de mejorar la eficiencia del trabajador	41	51.25%
Es un modo de instrucción que se lleva a cabo depende el puesto o función que uno vaya desempeñar dentro de un trabajo	17	21.25%
Enseñar o desempeñar ciertos trabajos o actividades para así mejorar su conocimiento y nivel de vida	10	12.25%
Explicación detallada del objeto o fin común de la empresa	3	3.75%
Un medio de superación	1	1.25%
No contestó	8	10.00%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>

El personal operativo define a la capacitación como una forma de enseñar a los trabajadores el propósito o fin de la empresa y a realizar tareas dentro de un trabajo, dependiendo el puesto o función; así también para mejorar la eficiencia en las actividades que ya realizan; cabe mencionar que el 1.25% la concibe como un medio de superación.

**2. ¿HA PARTICIPADO EN CURSOS DE CAPACITACIÓN EN ESTA EMPRESA?**



<input type="checkbox"/> SI	51.25%
<input type="checkbox"/> NO	48.75%

Un poco más de la mitad si han participado en cursos de capacitación y casi la otra mitad no ha participado. Con lo que se puede deducir que casi la mitad del personal operativo realiza sus actividades sin capacitación alguna.

### 3. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿CUÁLES?

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manejo de maquinaria y herramientas	8	19.51%
Seguridad industrial y primeros auxilios	7	17.10%
Relaciones humanas	5	12.20%
Como ser un buen supervisor, relaciones saludables en el trabajo	3	7.31%
Curso integral de seguridad, cursos de proveedores infla, adhesivos	3	7.31%
Control numérico de máquinas nysong, gñfil, amada	3	7.31%
Programación y operación del NC9, promecam, amada	3	7.31%
Soldadura en general, neumatización, primeros auxilios y relaciones humanas	2	4.88%
ISO 9001,9002 y calidad total	2	4.88%
Armado de muebles para oficina	1	2.44%
Aplicación de la pintura en polvo, seguridad e higiene en el centro de trabajo	1	2.44%
Primeros auxilios, como actuar ante un incendio, manejo de maquinas y herramientas y relaciones humanas	1	2.44%
No contestó	2	4.88%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.00%</b>

Quien dice que si ha participado en cursos de capacitación hace mención principalmente de los siguientes: casi la mitad refiere a los relacionados sobre el manejo de maquinaria, herramientas y materiales, et.; una tercera parte se enfocan más a las relaciones entre compañeros y con sus superiores, seguridad industrial y primeros auxilios. El 4.88% menciona una combinación de los cursos antes mencionados. Por lo que la capacitación se enfoca sólo a lo que respecta al trabajo, como es el adecuado manejo del material, para prevenir accidentes y tener un ambiente de trabajo favorable.

### 4. ¿CÓMO CALIFICARÍA LA CAPACITACIÓN IMPARTIDA EN LA EMPRESA?

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Excelente	8	19.51%
b) Buena	17	41.46%
c) Regular	13	31.71%
d) Mala	2	4.88%
e) No contestó	1	2.44%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.00%</b>

De las personas entrevistadas que refieren que si han recibido capacitación, la mayoría la califica como buena; una tercera parte la considera regular y sólo la cuarta parte opina que es excelente; sin embargo el 4.88% piensa que la capacitación impartida en la empresa es mala. Cabe mencionar que el 2.44% no contestó.

**5. LA CAPACITACIÓN QUE HA RECIBIDO ¿HA CONTRIBUIDO A MEJORAR SU TRABAJO?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	34	82.93%
b) No	6	14.63%
a) No contestó	1	2.44%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100.00%</b>

La mayoría de la población entrevistada considera que la capacitación que ha recibido si ha contribuido a mejorar su trabajo, mientras un poco más de una décima parte menciona que no; y el 2.44% se abstuvo de contestar.

**6. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿DE QUÉ MANERA?**

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para conocer más la importancia de cada elemento en el proceso de mantenimiento y producción	8	23.53%
Hacer mejor las cosas tanto para mi persona como para la empresa	8	23.53%
Me permite tener conocimiento de lo que en mi departamento se maneja; me invita a cuidar mi persona, usando todos los artículos que me brinda para mi protección	4	11.76%
Para relacionarme mejor con mis compañeros	3	8.83%
Sabiendo más puedo ascender de puesto y mejorar económicamente	3	8.83%
Es más fácil el manejo de la maquinaria	2	5.88%
Me da más amplitud en conocimiento ya que aprendo más y me actualizó	2	5.88%
No Contestó	4	11.76%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>100.00%</b>

De la población entrevistada que considera que la capacitación que ha recibido en la empresa ha favorecido a mejorar su trabajo, casi una cuarta parte menciona que le ha ayudado a comprender la significación que tiene la productividad para la empresa; otra cuarta parte opina que, mejorar las cosas tanto para el trabajador como para la empresa. Otra décima parte piensa que le permite a evitar accidentes, usando todos los artículos que le brinda la empresa para su protección.

### 6.1. SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA ¿POR QUÉ?

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De ninguna manera	1	16.67%
Sólo a no sufrir accidentes	1	16.67%
Porque no están relacionados con las actividades que desempeña	1	16.67%
No contestó	3	50.00%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>100.00%</b>

Quien considera que la capacitación no ha contribuido a mejorar su trabajo, la mitad se abstuvo de contestar; un poco más de la décima parte menciona que de ninguna manera, y con cantidades similares dicen que sólo le ha servido para no sufrir accidentes y porque no está relacionada con las actividades que desempeña.

### 7. SUGERIRÍA RECIBIR ALGÚN CURSO DE CAPACITACIÓN EN ESPECIAL PARA MEJORAR SU TRABAJO

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	68	85.00%
b) No	7	8.75%
c) No contestó	5	6.25%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

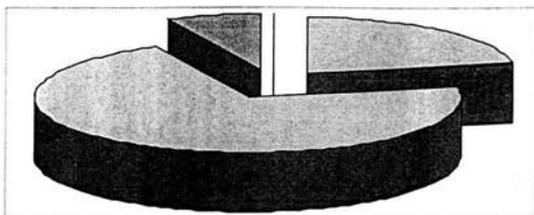
La mayoría sugiere recibir algún curso de capacitación para mejorar su trabajo; sólo casi una décima parte no tiene interés en sugerir alguno y otro 6.25% no contestó.

### 8. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿CUÁL?

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Manejo máquinas y herramientas	34	50.00%
Relaciones humanas	12	17.65%
Nuevos métodos para mejorar nuestro trabajo, mejor desempeño laboral	14	20.59%
Más de primeros auxilios	1	1.47%
No contestó	7	10.30%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

De las personas que si sugieren recibir algún curso de capacitación, la mitad opina que sean referentes a la actualización de conocimientos acerca de la maquinaria con la que cuenta la empresa; casi una quinta parte sobre relaciones humanas; otra quinta parte propone que se imparta sobre nuevos procedimientos que permitan mejorar la calidad de su trabajo; y el 1.47% sobre primeros auxilios. Por último cabe mencionar que una décima parte no contestó.

9. ¿CREE USTED QUE SU NIVEL ESCOLAR AFECTA EN LA CAPACITACIÓN QUE RECIBE?



<input type="checkbox"/> SI	21.95%
<input type="checkbox"/> NO	70.73%
<input type="checkbox"/> NO CONTESTO	7.32%

La mayoría cree que no afecta la escolaridad en la capacitación que recibe, y sólo a un poco más de una quinta parte considera que si.

10. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿PORQUÉ?

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Es posible tener mayor oportunidad de entender los conceptos y/o definiciones que se manejen	5	55.6%
Es una mejora constante	1	11.1%
Es necesario aprender más para desempeñar mejor el trabajo		
La capacitación va dirigida principalmente a quienes tienen mejores estudios	1	11.1%
No contestó	1	11.1%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100.00%</b>

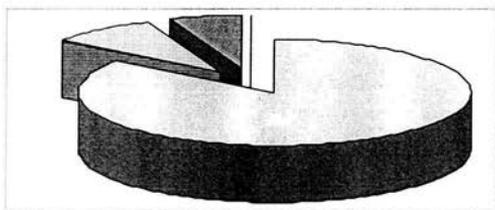
De la población entrevistada que considera que la escolaridad si afecta en la capacitación, un poco más de la mitad piensa que ésta influye en la comprensión de los términos que se manejan en la capacitación, con un 11.1% respectivamente opinan que es importante tener más conocimientos para un mejor desempeño del trabajo, que sólo se les da capacitación a personas con mejores estudios y mejores puestos, y que debe ser una perfeccionamiento continuo.

### 10.1. SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA ¿POR QUÉ?

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La práctica es la mejor base para mejorar y la experiencia en cualquier ramo es mejor que el estudio	15	51.72%
Es una cosa muy diferente; la capacitación se refiere a nuestras actividades diarias	3	10.34%
Poniendo atención y con una buena capacitación se aprende bien	3	10.34%
No contestó	8	27.60%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100.00%</b>

Quienes refieren que la escolaridad no afecta en la capacitación que han recibido, un poco más de la mitad argumentan que teniendo práctica y/o experiencia no son necesarios los estudios, una décima parte opina que la capacitación se refiere a las acciones cotidianas, asimismo, otra décima parte cree que es suficiente con poner atención a la capacitación brindada.

### 11. CONSIDERA IMPORTANTE ELEVAR SU NIVEL DE ESCOLARIDAD:



<input type="checkbox"/> SI	85%
<input type="checkbox"/> NO	8.75%
<input type="checkbox"/> NO CONTESTO	6.25%

La mayoría de los entrevistados opina que sí es importante elevar su nivel de escolaridad.

### 12. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿POR QUÉ?

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Para poder superarse en el trabajo y obtener un mejor puesto	33	48.53%
Para conocer y aprender más	14	20.59%
Para un mejor desempeño laboral	8	11.76%
Si tengo más estudios obtengo un mejor empleo	7	10.29%
Se aportarían más ideas que ayuden a elevar la productividad y la calidad	2	2.94%
No contestó	4	5.88%
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>100.00%</b>

De la población que considera que es importante elevar el nivel de escolaridad, casi la mitad opina que tendría mayores oportunidades de desarrollo ascendiendo de puesto; seguidos por la quinta parte que señala que mejoraría sus conocimientos, un poco más de la décima parte piensa que le ayudaría a mejorar su trabajo; otra décima parte refiere que con mayores estudios podría aspirar a conseguir un mejor empleo. Por último sólo un 3% considera que se darían ideas para elevar la producción y la calidad.

**12.1. SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA ¿POR QUÉ?**

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por la edad no hay oportunidades de trabajo, así que no hace falta ya	2	28.57%
No contestó	5	71.43%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100.00%</b>

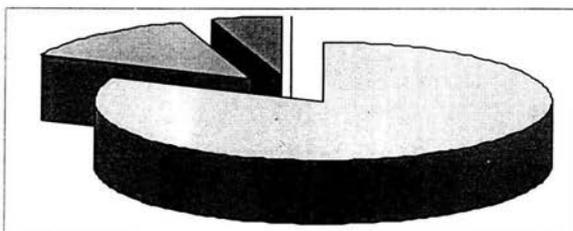
La mayoría de quienes no consideran importante elevar su nivel de escolaridad no contestó, sólo casi una tercera parte opina que por la edad no hay oportunidades de trabajo.

**13. ¿CÓMO BENEFICIARIA A USTED ELEVAR SU NIVEL DE ESCOLARIDAD?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejorar mi empleo y mi sueldo	24	30.00%
Aprender más, para mejorar en todos los aspectos: el académico, social y económico	21	26.25%
Me encontraría mejor preparado para ascender de puesto	14	17.50%
El conocimiento es importante para mí y para la empresa ya que tendríamos más calidad	2	2.50%
En ninguna por la edad ya no hay oportunidades	2	2.50%
No contestó	17	21.25%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>

Casi la tercera parte de la población entrevistada opina que elevar su escolaridad le beneficiaría para conseguir un mejor trabajo bien remunerado, otra tercera parte cree que mejoraría en lo académico, social y económico; casi una quinta parte considera que podría mejorar su puesto dentro de la empresa; otro un 2.50% dice que se tendría mayor calidad. Sin embargo el 2.50% considera que no hay beneficio alguno, pues por la edad ya no existen oportunidades.

**14. ENTRE SUS OBJETIVOS PERSONALES ¿HA ESTADO EL DE ELEVAR SU NIVEL DE ESCOLARIDAD?**



<input type="checkbox"/> SI	81.25%
<input type="checkbox"/> NO	13.75%
<input type="checkbox"/> NO CONTESTO	5.00%

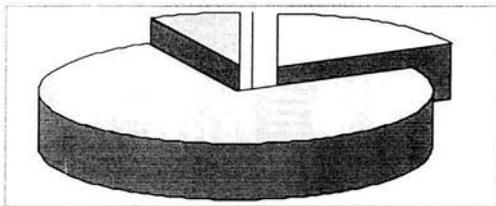
La mayoría de la población entrevistada entre sus objetivos personales si ha estado elevar su nivel de escolaridad, mientras para el 13.75% no lo ha estado y el 5% prefirió no contestar.

**15. ¿QUÉ HA HECHO USTED PARA ELEVAR SU ESCOLARIDAD?**

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nada	25	38.46%
Seguir capacitándome	20	30.77%
Seguir estudiando	13	20.00%
No contestó	7	10.77%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100.00%</b>

Del personal operativo que refiere tener entre sus objetivos particulares, el elevar el nivel de escolaridad; una quinta parte señala como acciones principales el seguir estudiando a pesar de su edad, una tercera parte señala que seguir capacitándose, aunque también una décima parte prefirió no contestar. No obstante un poco más de la tercera parte nada han hecho para elevar su escolaridad.

**16. LA EMPRESA PROMUEVE ELEVAR SU ESCOLARIDAD:**



<input type="checkbox"/> SI	17.50%
<input type="checkbox"/> NO	75.00%
<input type="checkbox"/> NO CONTESTO	7.50%

La mayoría refiere que la empresa no promueve elevar su escolaridad, aunque casi una quinta parte considera que si y un 7.5% prefirió no contestar.

**17. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿CÓMO?**

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dándonos capacitación	10	71.43%
Cumpliendo con las normas	1	7.14%
Ofreciendo nuevas plazas	1	7.14%
No contestó	2	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00%</b>

Quienes mencionan que la empresa si promueve elevar la escolaridad de sus trabajadores, la mayoría consideran que lo hacen principalmente a través de la capacitación.

**17.1. SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA ¿POR QUÉ?**

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De ninguna manera, porque no dan facilidades para estudiar, sólo les interesa elevar la productividad	8	13.33%
Hasta el momento no he sabido de algún plan o programa que lo promueva	3	5.00%
No contestó	49	81.67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>

De la población que considera que la empresa no promueve elevar su escolaridad, al preguntarles el porque de esta opinión, un poco más de la décima parte refiere que no se dan estas facilidades ya que el interés esta centrado en la producción, otro 5% dice desconocer algún plan o programa que lo promueva, sin embargo el la gran mayoría no contestó a esta pregunta.

**18. ¿CONSIDERA USTED QUE EN LA EMPRESA EXISTEN OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PERSONAL?**

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a) Si	44	55.00%
b) No	33	41.25%
c) No contestó	3	3.75%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100.00%</b>

Poco más de la mitad del personal operativo entrevistado considera que en la empresa si existen oportunidades de desarrollo individual, seguidos por casi la otra mitad que no lo cree así; sólo el 3.75% se abstuvo de contestar

**19. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿DE QUÉ TIPO?**

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ascender de puesto como preparador o supervisor	15	34.09%
Económico	6	13.64%
La empresa da innumerables oportunidades, lo que sucede es que ya depende mucho de la persona.	5	11.36%
Aunque no en todos los departamentos porque en algunos sólo se necesita ser fuerte	3	6.81%
Poner horarios accesibles para estudiar (algunas áreas)	2	4.55%
Capacitándome	2	4.55%
El saber que estas haciendo y cumpliendo bien con tu trabajo, te da una mayor confianza y te ayuda a estar mejor con tu familia y amigos	1	2.27%
No contestó	10	22.73%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100.00%</b>

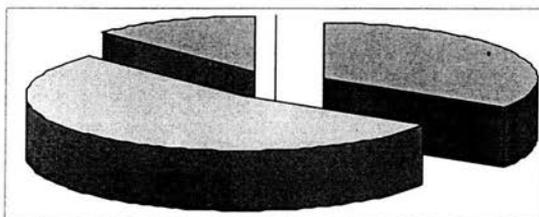
La población que considera que si existen oportunidades de desarrollo personal, un poco más de una tercera parte opina que podría mejorar de puesto, un poco más de una décima parte señala que sería de tipo económico, otra décima parte que depende del aprovechamiento que tenga cada persona. Sin embargo casi una cuarta parte prefirió no contestar.

**19.1. SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA ¿POR QUÉ?**

<b>NO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Porque sólo les interesa el trabajo y no un desarrollo de sus empleados	3	9.09%
Ninguna	3	9.09%
No estoy informado	3	9.09%
No contestó	24	72.73%
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>100.00%</b>

De las personas que consideran que en la empresa no existen oportunidades de desarrollo personal, una décima parte argumenta que para la empresa sólo interesa las funciones que desempeñan y no el beneficio de los empleados, así mismo otra décima parte no está informada de la existencia de estas oportunidades; cabe mencionar que la gran mayoría prefirió no decirnos el porque de su opinión.

**20. CREE QUE EXISTE UNA RELACIÓN ENTRE LA CAPACITACIÓN Y EL NIVEL DE ESCOLARIDAD:**



<input checked="" type="checkbox"/> SI	33.75%
<input type="checkbox"/> NO	53.75%
<input checked="" type="checkbox"/> NO CONTESTO	12.50%

Una tercera parte de los entrevistados creen que si existe una relación entre la capacitación que en la empresa reciben y su nivel de escolaridad, aunque un poco más de la mitad piensa que no existe tal relación y un poco más de la décima parte no contestó.

**21. SI SU RESPUESTA ES AFIRMATIVA ¿CUÁL?**

SI	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La capacitación tiene que ir de acuerdo al nivel de escolaridad para ser entendida	9	34.62%
Relación que sirve a mi desarrollo personal y a la empresa a elevar su productividad	7	26.92%
Entender mejor los sistemas de operación de las máquinas	4	15.38%
Desempeñas trabajos no muy difíciles y con mejor sueldo	2	7.69%
El del aprendizaje	1	3.85%
No contestó	3	11.54%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100.00%</b>

Quienes creen que si existe relación entre la capacitación que recibe y su nivel de escolaridad; una tercera parte considera que para ser comprendida la capacitación debe ir de acuerdo a la escolaridad; una cuarta parte piensa que dicha relación le serviría a su desarrollo personal y a la empresa en lo que respecta a la productividad; un poco más de la décima parte opina que sería más fácil el manejo de la maquinaria, casi una décima parte menciona que las actividades que se desempeñan serían más fáciles y obtendrían un mejor sueldo, otra décima parte prefirió no contestar, y sólo el 3.85% dijo que la relación que existe entre la capacitación y la escolaridad es la del aprendizaje.

**21.1. SI SU RESPUESTA ES NEGATIVA ¿POR QUÉ?**

NO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No existe ninguna	13	28.88%
Por que la capacitación no depende de la escolaridad, la experiencia y la capacitación es la base para salir adelante	1	2.22%
No contestó	31	68.89%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>100.00%</b>

De la población que mencionó que no existe relación alguna entre la capacitación que recibe y su nivel de escolaridad, casi la tercera parte considera que no existe ninguna relación; un 2.22% opina que la capacitación no depende de la escolaridad, sino la experiencia y la capacitación son la base para salir adelante; por último cabe mencionar que más de la mitad no contestó.

## II) INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La interpretación de la información se hizo en dos partes: primero analizamos los cuestionarios aplicados a empleados que participan en el área de capacitación (cuestionario 1) y posteriormente los aplicados a trabajadores a nivel operativo (cuestionario 2).

### **a) INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CUESTIONARIO APLICADO A EMPLEADOS QUE PARTICIPAN EN EL ÁREA DE CAPACITACIÓN:**

Del cuestionario 1 se obtuvo que todos los empleados que participan en actividades relacionadas a la capacitación de esta empresa industrial son hombres, en su mayoría jóvenes casados; en quienes predomina una formación académica de nivel profesional, principalmente en áreas relacionadas con actividades empresariales e industriales, y siendo quienes ocupan los puestos de mayor jerarquía en la empresa; una cuarta parte de ellos sólo cuentan con educación básica, ocupando como máximo puestos de supervisión de áreas y desempeñando actividades de capacitación en cada una de ellas. Dato significativo de la importancia que en esta empresa se da a la escolaridad, dado que no todo el personal que participa en el área de capacitación cuenta con la escolaridad idónea para desempeñar estas funciones.

Al preguntar al personal relacionado con las actividades de capacitación en la empresa, sobre su opinión acerca de qué recursos son de mayor importancia para un buen funcionamiento de una empresa, éstos ponen por encima de los recursos humanos a los financieros, y como los de menor importancia a los recursos materiales. Versión que resulta opuesta a la presentada en este estudio en donde se consideró al recurso humano como el máspreciado.

Se argumenta también que los recursos humanos serían mejorados sólo a través de cursos de capacitación, aunque otro grupo minoritario refiere que además de cursos de capacitación, sería indispensable poner atención a la escolaridad de los recursos humanos.

La mayoría define a la capacitación como un método de enseñanza que sirve para adquirir y/o actualizar los conocimientos sobre alguna actividad laboral con el fin de incrementar la productividad, la eficiencia y la calidad de un trabajo. Esta definición coincide con nuestro fundamento teórico al referirla como la acción de incrementar los conocimientos para preparar al trabajador en el desempeño de alguna actividad específica, no obstante se diferencia en lo que respecta a la actualización de los conocimientos para mejorar el desempeño laboral.

Los entrevistados mencionan como objetivos principales de la capacitación: Dar conocimientos al trabajador acerca de actividades que va a desempeñar, desarrollar de manera integral el crecimiento del empleado y de la empresa, propiciar la especialización de un tema específico, mejorar el ambiente de trabajo, y lograr los objetivos de la empresa.

Dando cumplimiento a estos objetivos la mayoría piensa que serían beneficiados tanto los trabajadores como la empresa, porque un personal calificado hace a una empresa competitiva en el mercado, al incrementar su productividad con mayor calidad en sus productos; además el trabajador puede aspirar a mejoras en su nivel de vida.

Por tal motivo se presume que la capacitación es una inversión, más que ser un gasto innecesario o un simple requisito burocrático; reforzándose con lo establecido en nuestro marco teórico, en donde también se considera a la capacitación de los recursos humanos como una de las mejores inversiones dentro de una empresa.

Asimismo, la empresa ha impulsado durante este último año cursos de capacitación en temas relacionados con el manejo de máquinas y materiales de producción, prevención de accidentes y relaciones humanas. Sin embargo vale la pena resaltar que existe personal de esta área que desconoce dichas actividades.

Después se le preguntó al personal entrevistado sobre el nivel de escolaridad requerido para contratar al personal operativo, obteniendo opiniones divididas, casi la mitad refirieron como requisito el nivel secundaria y otro grupo similar menciona que el nivel que se requiere depende del puesto que se va a ocupar.

Además mencionan que el personal operativo que acude a los cursos de capacitación, principalmente cuentan con secundaria y/o carrera técnica; aunque también se acepta que asiste personal con un menor nivel de escolaridad.

Sólo la mitad de los entrevistados opinan que es muy importante el nivel de escolaridad en las actividades de capacitación en las que ellos participan, porque como primer requisito es indispensable saber leer, escribir y un poco de matemáticas para hacer cuentas; además del nivel escolar depende el buen aprovechamiento y la comprensión de los conceptos establecidos en los cursos, adquiriendo mejores y más avanzados conocimientos que propician mayores oportunidades de desarrollo laboral y personal. La otra mitad considera que es poca la importancia que tiene el nivel escolar para las actividades de capacitación que se realizan en la empresa, porque la capacitación es fácilmente adaptable al nivel de escolaridad de los participantes en dichas actividades y también porque los temas que se tratan no requieren de un elevado nivel académico sino de comunicación. De acuerdo a lo expuesto en el sustento teórico la formación del individuo no debe reducirse sólo a las habilidades empleadas en la producción, ya que éstas sólo alcanzarían su eficiencia si se fundamentara en contenidos educativos.

Sin embargo, la mayoría de los entrevistados refieren que sí existen diferencias entre los trabajadores con mayor grado de escolaridad y aquellos que tienen una escolaridad menor. Esas diferencias son: que la comprensión de los conceptos es mejor asimilada por los que tienen una escolaridad mayor y además de ser éstos quienes cuentan con los puestos de mayor jerarquía, en tanto que a los de menor escolaridad se les tiene que dedicar más tiempo, aunado a que estos trabajadores son los que regularmente se resisten al cambio. Cabe mencionar que casi una décima parte de los entrevistados considera que no existen diferencias porque ambos tienen las mismas oportunidades; ya que en los cursos de capacitación que se imparten en la empresa sólo se tratan temas prácticos.

No obstante de este punto de vista, todos los entrevistados coinciden al afirmar que en la empresa no existe algún programa o actividad que apoye a los empleados para elevar su nivel de escolaridad por falta de interés de la dirección de la empresa y porque no ha sido solicitado; además de que un porcentaje muy reducido refiere que no es necesario elevar el nivel de escolaridad, porque con los conocimientos que se ingresa son suficientes para el desempeño de sus funciones.

A decir de los entrevistados, elevar el nivel de escolaridad de los trabajadores se beneficia a la empresa porque al contar con personal con mayores conocimientos significaría un mayor aprovechamiento de los recursos, al ser mayor el nivel de conciencia sobre la utilización de éstos, se facilitaría la comprensión y análisis de los procedimientos, se contaría con personas con mejores capacidades y mayor iniciativa; y a los trabajadores les beneficiaría porque elevarían su nivel académico, cultural y social repercutiendo en mayores ingresos tanto para la empresa como para ellos.

Para poco más de la mitad de los entrevistados es necesario elevar el nivel de escolaridad, pero sin descuidar las actividades de capacitación para el logro de los objetivos de la empresa; y para poco menos de la mitad sólo es indispensable poner interés en las actividades de la capacitación.

Cuando el personal operativo adquieren más conocimientos se beneficia tanto ellos mismos como a la empresa, ya que se eleva la productividad y el nivel de vida.

Así también, con lo presentado en nuestro estudio, cuando los trabajadores adquieren conocimientos, habilidades y destrezas se convierten en un medio creativo que favorece a la empresa. Y al trabajador le proporciona la seguridad para enfrentar los cambios constantes y así mejorar su trabajo diario.

Quienes refieren que sí existe una relación entre la capacitación y la escolaridad, opinan que la capacitación sería más fácil de transmitir con un mayor nivel de escolaridad y que de este nivel se escogerán los tipos de programas más acordes para su desarrollo. Y quienes opinan que no existe dicha relación, es porque en la empresa no se selecciona a la gente por su nivel de estudios, sino por su nivel de capacitación, pues ésta es el alma de la productividad, mientras el trabajador esté mejor capacitado, además de beneficiarse, beneficia también a la empresa.

## **b) INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CUESTIONARIO APLICADO A TRABAJADORES A NIVEL OPERATIVO**

Del cuestionario 2 se obtuvo que entre los trabajadores de la empresa predomina el sexo masculino, siendo un porcentaje mínimo el sexo femenino; en su mayoría son jóvenes que se encuentran con pareja estable por estar casados o en unión libre; la gran mayoría cuentan con educación básica.

El personal operativo define a la capacitación como una forma de enseñar a los trabajadores el objeto o fin de la empresa y a desempeñar tareas dentro de un trabajo, dependiendo el puesto o función; así también para mejorar la eficiencia en las actividades que ya realizan.

La mitad de la población entrevistada refiere haber recibido capacitación enfocada principalmente al manejo de la maquinaria y herramientas, a la prevención de accidentes y a las relaciones humanas; estos mismos consideran que dicha capacitación sí ha contribuido a mejorar su trabajo, y a que les facilita el manejo de la maquinaria y conocen de forma más detallada los procesos de producción; así mismo les permite conocer el adecuado manejo de los artículos que la empresa les proporciona para su protección personal y prevención de accidentes, y mejorar el ambiente de trabajo. Calificando a esta capacitación como buena casi la mitad, regular una tercera parte, excelente casi una quinta parte; no obstante hay quien la considera mala; por lo tanto opinan que hay mucho que mejorar, por lo que sugieren cursos sobre mecánica, computación, mantenimiento eléctrico y en general nuevos métodos para mejorar el trabajo.

Sin embargo la otra mitad del personal operativo entrevistado realiza sus actividades sin que haya recibido capacitación alguna, sugieren que se les impartan los cursos con los que la otra mitad ya cuentan (manejo de la maquinaria y herramientas, prevención de accidentes y relaciones humanas) para estar en igualdad de oportunidades y que les permita mejorar su desempeño laboral.

La mayoría cree que es importante elevar su nivel de escolaridad, porque al estar mejor preparado, tendría más oportunidades para desarrollarse y mejorar las perspectivas de vida, obteniendo un mejor puesto y/o empleo; también toman en cuenta a la empresa interesándose en su desempeño laboral, lo cual contribuiría a elevar la productividad y la calidad de ésta.

Asimismo, nuestro marco teórico refiere que en nuestro país se requiere más escolaridad para tener acceso al mercado de trabajo; pues quien tiene una mayor educación disfruta de más oportunidades de conseguir empleo mejor remunerado en comparación con los que tienen una escolaridad menor.

Otro grupo muy reducido considera que no es importante elevar su nivel de escolaridad, dado que por su edad no hay oportunidades de mejorar su empleo; además no está entre sus objetivos y nada han hecho para elevar dicha escolaridad.

Sin embargo, la mayoría refiere que entre sus objetivos si ha estado el de elevar su nivel de escolaridad; aunque gran parte de ellos piensan que al seguir capacitándose y/o estudiando a pesar de su edad cumplirán dicho objetivo; pero algunos nada han hecho al respecto.

Cabe mencionar que en la empresa no existe algún plan o programa que promueva o de facilidades a sus trabajadores que tienen entre sus objetivos personales elevar su nivel de escolaridad.

Un poco más de la mitad del personal operativo entrevistado dice que sí existen oportunidades de desarrollo personal dentro de la empresa que son de tipo económico, ascendiendo de puesto y seguir capacitándose. Aunque un poco menos de la mitad no lo considera así, ya que mencionan que a la empresa sólo le interesa el trabajo y no el desarrollo de sus trabajadores.

La mitad manifiesta que no existe relación alguna entre la capacitación que recibe y su nivel de escolaridad porque la capacitación no depende de la escolaridad, y que la experiencia y la capacitación son suficientes.

Y quienes refieren que sí existe una relación entre la capacitación y la escolaridad, opinan que ambas tienen en común el aprendizaje, y que esta relación sirve para su desarrollo personal pues en el área en que laboran les permite disfrutar de su trabajo, al entender mejor los sistemas de operación y procesos de producción; además les da la posibilidad de ascender de puesto, desempeñando actividades más sencillas y con un mejor sueldo; por otro lado se refiere que la capacitación tiene que ir de acuerdo al nivel de escolaridad para ser comprendida con mayor facilidad.

### **5.3. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DEL LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL EN EL ÁREA DE CAPACITACIÓN EN EL ÁMBITO INDUSTRIAL**

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o carencia, o bien de una mejora. Lo importante es que exista una razón que le dé vida a la capacitación, pero ésta no va a ser detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa funcional de capacitación que demanda la colaboración de un equipo interdisciplinario; su desarrollo resulta ser un proceso complicado, enmarcado en una sucesión de etapas, 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 individuo en su carácter de sujeto social.

Los programas de capacitación resultan ser una actividad en la cual se conjugan tanto los intereses empresariales como los particulares, esto es, la instrucción se proporciona en función de las necesidades laborales y a su vez, se contemplan programas que satisfacen requerimientos individuales dado que con una mayor preparación, el individuo adquiere un bien cultural, una mayor retribución y así mejores condiciones de vida.

Pero la capacitación del trabajador no debe reducirse sólo a las habilidades empleadas en la producción, ya que éstas sólo alcanzan su eficiencia si se fundamentan en contenidos educativos más amplios; de esta forma, dicha capacitación debe plantearse como un problema de educación integral que comprenda conocimientos, valores, actitudes, hábitos y, desde luego, habilidades.

El contar con un nivel educativo lo más completo posible es de suma importancia para la población en general pero especialmente para las personas adultas las cuales en su mayoría tienen que mantener a una familia. Por esta razón es que se ven inmersos en la necesidad de aceptar trabajos mal pagados, pero es a lo único que pueden acceder debido a su situación escolar baja que no les permite acceder a mejores puestos.

La escolaridad representa en todo momento un parámetro que refleja el nivel de desarrollo de los países y sus habitantes, manifestándose siempre que en aquellos países donde existe bajo nivel de años escolares cursados, se viven situaciones de atraso en aspectos sociales, culturales y económicos.

Las políticas educativas implementadas hasta el momento por el Gobierno Federal, no han sido del todo satisfactorias para abatir el rezago educativo del país, ya que en la actualidad hablar de un país en el que más de la mitad de su población carezca de educación básica, es hablar de un país subdesarrollado, ya que uno de sus indicadores que se utilizan para medir el grado de desarrollo del mismo es el nivel de escolaridad de su población.

Por lo tanto la escolaridad, contribuye a la formación del individuo en lo que se refiere a la cultura académica. Todo esto repercute en una organización administrativa empresarial ya que la información adquirida por el trabajador le da a la empresa la confianza de que los conocimientos, habilidades y destrezas se conviertan en medios altamente creativos para innovar, todos los días en el desempeño laboral. Y al trabajador le da la seguridad para enfrentar los cambios constantes que hoy ocurren, y mejorará su trabajo diario

Además para los trabajadores que han tenido menores oportunidades de educación, el elevar su nivel de escolaridad, les permite asimilar de manera más rápida y adecuada los procesos de capacitación, actualización y retroalimentación; y de esta manera contar con una visión más amplia que les permita implementar los cambios sugeridos.

Pues personas con mayores niveles educativos y de capacitación son las que obtienen mayores ingresos, las que crean mayor riqueza. Por lo que, el primer paso, y aunque éste no tenga efectos en el plazo inmediato, es dar un fuerte impulso a la educación de los trabajadores dentro de las empresas por medio de programas que atiendan esta necesidad. Las empresas industriales en México deben preocuparse por elevar el nivel de instrucción de los trabajadores, se requiere más y mejor escolaridad, de lo contrario no habrá avances significativos.

De ahí la importancia del papel que juega el Trabajador Social en la industria, dado que entre sus objetivos esta el conocer e interpretar la relación entre necesidades y carencias sociales de los grupos que intervienen directamente en la empresa a fin de promover la participación organizada; a través de la implementación de programas que den respuesta a dichas necesidades.

Igualmente el Trabajador Social, pretende contribuir a la comprensión de la realidad social, educativa y laboral, estableciendo el equilibrio entre las políticas, las estrategias y los recursos disponibles, a fin de actuar con mayor precisión, oportunidad y veracidad.

Por lo que se desarrollará una propuesta de intervención de Trabajo Social en el departamento de capacitación en una empresa industrial; específicamente en la implementación de un Área Educativa., basada en la metodología del Licenciado en Trabajo Social, que consiste básicamente en: investigación, diagnóstico, programación, ejecución y evaluación.

La práctica de esta Área Educativa, constituye una guía, para que el trabajador tenga un desarrollo integral. A través de acciones o actividades, se estimulará al trabajador en el conocimiento de sí mismo y la toma de decisiones, promoviendo una participación activa en su entorno que le permita su mayor y más eficiente desarrollo en el mundo personal y laboral.

A continuación se presenta de manera estructurada la propuesta:

### FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL ÁREA EDUCATIVA

<b>INVESTIGACIÓN.</b> Indagar algo, reunir información, ampliar los conocimientos que poseemos respecto a cualquier tema. Tiene la finalidad de adquirir los elementos necesarios para analizar y conceptualizar un fenómeno de estudio.			
ACTIVIDADES	RECURSOS HUMANOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Conocer los niveles de escolaridad del personal que labora en la empresa:</b>                Revisar expedientes.                Elaborar una base de datos que contenga.                Datos generales: nombre, edad, estado civil.                Escolaridad: grados concluidos, certificado obtenido.                Situación laboral: puesto, horario.                Completar y/o actualizar información a través de entrevistas individuales.</li> <li>➤ <b>Elaborar un inventario de recursos y de instituciones educativas de la zona en que se ubica la empresa:</b>                Recorrer la zona para identificar instituciones educativas.                Obtener información sobre servicios y requisitos para su acceso.                Elaborar directorio.</li> <li>➤ <b>Conocer los reglamentos y normas de la empresa:</b>                Detectar la existencia de documentos normativos.</li> <li>➤ <b>Ahondar en el conocimiento de la educación de adultos:</b>                Conocer la institución encargada, reglamentos, programas, requisitos, formas de vinculación.</li> <li>➤ <b>Detectar necesidades de educación del personal que labora en la empresa:</b>                Analizar los niveles de escolaridad.                Diseñar y aplicar instrumentos para detectar necesidades sentidas por el personal que labora en la empresa (cuestionario).</li> </ul>	<p>Licenciado en Trabajo Social</p>	<p>Investigación documental.            Base de datos.            Entrevista informal.            Observación.            Investigación de campo            Cuestionario.</p>	<p>Expedientes.            Equipo de cómputo.            Hojas blancas tamaño carta.            Lápices.            Libreta de apuntes.            Copias            Engargolado.            Dinero para copias y engargolado.</p>
<p>Una vez obtenidos los resultados y de haber elaborado el análisis respectivo, se pasa a la siguiente etapa, es decir, a la elaboración del diagnóstico.</p>			

<b>DIAGNÓSTICO.</b> Es un mecanismo que permite determinar el estado actual de la organización en relación al nivel educativo de los recursos humanos.			
ACTIVIDADES	RECURSOS HUMANOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Analizar la información obtenida en la investigación:</b>                      Jerarquizar las necesidades de educación del personal que labora en la empresa.                      Estudiar los problemas educativos que se generan en la empresa.                      Integrar marcos de referencia de las características educativas de todo el personal.                      Determinar los perfiles del personal que labora en la empresa de acuerdo a sus necesidades educativas.</li> </ul>	Licenciado en Trabajo Social	Análisis.	Equipo de cómputo.
Se captan mejor las necesidades y se explican los problemas descubiertos para tomar medidas en la posible solución.			

<b>PLANEACIÓN.</b> Consiste en fijar el curso de las acciones que han de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y la determinación de tiempos y recursos necesarios para su ejecución. Con los resultados del diagnóstico, se realizará la programación de las actividades concretas, la elaboración de planes, programas y proyectos, así como la determinación de grupos y universo de participantes.			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>TÉCNICAS INSTRUMENTOS</b>	<b>RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Diseñar manuales de normas y procedimientos del área educativa:</b> Revisar los manuales ya existentes en la empresa; del área de recursos humanos y capacitación.</li> <li>➤ <b>Diseñar un plan general de trabajo basado en el diagnóstico:</b> Definir los objetivos, políticas y estrategias del área educativa Elaborar una organización de trabajo para conformar el equipo con el cual se pueda cumplir con las funciones y tareas. Buscar la optimización de los recursos humanos, materiales y financieros.</li> <li>➤ <b>Crear vínculos con las instituciones educativas encargadas de la educación para adultos.</b> Revisar la información obtenida en la etapa de investigación. Consultar el directorio de instituciones educativas de la zona. Solicitar formalmente los servicios de las instituciones educativas.</li> <li>➤ <b>Elaborar los programas que apoyen el área educativa:</b> Promover la creación de una biblioteca y apoyos didácticos. Crear un programa de participación de todo el personal que labora en la empresa.</li> </ul>	Licenciado en Trabajo Social	Análisis. Sistematización. Promoción y difusión.	Manuales del área de recursos humanos y capacitación. Directorio. Hojas membretadas. Equipo de cómputo. Hojas blancas tamaño carta.
En esta etapa se deben elaborar los objetivos, metas, reglamentos, políticas, registros de puntualidad, asistencia, calidad; formas de evaluación y control; la especificación de las actividades y funciones de cada proyecto, la formación del equipo de trabajo y la asignación de tareas.			

<b>EJECUCIÓN.</b> Llevar a cabo el plan, los programas y proyectos de educación, e implica también su coordinación; así como la puesta en marcha de los instrumentos y formas de comunicación para supervisar que lo que se está haciendo, se haga según lo planeado.			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>TÉCNICAS INSTRUMENTOS</b>	<b>RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Establecer coordinación entre el área educativa y el área de capacitación y de recursos humanos.</b></li> <li>➤ <b>Promover la participación del personal que labora en la empresa en los programas educativos:</b>                      Dar a conocer a todo el personal las funciones y actividades del área educativa.                      Informar acerca de los beneficios de la educación.                      Sensibilizar al personal de la empresa para que participe en las actividades del área educativa.                      Elaborar el material de difusión: carteles, folletos y trípticos.</li> <li>➤ <b>Formar grupos de acuerdo a las necesidades de educación del personal que labora en la empresa:</b>                      Retomar la información sobre los perfiles del personal que labora en la empresa de acuerdo a sus necesidades educativas, planteados en la etapa de investigación.                      Invitar e inscribir a todo el personal que desee participar en la formación de los grupos.                      Integrar los grupos.</li> <li>➤ <b>Coordinar actividades con las instituciones educativas.</b></li> <li>➤ <b>Mantener una constante supervisión.</b></li> </ul>	Licenciado en Trabajo Social	Motivación. Integración grupal. Promoción y difusión. Plática informativa.	Cartulinas. Hojas blancas y de colores. Plumones. Equipo de cómputo. Espacios físicos. Sillas. Mesas. Pizarrones. Gises. Borradores.
Los mecanismos, a veces complejos pero necesarios para mantener el control de todos los recursos y para retroalimentar, se dan en esta fase de ejecución.			

<p><b>EVALUACIÓN.</b> Es la medición y corrección de todas las intervenciones para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado. Comprende en su amplia expresión, la medición y valoración del proceso instruccional y el seguimiento de los resultados.</p>			
ACTIVIDADES	RECURSOS HUMANOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS	RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS
<p>➤ <b>Evaluar las actividades del área educativa:</b>                      Elaborar formatos que nos permitan llevar a cabo la evaluación.                      Realizar y aplicar una evaluación de reacción para revisar aspectos acerca del instructor, del curso, del grupo y de la coordinación.                      Observar directamente, acudir a las aulas donde se realicen las actividades educativas.                      Entrevistar a los jefes de área para conocer el impacto que la actividad escolar tiene en su rendimiento laboral del personal que participa en las actividades educativas.                      Entrevistar con los instructores para conocer el desempeño de los grupos.</p> <p>➤ <b>Redactar informes mensuales acerca del desarrollo general del programa:</b>                      Corregir y ajustar el plan general y los programas del área educativa.                      Informar a las autoridades internas sobre el desempeño del área educativa.                      Proporcionar un reporte a las autoridades externas sobre el desempeño de sus instructores en el centro de trabajo.</p> <p>➤ <b>Integrar expedientes educativos:</b>                      Concentrar documentos que avalen los logros y avances de cada participante en las actividades educativas como son: constancias, certificados, asistencia, evaluación de reacción.                      Proporcionar los expedientes educativos al área de recursos humanos y capacitación, para ser anexados en los expedientes ya existentes de cada trabajador y/o empleado.</p>	<p>Licenciado en Trabajo Social</p>	<p>Observación.                      Entrevistas informales.</p>	<p>Hojas blancas.                      Lápices.                      Equipo de cómputo.                      Expedientes.                      Folders.</p>
<p>Esta puede realizarse al inicio, en medio y al final o incluso, mucho después de algún proceso o actividad emprendida o a emprender, haciendo uso de instrumentos de evaluación.</p>			



- ∂ Además el tener un mayor nivel de escolaridad les da la posibilidad de ascender de puesto.
- ∂ Los trabajadores al adquirir conocimientos, habilidades y destrezas se convierten en un medio creativo que favorece a la empresa.
- ∂ El trabajador al contar con un mejor nivel de escolaridad adquiere seguridad para enfrentar los cambios constantes.

Por lo tanto los empresarios no deben ver como un gasto innecesario el elevar el nivel de escolaridad de sus trabajadores, sino como una inversión.

La escolaridad y la capacitación tienen en común el aprendizaje; por lo que representan, en conjunto, una alternativa real para la superación del individuo; se parte del supuesto de que si un trabajador tiene la posibilidad de mejorar su preparación, será factible mejorar su calidad de vida en el aspecto individual, familiar y laboral; además contará con las condiciones de mejorar su desempeño en el trabajo.

Igualmente, la capacitación tiene que ir de acuerdo al nivel de escolaridad para ser comprendida con mayor facilidad.

No se debe olvidar que las industrias dependen para su funcionamiento y evolución, primordialmente del recurso humano con que cuentan; por lo que el Licenciado en Trabajo Social como parte del equipo interdisciplinario de profesionales del área de recursos humanos de la empresa industrial, además de actualizarse en conceptos, técnicas y teorías metodológicas de formación de personal, tiene un compromiso social; promover la satisfacción de las necesidades socioeconómicas y laborales de los trabajadores buscando así elevar el nivel de vida del trabajador y la productividad de la empresa.

También se concluye que la participación del Licenciado en Trabajo Social en el ámbito industrial, es importante por que:

El Trabajador social interviene en tres ámbitos laborales: el gubernamental o público, el privado o empresarial y el social; por lo tanto es capaz de intervenir en cualquier organismo social.

Los empresarios desconocen las funciones y actividades que el Licenciado en Trabajo Social puede desempeñar dentro de la empresa, ignorando que la intervención de este profesionista se da específicamente en el área de recursos humanos; teniendo como objetivos principales: humanizar las relaciones de trabajo, equilibrar las relaciones obrero-patronales y colaborar en la solución de los problemas que afectan al trabajador.

El Trabajador Social también elabora y ejecuta planes, programas y proyectos; promueve metas y objetivos alcanzables, organiza el trabajo, forma equipos, asigna tareas, dirige, supervisa y evalúa tanto internamente como externamente; detecta necesidades de motivación, actualización, orientación, capacitación y educación.

El Licenciado en Trabajo Social tiene la habilidad para detectar las necesidades de los trabajadores buscando junto con éstos alternativas de solución a los problemas que puedan impedir el desarrollo del individuo dentro de la empresa, factores como educación, capacitación, familia, fatiga, frustración, entre otros.

Asimismo, cuenta con la habilidad para promover la participación de los trabajadores, para hablar ante grupos, para estar en contacto directo con personas, para motivar la participación, domina dinámicas para el trabajo con grupos, está capacitado en metodología para el diseño de programas y proyectos, habilidad para preparar el material didáctico para exposiciones ante grupos.

Además participa interdisciplinariamente en el equipo de profesionales del área de recursos humanos de la industria, para promover la satisfacción de las necesidades socioeconómicas y laborales de la empresa y los trabajadores elevando la productividad y los niveles de vida. Esto a través del desarrollo de programas tendientes a mejorar la escolaridad y la capacitación.

El Trabajador Social tiene que estar pendiente de las necesidades de los empresarios y de los trabajadores.

Finalmente el Trabajador Social debe crear conciencia en el empresario y los trabajadores sobre los beneficios que trae consigo la relación entre la escolaridad y la capacitación.

## BIBLIOGRAFIA

1. ANDER EGG, Ezequiel. Apuntes para una historia del trabajo social. Humanitas, Buenos Aires. 1985.
2. ANDER EGG, Ezequiel. Introducción al Trabajo Social. El Ateneo, México. 1993.
3. ARIAS Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. Trillas, México. 1994, 4a. ed.
4. CASTELLANOS, María C. Manual de Trabajo Social. La Prensa Médica Mexicana S. A de C. V., México. 1962.
5. CENTRO DE ESTUDIOS EDUCATIVOS. A. C. Educación y realidad socioeconómica. Centro de Estudios Educativos, A. C., México. 1979.
6. CENTRO DE ESTUDIOS DEL TRABAJO. Los Trabajadores mexicanos. Centro de Estudios del Trabajo, México. 1985.
7. CHAVEZ LEON, Fabiola. et. al. El perfil profesional del Trabajador Social en el proceso de capacitación de los recursos humanos. Tesis de la Escuela Nacional de Trabajo Social. UNAM, México. 1991.
8. DE LA POZA LLEIDA, José María. La empresa moderna. Editorial Ariel S.A. Barcelona, España, 1987.
9. GOMEZ, Aquino. Recursos humanos. Ediciones contables y administrativas S.A. de C.V. México, 1992.
10. GORE, ERNESTO. La educación en la empresa. Granica. Barcelona, España. 1998.
11. GRADOS, Jaime A. Capacitación y desarrollo de personal. Trillas, México. 1999.
12. HERNANDEZ C. Rocío. Factibilidad del registro de ISO 9000 en la pequeña y mediana empresa en México. Tesis de la facultad de contaduría y administración. UNAM, México, 1998.
13. HERNANDEZ Y RODRIGUEZ, Sergio. Introducción a la administración. México, McGraw-Hill, 1994.

14. INEGI, CENSO INDUSTRIAL. México. 1999.
15. LOPEZ, Machorro Sonia. E.t. a.l. Una propuesta de Trabajo Social para la optimización de los recursos en el proceso operativo del INEA. Tesis de la Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, México. 2002
16. MARISTANY, JAIME. Administración de recursos humanos. Pearson education S.A., Buenos Aires, Argentina, 2000.
17. MENDOZA, Núñez Alejandro. La capacitación práctica de las organizaciones. Trillas, México. 1991.
18. MOIX, Martínez Manuel. Introducción al Trabajo Social. Trivium S. A., Madrid. 1991.
19. MUNCH, Galindo Lourdes. et. al. Fundamentos de administración. Trillas, México. 1999.
20. MUÑOZ, García Humberto. Los valores educativos y el empleo en México. Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa, México, 1996.
21. MUÑOZ, Izquierdo Carlos. La contribución de la educación al cambio social. Reflexiones a partir de la investigación. Ediciones Gernika S. A, México. 1994.
22. OTTAWAY, A. K. C. Educación y sociedad. Kapeluz, Buenos aires, 1973.
23. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. Espasa-Calpe, Madrid. 1984.
24. REYES, López Persida. Disponibilidad y uso de servicios de salud maternos en función de la escolaridad y ocupación del jefe de familia. Tesis de la Escuela Nacional de Trabajo Social, UNAM, México. 2000.
25. REYES PONCE, Agustín. Administración de empresas. Teoría y Práctica. 1ª. Parte. Limusa, México. 1979.
26. REZA, Trosino Jesús Carlos. Cómo diagnosticar las necesidades de capacitación en las organizaciones. Panorama, México. 1995.
27. REZA, Trosino Jesús Carlos. Cómo desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones. Panorama, México, 1995.

28. RODAS CARPIZO, Alejandro, et. al. Administración básica. Limusa. México, 1987.
29. RODRIGUEZ, Estrada Mauro. Relaciones Humanas. Manual Moderno. Serie Capacitación Integral 2. México. 1985.
30. ROMANS, MERCE, et. al. La educación de adultos. Reflexiones para una práctica. Laia, Barcelona. 1988.
31. SARRAMONA, JAUME. Teoría de la educación. Ariel S.A., Barcelona, España. 2000.
32. SEP. Ley General de Educación. Diario Oficial de la Federación, México, 1993.
33. SILICEO, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal. Limusa, México. 1990.
34. SOLANA, Fernando. Educación, productividad y empleo. Editores Noriega, México. 1998.
35. SUAREZ, Zozaya María Herlinda. Educación-empleo en México: elementos para un juicio político. Grupo Editorial Miguel Ángel Porrúa, México. 1996.
36. TORRES, Carlos Alberto. La política de la educación no formal en América Latina. Siglo XXI, México. 1995.
37. TREJO, Reyes Saúl. Empleo para todos. El reto y los caminos. Fondo de Cultura Económica, México. 1988.
38. TRILLA BERNET, JAUME. La educación fuera de la escuela. Editorial Ariel S.A. Barcelona, España. 1993.
39. TRUEBA, Urbina Alberto. et. al. Ley Federal del Trabajo. Porrúa, México, 2001.
40. VAIZEY, John. Economía de la educación. Colección Macmillan\*Vicens-Vives de Economía, 1975.
41. WERTHER, William B. et. al. Administración de Personal y Recursos Humanos. McGraw-Hill, México. 1991, 3a. ed.

## HEMEROGRAFIA

1. ENTS, UNAM. Revista Trabajo Social 31. Escuela Nacional de Trabajo Social. México, 1987.
2. ENTS, UNAM. Revista Trabajo Social 44. Escuela Nacional de Trabajo Social. México, 1990.

Anexo I

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Cuestionario para empleados que participen en el área de capacitación

Objetivo. El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la relación que existe entre la escolaridad y la capacitación de los recursos humanos en el ámbito industrial.

Instrucciones. Lea cuidadosamente las preguntas antes de contestar, marcando con una "X" la opción que corresponda y utilizando letra de molde cuando sea necesario, si tiene alguna duda pregunte al aplicador.

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_ 1) MASCULINO          2) FEMENINO

ESTADO CIVIL:

1) SOLTERO                  2) CASADO                  3) VIUDO                  4) UNION LIBRE

5) OTRO: \_\_\_\_\_

ESCOLARIDAD:

1) BACHILLERATO                  2) CARRERA TECNICA                  3) LICENCIATURA

4) OTRA ¿CUÁL?: \_\_\_\_\_

CARRERA O PROFESIÓN: \_\_\_\_\_

PUESTO QUE DESEMPEÑA: \_\_\_\_\_

1) Para el funcionamiento de la empresa, enumere del 1 al 4 en orden de importancia los siguientes recursos:

- |                |          |
|----------------|----------|
| a) Materiales  | (      ) |
| b) Financieros | (      ) |
| c) Humanos     | (      ) |
| d) Otros       | (      ) |

2) ¿Cómo considera que serían mejorados los recursos humanos para beneficio de la empresa?, a través de:

- a) Cursos de capacitación
- b) Cursos educativos
- c) Ambos
- d) Ninguno

3) ¿Qué es para usted la capacitación?

\_\_\_\_\_

4) ¿Cuáles son los objetivos de la capacitación?

\_\_\_\_\_

5) Considera que la capacitación impartida en su organización beneficia a:

- a) La empresa
- b) Los empleados
- c) Ambos
- d) Ninguno

6) ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

- 7) Considera que la capacitación es:
- a) Una inversión
  - b) Un gasto innecesario
  - c) Un requisito burocrático
  - d) Otro: \_\_\_\_\_
- 8) ¿Qué actividades de capacitación se han impulsado en la empresa el último año?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- 9) Para las actividades de capacitación que se realizan en la empresa que tan importante es el nivel de escolaridad de los empleados:
- a) Mucho
  - b) Poco
  - c) Nada
- 10) ¿Por qué?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- 11) ¿Cuándo el personal operativo es contratado por la empresa que nivel de escolaridad es requerido?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- 12) Existe algún programa o actividad que apoye a los empleados a elevar su nivel de escolaridad:
- a) Sí
  - b) No
- 13) Si su respuesta es afirmativa ¿Cuál?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- 14) Si su respuesta es negativa ¿Por qué?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- 15) Considera que al elevar el nivel de escolaridad se beneficia a:
- a) La empresa
  - b) Los empleados
  - c) Ambos
  - d) Ninguno
- 16) ¿Por qué?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- 17) ¿Cuál es el promedio de escolaridad de los trabajadores que acuden a los cursos de capacitación?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- 18) Existen diferencias entre los trabajadores con mayor grado de escolaridad y aquellos que tienen una escolaridad menor:
- a) Sí
  - b) No

19) ¿Cuáles?

---

---

20) ¿Cómo beneficiaría a la empresa un mayor nivel educativo de sus trabajadores?

---

---

21) Para los objetivos de la empresa y del área en que usted se desempeña, es importante que el trabajador incremente su:

- a) Escolaridad
- b) Capacitación
- c) Ambas
- d) Ninguna

22) Cuando el trabajador incrementa sus niveles de conocimiento, beneficia a:

- a) Elevar la productividad
- b) Elevar su nivel de vida
- c) Ambos
- d) Ninguno

23) ¿Por qué?

---

---

24) Cree que existe alguna relación entre la capacitación y el nivel escolar de sus trabajadores:

- a) Si
- b) No

25) ¿Por qué?

---

---

Anexo II

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Cuestionario para empleados a nivel operativo

Objetivo. El presente cuestionario tiene por finalidad conocer la relación que existe entre la escolaridad y la capacitación de los recursos humanos en el ámbito industrial.

Instrucciones. Lea cuidadosamente las preguntas antes de contestar, marcando con una “X” la opción que corresponda y utilizando letra de molde cuando sea necesario, si tiene alguna duda pregunte al aplicador.

EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_ 1) MASCULINO 2) FEMENINO

ESTADO CIVIL:

1) SOLTERO 2) CASADO 3) VIUDO 4) UNION LIBRE

5) OTRO: \_\_\_\_\_

ESCOLARIDAD:

1) PRIMARIA COMPLETA 2) PRIMARIA INCOMPLETA

3) SECUNDARIA COMPLETA 4) SECUNDARIA INCOMPLETA

5) BACHILLERATO

6) CARRERA TECNICA

7) OTRA ¿CUÁL?: \_\_\_\_\_

PUESTO QUE DESEMPEÑA: \_\_\_\_\_

1. ¿Qué es para usted la capacitación?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. Ha participado en cursos de capacitación en esta empresa:  
a) Si  
b) No
3. ¿Cuáles?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. La capacitación que ha recibido ¿ha contribuido a mejorar su trabajo?  
a) Si  
b) No
5. ¿De qué manera?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. Sugeriría recibir algún curso de capacitación en especial para mejorar su trabajo  
a) Si  
b) No
7. ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. ¿Cómo calificaría la capacitación impartida en la empresa?  
a) Excelente  
b) Buena  
c) Regular  
d) Mala

9. ¿Cree usted que su nivel escolar afecta en la capacitación que recibe?  
a) Si  
b) No
10. ¿Por qué?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
11. Considera importante elevar su nivel de escolaridad:  
a) Si  
b) No
12. ¿Por qué?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
13. ¿Cómo beneficiaría a usted elevar su nivel de escolaridad?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
14. Entre sus objetivos personales ¿ha estado el de elevar su nivel de escolaridad?  
a) Si  
b) No
15. ¿Qué ha hecho usted por elevar su escolaridad?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
16. La empresa promueve elevar su escolaridad:  
a) Si  
b) No
17. ¿Cómo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
18. ¿Considera usted que en la empresa existen oportunidades de desarrollo personal?  
a) Si  
b) No
19. ¿De qué tipo?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
20. Cree que existe una relación entre la capacitación que recibe y su nivel de escolaridad:  
a) Si  
b) No
21. ¿Cuál?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_