

877102
2
2ej



UNIVERSIDAD EMILIO CARDENAS, S.C.

Escuela de Contabilidad y Administración
con estudios incorporados a la
Universidad Nacional Autónoma de México
clave No. 8771

**CAPACITACION DE LOS TRABAJADORES
DE LINEAS AEREAS DE ENERGIA
ELECTRICA EN EL CENTRO DEL PAIS**

TESIS
que para obtener el Título de
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
PRESENTA
JOSE ANTONIO MARTINEZ MARTINEZ

Tlalnepantla, Estado de México

1994

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

DEDICATORIAS.

A DIOS:

Por haberme brindado el mayor erario: La vida.

A MIS PADRES:

ANTONIO MARTINEZ CANO

MERCEDES MARTINEZ DE MARTINEZ

Gracias, por ser copartícipes de mi vida, por su buen ejemplo, por enseñarme que luchando es posible alcanzar las metas.

A MIS HERMANOS:

GABRIELA, MAURICIO, LUCIA Y CONCEPCION:

Por haber terminado y seguir concluyendo una Licenciatura.

A MIS CUÑADOS:

MARTIN, MONICA, VICTOR.

Por compartir las experiencias en familia.

A MIS SOBRINOS:

RODRIGO, LORENA ADINDA, PABLO, NAYELI.

Porque llenan mi vida de color y alegrías.

AL LIC. RAUL PADILLA MELENA:

Quien además de brindarme su apoyo en mi asesoría, representa una excelencia en sus cátedras.

A MIS AMIGOS:

En realidad es imposible nombrar a todos aquellos que en una y otra forma contribuyeron a la culminación de esta obra, no obstante debo reconocer la generosidad al momento de hacer sugerencias y proporcionar un estímulo apreciado.

A LA UNIVERSIDAD EMILIO CARDENAS Y SU ADMINISTRACION:

Por haber permitido mi desarrollo personal y profesional.

A MARTHA EVA:

Especialmente y con muchísimo cariño, pues tu compañía representa un edén de bienestar. ¡Gracias! por ser más que una pareja y demostrar tu férrea voluntad de superación constante. ¡Te quiero!

JOSE ANTONIO MARTINEZ MARTINEZ.

PROEMIO

En la actualidad, un gran número de las empresas importantes han puesto especial interés en la Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo de sus Recursos Humanos, no sólo como una necesidad de seguir adelante enfrentando la crisis general que sufre el mundo económico de hoy en día, sino además como una obligación de carácter legal.

Dichas organizaciones han invertido gran cantidad de Recursos Económicos, Materiales y Humanos, buscando incrementar, a través de la capacitación, mejoras de índole productiva y de calidad en sus productos y servicios, desarrollos tecnológicos, minimización de costos, pero sobre todo, luchando por formar individuos con un sentido de compromiso hacia su organización, que les permita vivir satisfechos con su trabajo, con su sociedad, con su familia, y por resultado obtenga mayor facilidad al momento de encontrar obstáculos o adelantos tecnológicos, en la solución de problemas dentro de su misma organización.

Es innegable que la mayor parte de modelos sobre capacitación son tomados de fuentes externas, que muchas veces tienen otras condiciones de trabajo, de ahí la necesidad por buscar el desarrollo de un plan para afrontar los problemas, de una buena capacitación en nuestro país, con recursos propios diseñados para optimizar los resultados a medida de sus

necesidades.

Es bien sabido que la Capacitación es la actividad planeada que se basa en las necesidades reales de la empresa, orientada a proporcionar conocimientos y desarrollar habilidades, destreza y actitudes del trabajador en lo referente a aspectos técnicos de la función a desarrollar, con el propósito de brindar una formación operativa y metodológica que propicie la utilización de la creatividad así como el crecimiento personal.

Sirva la presente investigación como un cimiento para futuras necesidades o interesados en el tema que permita despertar la preocupación, por realizar mejoras positivas en la preparación del factor humano.

INTRODUCCION

Existe una estructura bien definida en las áreas encargadas de la Capacitación y Adiestramiento, en la mayoría de las entidades encargadas de prestar un servicio público. Tales contextos se encuentran soportados por Programas específicos a cada área en cuestión y de acuerdo a las necesidades propias de cada sector.

Sin embargo, existe un común denominador en dichos organismos; no existe una profesión bien definida que encierre en forma precisa las peculiaridades de la Capacitación y Adiestramiento, de manera global.

Dichas actividades reciben un fuerte apoyo en materia de legislación, consume grandes cantidades de dinero, de tiempo y esfuerzos; pero aún no suelen dar garantías suficientes de efectividad. Por ello se ven tantas veces cuestionadas.

De no realizarse una labor a fondo para lograr y consolidar esta efectividad, seguiremos padeciendo la triple frustración: de los individuos, de las empresas y de los instructores; y continuaremos soportando atraso, pobreza y malestar social.

Este trabajo permite sentar las bases para preparar a los trabajadores, instructores y a los administradores de la

Capacitación y el Adiestramiento, ofreciendo los instrumentos adecuados para que sean realmente agentes de cambios positivos contribuyendo al desarrollo de los individuos, de los grupos y equipos de trabajo, de la institución en que se desenvuelven y de la comunidad nacional.

La presente obra se encuentra dividida en CINCO partes.

La Primera de éstas, encierra un panorama general de la evolución que ha ido teniendo la Capacitación y el Adiestramiento a través del tiempo, asimismo se incluye la descripción del apoyo legal en dicha materia.

La Segunda etapa muestra las características de los trabajadores del Sistema Eléctrico en específico del área de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica en el centro del país.

A continuación se desarrolla una Tercera fase, consistente en mostrar el mecanismo de Integración de los Trabajadores a sus funciones, la adecuación de éstos con sus faenas y la detección de necesidades de Capacitación y Adiestramiento, razón que permite obtener la información suficiente para la elaboración de los programas pertinentes.

Enseguida se presenta un Cuarto aspecto, que muestra la forma en que se lleva a cabo la Evaluación de dicho proceso así como las medidas tendientes a optimizar los planes

establecidos.

Finalmente, incluida en la Cuarta fase, y marcada como un aspecto medular, se considera un Quinto período, la presentación del análisis y síntesis de una Propuesta de Capacitación y Adiestramiento como una premisa que logre despertar el ánimo de las autoridades y encargados de tales funciones en beneficio de los trabajadores para permitir su crecimiento.

Considerando que la presente exposición ayudará positivamente en beneficio de los representantes de las labores de Capacitación y Adiestramiento así como a los encargados de la impartición de los cursos, permitiendo generar la difusión de conocimientos de manera motivante, resultará un gran elogio, para el autor, que la presente investigación sirva como punto de apoyo para llevar a cabo el mencionado proceso.

I N D I C E

	Pág.
DEDICATORIAS.	
PROEMIO	
INTRODUCCION.	
CAPITULO I.- GENERALIDADES.	2
1.1 Antecedentes de la Capacitación y el Adiestramiento	3
1.1.1 Epoca Primitiva.	4
1.1.2 Epoca Agrícola.	5
1.1.3 Antigüedad Grecolatina.	7
1.1.4 Epoca Feudal.	7
1.1.5 Revolución Industrial.	8
1.1.6 Siglo XX.	10
1.1.7 Evolución Histórica en México.	11
1.2 Definición de Conceptos.	15
1.2.1 Expresiones más usuales en Capacitación y Adiestramiento.	16
1.2.1.1 Entrenamiento.	16
1.2.1.2 Adiestramiento.	16
1.2.1.3 Capacitación.	16
1.2.1.4 Desarrollo de Personal.	17
1.2.2 Educación, Entrenamiento, Adiestramiento, Capacitación y Desarrollo.	17
1.2.2.1 Importancia de la Educación.	19
1.3 Marco legal de la Capacitación y Adiestramiento.	23
1.3.1 Artículo 123 Constitucional.	
Apartado "A" Fracción XIII.	24
1.3.2 Ley Federal del Trabajo.	24
1.3.2.1 Capítulo III Bis. Derechos y Obligaciones de los Patrones en lo referente a la Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores.	24
1.3.2.1.1 Artículo 153-A	24
1.3.2.1.2 Artículo 153-B	24
1.3.2.1.3 Artículo 153-C	25
1.3.2.1.4 Artículo 153-D	25
1.3.2.1.5 Artículo 153-E	25
1.3.2.1.6 Artículo 153-F	26
1.3.2.1.7 Artículo 153-G	26
1.3.2.1.8 Artículo 153-H	26
1.3.2.1.9 Artículo 153-I	27
1.3.2.1.10 Artículo 153-J	27
1.3.2.1.11 Artículo 153-K	27
1.3.2.1.12 Artículo 153-L	28
1.3.2.1.13 Artículo 153-M	29
1.3.2.1.14 Artículo 153-N	29

	Pág.
1.3.2.1.15 Artículo 153-O	29
1.3.2.1.16 Artículo 153-P	30
1.3.2.1.17 Artículo 153-Q	31
1.3.2.1.18 Artículo 153-R	31
1.3.2.1.19 Artículo 153-S	32
1.3.2.1.20 Artículo 153-T	32
1.3.2.1.21 Artículo 153-U	33
1.3.2.1.22 Artículo 153-V	33
1.3.2.1.23 Artículo 153-W	34
1.3.2.1.24 Artículo 153-X	34
1.3.2.2 Título Dieciseis: Responsabilidades y Sanciones.	34
1.3.2.2.1 Artículo 992	34
1.3.2.2.2 Artículo 994	35
1.3.3 Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	35
1.3.3.1 Capítulo II De la Competencia de las Secretarías de Estado y los Departamentos Administrativos.	35
1.3.3.1.1 Artículo 40.	35
1.4 Momento Actual.	37
CAPITULO II.- TRABAJADORES DE LINEAS AEREAS DE ENERGIA ELECTRICA.	41
2.1 Concepto y Características del Area de Líneas Aéreas.	42
2.2 Concepto y Características del Trabajador de Líneas Aéreas.	42
2.2.1 Sobrestante de Sector.	43
2.2.2 Sobrestante de Líneas Aéreas "A"	44
2.2.3 Sobrestante de Líneas Aéreas "B"	46
2.2.4 Liniero de Líneas Aéreas "A"	47
2.2.5 Liniero de Líneas Aéreas "B"	49
2.2.6 Liniero de Líneas Aéreas "C"	50
2.2.7 Liniero de Líneas Aéreas "D"	50
2.2.8 Liniero de Líneas Aéreas "E"	51
2.2.9 Practicante de Líneas Aéreas	51
2.2.10 Mensajero de Líneas Aéreas.	52
2.2.11 Ayudante de Líneas Aéreas.	52
2.2.12 vigilante de Líneas Aéreas.	52
2.2.13 Peón Especial de Líneas Aéreas.	53
2.3 Requisitos y Habilidades del Trabajador de Líneas Aéreas.	54
2.4 Funciones Generales del Trabajador de Líneas Aéreas	55
2.5 Funciones Específicas del Trabajador de Líneas Aéreas.	56

	Pág.
CAPITULO III.- CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LINEAS AEREAS DE ENERGIA ELECTRICA.	58
3.1 Integración del trabajador a su área de trabajo.	59
3.2 Adecuación del trabajador con el equipo de trabajo.	61
3.3 Detección de necesidades de Capacitación y Adiestramiento.	62
3.3.1 Actitudes.	62
3.3.2 Condiciones inseguras.	62
3.3.3 Capacitación y Adiestramiento.	63
3.4 Manejo adecuado del equip de trabajo.	64
3.5 Riesgos de trabajo.	65
3.5.1 Riesgos para el trabajador.	65
3.5.2 Riesgos para la empresa.	66
3.5.3 Riesgos para personas ajenas al área de trabajo.	67
3.5.4 Riesgos de trabajo para instalaciones de redes aéreas.	68
3.5.5 Riesgos para instalaciones complementarias.	69
3.6 Responsabilidades.	71
3.6.1 Responsabilidades del trabajador para con la empresa.	71
3.6.2 Responsabilidades de la empresa para con el trabajador.	71
3.6.3 Responsabilidades del trabajador y la empresa ante las autoridades del trabajo.	72
3.6.4 Responsabilidades del trabajador y la empresa ante la industria y población nacional.	73
3.7 Problemática de Capacitación y Adiestramiento.	75
CAPITULO IV.- EVALUACION Y BENEFICIOS DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.	78
4.1 Evaluación y Seguimiento de los mecanismos de Capacitación y Adiestramiento.	79
4.2 Reacción de los trabajadores de Líneas Aéreas.	80
4.3 Reacción de las empresas e industria nacional.	81
4.4 Aprendizaje de los trabajadores.	82
4.5 Cambios de actitudes de las organizaciones.	83
4.5.1 Cambios de actitudes de los trabajadores.	84

	Pág.
4.6 Resultados de la Capacitación y el Adiestramiento de los trabajadores de Líneas Aéreas.	85
4.7 Evaluación y Seguimiento de la continuidad de los programas.	87
 CASO PRACTICO.	
A. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.	90
A.1 Justificación del Estudio.	90
A.2 Determinación del Problema.	90
B. DEMARCACION DEL FENOMENO.	91
C. FORMULACION DE HIPOTESIS.	91
D. FIJACION DE OBJETIVOS.	91
D.1 Objetivo General.	92
D.2 Objetivos Específicos.	92
E. DETERMINACION DE VARIABLES.	94
E.1 Variable Independiente.	94
E.2 Variable Dependiente.	94
F. OTRAS VARIABLES.	95
G. AJUSTE DE LA HIPOTESIS ORIGINAL.	96
H. DISEÑO DE LA INVESTIGACION DE CAMPO.	96
H.1 Diseño del Cuestionario.	97
H.2 Determinación del tamaño de la muestra.	98
H.2.1 Población del estudio.	98
H.2.2 Determinación de la muestra.	98
I. FORMULACION Y APLICACION DEL CUESTIONARIO.	109
J. OBTENCION Y PRESENTACION DE RESPUESTAS.	112
K. INTERPRETACION DE RESULTADOS SEGUN LOS DATOS DE LA ENCUESTA.	129
L. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION.	136

PIES DE PAGINA.

BIBLIOGRAFIA.

CAPITULO I

"PENSEMOS MAS QUE SOMOS CREADORES DE
NUESTRO PORVENIR QUE RESULTADO UN
PASADO"

CAPITULO I.- GENERALIDADES

Durante muchos siglos y milenios la educación fue considerada asunto que tenía que ver con niños y jóvenes, era la etapa de "preparación para la vida"; para un futuro bien previsible y bastante definible de antemano.

Conforme va pasando el tiempo las cosas van cambiando, ahora todos hablan de educación de ADULTOS, o con otros nombres, Andragogía, Educación Continua, Reciclaje, Capacitación y Adiestramiento del personal, etc.

Y no es por decreto ni por capricho de nadie; es por el proceso de cambio que vive el mundo desde hace más de un siglo.

Se vive una gran repercusión, pues no solo es la educación convencional del sistema escolar durante la primera parte de la vida, sino además la preparación continua para conocer y asimilar las tecnologías que casi a diario se inventan y para saber desempeñarse en los puestos de trabajo, en una sociedad y en una empresa que son cada día más competitivas y más exigentes.

A continuación se presenta una síntesis de las etapas más representativas de dicho proceso.

1.1 ANTECEDENTES DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO.

Es necesario efectuar una revisión del desarrollo que han tenido las relaciones de trabajo y de las condiciones del mismo, pues es bien sabido que desde que el hombre apareció en la tierra ha trabajado para subsistir, tratando de lograr en sus actividades la mayor efectividad posible.

Surge la imperiosa necesidad por crear grupos homogéneos que permitan el desarrollo constante en beneficio de la colectividad, dando la pauta que les ayude a lograr su buen establecimiento en una comunidad de manera primitiva. Dichos procesos se dieron de forma rudimentaria.

Al hombre de las cavernas le tomó millones de años aprender a producir el fuego, miles de años más para conocer el cultivo de la tierra y cientos de años todavía para que supiera de la rueda y sus aplicaciones.

A medida que se fueron creando armas, utensilios y herramientas, cada hombre fue aprendiendo su fabricación y su utilización en forma empírica e individual.

Quizá no exista una fecha determinada para situar el inicio de los problemas por falta de capacitación, sino más bien fue la propia necesidad de los hombres para subsistir, lo que los orilló a superarse ayudándose unos a otros; puede decirse

entonces que el aprendizaje en las épocas primitivas estuvo ligado solo a la supervivencia.

1.1.1 EPOCA PRIMITIVA¹

En esta época los miembros de la tribu trabajaban en actividades de caza, pesca y recolección de frutos silvestres.

Existe una organización de tipo matriarcal, la mujer se queda en la cueva y el hombre sale a cazar, no sabiendo si va a regresar. Los jefes más antiguos de la tribu ejercen la autoridad para tomar las decisiones de mayor importancia. Existe la división primitiva del trabajo originada por la diferente capacitación de los sexos y las edades de los individuos integrantes de la sociedad.

Al trabajar el hombre en grupos, surge de una manera incipiente la educación, como una asociación de esfuerzos para lograr un conocimiento determinado que requería de la participación de una o varias personas que le permitiera a un individuo el desarrollo de sus habilidades o el conocimiento de factores externos.

Debido a la imperiosa necesidad de volverse superior a los animales, inventa armas y aprende a usarlas con destreza;

puede decirse que desde aquí se aplica la capacitación en su forma más rudimentaria, al hacer uso de preparativos para facilitar la caza o la pesca, con diversos utensilios o "armas" fabricadas por ellos mismos.

Pero no todos los conocimientos se adquieren en forma tan natural como el comer, hablar o caminar. La mayoría de las veces el aprendizaje requiere de tiempo y esfuerzos y ello depende del contenido, forma y momento de la transmisión del conocimiento.

1.1.2 EPOCA AGRÍCOLA.

Se caracteriza por la aparición de la agricultura y la vida sedentaria, prevalece la división del trabajo por edad y sexo. La caza, pesca y recolección de frutos silvestres, pasaron a tener un lugar de importancia secundaria en la economía agrícola se subsistencia.

El crecimiento demográfico obligó a los hombres a coordinar mejor sus esfuerzos en el grupo social, y en consecuencia a mejorar la aplicación de sus recursos.

La aparición del estado, señala el inicio de la civilización, siguieron la ciencia, la literatura, la religión, la organización política, la escritura y el urbanismo.

En Mesopotamia, Egipto, China y Grecia,² estados representativos de esa época, nacen los primeros modelos de escuelas del pensamiento filosófico, se manifiesta además el surgimiento de clases sociales.

El ejército asume la responsabilidad de adiestrar a los soldados, los nobles crean escuelas para sus hijos y los sacerdotes, viejos alquimistas, enseñan los misterios de la ciencia.

El control del trabajo colectivo y el pago de tributos en especie, eran las bases en que se apoyaban estas civilizaciones.

Aquí nacen los precursores de la Administración Moderna, pues existían diversos funcionarios encargados de la aplicación de políticas tributarias del Estado y de manejar a numerosos grupos humanos en la construcción de grandes obras arquitectónicas.

El Código de Hamurabi fue quizá el mayor ejemplo ilustrativo del desarrollo del comercio en Babilonia, ya que consideraba las operaciones de crédito, la contabilidad de los templos y el archivo de una gran casa de comercio, como parte elemental del control ejercido sobre la población y sus pertenencias.

1.1.3 ANTIGUEDAD GRECOLATINA.

En este período apareció el esclavismo.

Se caracteriza por su estricta supervisión del trabajo y el castigo corporal como forma disciplinaria.

El esclavo carece de derechos y se le ocupaba en cualquier labor de producción.

Existe un bajo rendimiento productivo debido al descontento y al trato inhumano que sufren los esclavos, quizá fue ésta, en gran parte, la causa de la caída del Imperio Romano.

1.1.4 EPOCA FEUDAL³

En dicha etapa las relaciones sociales se caracterizan por un régimen de servidumbre.

La administración interior del feudo está sujeta al criterio del señor feudal, quien ejerce un control sobre la producción del siervo.

Es aquí donde surge la producción como una actividad en los talleres artesanales, pues los jóvenes que no cursaban

estudios podían aprender un oficio bajo la supervisión de un artesano experimentado y convertirse en "trabajador independiente". Surgen así en el trabajo las categorías de Maestro, Oficial u Obrero y Aprendiz.

Los Artesanos-Maestros, trabajaban al lado de los Oficiales y Aprendices en quienes delegaban su autoridad.

El desarrollo del comercio en gran escala originó que la economía familiar se convirtiera en una economía entre ciudades.

Aparecieron las corporaciones o gremios que regulaban los horarios, salarios y demás condiciones de trabajo, quizá dichos organismos son el origen de los actuales sindicatos.

1.1.5 REVOLUCION INDUSTRIAL.

Dicho ciclo fue característico debido a diversos inventos y descubrimientos.

El más representativo de los inventos fue la Máquina de Vapor, diseñada por James Watt⁴ y patentada por él mismo, que propició el Desarrollo Industrial y grandes cambios en la Organización Social.

Desaparecieron los talleres artesanales y se centralizó la producción lo que dio origen al Sistema de Fábricas, en donde el trabajador vendía su fuerza de trabajo y el empresario era dueño de los medios de producción.

Surgió la especialización y la producción en serie, dando paso a una mayor explotación de los trabajadores, con un horario excesivo, ambiente de trabajo insalubre, labores peligrosas, etc., que desencadenaron una nueva sociedad, exigente de una explosión tecnológica, que permitiera un enfrentamiento del hombre con la máquina, una mejora en las condiciones de Mano de Obra calificada o personas capaces del manejo de otros aspectos problemáticos dentro de la misma empresa.

Todos estos factores provocaron la aparición de diversas corrientes del pensamiento social en defensa de los intereses de los trabajadores, por lo que fue necesario plantear diversas maneras de adiestrar obreros y capataces, creando así, los primeros esfuerzos para la preparación de grupos de trabajadores.⁵

El auge industrial trajo como consecuencia la necesidad de capacitar no solo obreros, sino también técnicos, surgiendo así las primeras escuelas técnicas por el Estado, quién se vió obligado a reglamentar y participar en el Adiestramiento y Capacitación para una mejora en la Mano de Obra.

El mayor interés por dicha Capacitación y Adiestramiento obedecía a la preocupación de producir más y mejor debido al auge de inventos y de competencia por los mercados, principal interés económico de los empresarios.

1.1.6 SIGLO XX

Se caracteriza por un gran desarrollo industrial y tecnológico, que da paso al cambio en materia educativa, pues sufre transformaciones en cuanto a metodología, objetivos y aplicaciones; dicha época se ve enriquecida con aportaciones de maestros, psicólogos, científicos y grandes pensadores contemporáneos.

Los trabajadores van conquistando derechos para mejores condiciones de vida y mayores posibilidades de desarrollo.

Por su parte, los empresarios, van descubriendo paso a paso los grandes beneficios que representan la creatividad, iniciativa y participación del trabajador en las decisiones de su organización.

Los grandes acontecimientos del siglo los representan las Guerras Mundiales, pues precipitan el surgimiento de nuevas técnicas, equipos y sistemas, tanto militares como

industriales y de Recursos Humanos. Debido a ello, se ponen en práctica diversos programas de Adiestramiento y Capacitación para las tropas, industria y población civil, que permiten un desarrollo en el intercambio de información y por lo tanto la evolución de las comunicaciones.

A partir de entonces, tanto las industrias como la población en general se ha ido desarrollando paralelamente, pues dicha evolución es basada primeramente en hechos pasados y la disponibilidad por conocimientos futuristas que permitan la modernización constante en todos los niveles económicos.

1.1.7 EVOLUCION HISTORICA EN MEXICO.

Los primeros esfuerzos para adiestrar obreros se realizaron dentro de las grandes compañías extranjeras que se habían asentado a finales del siglo XIX y a principios del siglo XX. Ya era reconocida la obligación de los patrones asentada en los Códigos Civiles de 1870 a 1884.

Durante la época de la Colonia,⁶ la industria en México, estuvo sujeta a numerosas limitaciones, para impedir la competencia con la metrópoli; la comercialización se encontraba en estado naciente dadas las numerosas restricciones de España, que impedían su desarrollo, pues no podían producirse vinos, aceite, herrería y muchos otros

productos que hicieran competencia con el centro del país.

Los trabajadores se concentraban en grupos formados por especialistas. El trabajo se llevaba a cabo en lo que llamaban Obrajes,⁷ que eran talleres inadecuados, oscuros y mal ventilados, donde los operarios eran forzados a realizar sus labores en condiciones deplorables.

En dichos obrajes existían tres categorías de trabajadores:

- a) MAESTROS.- Dueños del Taller.
- b) OFICIALES.- Representaban a los trabajadores especializados.
- c) APRENDICES.- Aquellas personas que comenzaban a conocer el oficio y que eran considerados en ese puesto durante dos años, al término de los cuales ya estaban capacitados para ser Oficiales.

Por lo que respecta a la Educación, ésta se encontraba en manos de la Iglesia y de algunos particulares, aunque el gobierno respaldó económicamente en algunos aspectos la enseñanza superior en La Nueva España.

En cuanto a la Industria, tuvo un avance muy significativo, pues durante muchos años las concesionarias de producción

Minera, Petrolera, Textil, Química y Eléctrica, importaban equipo y tecnología para implantar aquí, sistemas como en el extranjero.

Un detalle importante fueron los Contratos Colectivos de trabajo, en 1916, de Teléfonos de México, Tranvías y la Compañía de Luz y Fuerza Motriz, S.A., dichos documentos ya estipulaban obligaciones y derechos de trabajadores y patronos.

Muchos fueron los avances en cuanto a conquistas obreras, pero en la época posterior a la Revolución Mexicana (1910), los más notables fueron aspectos como el derecho a Capacitación, que se incluyó en la Ley Federal del Trabajo (1917), junto con el Derecho de Huelga y la Jornada de Ocho Horas.

A partir de entonces muchas fueron las conquistas en materia de Capacitación en todo México, pero de una manera pasiva. No es sino hasta 1970, cuando se da un paso trascendental al iniciar la reglamentación de la Capacitación y el Adiestramiento mediante modificaciones a la Ley Federal del Trabajo, pero dichas políticas se ven mejoradas cuando, en 1978, se elevan a rango constitucional como una garantía individual y social adicionándola al Artículo 123, que regula a México como un país a nivel de los más industrializados.

No obstante el paso firme con que avanza la Capacitación en nuestro país, la crisis económica ha afectado sus resultados, elevando sus costos, haciendo poco accesibles los recursos del exterior y por consiguiente limitando los presupuestos. Pero quizá no todo es negativo, ya que debido a éste fenómeno, existe el compromiso de superarse dando un mayor esfuerzo para encontrar mejores alternativas.

Un poco más adelante se podrán advertir los cambios que fueron desarrollándose con el paso del tiempo en materia de Capacitación y Adiestramiento, y que han ido permitiendo el desarrollo de los trabajadores.

1.2 DEFINICION DE CONCEPTOS.

Para entender la posición que guardan los Recursos Humanos en una organización, es necesario considerar que éstos son tomados en cuenta como una de las ramas de actividades en toda empresa; son conocidas también como áreas de responsabilidad, departamentos o divisiones.

Comprenden actividades, funciones y labores homogéneas, es decir, que se relacionan entre sí; las más usuales y comunes a toda entidad son: Producción, Mercadotecnia, Recursos Humanos y Finanzas.

Al hablar de Recursos Humanos es necesario señalar que su objetivo es conseguir y conservar un grupo de trabajo, cuyas características vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa a través de programas adecuados de Reclutamiento, Selección, Desarrollo y de Capacitación y Adiestramiento.

Es importante subrayar que toda empresa debe poner especial interés en la Capacitación y el Adiestramiento de sus Recursos Humanos, pues es el factor primordial en la marcha de logros positivos. De la habilidad, fuerza física, inteligencia, conocimientos y experiencias, depende el alcance de metas y el adecuado manejo funcional de las demás áreas de responsabilidad.

Capacitación es un término genérico que significa la adquisición de conocimientos. En las organizaciones es común que se trate únicamente de proporcionar al trabajador una instrucción sobre la actividad que se desarrolla en el momento, sin buscar enseñarle la importancia que tiene su labor en el logro de objetivos y así con ello, despertar su interés en la realización de nuevas actividades.

1.2.1 EXPRESIONES MAS USUALES EN CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

En la actualidad los términos que se manejan para definir la Capacitación y el Adiestramiento son muy variados y en ocasiones se utilizan de manera equivocada. En seguida se conceptúan los términos más comunes:

1.2.1.1 ENTRENAMIENTO.- Es la preparación para la realización de un esfuerzo físico o mental.

1.2.1.2 ADIESTRAMIENTO.- Se entiende como el desarrollo de alguna actividad para llevar a cabo una labor especial.

1.2.1.3 CAPACITACION.- Consiste en implementar conocimientos de carácter técnico, científico, especializado, con el fin de que el trabajador esté en posibilidades de resolver problemas eventuales, que se le presenten en el desempeño de su labor.

1.2.1.4 DESARROLLO DE PERSONAL.- Es aquel en el cual se contempla la personalidad del trabajador, para lograr que esté debidamente adiestrado y capacitado para resolver los problemas, no sólo del ámbito laboral, sino también de su vida privada, ya que ésta última es la que influye directamente en su rendimiento dentro de la organización.

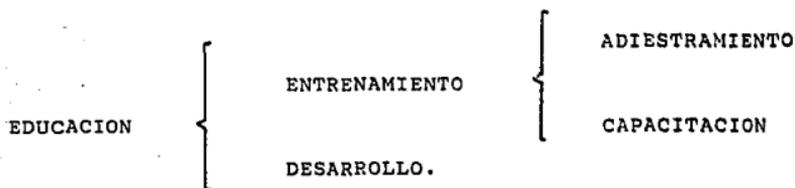
1.2.2. EDUCACION, ENTRENAMIENTO, ADIESTRAMIENTO, CAPACITACION Y DESARROLLO^B

Considerando que las organizaciones tienen en el Recurso Humano su bien más valioso, se hace necesario lograr el desarrollo de dicho factor, proporcionándole una preparación, de acuerdo a las características de las tareas que ha de realizar. Esto será posible cuando el factor humano adquiera los conocimientos que desarrollen su capacidad, mediante un valioso auxiliar de la educación como lo es el Adiestramiento.

Es importante distinguir los conceptos de Educación, Entrenamiento, Adiestramiento, Capacitación y Desarrollo, con el fin de evitar confusión ya que en las empresas es muy común su uso indistinto al referirse en general a la educación para el trabajo.

A continuación se observa en la siguiente figura cómo se

llega a la etapa de Adiestramiento pasando previamente por entrenamiento y Educación.



Consideremos la Educación, como la adquisición de aspectos intelectuales por parte del individuo, tales como los técnicos, científicos y humanísticos que le rodean. Se incluye también el aspecto de la cultura, que son todos aquellos aspectos que el hombre ha ido adquiriendo.

Comprende así, todas las áreas del saber humano, el gusto por el arte, el sentido humanístico, las costumbres y los hábitos.

La Educación es entonces, un término genérico que indica la adquisición intelectual de bienes culturales.

El Entrenamiento es, la preparación que se hace para llevar a cabo un esfuerzo mental o físico, para poder realizar una tarea; es por ello que dicho factor es considerado como una parte de la Educación.

Por otra parte, el Adiestramiento es, proporcionar destreza en una habilidad ya adquirida en actividades de carácter físico. Visto de éste modo, el Adiestramiento se imparte a empleados y obreros que están ligados directamente con el manejo de máquinas y herramientas.

La Capacitación es un término con un significado más amplio todavía, su objetivo principal es proporcionar conocimientos sobre todo en aquellos aspectos técnicos del trabajo, así como conocimientos de carácter científico y administrativo. En virtud de ésto la Capacitación se imparte al personal cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual o manual muy importante.

En cuanto al Desarrollo, se considera de mayor significación, ya que comprende íntegramente al hombre en la formación de su personalidad, así como la adquisición de conocimientos, la educación de la voluntad, el cultivo de la inteligencia, la capacidad para dirigir, la disciplina del carácter y la adquisición de todas aquellas cualidades necesarias para el desarrollo de los ejecutivos.

1.2.2.1 IMPORTANCIA DE LA EDUCACION⁹

Una vez aclarado el concepto de Educación, cabe hacer mención del sentido trascendental de la función educativa, llamémosle Adiestramiento, Capacitación, Desarrollo o Entrenamiento.

Por otro lado, uno de los objetivos de la Educación, es ser guía en el desenvolvimiento del individuo en su ámbito social, proveyéndolo de las herramientas necesarias para su buen desempeño dentro de la sociedad, dándole a conocer sus obligaciones, derechos y responsabilidades.

Pero éste no es el objetivo único de la Educación, sino el segundo; el primero de ellos sólo incumbe a la persona como individuo, no en sus relaciones con el medio. La persona y su propia perfección y desarrollo es el objetivo primordial de la Educación, que ayuda al individuo brindándole conocimientos y desarrollando su personalidad, para que así actualice sus habilidades y logre su perfeccionamiento.

Todo esfuerzo de Adiestramiento, debe dirigirse para que el individuo aprenda a hacer sus actividades de manera eficiente y reducir el margen de error, al mínimo.

Se hace trascendente considerar como bases para la determinación de la importancia de la Educación, a dos grandes enemigos del desarrollo individual y colectivo:

El primero de ellos; LA IGNORANCIA. Se determina como la falta de conocimientos sobre cualquier tema. Mantiene el individuo lejos de conocer la ubicación dentro del ámbito social al que pertenece y de todo juicio. Dados los constantes cambios, la principal consecuencia de la

ignorancia es, la paulatina y creciente deformación de la naturaleza humana.

"El que no sabe es como el que no ve", es un refrán popular, y de hecho el ser ignorante es ser o estar ciego, ya que en cierto modo el conocimiento nos va abriendo los ojos ante un mundo cada vez más complicado. Y, precisamente en este mundo lleno de cambios constantes y de adelantos tecnológicos y científicos, nada hay que se necesite con más urgencia, que la función de el Adiestramiento, pues es importante mantenerse al día en cuanto a los conocimientos adecuados a los cambios presentes y futuros, además de mantener una concepción clara del mundo en que vivimos.

El segundo enemigo del conocimiento y por lo tanto del desarrollo del hombre es; LA OBSOLESCENCIA. Esta es una situación en la que el conocimiento que se posee, es considerado atrasado. Es un entendimiento del cual no se obtendrán buenos resultados, dada su falta de actualización. Es similar a la Ignorancia, ya que el no contar con conocimientos actualizados, es como tener juicios anticuados.

Aunque el personal de una empresa puede llegar a tener un grado óptimo de desempeño, si no se logra mantenerlo y favorecerlo con planes de Adiestramiento permanentes, con el tiempo la Obsolescencia se encargará de hacer disminuir dicho desempeño y consecuentemente su productividad.

De aquí, que el Adiestramiento como parte integrante de la Educación adquiriera cada vez más importancia, puesto que juega un papel determinante en el incremento de la productividad, ya que permite el mejor aprovechamiento de los recursos con que cuenta la empresa.

1.3 MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

Por decreto presidencial, en enero de 1978, se modifica el Art. 123 Constitucional para elevar a rango de garantía social el derecho de los trabajadores a recibir Capacitación y Adiestramiento. Este hecho fue complementado con la reglamentación detallada para el ejercicio de la Capacitación y el Adiestramiento contenida en la Ley Federal del Trabajo, y colocó a México en el nivel de los países más industrializados, en lo que se refiere a legislación para la formación de Recursos Humanos en el trabajo.

Con esta reglamentación el Gobierno mexicano establece los derechos y obligaciones de los trabajadores, las exigencias a los patrones, la participación del propio Gobierno como regulador de las actividades, y las sanciones aplicables por incumplimiento de estas disposiciones.

Es obligación de quienes participan en la administración de la Capacitación y el Adiestramiento conocer estos ordenamientos y vigilar su cumplimiento, no sólo por su carácter de Ley Federal, sino además porque constituye la base para iniciar las acciones de Capacitación y Adiestramiento, para acordar las condiciones en que se habrán de realizar y para demostrar que se está cumpliendo con esta exigencia.

1.3.1. ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL¹⁰
APARTADO "A" FRACCION XIII

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

1.3.2. LEY FEDERAL DEL TRABAJO.¹¹

1.3.2.1 CAP. III BIS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PATRONES EN LO REFERENTE A LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES.

Debido a la importancia que reviste dicha información se hace necesaria su inclusión completa.

1.3.2.1.1 Artículo 153-A.¹² Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione Capacitación o Adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

1.3.2.1.2 Artículo 153-B¹³ Para dar cumplimiento a la

obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la Capacitación o Adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

1.3.2.1.3 Artículo 153-C¹⁴ Las instituciones o escuelas que deseen impartir Capacitación o Adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

1.3.2.1.4 Artículo 153-D¹⁵ Los cursos y programas de Capacitación o Adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respecto a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

1.3.2.1.5 Artículo 153-E¹⁶ La Capacitación o Adiestramiento a que se refiere el Artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y

trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeña, en cuyo supuesto, la Capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

1.3.2.1.6 Artículo 153-F¹⁷ La Capacitación y el Adiestramiento deberán tener por objeto:

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

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

III.- Prevenir riesgos de trabajo.

IV.- Incrementar la productividad, y

V.- En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

1.3.2.1.7 Artículo 153-G¹⁸ Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera Capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar, recibe ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o a los que se estipule respecto a ella en los Contratos Colectivos.

1.3.2.1.8 Artículo 153-H¹⁹ Los trabajadores a quienes se imparta Capacitación o Adiestramiento están obligados a:

I.- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y

demás actividades que formen parte del proceso de Capacitación o Adiestramiento.

II.- Atender las indicaciones de las personas que imparten la Capacitación o Adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos.

III.- Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitudes que sean requeridos.

1.3.2.1.9 Artículo 153-I²⁰ En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y el patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la Capacitación y el Adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

1.3.2.1.10 Artículo 153-J²¹ Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

1.3.2.1.11 Artículo 153-K²² La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los Patrones, Sindicatos y Trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas

industriales o actividades, para constituir Comités nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la propia Secretaría.

Estos Comités tendrán facultades para:

I.- Participar en la determinación de los requerimientos de Capacitación y Adiestramiento de las ramas o actividades respectivas.

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

III.- Proponer sistemas de Capacitación y Adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes.

IV.- Formular recomendaciones específicas de planes y programas de Capacitación y Adiestramiento.

V.- Evaluar los efectos de las acciones de Capacitación y Adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate; y

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

1.3.2.1.12 Artículo 153-L²³ La Secretaría del Trabajo y

Previsión Social fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.

1.3.2.1.13 Artículo 153-M²⁴ En los Contratos Colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar Capacitación y Adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

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

1.3.2.1.14 Artículo 153-N²⁵ Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del Contrato Colectivo, los patronos deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de Capacitación y Adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

1.3.2.1.15 Artículo 153-O²⁶ Las empresas en que no rija Contrato Colectivo de Trabajo, deberán someter a la

aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de Capacitación o Adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar, igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

1.3.2.1.16 Artículo 153-P²⁷ El registro de que trata el Artículo 153-C se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

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

II.- Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tener conocimiento bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha Capacitación o Adiestramiento.

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

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

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer

pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

1.3.2.1.17 Artículo 153-Q²⁸ Los planes y programas de que se tratan los artículos 153-N y 153-O, deberán cumplir los siguientes requisitos:

I.- Referirse a periodos no mayores de cuatro años.

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

III.- Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la Capacitación y el Adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa.

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

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

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

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

1.3.2.1.18 Artículos 153-R²⁹ Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan las

modificaciones que estime pertinentes; en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad dentro del término citado, se entenderán definitivamente aprobados.

1.3.2.1.19 Artículo 153-S³⁰ Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de Capacitación y Adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153-N y 153-O, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

1.3.2.1.20 Artículo 153-T³¹ Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de Capacitación y Adiestramiento en los términos de este Capítulo, tendrán derechos a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de la autoridad del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al

formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda en los términos de la fracción IV del Artículo 539.

1.3.2.1.21 Artículo 153-U³² Cuando implantado un programa de Capacitación un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad y presentar y aprobar, ante la entidad instructora el exámen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

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

1.3.2.1.22 Artículo 153-V³³ La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de Capacitación.

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

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta

de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cual de ellas es apto.

1.3.2.1.23 Artículo 153-w³⁴ Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el Artículo 539, fracción IV, cuando el puesto correspondiente figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en el.

1.3.2.1.24 Artículo 153-x³⁵ Los trabajadores y patronos tendrán derecho a ejercitar ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de Capacitación o Adiestramiento impuesta en este capítulo.

1.3.2.2 TITULO DIECISEIS: RESPONSABILIDADES Y SANCIONES

1.3.2.2.1 Artículo 992.³⁶ "Las violaciones a las normas de trabajo cometidas por los patronos o por los trabajadores, se sancionarán de conformidad con las disposiciones de este Título, independientemente de la responsabilidad que les corresponda por el incumplimiento de sus obligaciones"

"La cuantificación de las sanciones pecunarias que en el presente Título se establecen se harán tomando como base de cálculo la cuota diaria de salario mínimo general vigente, en el lugar y tiempo en que se cometa la violación".

1.3.2.2.2 Artículo 994.³⁷ "Se impondrá multa, cuantificada en los términos del Artículo 992, por el equivalente a...Fracción IV. De 15 a 315 veces el salario mínimo general, al patrón que no cumpla con lo dispuesto por la fracción XV del Artículo 132. La multa se duplicará, si la irregularidad no es subsanada dentro del plazo que se concede para ello.

1.3.3 LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA FEDERAL.

1.3.3.1 CAPITULO II DE LA COMPETENCIA DE LAS SECRETARIAS DE ESTADO Y LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS.

1.3.3.1.1 Artículo 40.³⁸ A la Secretaría del Trabajo y Previsión Social corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

VI.- Promover el desarrollo de la Capacitación y el Adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de Capacitación que para incrementar la productividad

en el trabajo, requieren los sectores productivos del país,
en coordinación con la Secretaría de Educación Pública.

1.4 MOMENTO ACTUAL.

Durante el año de 1960, bajo el régimen del Presidente Adolfo López Mateos, el gobierno Federal inició el proceso de nacionalización de la Industria Eléctrica, por considerar sus servicios de utilidad pública. Así, bajo este proceso, al concluir 1980 el aparato productivo se concentró en dos entidades: La Comisión Federal de Electricidad (C.F.E.), y la Compañía de Luz y Fuerza del Centro (C.L.F.C.) integrada a la C.F.E como la división centro, cuyo campo de operaciones está restringido a distribuir la energía en la ciudad de México y zonas conurbadas.

La importancia de dicho sector radica en dos puntos de vista:

a) La electricidad constituye el insumo energético más accesible y de mayor ampliación, que permite en gran medida el funcionamiento de la totalidad del aparato productivo del país.

b) Derivado de Programas de Obras e Inversiones, el sector eléctrico se convierte en un demandante de bienes de capital, factor que lo sitúa como promotor importante para el desarrollo de la industria nacional.

La industria eléctrica clasifica los recursos físicos de su aparato productivo en dos principales funciones:

1) Distribución.- Representa el conjunto de operaciones encaminadas a brindar el servicio de energía eléctrica del productor (C.F.E.) al consumidor final (usuario).

2) Transmisión.- Representa el enlace de propagación que permite adecuar y regular la Distribución.

Cabe señalar que debido al incremento de usuarios en las redes de alta y baja tensión en lo referente a dichas funciones (3'848,129 usuarios contra 10,766 Kms. de cobertura aérea) por cada kilómetro de atención en dichas redes se presta un servicio a 357 usuarios por kilómetro.

Así, tenemos que, representa de vital importancia reforzar los conocimientos en materia laboral sobre aquellos trabajadores que desempeñan actividades directas sobre aspectos lucrativos.

Caso específico lo representa el Area de Distribución encuadrada dentro de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A., quién desempeña actividades medulares de servicios de usuarios de 133 redes aéreas y subterráneas y cuya principal función se encuentra en la atención efectiva de la demanda de energía eléctrica en el centro del país.

Desprendido de lo anterior se observa que el Area de Líneas Aéreas, dependiente de dicho organismo, representa un reto de

productividad y mejoramiento en la calidad; todo ello en búsqueda del beneficio del usuario al abatir el tiempo de interrupciones T.I.U.

El término T.I.U (Tiempo de Interrupción por Usuario), es un factor medible en minutos, que representa el indicador más importante en el área de Distribución, pues registra la efectividad de maniobras de operación para reestablecer los servicios de energía otorgados al público así como para detectar las condiciones de Mano de Obra o materiales Deficientes.

Aunado a lo anterior, la capacitación y adiestramiento desarrollada actualmente no es una partida ganada, pues constantemente se buscan obtener una organización y sistemas de trabajo mejores, que logren cumplir la exigencia por parte de los usuarios, tanto Industriales, Altamente Exportadores, Comerciales y Residenciales, de un servicio cada día más confiable y sin deterioro de los parámetros de suministro.

CAPITULO II

"MAS COSTOSA QUE LA CAPACITACION,
ES LA IGNORANCIA"

CAPITULO II.- TRABAJADORES DE LINEAS AEREAS DE ENERGIA ELECTRICA.

Las faenas desarrolladas por los trabajadores de Líneas Aéreas son difíciles de desempeñar, pues conllevan en sí mismas un riesgo cotidiano en función de las condiciones climatológicas. Asimismo representan la punta de lanza en las actividades productivas del país, pues de su excelente desempeño dependerá, en gran medida, contar con el adecuado suministro de energía a los usuarios demandantes.

A continuación se señalan las características más generales en el desarrollo de las actividades de los trabajadores de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica.

2.1 CONCEPTOS Y CARACTERISTICAS DELA REA DE LINEAS AEREAS.

El Area de Líneas Aéreas con una población de 1890 trabajadores en el Distrito Federal, se encarga de la operación, manejo, ampliación y modificación de la red de Distribución Aérea en mediana y baja tensión, de la Ciudad de México, para tal efecto está constituido por 3 sectores: Norte, Sur y Pantitlán con sus campamentos Marina, Cuajimalpa y Aragón (ver croquis en la página 102).

La exigencia por parte de los usuarios, tanto Industriales, Comerciales, Altamente Exportadores y Residenciales, de un servicio cada día más confiable y sin deterioro de los parámetros de suministro, obliga a desarrollar menos métodos de trabajo y la implementación de menos técnicas de operación acordes con el desarrollo tecnológico en el ámbito de la Distribución Aérea.

2.2 CONCEPTO Y CARACTERISTICAS DEL TRABAJADOR DE LINEAS AEREAS.

El trabajador de Líneas Aéreas se encuentra inmerso en las actividades de Distribución Aérea la cual a su vez depende de un área responsable a nivel metropolitano de Distribución y Transmisión.

Es el encargado de atender a los usuarios de las redes de Alta y Baja Tensión del sistema de Energía Eléctrica en el centro del país.

Sus labores se desarrollan en conjunto, pues debe de realizarlas en grupo, que se conforma con elementos de diferentes categorías y que permite un equilibrio en sus labores.

El escalafón de puestos del área de Líneas Aéreas está constituido por las siguientes categorías: Sobrestante de Sector, Sobrestante Instructor, Sobrestante de Líneas Aéreas "A", Sobrestante de Líneas Aéreas "B", Liniero de Líneas Aéreas "A", Liniero de Líneas Aéreas "B", Liniero de Líneas Aéreas "C", Liniero de Líneas Aéreas "D", Liniero de Líneas Aéreas "E", Practicante de Líneas Aéreas, Mensajero de Líneas Aéreas, Vigilante de Líneas Aéreas, Ayudante de Líneas Aéreas y Peón Especial³⁹

2.2.1 SOBRESTANTE DE SECTOR:

Atender al desarrollo eficiente de las labores de los diferentes grupos de trabajo asignados al Sector correspondiente, planeando, coordinando y dirigiendo el desarrollo de las labores, tanto en el terreno como en los patios y locales, con los vehículos, equipos, útiles y herramientas disponibles.

2.2.2 SOBRESTANTE DE LINEAS AEREAS "A":

Planear, coordinar y vigilar la correcta ejecución de las labores que se encomienden a los grupos de trabajo a sus órdenes, laborando conjunta o separadamente; atender a la adecuada utilización por el personal a sus órdenes de: los vehículos, equipos, útiles, herramientas y materiales que se les proporcionen para el desempeño de sus labores; atender con la debida oportunidad lo que sea necesario en relación con los vehículos, equipos, útiles, herramientas y materiales, coordinándose debidamente con el personal encargado de patios, bodegas y talleres del Area, solicitando cuando sea necesaria, su intervención en el terreno.

Dirigir, coordinar, supervisar y efectuar con el personal a sus órdenes, las revisiones, pruebas y reparaciones de mantenimiento preventivo a los equipos, vehículos y herramientas de línea viva.⁴⁰ Probar y verificar periódicamente su correcto funcionamiento, hacer reportes del estado que guardan y programar su mantenimiento o reposición.

Atender de acuerdo con sus superiores la asignación de vehículos y herramientas de línea viva, a los diferentes grupos de trabajo, así como el suministro, control y existencia de los mismos. Dirigir, supervisar y coordinar las labores del taller de recuperación de materiales en todos sus aspectos. Cooperar con el personal para el mejor

desempeño de sus labores.

Atender con el personal a sus órdenes, lo relacionado con el trámite, estiba, transporte, acomodo, control, reporte de existencias y necesidades de materiales, equipo propio del Area, herramientas y equipo de seguridad en la bodega principal, tanto del que se obtenga de los almacenes de la Empresa y casas comerciales, como del rehabilitado en los talleres de recuperación del propio Sector; atenderá el suministro de materiales, equipo y herramienta, a las bodegas de turno; tramitará de acuerdo con sus superiores, las devoluciones necesarias.

Atender, coordinar, dirigir y efectuar todas las labores de adiestramiento y entrenamiento del personal de acuerdo con las subcomisiones de Higiene y Seguridad ya sea individualmente o en los diferentes grupos de trabajo, tanto en el terreno como en los locales destinados para ello, tendientes a mejorar la utilización de los equipos, útiles, herramientas y materiales que se proporcionen, empleando para ellos las técnicas de trabajo en uso y las técnicas modernas de trabajo con línea viva adaptadas y aplicables a los sistemas de distribución aérea a cargo del Departamento, asistiendo a los cursos necesarios para su capacitación; preparar sugerencias a las Escuelas sobre mejoras en las maniobras utilizadas y necesidades específicas de adiestramiento.

2.2.3 SOBRESTANTE DE LINEAS AEREAS "B"

Recibir, planear, coordinar, dirigir y vigilar la correcta ejecución de los trabajos y reportes que se encomienden a los grupos a su cargo, tanto los que se deriven de Operación Sistemas y Operación de Redes de Distribución como los del propio Departamento. Comunicar al área correspondiente para su ejecución, las órdenes de trabajo que resulten de la revisión de los reportes del personal a su mando. Atender a la adecuada utilización por el personal a sus órdenes y reportar con la debida oportunidad lo relacionado con los vehículos, equipos, útiles, herramientas y materiales, coordinándose debidamente con el personal de patios, bodegas y talleres del Departamento.

Atender al desarrollo eficiente de las labores de los grupos de aseo, de vigilancia, de control y acomodo de vehículos, (coordinando con el Sobrestante de Control de equipo lo relativo a las fallas de los mismos), de bodega de materiales en tránsito en los locales asignados al Departamento, procurando la debida coordinación con los diferentes grupos de trabajo de campo, habilitando y proporcionando con la debida oportunidad los materiales, útiles, equipos y herramientas que se requieran para el desempeño eficiente de sus labores; auxiliar cuando sea necesario con el personal a sus órdenes, en el terreno, a los diferentes grupos de trabajo que lo requieran; controlar y coordinar con el personal de Almacén y Bodega principal el movimiento de los

materiales, útiles y herramientas en tránsito o asignados a las bodegas del Departamento; preparar, tramitar y verificar la documentación necesaria originada por el movimiento de materiales, combustibles, lubricantes, refacciones, equipo, útiles, herramientas y vehículos, vigilando su correcta recepción y entrega.

2.2.4 LINIERO DE LINEAS AEREAS "A"

Dirigir y ejecutar, de acuerdo con sus superiores, los trabajos que se requieran de instalación, mantenimiento, operación, revisión y pruebas en el sistema de distribución aérea así como las subestaciones localizadas en la zona atendida por este Departamento; atender quejas y demás trabajos incluyendo líneas de servicio, equipos y aparatos de medición que le encomiende el Sobrestante de Operación o el personal de Operación; efectuar todos los trabajos que se requieran con línea viva, o líneas con licencia, no excitadas, empleando para ello las técnicas, los equipos, aparatos, útiles, materiales y herramientas de uso actual y de otros tipos que se les proporcionen; atender, dirigir y coordinar las labores del personal a sus órdenes; hacer reportes de los trabajos ejecutados indicando las anomalías en los mismos o en el sistema de distribución aérea.

Dirigir y ejecutar labores de corte de ramas y árboles que interfieren con el sistema aéreo, con el personal a sus

órdenes, ya sea del propio Departamento o el comisionado por el Departamento del Distrito Federal en esta compañía, vigilando el desarrollo eficiente de sus labores.

Dirigir y ejecutar los trabajos de herrería, mecánica, soldadura autógena y eléctrica, hojalatería y pintura, que se requieran para la instalación, operación y mantenimiento de los equipos, sistemas aéreos y de las subestaciones localizadas en la zona atendida por este Departamento y los que requiera el equipo y herramienta del mismo, así como pequeños trabajos de mantenimiento de las instalaciones, dirigir y efectuar los trabajos para la recuperación de materiales; vigilar las labores de los trabajadores a sus órdenes; preparar y rendir informes; tener en orden y limpieza las herramientas, materiales, útiles y equipos que se utilicen; cooperar con el personal para el mejor desempeño de sus labores; auxiliar cuando sea necesario, con el personal a sus órdenes, en el terreno, a los diferentes grupos de trabajo que lo requieran. Realizar labores conexas a las indicadas.

Auxiliar al Sobrestante de bodega principal, en el trámite y control de existencias de materiales, equipo propio del Departamento, herramienta y equipo de seguridad; dirigir y realizar la estiba, el transporte, el acomodo, el suministro a las bodegas de turno y el reporte de existencias y necesidades de lo anteriormente mencionado; recibir y

controlar el material recuperado, el de los almacenes de la Empresa y casas comerciales; vigilar las labores de los trabajadores a sus órdenes; preparar y rendir informes; tener en orden y limpieza los materiales, equipo de Departamento, herramienta, equipo de seguridad y locales a su cargo; realizar labores conexas a las indicadas.

Controlar, suministrar, limpiar, revisar, probar, reparar y solicitar la reposición en caso necesario, de la herramienta y equipo de línea viva del Sector correspondiente, coordinándose con las bodegas de turno y utilizando el equipo que se le suministre; preparar y rendir informes, vigilar las labores del personal a sus órdenes; tener en orden y limpieza la herramienta y locales a su cargo; cooperar con el personal para el mejor desempeño de sus labores; realizar labores conexas a las indicadas.

2.2.5 LINIERO DE LINEAS AEREAS "B"

Atender, coordinar, dirigir y ejecutar con el personal a sus órdenes, todo tipo de quejas y demás trabajos con las líneas de distribución aéreas, incluyendo las líneas de servicio, los aparatos y equipos de medición que le encomiende el Sobrestante de Operación o el personal de Operación, así como los demás superiores del Departamento, realizar todos los trabajos que se requieran tendientes a normalizar las anomalías que se observen en la operación del sistema de

distribución aéreo a cargo de este Departamento, así como reportarlas a sus superiores; colaborar con los demás grupos de trabajo cuando se requiera, en lo correspondiente a la operación, instalación, mantenimiento, revisión, pruebas y cambios del sistema mencionado, realizar labores conexas a las indicadas.

2.2.6 LINIERO DE LINEAS AEREAS "C"

Ejecutar bajo las órdenes de los linieros "A" y demás superiores todos los trabajos que se le encomiendan de acuerdo a su categoría; dirigir y ejecutar labores de corte de ramas y árboles que interfieran con el sistema aéreo, con el personal a sus órdenes, ya sea del propio Departamento o el comisionado por el Departamento del Distrito Federal en esta compañía, vigilando el desarrollo eficiente de sus labores.

2.2.7 LINIERO DE LINEAS AEREAS "D"

Ejecutar bajo las órdenes de los linieros de Líneas Aéreas "B" y demás superiores, todos los trabajos que se le encomienden, de acuerdo a su categoría.

De acuerdo con las instrucciones que reciba del Sobrestante de Líneas Aéreas "B" y demás superiores, ejecutar con el personal a sus órdenes, las labores de recepción, estiba,

revisión, registro, suministro al personal, bodegas y patios del Sector carga y descarga de los vehículos, de los materiales, útiles, equipos y herramientas utilizados por el Departamento de Líneas Aéreas, tanto los provenientes de los almacenes de la Empresa como los de casas comerciales; llevar al día los registros del movimiento de lo anteriormente citado e informar a sus superiores de las existencias y carencias de los mismos, así como del estado que guardan las herramientas de uso diario; preparar y rendir informes de lo recibido y lo suministrado así como de las labores desarrolladas; suministrar gasolina y lubricantes a los vehículos, registrando y reportando los consumos habidos; mantener en orden y limpieza las bodegas a su cargo y los patios del Sector; seleccionar y acomodar material y equipo recuperable, reportándolo a sus superiores; tramitar devoluciones de material y equipo de desperdicio; realizar labores conexas a las indicadas.

2.2.8 LINIERO DE LINEAS AEREAS "E"

Ejecutar bajo las órdenes de los linieros de Líneas Aéreas "B" y demás superiores, todos los trabajos que se le encomienden, de acuerdo con su categoría.

2.2.9 PRACTICANTE DE LINEAS AEREAS.

Ejecutar bajo las órdenes de los Linieros y demás superiores,

todos los trabajos que se le encomienden en líneas no excitadas de alta tensión, así como hacer excavaciones, trasladar, cuidar, tener en orden de buen uso y limpieza los materiales, útiles, equipo y herramienta utilizados; mantener limpio los vehículos.

2.2.10 MENSAJERO DE LINEAS AEREAS.

Realizar labores de mensajería, tales como preparar paquetes y documentos; llevar, tramitar y traer los documentos y correspondencia dentro y fuera del Departamento de Líneas Aéreas o a otras Secciones; hacer compras; gestionar cuentas de gastos y reembolsos. Cuando no desarrolle estas labores desarrollará las labores de Ayudante de Liniero de Líneas Aéreas.

2.2.11 AYUDANTE DE LINEAS AEREAS.

Ayudar en sus labores a los trabajadores de categoría superior a la suya realizando los trabajos que al efecto se le encomiende; hacer excavaciones, trasladar, cuidar y tener en orden y limpieza los útiles, herramientas, equipo y materiales usados por las cuadrillas o grupos correspondientes; mantener limpios los vehículos.

2.2.12 VIGILANTE DE LINEAS AEREAS.

Vigilar, de acuerdo con las instrucciones de sus superiores, las puertas de acceso a los predios y locales a cargo de este Departamento que tenga a su cuidado; recorrer los sitios y locales encomendados y su vigilancia; mantener limpia su caseta inclusive el sanitario y la zona cercana a la misma; dar a sus superiores, los informes relacionados con el servicio que tiene encomendado; cuidar y registrar la entrada y salida del equipo, materiales y útiles de los predios asignados a su cargo, impedir acceso a los predios asignados a su vigilancia a personas ajenas al servicio, prohibir que el personal transite por la puerta de entrada o salida de vehículos, exigiendo al mismo, el uso de la puerta exclusiva para peatones a fin de evitar accidentes; desempeñar labores conexas a las indicadas

2.2.13 PEON ESPECIAL DE LINEAS AEREAS

Ejecutar las labores que le indiquen sus superiores tales como; distribuir, cargar, trasladar, colocar y seleccionar los materiales, equipo, útiles y herramientas usados en el Departamento en los lugares que se indiquen; hacer excavaciones; realizar la limpieza en las instalaciones, patios y vehículos; auxiliar a los trabajadores de categoría superior a la suya en la ejecución de las labores propias del Departamento.

2.3 REQUISITOS Y HABILIDADES DEL TRABAJADOR DE LINEAS AEREAS.

Los trabajadores de Líneas Aéreas deben cumplir con las funciones específicas de su puesto correspondiente y coadyuvar al desarrollo eficiente de las labores propias del mismo, tales como: Instalación, Mantenimiento, Operación, Revisión, Pruebas, Reparación y Modificación en los sistemas aéreos de Distribución, en los equipos y subestaciones localizadas en la zona atendida por esta división que se requieran.

De acuerdo con su categoría, dirigir, coordinar, ejecutar e instruir al personal en los trabajos propios del área, empleando las técnicas de trabajo para maniobrar líneas en "licencia"⁴¹ o líneas vivas, dando el uso adecuado a los útiles, equipo, herramienta y materiales de uso común o especiales que se les proporcione.

Utilizar los aparatos e instrumentos de medición, así como los equipos de telecomunicaciones disponibles.

Tramitar, preparar, verificar y tomar las licencias en las líneas, equipos y subestaciones que correspondan.

Manejar y operar (previo adiestramiento), los vehículos y equipos que se le proporcione, así como llevar y abastecer de combustible dichos vehículos, procurando su mantenimiento

ligero, conservación, buen uso y limpieza.

Solicitar asimismo, las reparaciones a dichas unidades, que se requieran, de manera que los vehículos se encuentren siempre en condiciones de operación aceptable.

Vigilar el cumplimiento de las disposiciones de los reglamentos de seguridad e higiene, operación así como el Reglamento Interior de Trabajo en lo relativo a el área de Líneas Aéreas. Preparar y rendir informes de trabajo.

2.4 FUNCIONES GENERALES DEL TRABAJADOR DE LINEAS AEREAS.

Debido a las características de su trabajo, sus labores las realiza en la infraestructura de redes aéreas (postes, transformadores, portafusibles, etc.) existentes en las vías públicas del Distrito Federal y parte conurbada del Estado de México, razón por la cual no mantiene un lugar fijo de trabajo y su desempeño cambia según las condiciones del mismo.

Su traslado hacia los sitios de labor lo realiza en vehículos que él mismo conduce y los cuales están adaptados (según sea el caso) con accesorios o instalaciones hidráulicas que facilitan en buena medida sus faenas.

Realiza esfuerzos físicos constantes por los aspectos propios de su trabajo.

2.5 FUNCIONES ESPECIFICAS DEL TRABAJADOR DE LINEAS AEREAS.

El trabajador del área de Líneas Aéreas es una persona que tiene habilidades manuales, desarrolla labores obreras, coordina grupos de trabajo, vigila el cumplimiento de labores del personal a su cargo (en su caso) y de él mismo, ejecuta las instrucciones de sus superiores, es respetuoso con los mismos, cuidadoso de su persona y de los materiales, útiles, equipo y herramienta necesarios para realizar su trabajo.

Es responsable del manejo (según su categoría), de los vehículos que se les proporcione para el desempeño de sus labores y operar el equipo instalado en los mismos.

Adopta las medidas pertinentes de trabajo en lo referente a "Lugares Elevados", "Equipo Eléctrico", "Conservación de Útiles", "Vehículos"⁴² y todas aquellas que coadyuven al mejoramiento y conservación de su integridad física en el desempeño de sus labores.

CAPITULO III

"NADIE HACE PLANES PARA
FRACAZAR, PERO MUCHOS
FRACAZAN POR NO HACER PLANES"

**CAPITULO III.- CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LOS
TRABAJADORES DE LINEAS AEREAS DE ENERGIA ELECTRICA.**

La Capacitación y el Adiestramiento que se brinda en el área de Líneas Aéreas constituye una base firme para el desempeño de las actividades propias del trabajador.

Los cursos otorgados se van complementando conforme se va ascendiendo en el escalafón. Podría decirse literalmente que se cumple una carrera en el ámbito eléctrico, pues los principios básicos otorgados brindan los conocimientos suficientes para operar líneas de alta tensión, por lo anterior, a continuación se señalan los mecanismos para su aplicación.

3.1 INTEGRACION DEL TRABAJADOR A SU AREA DE TRABAJO.

El ingresar al Departamento de Líneas Aéreas es a base de ocupar el primer puesto escalafonario inferior (peón especial), de ahí que el nuevo trabajador se encuentra en una atmósfera desconocida para él hasta ese momento y la adecuación que se le ofrece para conocer las actividades que habrá de realizar, se le van indicando sobre la marcha.

En primera instancia se le brinda un proceso de inducción para presentarlo ante las autoridades y superiores que debe conocer y quienes serán los encargados de formular las órdenes para la realización de sus actividades.

Asimismo se le otorga información referente a los lugares de interés, como sitio y horario de pago, zonas de almacenamiento de materiales, lugares para su aseo personal y para cambiarse, etc.

Posteriormente se le asigna un lugar específico de labores para que vaya compartiendo inquietudes y experiencias con el grupo de trabajo al cual fue destinado.

Una vez que el trabajador ha sido fijado con un grupo de trabajo específico (Mantenimiento, Bodega, Taller de Estructuras, etc.), se le va dirigiendo de tal manera que el primer objetivo que dicho trabajador persiga sea el

conocimiento de los materiales utilizados en los trabajos del grupo en cuestión y los riesgos a que puede estar expuesto si no se observan las medidas de Seguridad pertinentes.

Asimismo, se busca que dicho trabajador vaya entrando en confianza y pregunte los aspectos que no entienda para canalizar sus inquietudes hacia sus compañeros de mayor antigüedad en dicha área y sea factible de conocer las características y los riesgos más importantes existentes en el propio trabajo.

3.2 ADECUACION DEL TRABAJADOR CON EL EQUIPO DE TRABAJO.

Una parte del mecanismo de Inducción que razonablemente influye en la ambientación del trabajador de Nuevo Ingreso para conocer el equipo de labores, la representan los útiles y herramientas utilizadas en Líneas Aéreas, pues es poco factible que a simple vista y durante su primera experiencia de manejo y clasificación pueda retener gran parte de lo indicado.

Se presta gran atención al manejo y levantamiento así como a su traslado, pues el desconocimiento de las medidas elementales para una adecuada maniobra repercutirá en la lesión de uno de sus miembros.

A todos y cada uno de los trabajadores se les señala las características y condiciones que deberán adoptar para el cuidado y manejo de dichos instrumentos, así como las medidas tendientes a evitar una contingencia.

3.3 DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

La revelación de datos que permitan conocer las necesidades de Capacitación y Adiestramiento en el área de Líneas Aéreas, se lleva a cabo considerando dos aspectos:

1.- El principal indicador lo representa la relación existente de personal capacitado contra el pendiente por capacitar, encuadrando en seis categorías dicho diagnóstico, permitiendo que dicho apunte permita establecer las necesidades inmediatas.

2.- El segundo parámetro considerado en el diagnóstico realizado año con año sobre el análisis de accidentes a nivel de piso o a nivel de poste, es el que toma en cuenta tres aspectos principales:

3.3.1. ACTITUDES.- Representan todas aquellas posturas que adopta un trabajador al realizar sus labores. Se relaciona directamente con su estado de ánimo, pues es éste el que va a determinar la buena o mala disposición por cumplir optimamente con su encomienda.

3.3.2 CONDICIONES INSEGURAS.- Son las características que permiten el aumento de riesgos en el trabajo. La oportuna vigilancia por parte del personal de supervisión permite

disminuir dichos fenómenos y por ende mantener su equipo de trabajo en las mejores estipulaciones de seguridad.

3.3.3 CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.- Simbolizan las opciones a mano del trabajador que marcan la diferencia entre el trabajo realizado de manera tradicional y el desempeño de forma especializada. Las características de dichas instrucciones se van adecuando a las diferentes categorías según lo señalan las estadísticas, es decir, se refuerzan los cursos en donde se denoten mayores necesidades de éstas.

3.4 MANEJO ADECUADO DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Una parte importante dentro de la formación de los trabajadores que se dá en todos los cursos de entrenamiento es el interés predominante por conservar íntegro el núcleo laboral, se refuerza constantemente el hecho de colaborar y coadyuvar a fortalecer la unión de grupo desde el más bajo nivel hasta el de mayor rango.

De ahí la importancia por desarrollar en los Sobrestantes una capacidad coordinadora que permita el desempeño de las labores con la mayor eficiencia y el menor riesgo de accidentes.

Su labor supervisora bién desempeñada, logra una mejor observancia de las actividades encomendadas por sus superiores y un mejor desarrollo de conjunto, permitiendo la unificación de los grupos de trabajo bajo sus órdenes.

Es por ello que una parte en su formación de Capacitación y Adiestramiento la conforma un Seminario de Actualización Administrativa que le permite, entre otros bienes, reafirmar sus conocimientos en cuanto a Manejo de Grupos, Motivación a los Trabajadores, Planeación del Trabajo y Adecuación de Útiles y Equipo.

3.5 RIESGOS DE TRABAJO.

Al hablar de riesgo, lo primero que pasa por nuestra mente es peligro. Dicho fenómeno es común en Líneas Aéreas. Los riesgos que se sortean diariamente son variados, pues las condiciones climatológicas son diversas y generalmente la infraestructura con la que se labora, siempre a la intemperie, origina aún más que dicho factor aumente.

De ahí, se desprende la vital importancia de concientizar a cada uno de los elementos del grupo por cuidar su integridad física.

Existen diversos mecanismos que permiten reducir al mínimo el factor de riesgo; aplicándose las técnicas correctas de poner protecciones a tierra, es muy factible desempeñar sus labores bajo las mejores condiciones de seguridad para el trabajo.

3.5.1 RIESGOS PARA EL TRABAJADOR.

El trabajador de Líneas Aéreas se encuentra supeditado a laborar directamente con energía de alto voltaje.

Las instalaciones de servicio a los usuarios transportan energía mortal si no se adoptan las medidas necesarias.

Dicho riesgo es factible de sortear cuando se adoptan las

medidas pertinentes, todas ellas a la mano del trabajador y viables de evadir pues se cuenta con el equipo necesario de seguridad y la normatividad adecuada a dichos trabajos, permitiendo que exista un alto grado de certidumbre en el desempeño de sus faenas.

Las características del tipo de labor a realizar se encuentran bajo el soporte de especialistas en el diseño y planificación de los trabajos, factor que permite su ejecución con la certidumbre de brindar la erradicación de aspectos que expongan la integridad del trabajador.

3.5.2. RIEGOS PARA LA EMPRESA.

Los riesgos concernientes a la empresa se soportan mediante la buena estructuración de programas aptos de Capacitación, Instrucción y Adiestramiento que permitan el desarrollo conjunto de los trabajadores en todas las áreas de aplicación de sus conocimientos y que permitan, por ende, el no sufrir consecuencias en su contra, por parte de los trabajadores en lo referente a demandas por insuficiencia en oportunidades de dicha Capacitación.

Una buena medida que ayuda a evitar riesgos para la empresa, es la coordinación existente entre los diferentes núcleos laborales que se relacionan en la realización de los trabajos, permitiendo la oportuna notificación a los

usuarios, la adecuada preparación de materiales y vehículos y los aspectos que coadyuven a evitar en última instancia la generación de molestias al público.

3.5.3 RIESGOS PARA PERSONAS AJENAS A EL AREA DE TRABAJO.

Comunmente la obligación del trabajador consiste en proteger su zona de trabajo y así poder evitar al máximo un accidente a terceras personas.

Sin embargo es muy común el hecho de que las personas, al margen de las instalaciones de atención por razones laborales, haga caso omiso de los señalamientos de peligro o precaución y se introduzca en la zona de riesgo, poniendo en sumo peligro hasta su vida.

El fenómeno se vuelve más complicado pues el trabajador labora a gran altura con herramienta y material metálico y por encontrarse absorto en su labor y con el equipo de seguridad adecuado (guantes de carnaza) sus movimientos involuntarios originan el desprendimiento o caída de algún instrumento ocasionando que dicho proyectil sufra un incremento de velocidad conforme desciende, produciendo como consecuencia un accidente sin intención, que genera problemáticas legales.

El área de Líneas Aéreas se encuentra en zonas de conflictos

contínuos debido a su alta densidad de población y por ende resulta una labor agobiante concientizar a los usuarios que, a veces, la causa que origina la ausencia de energía en sus hogares no es debido a la incapacidad del trabajador o la infraestructura original diseñada por el personal de la empresa, sin embargo existe la disposición por parte de los elementos de mando del personal operativo, por satisfacer en buena medida las peticiones del público aunque regularmente se condicionan sus faenas por dejar salir al personal del área de conflicto solamente si cumple con el restablecimiento de los servicios eléctricos.

3.5.4 RIESGOS DE TRABAJO PARA INSTALACIONES DE REDES AEREAS.

Los riesgos para las instalaciones de redes aéreas son en función de la poca o nula Capacitación, pues existen aparatos de interrupción de energía cuyos mecanismos requieren que se manejen con las medidas pertinentes tanto de seguridad como de operación.

La mayoría de las veces dichas instalaciones son accionadas con condiciones rudimentarias que no permiten su adecuado funcionamiento y por añadidura su deterioro va siendo paulatino. Existen los procedimientos necesarios para su adecuado funcionamiento y desconexión, sin embargo muchas de las veces su conocimiento es deficiente.

Hoy en día, se han implementado mecanismos de interrupción que no permiten suspensiones de fluido eléctrico por largos períodos de tiempo, coadyuvando a satisfacer las necesidades primarias de los usuarios.

Lo anterior se desprende de la necesidad de instalar dispositivos, que conocidos adecuadamente aún por los usuarios, permitan que el desempeño de las acciones de mantenimiento (regularmente de costo elevado) se realicen de manera preventiva y no correctiva como sucede usualmente.

Un aspecto importante de mencionar lo representa el hecho de contar con factores en contra como son:

- Nula protección contra percances automovilísticos.
- Objetos extraños sobre las líneas (papalotes, zapatos tenis, objetos metálicos, etc.).
- Actos de vandalismo, entre otros.

3.5.5. RIESGOS PARA INSTALACIONES COMPLEMENTARIAS.

Como se mencionó anteriormente el manejo inadecuado de las instalaciones conlleva una serie de alteraciones poco notorias, pero el trabajador debe contar con el material necesario que permita que la infraestructura mantenga su

continuidad bajo las mejores condiciones de funcionamiento.

Al realizar un cambio de conductores, ya sea por un choque automovilístico, por un objeto extraño o por alguna otra causa externa, es muy común que dicho reemplazo sea la mayoría de las veces acorde con instalaciones como conductores de Cablevisión, conductores de teléfono, cables de transporte eléctrico, etc., que en poca o mucha monta transportan voltaje y por añadidura dificultando aún más el desarrollo de las labores específicas del trabajador; es ahí en donde el personal experimentado entra en juego, no permitiendo que las faenas se realicen bajo circunstancias de peligro para el trabajador.

Debido a lo anterior existen estipulaciones por escrito (contratos), que permiten a la empresa hacer acopio de recursos propios para la desconexión y enlace posterior de toda aquella estructura que dificulte las faenas, no quedando como responsable de las alteraciones o modificaciones relativas a su mal funcionamiento posterior a la reparación originada por una colisión. Sin embargo existe el compromiso por parte del trabajador de realizar sus labores de tal manera que el reflejo de su trabajo denote la capacidad especializada con que cuenta.

3.6 RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades derogadas de las actividades laborales son la pauta para el buen funcionamiento entre las partes, en primer término se encuentra el reflejo ante la colectividad, quien siempre espera un servicio acorde a sus necesidades primarias y en segunda parte el desarrollo profesional del trabajador.

3.6.1 RESPONSABILIDAD DEL TRABAJADOR PARA CON LA EMPRESA.

El trabajador debe tener la observancia de comunicar las anomalías existentes en lo referente a la deficiente capacitación individual o del personal bajo sus órdenes, hecho muy relevante pues de ello dependerá el óptimo desempeño de sus labores. Asimismo, debe observar las medidas de seguridad para protegerse y evitar accidentes. También dentro de su responsabilidad, estará el realizar actividades dentro de su zona de trabajo así como en los horarios respectivos.

Asimismo hacer acopio de la mejor actitud que permita cumplir con el compromiso existente entre las partes, por desempeñar las labores encomendadas de tal manera que consientan el progreso personal y nacional.

3.6.2 RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA PARA CON EL TRABAJADOR.

Dentro de las responsabilidades se encuentran las facilidades pertinentes para constituir un programa anual de Capacitación, Instrucción y Adiestramiento y participar por su parte activamente.

Controlar el adecuado seguimiento de dicho programa.

Ayudar al desarrollo del trabajador en las acciones que permitan su crecimiento de conocimientos.

Facilitar y mantener las instalaciones de Capacitación en condiciones adecuadas de funcionamiento que permitan el cumplimiento de las acciones capacitadoras.

Igualmente vigilar estrechamente el seguimiento de los programas estipulados de antemano de tal manera que permita establecer un vínculo en beneficio mutuo, pues por un lado se estipula el compromiso de brindar la Capacitación y Adiestramiento a todos los niveles de la organización por parte de la empresa y por otra instancia se encuentra el perfeccionamiento de los trabajadores al ampliar su desarrollo en beneficio de la empresa misma y por añadidura en provecho del público usuario.

3.6.3 RESPONSABILIDAD DEL TRABAJADOR Y LA EMPRESA ANTE LAS AUTORIDADES DEL TRABAJO.

Conformar la Comisión Mixta de Capacitación, Instrucción y Adiestramiento para brindar la obtención de conocimientos por parte de los trabajadores.

Coordinarse conjuntamente para elaborar y autorizar respectivamente, un programa anual de Capacitación que permita brindar y perfeccionar las habilidades y conocimientos de los trabajadores.

Conciliar los avances establecidos de antemano contra la realidad y resultados obtenidos por los trabajadores.

Buscar conjuntamente cumplir eficientemente con las actividades encomendadas de tal modo que permitan el crecimiento de las partes de manera tangible.

Ayudar a lograr el aumento y mejora de los cursos existentes mediante un mecanismo de autocrítica que permita conocer las deficiencias existentes en los planes actuales y estar al tanto de las innovaciones en materia laboral que permita cumplir con las obligaciones estipuladas por el Gobierno Federal.

3.6.4 RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR Y LA EMPRESA ANTE LA INDUSTRIA Y POBLACION NACIONAL.

Es importante observar que la existencia de coordinación y

buena disposición del trabajador y la empresa redundará en el buen funcionamiento de las redes aéreas, razón fundamental para establecer un óptimo servicio al público usuario.

El desarrollo del país se encuentra depositado ante la respuesta favorable de los servicios públicos que poniendo su grado de arena están coadyuvando a la conveniencia colectiva.

No deben ser tomadas las responsabilidades de ambas partes como un lastre que detenga su crecimiento, pues la industria y el público usuario es la principal materia prima con que cuentan los trabajadores para poder percibir un salario y la empresa para obtener un beneficio económico.

Debido a lo anterior se hace necesario señalar que el motor de empuje que mueve al centro del país en gran parte de sus actividades diarias, en materia de energía, lo representa la industria eléctrica y representa así mismo la fuente principal de la cual depende la Industria Nacional para su desarrollo y progreso.

3.7 PROBLEMATICA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

A simple vista parece sencillo el mecanismo para desarrollar habilidades y por incrementar conocimientos referentes a la Capacitación y Adiestramiento en los trabajadores de la Industria Eléctrica, sin embargo, es importante señalar que las características que deben tomarse muy en cuenta al momento de implementar un sistema de Entrenamiento, deberán estar acordes con las necesidades propias que demandan las áreas operativas en primer término y como segunda parte el índice de accidentabilidad. Por un lado el primero de los dos factores mencionados anteriormente es tomado en cuenta de manera superficial, pues se considera que con el hecho de "programar" un grupo de trabajadores de características afines y enrolarlos en una actividad de conocimientos por aprender, se cumple cabalmente con la finalidad de los cursos.

Existen métodos y procedimientos obsoletos que requieren un cambio que permita:

- Motivar a los trabajadores para lograr un desarrollo de actitudes, habilidades y conocimientos dentro del marco exigente de la Capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.

- Eficientar la comunicación en todos los niveles que permita

la generación de una calidad total al realizar sus labores.

Es un hecho que un cambio no es fácil y que a pesar de que existen los antecedentes en materia de Capacitación y Adiestramiento desde hace aproximadamente 20 años, no es posible erradicar las constantes desviaciones existentes (generando desconcierto, chismes, rumores, errores, duplicidad de funciones y altos costos de operación entre otros), que frenan y dificultan que la materia de trabajo se vuelva más especializada.

Por otro lado el segundo factor a considerar es el índice de accidentabilidad. Dicho indicador ayuda a la detección de necesidades específicas, con lo cual se logra asignar recursos tendientes a disminuir los niveles de contingencia.

Se realizan destacadas labores de reforzamiento en materia de Seguridad, sin embargo el trabajador no se concientiza de lo importante que resulta su integridad para el trabajo. Deben reforzarse aún más los puntos claves de los análisis correspondientes a dicho factor que permitan abatir al mínimo los percances laborales y por añadidura lograr niveles óptimos de rendimiento.

CAPITULO IV

**"ORDEN DADA Y NO SUPERVISADA, NO
SIRVE PARA NADA"**

CAPITULO IV.- EVALUACION Y BENEFICIOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

Las áreas operativas elaboran un programa anual de las necesidades de Capacitación y Adiestramiento. Dicho programa es revisado y constatado en su veracidad por la Superintendencia General Administrativa quien se encarga de conciliar la información concerniente a toda la Gerencia de Distribución y Transmisión. A su vez la información respectiva derivada de estos conceptos es remitida a la Gerencia de Relaciones Industriales quien es la encargada de su seguimiento.

4.1 EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LOS MECANISMOS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

La información correspondiente a la Gerencia de Distribución y Transmisión es manejada por la Gerencia de Relaciones Industriales para tramitar su aprobación y seguimiento como lo estipula la Ley Federal del Trabajo y buscar que se cumpla lo establecido ante las autoridades correspondientes.

Dicha Gerencia de Relaciones Industriales se encarga de coordinar y vigilar el cumplimiento de los planes y programas por parte del personal instructor de el área de Líneas Aéreas. Debido al conocimiento experimentado de tales trabajadores, la evaluación de los cursos se encuentra supeditada al criterio de éstos, quienes remiten por escrito su anuencia o reprobación del curso de Capacitación y/o Adiestramiento respectivo.

4.2 REACCION DE LOS TRABAJADORES DE LINEAS AEREAS.

Los trabajadores después de haber pasado por el curso correspondiente son motivados para desempeñar sus nuevos conocimientos de manera inmediata, pues generalmente el trabajador realiza actividades del puesto superior al suyo de planta, aún antes de cursar un adiestramiento formal; de aquí la importancia que reviste la adecuada coordinación entre los encargados de seguir el programa de Capacitación y/o Adiestramiento paso a paso y conciliarlo con los movimientos de personal que permitan que los trabajadores se encuentren en el curso preciso en el nivel escalafonario oportuno.

El trabajador, como consecuencia, obra con cautela pues el hecho de desempeñar labores de mayor responsabilidad antes de estar plenamente seguro de la Capacitación y el Adiestramiento necesario le lleva a volverse cuidadoso de su persona y del núcleo laboral donde se encuentra.

El compromiso está en pie, los factores motivantes se conocen, de tal modo que sólo falta reforzar aún más el compromiso estipulado entre las partes por realizar las actividades correspondientes a cada uno que permita el crecimiento adecuado en beneficio del usuario.

4.3 REACCION DE LAS EMPRESAS E INDUSTRIA NACIONAL.

El contar con un servicio eficiente de energía que brinde seguridad, es la mejor garantía que se aporta al motor de la nación. Es por ello que constantemente se busca el desempeño eficiente de los recursos con que cuenta la organización y poder abatir al máximo los índices de interrupción a las empresas demandantes de fluido eléctrico.

Por todo lo anterior se lucha día a día por mostrar confiabilidad a las instituciones que muestran su desaprobación de un buen servicio, comprometiéndose a ofrecer un eficaz nivel de servicio conjunto, pues el hecho de contar con elementos bien preparados y motivados permite el adecuado nivel de exigencia de la comunidad.

4.4 APRENDIZAJE DE LOS TRABAJADORES.

Dentro de un curso de Capacitación y Adiestramiento a nivel operativo se abarcan temas variados, que van desde la integración del trabajador a su puesto, Técnicas del manejo de Herramientas, Equipo y Materiales, Maniobras individuales y colectivas, pasando por el conocimiento de tecnología de línea viva y el entendimiento de los reglamentos de Operación, Instalación y Mantenimiento de redes aéreas así como de Normas de Materiales y Montajes, que permiten al trabajador incrementar los conocimientos especiales y prácticos en el desarrollo eficiente de sus habilidades y destrezas, así como adquirir las nociones administrativas que le permitan optimizar los Recursos Humanos, Materiales y de Equipo bajo su responsabilidad.

4.5 CAMBIOS DE ACTITUDES DE LAS ORGANIZACIONES.

La realidad existente señala que no resulta fácil desprenderse de malos antecedentes, como podría suceder con algún organismo que ha recibido un mal servicio, pero los cambios demostrados a través del tiempo en progresos de electrificación señalan que han ido disminuyendo las anomalías en el servicio, pues hoy en día resultan mínimas las entidades que no cuentan con el respaldo de una infraestructura eléctrica para el desempeño de sus actividades.

Se continúan realizando actividades afines a las acciones laborales en búsqueda por despertar las inquietudes del trabajador en aspectos sociales y culturales. Se ofrecen continuamente ciclos de pláticas médicas tendientes a generar la buena salud y el mejoramiento en sus hábitos alimenticios que permitan eficientar sus faenas.

Asimismo se cuenta con jornadas anuales de Seguridad e Higiene que se imparten en las instalaciones correspondientes, con recursos propios, permitiendo estrechar los lazos de compromiso para con la empresa y el trabajador mismo y arrojando como resultado palpable un fenómeno positivo, la disminución del índice de accidentes, aunque lamentablemente de manera temporal.

Sucesos como el anterior, hacen posible observar que es factible que el trabajador logre cambios tangibles, de modo que al beneficiarse él mismo esté beneficiando a la colectividad, razón que permite concebir que es de suma importancia fortalecer continuamente su interés por capacitarse y superarse.

4.5.1 CAMBIOS DE ACTITUDES DE LOS TRABAJADORES.

El hecho de contar con un conocimiento mayor después de un curso de Capacitación y Adiestramiento, denota en el trabajador un fenómeno positivo: Seguridad.

Seguridad que se demuestra al momento de cumplir con su jornada laboral, pues es factible el realizar sus actividades confiado de conocer y entender las características y problemáticas de su trabajo.

Seguridad de poder brindar a su organización, a su país y a su familia un esfuerzo por mejorar sus condiciones de vida y desarrollo, pues es bien sabido por el trabajador que el desempeño de sus labores conlleva en sí mismo un objetivo de progreso, de unión y beneficios para él y los suyos.

4.6 RESULTADOS DE LA CAPACITACION Y EL ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LINEAS AEREAS.

El fenómeno obtenido de la Capacitación y el Adiestramiento se observa en los trabajadores, desde el momento en que se inician los cursos. Se vive un ambiente de expectativas, pues aunque existe un cúmulo de conocimientos anteriores, el interés del crecimiento personal y laboral es importante.

Los resultados saltan a la vista, hay quienes se distinguen por la facilidad manual, otros en cambio son más cuidadosos de aspectos técnicos, pero el común denominador es el deseo de superación y progreso.

El reflejo más importante lo muestra el índice de accidentabilidad pues se ha encontrado que éste disminuye notoriamente después de un curso y por supuesto al final del programa multicitado.

El compromiso aumenta al encontrarse directamente laborando en el campo de trabajo. El trabajador mismo se da cuenta de los aspectos que no domina, sin embargo, aunque conoce a ciencia cierta sus limitantes no sabe como encauzar las deficiencias de conocimientos.

Estos hechos originan la búsqueda, por parte de las autoridades y los encargados de la instrucción, de mantener

constantemente vigilado el cumplimiento de los programas acorde con las necesidades reales, de tal manera que permita una concordancia entre los trabajadores y su contexto.

Los resultados obtenidos, de acuerdo a lo estipulado, son satisfactorios y en gran medida concluidos a tiempo.

4.7 EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LA CONTINUIDAD DE LOS PROGRAMAS.

A partir del ingreso de un trabajador a la organización se comienza una carrera ascendente que literalmente termina con su jubilación.

Depende en gran medida de las aptitudes y preferencias personales, pero la oportunidad se brinda por igual.

Los programas son elaborados año con año y se cumplen satisfactoriamente para todas las categorías. Se busca sobre todo conjuntar la voluntad de todos los involucrados en las acciones de capacitación para poder cumplir con las metas trazadas, obteniendo un mejor ambiente de trabajo, un mejor desarrollo técnico, así como una mayor superación personal y por añadidura una mejor calidad de trabajo.

Todo ello se desarrolla constantemente mediante un proceso de observación directa de las actividades realizadas por el trabajador, para en su caso, repetir o buscar su perfeccionamiento. La supervisión es constante por parte de los instructores en cuanto a cursos teóricos-prácticos y por la administración en lo referente al desarrollo y conclusión efectiva de los programas y actividades inherentes al mismo.

Sin embargo aún queda mucho por hacer por parte de las

autoridades encargadas de su observancia, pues es bien sabido que el trabajador buscará siempre complementar su instrucción de manera superficial no siendo consciente de que el hecho de no reforzar aún más sus conocimientos reeditarán en primer término su exposición física y en segunda parte la de sus compañeros de equipo.

Las medidas que se adopten por buscar el completo aprovechamiento de tales recursos reflejará avances sustanciales para poder enfrentar con éxito las dificultades que pudieran presentarse.

CASO PRACTICO

"EMPIEZA POR HACER LO
NECESARIO, LUEGO LO QUE ES
POSIBLE Y DE PRONTO TE
ENCONTRARAS HACIENDO LO
IMPOSIBLE"

A. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.

Deficiencias en el aprovechamiento del proceso de Capacitación y Adiestramiento para los trabajadores del área de Líneas Aéreas.

A.1 Justificación del Estudio.

Existe el fenómeno general de desajuste entre los requerimientos del trabajo y las características personales, para satisfacerlas en términos de conocimientos y actitudes.

Por otra parte, se carece de información confiable y precisa sobre este fenómeno y en consecuencia, las soluciones que se aplican para corregirlas son: insuficientes y relativamente improductivas.

Dicho lo cual se hace necesario la implantación de un sistema de Capacitación y Adiestramiento que permita preparar a los trabajadores del Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica para un mejor desempeño de sus actividades laborales. Ello dará como consecuencia una actuación dinámica, congruente con nuestra realidad económica que permitirá el aprovechamiento óptimo de los recursos.

A.2 Determinación del Problema.

Las deficiencias de Capacitación y

Adiestramiento en los trabajadores del Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica, es uno de los principales factores que provocan baja rentabilidad y competitividad en la prestación del servicio público de energía que se brinda al centro del país.

B. DEMARCACION DEL FENOMENO.

Prestación del Servicio de Energía Eléctrica de Alto y Bajo Voltaje que se brinda a las empresas, comercios y domicilios de la capital de la República y zonas conurbadas de ésta.

C. FORMULACION DE HIPOTESIS.

Tomando en consideración el problema anteriormente planteado, se ha formulado la siguiente hipótesis.

Si se desarrolla un sistema que constantemente proporcione Capacitación y Adiestramiento a los trabajadores del Area de líneas Aéreas, las funciones de éstos serán más efectivas al perfeccionar y desarrollar sus labores diarias, puesto que tendrán una mayor visión en la resolución de los problemas y una ejecución más eficiente de sus faenas.

D. FIJACION DE OBJETIVOS.

Para tal efecto, la investigación se apoyará en un Objetivo General y varios Objetivos Específicos.

D.1 Objetivo General.

Diseñar un Sistema de Capacitación y Adiestramiento que permita a los trabajadores del Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica el desempeño de sus funciones de manera eficaz y eficiente.

D.2 Objetivos Específicos.

Dar cumplimiento a la Ley Federal del Trabajo en materia de Capacitación y Adiestramiento.

Cumplir con las disposiciones contenidas en el Contrato Colectivo de Trabajo celebrado entre La Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A. (CLFC), y el Sindicato Mexicano de Electricistas (SME) 1992-1994.

Dar cumplimiento a las estipulaciones contenidas en el Reglamento Interior del Trabajo de dicha compañía.

Buscar que cada trabajador logre mantener actualizados y perfeccionados los conocimientos y habilidades para el ejercicio adecuado de sus puestos.

Estimular la auto-superación en el desempeño de sus actividades laborales.

Brindar al trabajador el conocimiento de su estructura organizacional que le permita aplicar los derechos y cumplir con las obligaciones que se dan inherentes a su puesto.

Buscar el adecuado conocimiento y actualización de los equipos, materiales y herramientas con los que debe ejecutar sus labores.

Estar alerta en cuanto a las innovaciones tecnológicas adecuadas para la instalación, operación y mantenimiento de las instalaciones aéreas que integran la RED de Distribución y Transmisión.

Conocer y transmitir las técnicas de comunicación interpersonal que permitan que el desempeño de actividades sea acorde a tiempo y lugar de funciones.

Generar el aprendizaje de las técnicas administrativas para Planear, Organizar, Integrar, Dirigir y Controlar los Recursos Humanos, Materiales y de Equipo, puesto bajo su responsabilidad para el desempeño óptimo de sus labores.

Permitir el aprendizaje de las técnicas de Primeros Auxilios, Combate de Incendios, Rescate en Alturas y todas aquellas que sean pertinentes para erradicar siniestros y coadyuvar a su atención en caso de emergencia.

Buscar el continuo aprendizaje para protección de riesgos y lesiones más comunes en el desempeño de sus faenas, utilizando para ello el equipo de seguridad necesario.

E. DETERMINACION DE VARIABLES.

Las Variables Independiente y Dependiente que ocupan el estudio, se encuentran determinadas de la siguiente manera:

E.1 Variable Independiente.

Si en la organización se implanta un Sistema de Capacitación y Adiestramiento que garantice el continuo desarrollo de los trabajadores del Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica, se estará en posibilidades de eficientar y apreciar la responsabilidad de sus puestos y en consecuencia actuen sobre él.

E.2 Variable Dependiente.

Mayor compromiso hacia los objetivos organizacionales.

Un mejoramiento en las relaciones de subordinación.

Obtener una actualización en sus conocimientos y un incremento en sus habilidades presentes.

Elevar los índices de eficiencia y lograr un mayor aprovechamiento de los Recursos Humanos, Materiales y Económicos.

Una mayor integración entre sus miembros que les permitirá actuar como una unidad organizada.

Un mayor incremento en la productividad de la empresa.

F. OTRAS VARIABLES.

Responsables de la Capacitación y Adiestramiento.

Capacitación y Adiestramiento que se brinda a los trabajadores.

Forma y Frecuencia en que se dá dicha Instrucción.

Beneficios alcanzados por contar con un Sistema de

Capacitación y Adiestramiento.

Importancia dada a la Capacitación y Adiestramiento de dichos trabajadores.

G. AJUSTE A LA HIPOTESIS ORIGINAL.

Si se desarrolla un Sistema constante de Capacitación y Adiestramiento para los trabajadores del Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica, las funciones de éstos serán más efectivas al perfeccionar y desarrollar sus labores diarias, puesto que tendrán las bases sólidas para la resolución de problemas y para lograr una ejecución más eficiente de sus faenas.

H. DISEÑO DE LA INVESTIGACION DE CAMPO.

Una vez planteado el problema de la investigación, se procede a estructurar el tipo de mecanismos que permitan la obtención de la información necesaria para llevar a cabo dicho estudio.

Para el inicio de éste, fue necesario realizar una primera fase consistente en apoyar el análisis con bibliografía que permitiera documentar el estudio, formando

así un marco de referencia que sustentara dicha investigación y al mismo tiempo, permitiera el establecimiento de parámetros evaluatorios.

Como segunda etapa, se ha considerado que de acuerdo a la naturaleza del estudio, la técnica más adecuada para el desarrollo de la investigación de campo es el cuestionario.

Una vez planteado el mecanismo, los datos arrojados por los cuestionarios se recolectarán y se tratarán sistemáticamente. Se procederá al vaciado de datos, tabulándolos a fin de conseguir su uniformidad para facilitar su manejo de donde se pasará a una tercera y última etapa, consistente en la interpretación de los resultados y a la determinación de las conclusiones correspondientes.

H.1 Diseño del Cuestionario.

Este contendrá preguntas sencillas de tipo Literal, Abierta, Cerrada o de Selección Múltiple⁴³, acordes al tipo de información a obtener.

Se desarrollará asimismo una prueba piloto con el fin de corroborar la eficacia del cuestionario y hacer los ajustes pertinentes.

Dicha técnica se aplicará a la muestra seleccionada de los trabajadores en cuestión y se apoyará en una hoja de presentación en donde se aclare el motivo de la encuesta y la forma en la cual será manejada la información, todo ello con el objeto de crear confianza en el entrevistado y poder obtener un alto índice de veracidad en las respuestas.

H.2 Determinación del tamaño de la muestra.

Para precisar la dimensión de la prueba que permita conocer las características del grupo de análisis, es necesario considerar lo siguiente:

H.2.1 Población del Estudio.

CONCEPTO BASICO.

POBLACION.- Area de la cual los datos estadísticos son recopilados. Grupo formado por el número total de datos que podemos obtener al efectuar un determinado experimento.

De acuerdo a lo anterior se ha determinado que la investigación se centralizará en el Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica, la cual conforma nuestra población y se encuentra integrada de la siguiente manera:

H.2.2 Determinación de la Muestra.

MUESTRA.- Grupo de elementos representativos extraídos de una población, con objeto de describir, estimar o predecir la naturaleza de dicha población.

Para efectos de la investigación el tipo de muestreo a utilizar será el Muestreo Aleatorio simple ⁴⁴ en donde cada elemento de la población tendrá la misma oportunidad de ser seleccionado.

La determinación del tamaño de la muestra se llevará a cabo tomando en cuenta el número total de trabajadores del Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica que conforma la población total de estudio.

Para tal efecto se utilizará la siguiente formula estadística para poblaciones finitas:

$$n_0 = \frac{Z^2(P)(1-P)}{h^2}$$

$$n = \frac{n_0}{1 + (n_0 - 1)}$$

donde:

- n_0 = Una primera aproximación satisfactoria "n"
 Z = Coeficiente de confianza.
 P = Probabilidad de éxito.
 h = Grado de precisión deseada.
 n = Muestra
 N = Población.

Aplicando la fórmula anterior sobre el número total de trabajadores (1890)⁴⁵, correspondiente a el Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica tenemos:

Area de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica

Datos:

- Z = 90% = 1.5
 P = 0.50
 h = 0.10
 N = 1890 trabajadores.

Sustituyendo estos valores en la fórmula inicial:

$$n_0 = \frac{(1.5)^2 (0.50) (1-0.50)}{(0.10)^2}$$

$$n_0 = 56.25$$

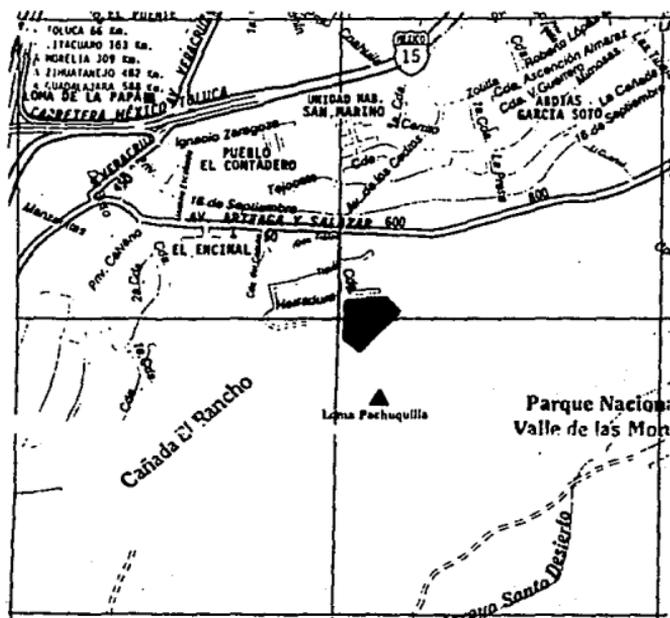
$$n = \frac{56.25}{1 + (56.25 - 1)} = \frac{56.25}{1890}$$

n = 54.65 = 55 cuestionarios por aplicar.

De esta forma, se elaborarán un total de 55 cuestionarios aplicándose de la siguiente manera:

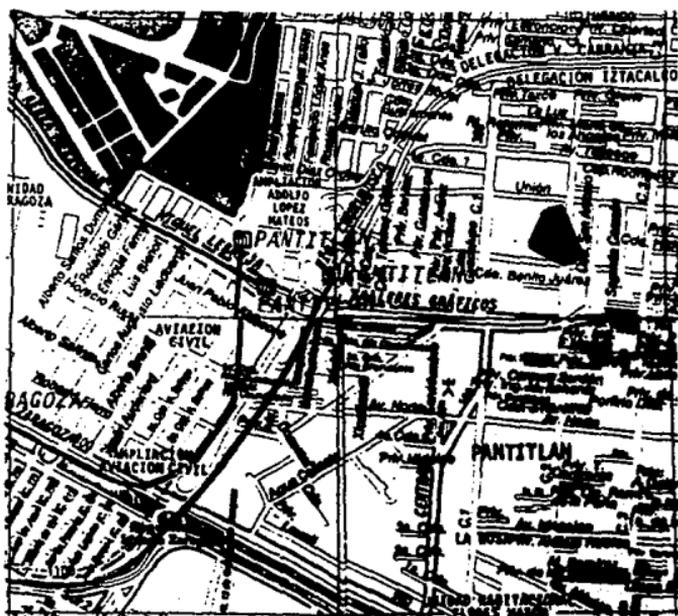
a)	Líneas Aéreas NORTE	11	Cuestionarios
b)	Campamento MARINA	8	"
c)	Líneas Aéreas SUR	10	"
d)	Campamento CUAJIMALPA	8	"
e)	Líneas Aéreas PANTITLAN	10	"
f)	Campamento ARAGON	<u>8</u>	"
	TOTAL	55	"

PLANO DE LOCALIZACION DEL CAMPAMENTO COAJIMALPA



CDA. TLALOC S/N.
COL. CONTADERO

PLANO DE LOCALIZACION DE LINEAS AEREAS PANTITLAN



GUADALUPE N° 94.
COL. PANTITLAN.

PLANO DE LOCALIZACION DEL CAMPAMENTO ARAGON



VALLE DEL YANG-TZE S/N.
COL. VALLE DE ARAGON

I FORMULACION Y APLICACION DEL CUESTIONARIO.

UNIVERSIDAD EMILIO CARDENAS
U D E C
Escuela de Contabilidad y Administración
con estudios incorporados a la UNAM
según clave No. 8771.

C U E S T I O N A R I O

El presente cuestionario tiene como propósito fundamental detectar las fallas de un Sistema de Capacitación y Adiestramiento para los trabajadores de Líneas Aéreas.

La solicitud de información es debido a la elaboración de una TESIS, por lo que se agradece de antemano su colaboración para la realización de dicha investigación.

Se hace de su conocimiento que la información obtenida será manejada de manera confidencial y con fines estrictamente académicos.

Marque con una X el cuadro correspondiente.

- 1.- ¿A qué sección de Líneas Aéreas pertenece?
- | | |
|-------------------------|-----|
| Líneas Aéreas NORTE | () |
| Líneas Aéreas SUR | () |
| Líneas Aéreas PANTITLAN | () |
| Campamento MARINA | () |
| Campamento CUAJINALPA | () |
| Campamento ARAGON | () |
- 2.- ¿Cuál es su antigüedad en la empresa?
- | | |
|-----------------|-----|
| De 1 a 3 años | () |
| De 3 a 6 años | () |
| De 6 a 12 años | () |
| De 12 a 20 años | () |
| Más de 20 años. | () |
- 3.- ¿Considera usted suficiente la Capacitación y Adiestramiento que se le brinda?
- | | |
|--------|--------|
| SI () | NO () |
|--------|--------|
- 4.- ¿El tiempo y lugar son adecuados para el mayor aprovechamiento de dichos cursos?
- | | |
|--------|--------|
| SI () | NO () |
|--------|--------|
- 5.- ¿Conoce usted los procedimientos que se llevan a cabo para la impartición de la Capacitación y Adiestramiento?
- | | |
|--------|--------|
| SI () | NO () |
|--------|--------|

- 6.- A continuación marque los aspectos que considera usted que son necesarios para mejorar la Capacitación y Adiestramiento que se brinda actualmente.

Instalaciones	()
Horarios	()
Instructores	()
Equipos	()
Materiales	()
Transportes	()
Programas y Métodos	()
Otros (especifique)	_____

- 7.- ¿Cuáles beneficios considera usted que obtiene al recibir un curso de Capacitación y Adiestramiento para trabajadores electricistas?
- _____

- 8.- ¿Considera usted que dichos cursos cubren sus necesidades?

SI () NO ()

¿Porqué? _____

- 9.- Señale con una marca, su opinión respecto a las características de los cursos de Capacitación y Adiestramiento que se le imparten.

	MUCHO	POCO	NADA
Importantes	()	()	()
Actualizados	()	()	()
Interesantes	()	()	()
Fáciles	()	()	()
Veraces	()	()	()
Oportunos	()	()	()
Entendibles	()	()	()
Aplicables	()	()	()

- 10.- ¿Los cursos impartidos facilitan el trabajo en equipo?

SI () NO ()

- 11.- ¿Desearía usted que en los cursos impartidos se incluyeran técnicas de Primeros Auxilios, Combate de Incendios o de Desalojo en casos de Sismo?

SI () NO ()

- 12.- ¿Los cursos impartidos le sirven en su vida familiar o personal?

SI () NO ()

- 13.- ¿La MOTIVACION impartida por los instructores es suficiente?

SI () NO ()

- 14.- ¿Los conocimientos adquiridos después de un curso de Capacitación y Adiestramiento le ayudan a trabajar con mayor seguridad?
SI () NO ()
- 15.- ¿Diga usted cual es su opinión general de los cursos de Capacitación y Adiestramiento en los que ha participado?

¡GRACIAS por su tiempo destinado a esta investigación!

FECHA _____

FIRMA _____

J. OBTENCION Y PRESENTACION DE RESPUESTAS.

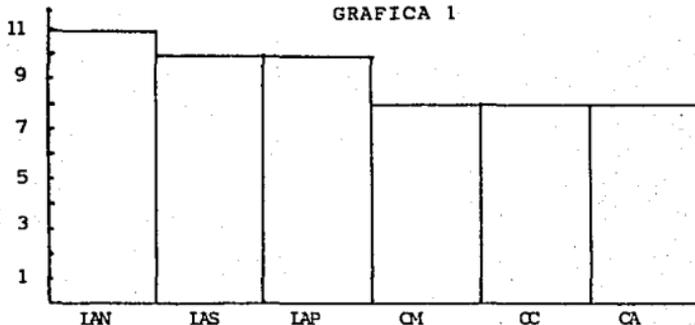
J.1 PREGUNTA No. 1

¿A que sección de Líneas Aéreas pertenece?

TABLA 1

SECCION	NUMERO DE PERSONAS
LINEAS AEREAS NORTE	11
LINEAS AEREAS SUR	10
LINEAS AEREAS PANTITLAN	10
CAMPAMENTO MARINA	8
CAMPAMENTO CUAJIMALPA	8
CAMPAMENTO ARAGON	8
TOTAL DE CUESTIONARIOS	55

GRAFICA 1



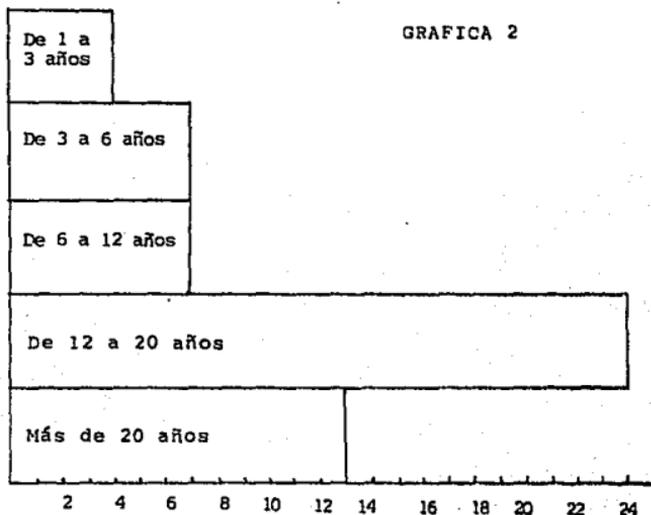
J.2 PREGUNTA No. 2

¿Cuál es su antigüedad en la empresa?

TABLA 2

PARAMETROS	N° DE ELEMENTOS	SUBTOTAL
De 1 a 3 años	XXXX	4
De 3 a 6 años	XXXXX XX	7
De 6 a 12 años	XXXXX XX	7
De 12 a 20 años	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXX	24
Más de 20 años	XXXXX XXXXX XXX	13
	TOTAL	55

GRAFICA 2

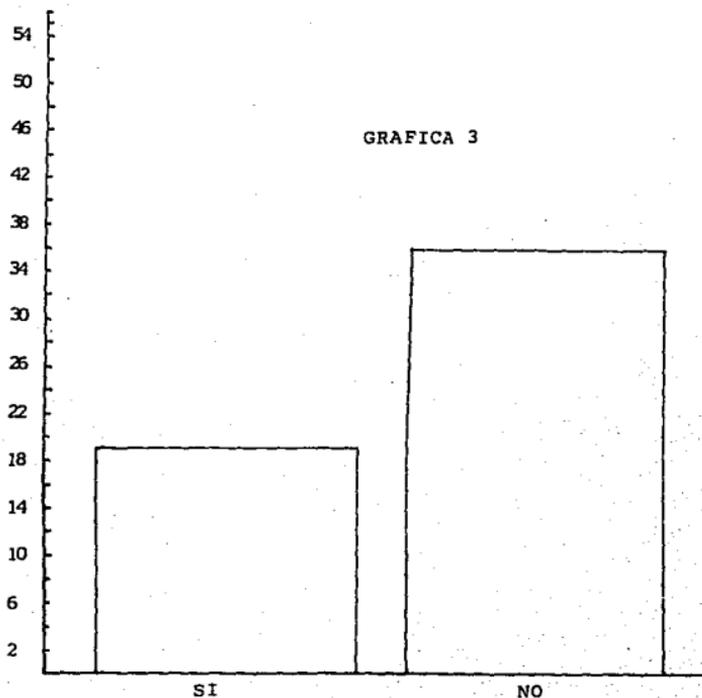


J.3 PREGUNTA N° 3

¿ Considera usted suficiente la Capacitación y Adiestramiento que se le brinda?

TABLA 3

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXX	19
NO	XXXXXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX X	36
TOTAL		55

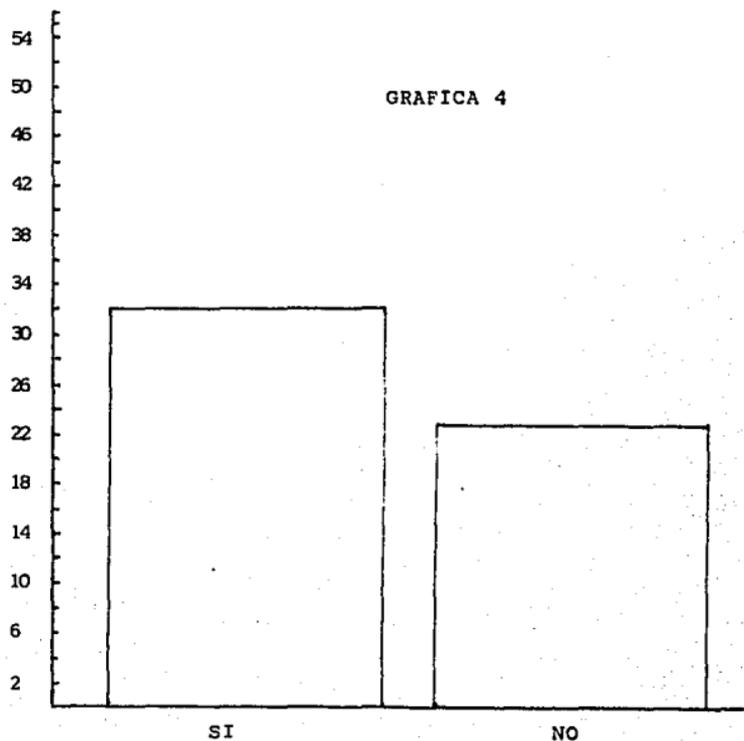


J.4 PREGUNTA N° 4

¿El tiempo y lugar son adecuados para el mayor aprovechamiento de dichos cursos?

TABLA 4

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XX	32
NO	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXX	23
TOTAL		55

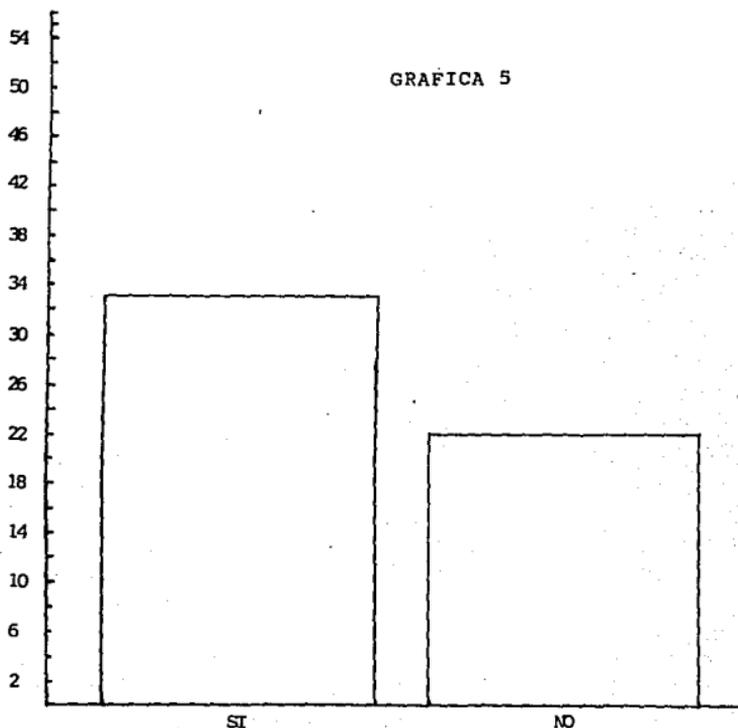


J.5 PREGUNTA N° 5

¿Conoce usted los procedimientos que se llevan a cabo para la impartición de la Capacitación y Adiestramiento?

TABLA 5

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXX	33
NO	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XX	22
TOTAL		55



J.6 PREGUNTA N° 6

A continuación marque los aspectos que considera usted que son necesarios para mejorar la Capacitación y Adiestramiento que se brinda actualmente.

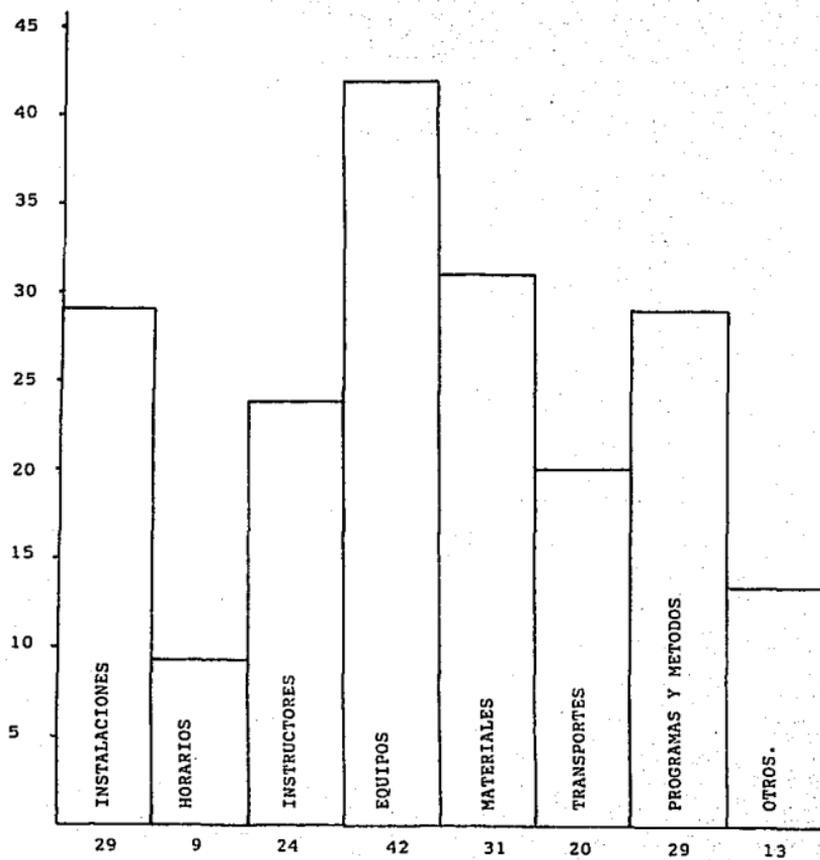
TABLA 6

Nº	Concepto	Instalaciones	Horarios	Instrucciones	Equipos	Materiales	Transportes	Programas y Métodos	Otros	Puntuación	Sub-TOTAL		
1	X	-	-	-	X	-	-	X	-	5	3	3	B
2	-	-	-	X	X	X	X	-	-	4	4	4	B
3	X	-	-	X	-	-	-	-	-	6	2	2	B
4	-	-	-	X	X	X	-	X	-	4	4	4	B
5	X	-	-	X	X	X	-	X	X	3	3	3	B
6	-	-	-	X	X	X	X	-	-	4	4	4	B
7	-	-	-	X	-	-	-	X	-	6	3	3	B
8	-	-	-	X	X	X	-	-	X	5	3	3	B
9	X	X	X	X	X	X	X	X	-	1	1	1	B
10	-	-	-	X	-	-	-	X	-	0	2	2	B
11	X	-	-	X	X	-	-	X	-	4	4	4	B
12	X	X	X	X	-	X	-	X	-	4	4	4	B
13	X	-	-	X	X	X	X	X	X	1	7	7	B
14	X	X	X	X	X	X	X	X	X	2	6	6	B
15	-	-	-	-	-	-	-	X	-	4	4	4	B
16	X	-	-	X	-	-	X	X	-	3	3	3	B
17	X	-	-	-	-	-	X	-	-	6	2	2	B
18	X	-	-	-	X	X	X	X	-	3	3	3	B
19	-	-	-	-	X	X	X	X	-	4	4	4	B
20	X	-	-	-	X	X	X	-	-	4	4	4	B
21	-	-	-	-	X	X	X	-	-	7	1	1	B
22	X	-	-	-	X	X	-	-	X	4	4	4	B
23	X	X	-	-	X	X	-	-	X	4	4	4	B
24	X	-	-	X	X	X	-	X	-	4	4	4	B
25	-	X	-	-	-	-	-	X	-	6	2	2	B
26	X	-	-	X	-	-	-	X	-	3	3	3	B
27	X	-	-	-	X	-	-	X	-	3	3	3	B
28	X	-	-	-	X	-	-	-	-	3	1	1	B
29	X	X	X	X	X	X	-	-	-	3	3	3	B
30	X	-	-	-	X	X	X	X	-	3	3	3	B
31	X	-	-	-	X	X	X	-	-	3	3	3	B
32	-	-	-	-	X	X	X	-	-	4	4	4	B
33	-	-	-	-	X	X	X	-	-	3	3	3	B
34	-	-	-	-	X	X	X	-	-	3	3	3	B
35	-	-	-	-	X	X	-	-	-	6	0	0	B
36	X	-	-	-	X	-	-	-	-	0	2	2	B
37	X	X	X	X	X	-	-	X	-	3	3	3	B
38	-	-	-	X	-	-	X	-	X	3	3	3	B
39	-	-	-	X	X	X	-	X	-	1	4	4	B
40	-	-	-	X	-	-	-	X	-	6	2	2	B
41	-	X	-	-	X	-	-	X	-	3	3	3	B
42	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	6	6	B
43	-	-	-	X	X	X	X	X	-	3	3	3	B
44	-	-	-	-	X	X	-	-	-	6	6	6	B
45	-	-	-	-	X	X	X	-	-	5	2	2	B
46	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	0	0	B
47	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	0	0	B
48	X	-	-	-	X	-	-	-	X	4	1	1	B
49	-	-	-	X	-	-	-	-	-	1	1	1	B
50	X	-	-	X	X	-	-	X	-	4	4	4	B
51	X	-	-	X	X	X	-	-	X	3	3	3	B
52	X	X	X	X	X	X	X	X	X	0	0	0	B
53	-	-	-	-	-	-	-	X	-	0	7	7	B
54	-	-	-	X	X	X	-	-	-	5	3	3	B
55	-	X	-	-	-	-	-	X	-	6	2	2	B
-	29	9	24	42	31	20	29	13	243	197	343	410	

x = paréntesis marcado

- = paréntesis vacío.

GRAFICA 6

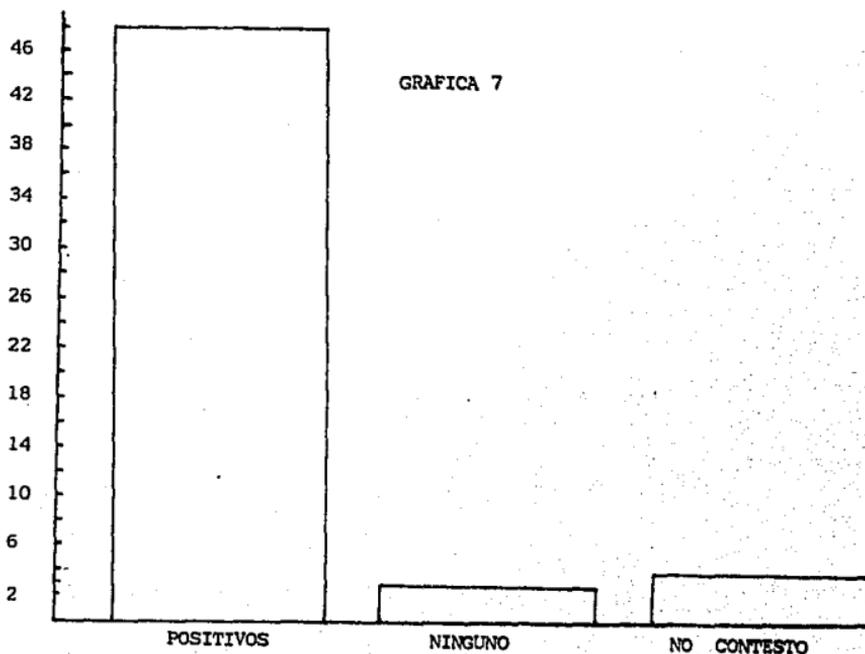


¿Cuáles beneficios considera usted que obtiene al recibir un curso de Capacitación y Adiestramiento para trabajadores electricistas?

TABLA 7

POSITIVOS	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXX	48
NINGUNO	XXX	3
NO CONTESTO	XXXX	4
TOTAL		55

GRAFICA 7



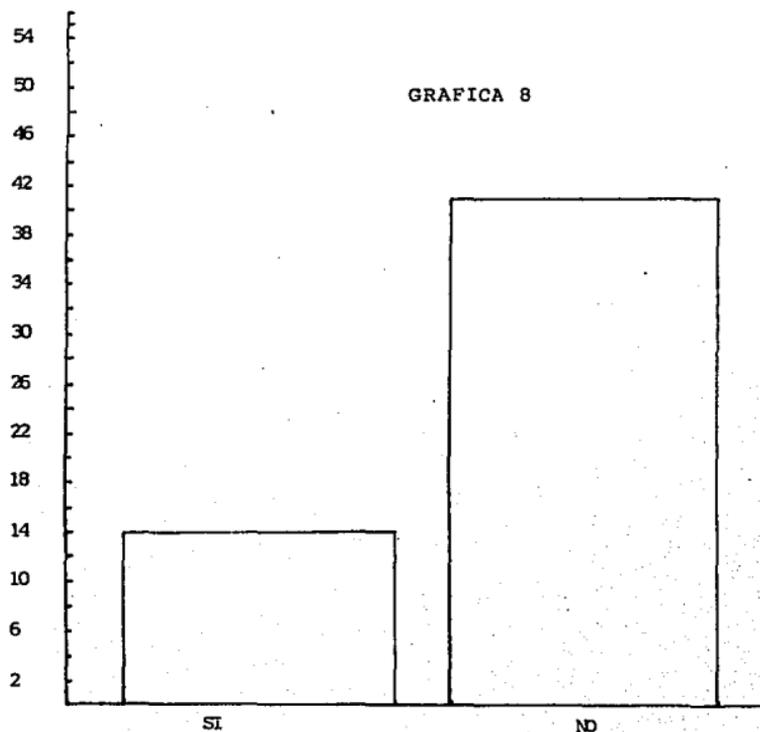
NOTA: Debido a que la pregunta formulada era abierta, y con la finalidad de unificar los criterios de respuesta, la evaluación se realizó tomando en consideración los parámetros: POSITIVOS, NINGUNO y NO CONTESTO.

J.8 PREGUNTA N° 8

¿Considera usted que dichos cursos cubren sus necesidades?

TABLA 8

SI	XXXX XXXX XXXX	14
NO	XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX X	41
TOTAL		55



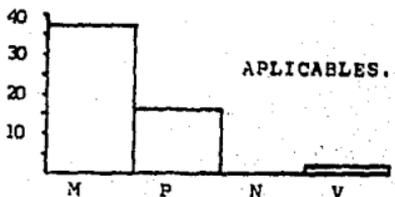
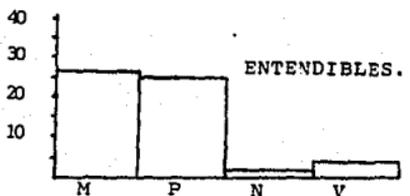
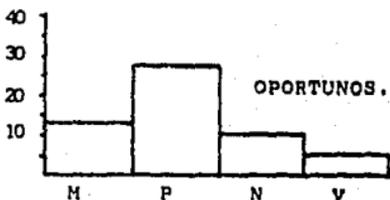
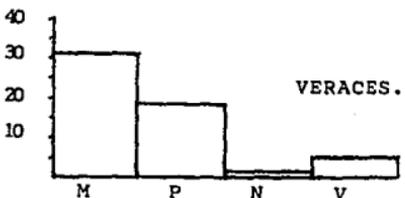
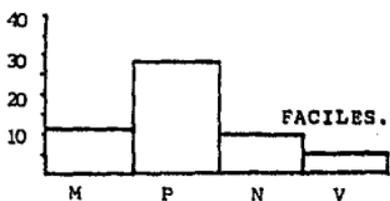
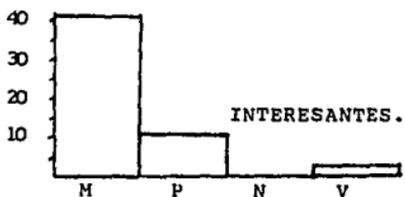
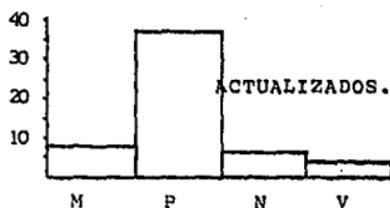
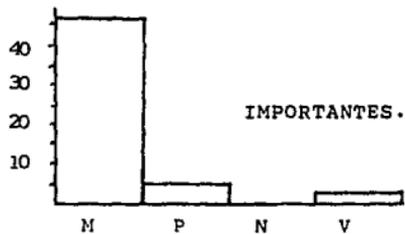
J.9 PREGUNTA N° 9

Señale con una marca su opinión respecto a las características de los cursos de Capacitación y Adiestramiento que se le imparten.

TABLA 9

CARACTERÍSTICAS	IMPORTANTES	ACTUALIZADOS	INTERESANTES	FÁCILES	VERACES	OPORTUNOS	ENTENDIBLES.	APLICABLES.	SUB TOTALES
MUCHO	47	8	41	12	31	13	26	37	215
POCO	5	37	11	28	18	27	25	16	167
NADA	-	6	-	10	1	10	1	-	28
VACIOS	3	4	3	5	5	5	3	2	30
TOTALES	55	55	55	55	55	55	55	55	440
									GRAN TOTAL

GRAFICAS PREGUNTA N° 9

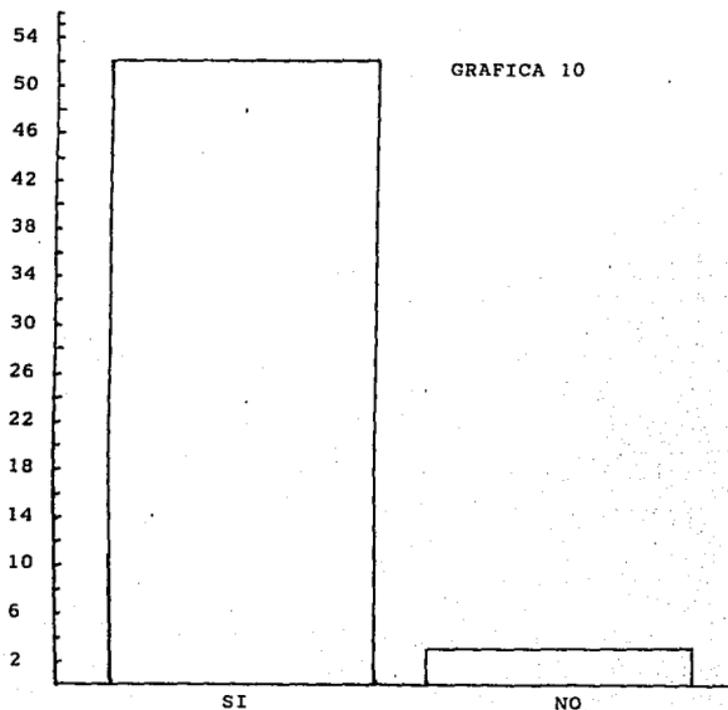


J.10 PREGUNTA N° 10

¿Los cursos impartidos facilitan el trabajo en equipo?

TABLA 10

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX -XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XX	52
NO	XXX	3
TOTAL		55

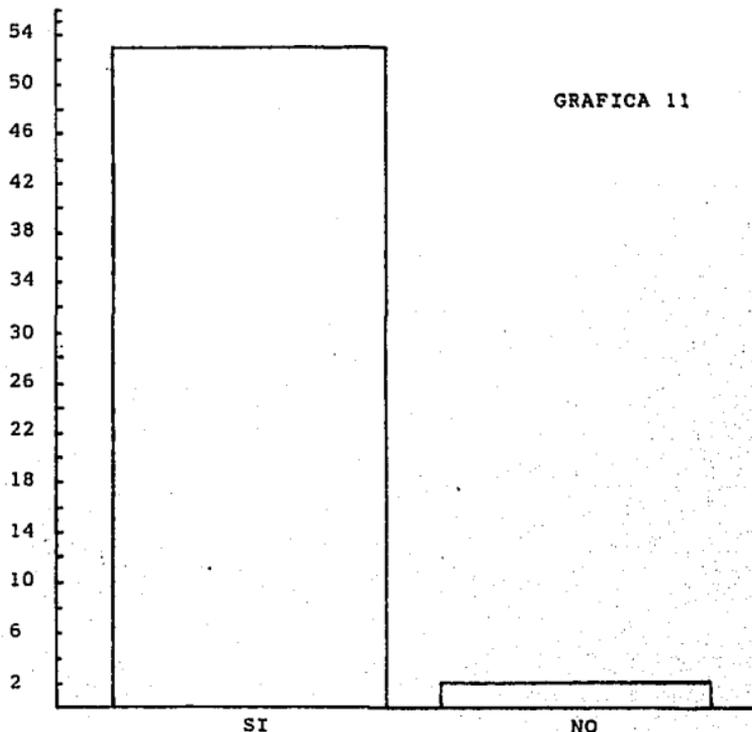


J.11 PREGUNTA N° 11

¿Desearía usted que en los cursos impartidos se incluyeran técnicas de primeros auxilios, combate de incendios o de desalojo en casos de sismo?

TABLA 11

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXX	53
NO	XX	2
TOTAL		55

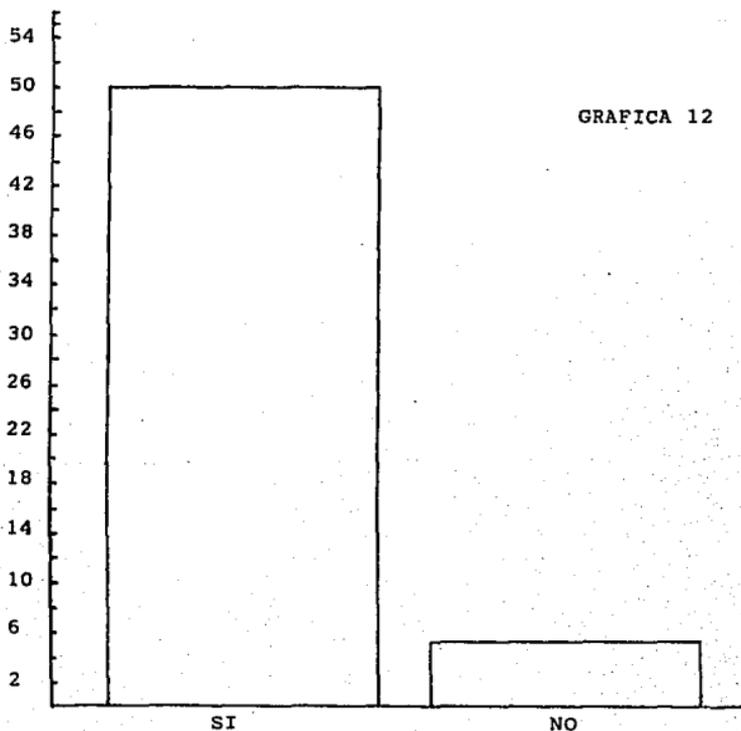


J.12 PREGUNTA N° 12

¿Los cursos impartidos le sirven en su vida familiar o personal?

TABLA 12

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX	50
NO	XXXXX	5
TOTAL		55



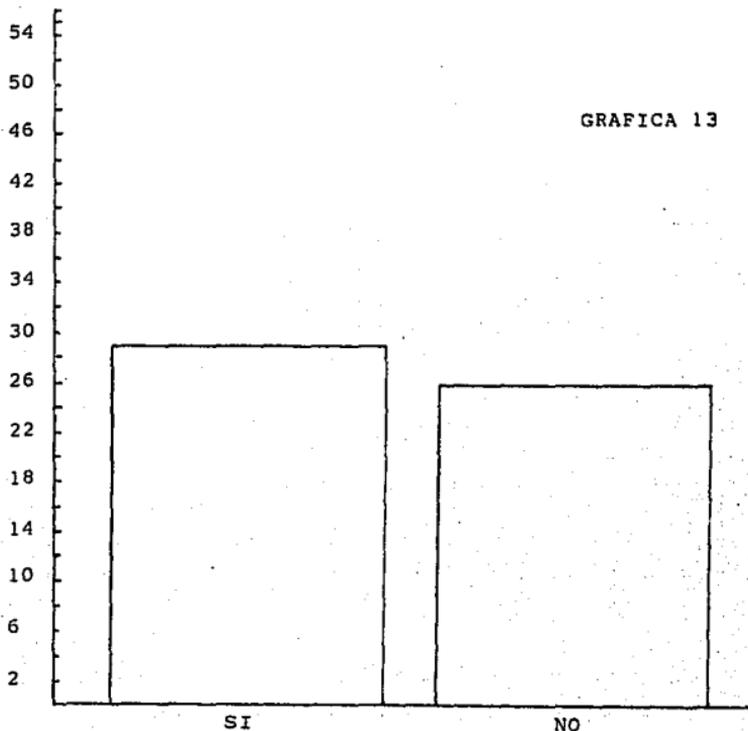
J.13 PREGUNTA N° 13

¿La motivación impartida por los instructores es suficiente?

TABLA 13

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXX	29
NO	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX X	26
TOTAL		55

GRAFICA 13

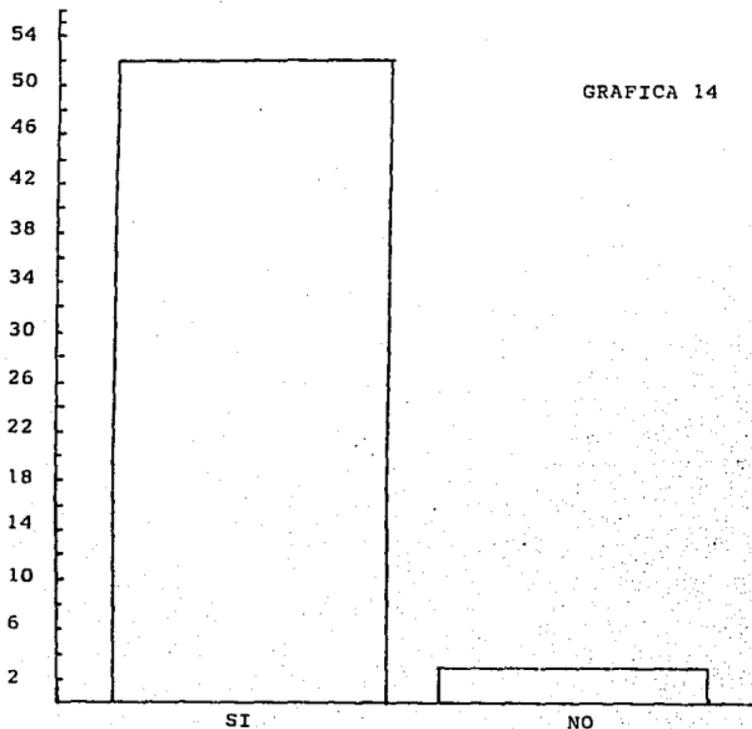


J.14 PREGUNTA 14

¿Los conocimientos adquiridos después de un curso de Capacitación y Adiestramiento le ayudan a trabajar con mayor seguridad?

TABLA 14

SI	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XX	52
NO	XXX	3
TOTAL		55



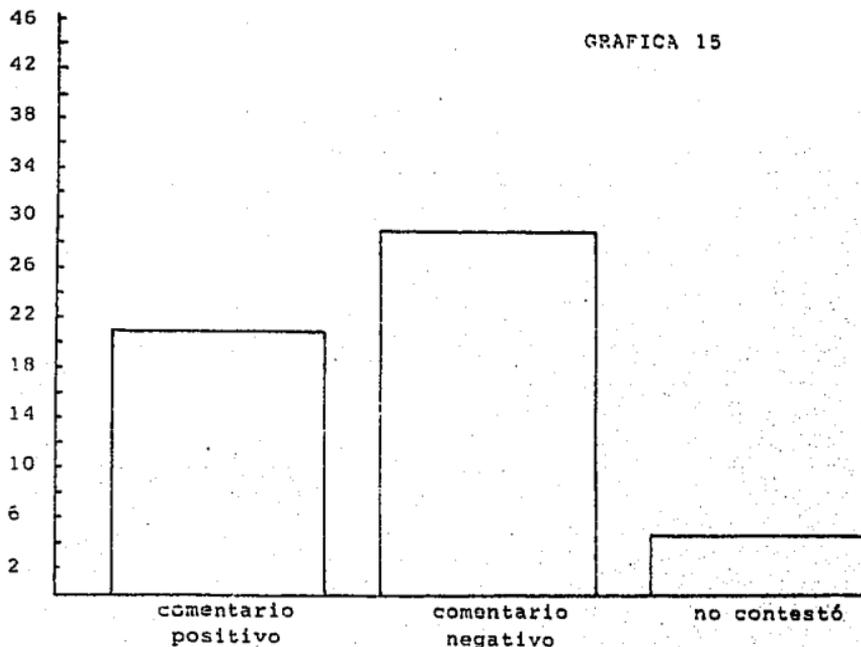
¿Diga usted cual es su opinión general de los cursos de Capacitación y Adiestramiento en los que ha participado?

NOTA: Debido a que dicha pregunta es abierta y la respuesta es de criterio se utilizó un diccionario uniforme para su tabulación, de tal modo que únicamente se emplearán tres opciones posibles para su proceso: COMENTARIO POSITIVO, COMENTARIO NEGATIVO, NO CONTESTO.

TABLA 15

COMENTARIO POSITIVO	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX X	21
COMENTARIO NEGATIVO	XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX XXXXX	29
NO CONTESTO	XXXXX	5
TOTAL		55

GRAFICA 15



K INTERPRETACION DE RESULTADOS SEGUN DATOS DE LA ENCUESTA

K.1 Pregunta No. 1

Debido a que la respuesta a esta pregunta resultó acorde a lo esperado, unicamente se registró en la TABLA 1 y se transcribio la información a la GRAFICA correspondiente, para uniformidad en todas las contestaciones.

K.2 Pregunta No. 2

El mayor rango de respuesta se depositó en el intervalo de 12 a 20 años de antigüedad y la menor incidencia fue en el espacio destinado de 1 a 3 años, por lo que se puede aseverar que dicha área de trabajadores cuenta con elementos de una vida laboral media, es decir, su capacidad de desarrollo se encuentra en un punto optimo para incentivarla y generar un futuro promisorio.

K.3 Pregunta No. 3

En esta pregunta fue posible observar que los trabajadores que contestaron afirmativamente se encontraban la gran mayoría, en el rango de los de mayor antigüedad y por el contrario las respuestas negativas estaban soportadas por la opinión de los trabajadores con menor antigüedad siendo así que el rango que considera suficiente la capacitación brindada se registra con un 65% del total encuestado.

K.4 Pregunta No. 4

El tiempo y lugar adecuado para el mayor aprovechamiento de dichos cursos fue señalado de manera afirmativa en un 58% y de modo negativo en un 42%. Considerando para ello que tal apreciación depende fundamentalmente de las características y condiciones de cada trabajador en particular.

K.5 Pregunta No. 5.

En cuanto al conocimiento de los procedimientos para la impartición de dichos cursos se encontró que un 60% de los trabajadores cuestionados contestaron afirmativamente y un 40% no conoce tales procesos, por lo que habrá que poner especial interés al realizar un mecanismo de enseñanza-aprendizaje y marcar los lineamientos que ayuden a la mejor comprensión de la posición del trabajador dentro de su organización.

K.6 Pregunta no. 6

Dicha pregunta fue contestada de manera muy diversa, pues algunos trabajadores señalaron una sola marca de los aspectos posibles y otros, en cambio, marcaron dos o más; sin embargo existió una tendencia muy señalada en dicha consulta de información, pues la gran mayoría de respuestas señaló como el aspecto más importante por mejorar para el desarrollo eficiente de la Capacitación y Adiestramiento a los Equipos.

K.7 Pregunta No. 7

Dicha pregunta se considera abierta para la libre expresión del trabajador se enmarcó en un rango de respuesta que permitiera la unificación de un criterio óptimo para tabularla; el número de respuesta de trabajadores que contestó positivamente fue de 87%, el de respuesta neutral fue 6% y en cuanto a las abstenciones, éstas se registraron con un 7% del total.

K.8 Pregunta No. 8

En dicho rubro se observó un elevado índice de respuestas negativas, siendo éste de 75% y de respuestas positivas de solamente una cuarta parte del total. Cabe señalar que dicha pregunta contenía una parte final en la que se cuestionaba el porqué de su respuestas, y de las pocas contestaciones señaladas el comentario general era que hacia falta más tiempo para cubrir totalmente el temario de los cursos impartidos.

K.9 Pregunta No. 9

La pregunta número nueve arrojó los siguientes resultados:

a) El 89% del personal encuestado considera de mucha **IMPORTANCIA** los cursos de Capacitación y Adiestramiento que se imparten actualmente.

b) En el rubro correspondiente a la señalización de su opinión respecto a la ACTUALIZACION de dichos cursos, la mayor incidencia fue depositada en el paréntesis correspondiente a "POCO" alcanzando para ello un 67% del total posible.

c) En el aspecto señalado como INTERESANTES los trabajadores consideran que son "MUCHO" muy importantes pues el índice de respuestas alcanzó las 3/4 partes del total.

d) En la etapa correspondiente a señalar si consideran los cursos FACILES, el nivel más alto de respuesta lo alcanzó el recuadro "POCO" con 51%

e) Al cuestionar a los trabajadores respecto a la VERACIDAD de dichos cursos, se observó que la opción "MUCHO" alcanzó el nivel más alto de respuesta con un 56%

f) El personal cuestionado considera que los cursos de Capacitación y Adiestramiento que se les brinda NO SON OPORTUNOS, pues así lo demuestran las respuestas tabuladas, que alcanzaron un nivel más elevado en el paréntesis correspondiente a "POCO" señalados con un 56% de incidencia.

g) Al realizar el análisis de respuestas correspondientes lo ENTENDIBLE que resultan los cursos de Capacitación y Adiestramiento que se les brindan, los

trabajadores dividieron créditos, pues se alcanzaron niveles muy semejantes en las opciones "MUCHO" y "POCO", pues se obtuvieron niveles de 47% y 45% respectivamente.

h) Al respecto de la APLICABILIDAD de tales cursos, fue posible observar que la opinión de los trabajadores se inclinó a la opción "MUCHO", alcanzando para ello un nivel del 67%

En resumen, los trabajadores consideran que los cursos de Capacitación y Adiestramiento que se imparten actualmente son de mucha IMPORTANCIA, aunque resultan poco INTERESANTES y falta ACTUALIZARLOS; piensan que no son FACILES aun cuando señalan que su VERACIDAD es muy importante; juzgan que no son OPORTUNOS y por consiguiente unos opinan que dificulta que sean ENTENDIBLES; aun cuando un trabajador tenga tendencia a contestar la poca monta que le brindan dichos cursos, existió en la mayoría de respuestas un común denominador encerrado en dos opciones la IMPORTANCIA y la APLICABILIDAD.

K.10 Pregunta 10.

La décima pregunta tuvo una tendencia de respuesta afirmativa de 95%, lo cual denota a simple vista que la Capacitación impartida brinda la oportunidad de mantener un espíritu de conjunto acorde con la materia de trabajo y por ende demuestra que dentro de cualquier entidad que se precie

de ser competitiva deberá formar parte medular del proceso de instrucción.

K.11 Pregunta No. 11

El rango de afirmaciones a dicha pregunta, alcanzó la cifra de 96% del total, cantidad elevada, que denota el interés de los trabajadores por participar en acciones tendientes a elevar su nivel de conocimientos y al mismo tiempo ser partícipes de la seguridad comunitaria.

K.12 Pregunta No. 12

El equilibrio de cualquier ser humano se encuentra supeditado en el hecho de contar con estabilidad de emociones que le permitan otorgar su mejor esfuerzo en el desempeño de sus labores diarias. Tal situación se observó al realizar el análisis de las respuestas emitidas por los trabajadores al respecto de ésta cuestión pues el rango de afirmación se depositó en este rubro en un 90% del total, contra un 10% de negaciones.

K.13 Pregunta no. 13

Al realizar la tabulación de esta pregunta se encontró que el intervalo de respuesta se hallaba con un 53% de afirmaciones por un 47% de respuestas negativas. Esta división de criterios se explica entendiendo que el cuestionamiento se realizó de manera directa sobre los instructores en particular y la experiencia demuestra que no

todos los trabajadores adquieren los conocimientos en igualdad de circunstancias.

K. 14 Pregunta No. 14

El cuestionamiento aplicado al formular la pregunta en este caso denotaba una tendencia por corroborar la opinión de los trabajadores al respecto de la seguridad adquirida después de un curso de Capacitación y tal medida fue plenamente comprobada al obtener un índice del 95% de afirmaciones, denotando que tales cursos despiertan en los trabajadores un elevado sentido de compromiso y responsabilidad hacia su trabajo.

K.15 Pregunta No. 15

La pregunta señalada con el número quince, consistió en emitir una opinión general respecto a los cursos de Capacitación y Adiestramiento en los que los trabajadores encuestados hubieran participado.

Para efecto de englobar en un criterio uniforme y sin la menor intención de señalar una tendencia hacia ninguna desviación de opiniones, se consideró encuadrar un tres opciones, las respuestas o comentarios que ayudarán a examinar y comprender la posible problemática o sugerencias factibles de aplicación que ayudarán a mejorar el sistema de Capacitación y Adiestramiento que se ha venido implantando.

Tales hechos se procesaron de igual manera que las respuestas anteriores, observando para este cuestionamiento lo siguiente:

-Los COMENTARIOS POSITIVOS obtuvieron un índice de 38% del total posible.

- Los COMENTARIOS NEGATIVOS fueron más elevados pues alcanzaron un nivel del 53%. Cabe señalar que dentro de este rubro existió una nota importante, que la gran mayoría de los trabajadores encuestados señalaban como prioridad a corto plazo y era ampliar el TIEMPO que se destina para la impartición de tales eventos.

L. CONCLUSIONES DE LA INVESTIGACION.

A través de la investigación de campo fue posible observar lo siguiente:

-Existe un elevado número de trabajadores que consideran suficiente la Capacitación y Adiestramiento que se les brinda.

-El tiempo y lugar específico para dichos cursos es bueno considerando que la mayoría de trabajadores respondió afirmativamente sobre dicho cuestionamiento.

-Un elevado índice de trabajadores no conoce los

mecanismos para la impartición de tales cursos.

-Los trabajadores conocen perfectamente las necesidades de materiales y equipos, pues sobre este aspecto en particular existió un señalamiento muy marcado.

-El trabajador observa una actitud muy positiva en cuanto a la ventaja que encuentra al recibir un curso de Capacitación y Adiestramiento.

-Se considera un elevado señalamiento en considerar que los cursos de Capacitación y Adiestramiento son muy importantes y aplicables.

-Los cursos impartidos colaboran enormemente en la relación de equipo, factor determinante que señala la aplicabilidad de lo aprendido en beneficio de la colectividad.

-La tendencia por aprender acciones que permitan complementar sus conocimientos, estuvo de manifiesto al encontrar un elevado rango de respuestas afirmativas en los conceptos de cursos alternativos que permitan una Capacitación completa y variada en señalamientos de rescate en alturas o de primeros auxilios y combate de incendios.

-Un fenómeno importante que es señalado

contundentemente, fue el aspecto de vida personal que denota la importancia de mantener un equilibrio constante entre las actividades de desarrollo laboral contra las de vida diaria.

-Existió una división de respuesta en el aspecto de la Capacitación recibida por los instructores, mostrando la importancia que habrá que tomar en cuenta en el momento de seleccionar a dichos individuos.

-El sentido de responsabilidad y compromiso se pudo comprobar al realizar cuestionamientos referentes a la seguridad obtenida después de un curso de Capacitación y Adiestramiento, pues denota la enorme utilidad que en dicho aspecto cubren tales cursos.

-Por todo lo anterior, es factible señalar que los Cursos de Capacitación y Adiestramiento establecidos para los trabajadores electricistas de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A., cumple con las especificaciones de Seguridad, Aplicabilidad, Importancia, Interés y Conocimientos que permitan el desarrollo de los recursos de dicha entidad. Sin embargo habrá que observar de cerca, las condiciones de tiempo destinado para tales cursos y así mismo fomentar el mayor interés por conocer los mecanismos pertinentes para ejecución, aprovechamiento y mejora de los Recursos Humanos (Instructores), Materiales (Equipos), y Económicos que permitan a los trabajadores participar

activamente en el proceso de elaboración, implementación y custodia de los planes y procesos de Capacitación y Adiestramiento en el área de Líneas Aéreas.

PIES DE PAGINA.

1. Jiménez Castro Wilburg, "Introducción al Estudio de la Teoría Administrativa", LIMUSA, México, 1990, pág. 51
2. Ibidem, págs. 52-58.
3. Ibidem, págs. 59-61
4. Ríos Szalay, Adalberto/Paniagua Aduna, Andrés, "Orígenes y Perspectivas de la Administración", Trillas, México, 1990, pág. 42.
5. Ibidem, pág. 40.
6. Rodríguez Estrada, Mauro; "Administración de la Capacitación", Mc Graw Hill, México, 1990, págs. 16-17.
7. Talleres destinados a la aplicación de técnicas de tipo manual-artesanal de generación en generación. Diccionario Larousse Ilustrado, 1989, pág. 732.
8. Rodríguez Estrada, Op cit. pág. 3
9. Maheu, Rene; "La Educación Permanente", Salvat Barcelona, 1973, págs. 31-64.
10. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Porrua, México, 1990, Apartado "A", Fracción XIII.
11. Trueba Urbina, Alberto; "Ley Federal del Trabajo" 62a. Ed., México 1992, pág. 94.
12. Ibidem pág. 94
13. Ibidem pág. 94
14. Ibidem pág. 95
15. Ibidem pág. 95
16. Ibidem pág. 95
17. Ibidem pág. 95
18. Ibidem pág. 96
19. Ibidem pág. 96

20. Ibidem pág. 96
21. Ibidem pág. 96
22. Ibidem pág. 97
23. Ibidem pág. 97
24. Ibidem pág. 98
25. Ibidem pág. 98
26. Ibidem pág. 98
27. Ibidem pág. 98
28. Ibidem pág. 99
29. Ibidem pág. 99
30. Ibidem pág. 100
31. Ibidem pág. 100
32. Ibidem pág. 101
33. Ibidem pág. 101
34. Ibidem pág. 101
35. Ibidem pág. 101
36. Ibidem pág. 452
37. Ibidem pág. 452
38. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Colección Porrua, México, 1992, Capítulo II, pág. 47.
39. "Convenio 438", de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A. correspondiente a el área de Líneas Aéreas de Energía Eléctrica.
40. El término "Línea Viva", es común utilizarlo en el lenguaje electricista y es aplicado para manifestar aquellos trabajos desarrollados en las redes de alta tensión sin desconexión de energía. (Nota del autor).
41. Se denominan líneas en "Licencia", cuando por necesidades del servicio, se secciona una red, es decir, se deja de suministrar energía a un área específica que permita realizar las reparaciones oportunas sin riesgo para el trabajador (Nota del autor)

42. Reglamento Interior de Trabajo de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A., Capítulo II, Obligaciones de los trabajadores, Artículos 39, 40, 41 y 46; págs. 26, 27 y 28.
43. Baena Paz, Guillermina, "Instrumentos de Investigación", Editores Unidos; México; 1980, págs. 99-100.
44. Ibidem, págs. 103-104.
45. Dato obtenido en la Superintendencia General Administrativa dependiente de la Gerencia de Distribución y Transmisión de la Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A.

BIBLIOGRAFIA

- APPLEGARTH, Michael.
"Programas de Capacitación"
Legis
Colombia, 1991.
- ARIAS GALICIA, Fernando.
"Administración de Recursos Humanos"
Trillas
México, 1976.
- B. MODE, Elmer.
"Elementos de Probabilidad y Estadística"
Reverté Mexicana.
México, 1979.
- BELLO HERRERA, Gabriel.
SANCHEZ INDA, Rodolfo.
"Diseño de un Sistema General de Capacitación y Adiestramiento"
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
Tesis Profesional
México, 1987.
- CARDONA RAMIREZ, Rosalba.
"Administración y Planeación de los Recursos Humanos enfocados
a la Industria Eléctrica"
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA)
Tesis Profesional
México, 1984.
- CHIVENATO, Idalberto
"Administración de Recursos Humanos"
Mc Graw Hill
México, 1972.
- COMPAÑIA DE LUZ Y FUERZA DEL CENTRO, S.A.
SINDICATO MEXICANO DE ELECTRICISTAS.
"Contrato Colectivo de Trabajo"
México, 1992-1994.
- F. SIKULA, Andrew.
"Administración de Recursos Humanos en Empresa".
Limusa.
México, 1979.
- FERNANDEZ ARENA, Jose Antonio.
"El Proceso Administrativo"
Diana
México, 1980.

KOONTZ y O'DONELL
"Curso de Administración Moderna"
Mc Graw Hill
México, 1979.

L. BERENSON, Mark
"Estadística para Administración y Economía"
Interamericana.
México, 1987.

L. CRAIG, Roberto.
"Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal"
Diana
México, 1981.

Mc GEHEE, William
W. THAYER, Paul.
"Capacitación (Adiestramiento y formación profesional)"
Limusa
México, 1985.

MUNCH GALINDO, Lourdes,
GARCIA MARTINEZ, José
"Fundamentos de Administración"
Trillas
México, 1987.

ROMERO SANDOVAL, Rosa.
"La Integración del Recurso Humano a la Empresa"
Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA).
Tesis Profesional.
México, 1986.

RODRIGUEZ ESTRADA, Mauro.
RAMIREZ BUENDIA, Patricia.
"Administración de la Capacitación"
Mc Graw Hill
México, 1991.

SERRANO FRAUSTO, Héctor Horacio.
"Capacitación de Personal en una Empresa Descentralizada
(Compañía de Luz y Fuerza del Centro, S.A.)"
Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)
Tesis Profesional.
México, 1977.

SILICEO, A.
"Capacitación y Desarrollo de Personal"
Limusa
México, 1973.

TERRY, George.
"Principios de Administración"
CECSA
México, 1985.

TRUEBA URBINA, Alberto
TRUEBA BARRERA, Jorge,
"Ley Federal del Trabajo"
Porrua
México, 1990.

"Ley Orgánica de la Administración Pública Federal"
Porrua
México, 1991.

UDEC

FORMA PTO1-A

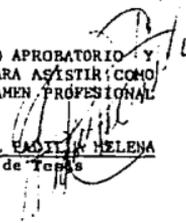
UNIVERSIDAD EMILIO CARDENAS**SOLICITUD DE AUTORIZACION
PARA LA APROBACION E IMPRESION
DE TESIS (INDIVIDUAL)**DIRECTOR GENERAL DE INCORPORACION
Y REVALIDACION DE ESTUDIOS DE LA UNAM.
P R E S E N T E :

MARTINEZ	MARTINEZ	JOSE ANTONIO
Apellido Paterno	Materno	Nombre (s)
NUMERO DE EXPEDIENTE: <u>88800629-5</u>		
ALUMNO DE LA CARRERA DE: <u>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</u>		
SOLICITA LA AUTORIZACION DE IMPRESION DE LA TESIS TITULADA: <u>"CAPACITACION DE LOS TRABAJADORES DE LINEAS AEREAS DE ENERGIA ELECTRICA EN EL CENTRO DEL PAIS"</u>		
DEL AREA: <u>LABORAL</u>		

México, D.F. a 27 de ENERO de 1994.

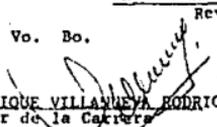
 Firma del Solicitante

Vo. Bo.

OTORGO EL VOTO APROBATORIO Y
CONFORMIDAD PARA ASISTIR COMO
SINODAL AL EXAMEN PROFESIONAL

 LAE. JOSE RAUL CASILLAS HELENA
 Director de Exámenes


 LIC. MAXIMO CUAPIO SANTIAGO
 Revisor de Tesis

Vo. Bo.


 C.P. ENRIQUE VILLARREYA RODRIGUEZ
 Director de la Carrera

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EXAMENES:
HACE CONSTAR LA APROBACION DE LA TESIS OBJETO
DE ESTA SOLICITUD, Y AUTORIZA SU IMPRESION.
CD. UNIVERSITARIA, D.F. a 14 de Febrero de 1994.
" POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU "


 EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EXAMENES