



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**EL CAMPO DE LA CAPACITACION
"UN AREA DE DESARROLLO PROFESIONAL
PARA EL TRABAJO SOCIAL"**

**TRABAJO RECEPCIONAL
SEMINARIO DE AREAS SUSTANTIVAS DE TRABAJO SOCIAL
"PLANEACION Y ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS"
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL**

PRESENTAN:

**DALIA PADILLA ATECPANECATL
ERICA TOLEDO VARGAS**

DIRECTOR DEL TRABAJO : LIC. LUZ MARIA GARCIA MOLINA



MEXICO, D .F.,

2004



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS.

GRACIAS.

ADIOS.

Por la vida, lo que en ella incluiste para mí, por tu guía y compañía día a día, por ser la luz en cada momento de mi existencia.

AMIPADRE:

Aunque ya no estas quiero que sepas que sigues conmigo que tu recuerdo me estimula para seguir adelante, que tus enseñanzas me levantan de los tropiezos y que tu amor te mantiene vivo en mí.

AMIMADRE:

Por tu amor, tolerancia, consejos y apoyo incondicional, por vivir de cerca cada instante importante de mi vida, te amo mamá.

SILVIA Y JAIME:

Por brindarme su apoyo, haceme sentir parte de su familia al estar siempre pendiente de mí y por todas sus palabras de aliento para no dejarme caer.

LUPE, PATRICIA, ISRAEL Y ARTURO:

No tengo palabras para expresarles todo mi agradecimiento por pensar siempre en mí, por preocuparse de que nada me falte, por todo su apoyo y por todo su amor, quiero que sepan que este logro es también suyo.

JONATHAN Y JAIME:

Gracias por todo lo que he aprendido de ustedes, por todas las palabras de consuelo y cariño brindadas, nunca se los dije pero me hicieron mucho bien, gracias por convertirse en mis amigos.

VALERIA y ALEJANDRO:

Gracias por que con su llegada trajeron inocencia impresa en sus sonrisas y sus muestras de cariño para cada uno de nosotros.

DALIA:

Amiga las dos sabemos que esto no fue nada fácil que durante esta etapa pasaron muchas cosas pero lo importante fue que estuvimos juntas para aligerar la carga. Gracias por tu apoyo, por tus palabras en los momentos difíciles y quiero decirte que el haber realizado este trabajo contigo fue una experiencia padrisima. Gracias por tu amistad y por todo lo que he aprendido de ti.

ERICA

GRACIAS,

JIMITO

A ti luz y ángel mío quien tomó la apariencia de mi Padre y que en tu paso por esta vida silenciosa y pacientemente me enseñó la fortaleza, la perseverancia, el valor, la fe, la tolerancia, y aunque has partido tu esencia se queda en mí, gracias a ti mi alma cumplió su mayor anhelo recuperarte, amarte y hacer suyo tu amor infinito e incondicional.

A MI MADRE

Al fin llega la realización de nuestro sueño gracias por construirlo junto a mí y hacerlo tuyo desde el esfuerzo, entrega, tolerancia y amor. Te amo madre.

ERICA

A ti quien con paciencia y prudencia de una hermana me escucha y me sostiene en los momentos más oscuros y se regocija en mis momentos felices haciéndolos suyos. Gracias amiga por compartir tus sueños y por entregar tu ser y amor incondicional. Te quiero.

RENACEDORES

Hermanos incondicionales gracias por sus brazos que me sostienen en el proceso a mi crecimiento. Por siempre juntos.

DALIA

INDICE

INTRODUCCIÓN

1. TRABAJO SOCIAL COMO PROFESION

1.1 Antecedentes de Trabajo Social.....	4
1.2 Trabajo Social en Empresas.	9
1.3 Perfil del Trabajador Social.....	12

2. LA EMPRESA Y PROCESO DE CAPACITACION

2.1 Clasificación de las empresas.....	17
2.2 El Proceso administrativo y la capacitación.....	23
2.3 Entorno legal de la capacitación.....	32
2.4 Enfoques de la capacitación según la:	
Administración.....	35
Psicología.....	36
Pedagogía.....	37

3. RETOS Y APORTES DEL PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL EN EL CAMPO DE LA CAPACITACIÓN

3.1 Retos y aportes al campo de la capacitación.....	38
--	----

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

En los últimos años ha surgido un creciente interés por la capacitación en los diferentes ámbitos de la vida laboral. Trabajadores y empleadores, en la gran mayoría de los casos, reconocen la importancia de capacitarse. Ven en ella una oportunidad de obtener mejores ingresos, un recurso de adquisición y desarrollo de habilidades, conocimientos y destrezas, en definitiva un camino a la obtención de una mejor calidad de vida. Para que un programa de capacitación sea eficaz y exitoso, debe apuntar a las verdaderas necesidades e intereses de los trabajadores y de la empresa en que se llevará a cabo, sólo de esta forma podrá ser aprovechado como una posibilidad de formación, crecimiento laboral y personal para el trabajador y eficiencia organizacional para la empresa.

El Trabajador Social, a lo largo de su formación académica, contempla una diversidad de conocimientos que le permiten ubicar además de la teoría específica de la carrera, lo fundamental de algunas de las profesiones y disciplinas que atienden las necesidades del hombre en sociedad; debido a esto, es necesario dar a conocer que el Trabajador Social es uno de los profesionales con el perfil idóneo para intervenir en el área empresarial específicamente en el proceso de capacitación.

Se llevará a cabo un estudio monográfico ya que éste es un trabajo inicial, y después de revisar tesis que en nuestra carrera se han realizado, encontramos que si bien ya existen interesantes tesis, son apenas insuficientes y el interés nuestro es desarrollar el trabajo en esta línea teniendo como objetivo general plantear la trascendencia de la licenciatura en Trabajo Social y los elementos de conocimiento y metodologías con los que cuenta el profesional para influir desde su perspectiva en el proceso de capacitación para con ello definir las diferencias y similitudes de la capacitación desde los enfoques de la Administración, Pedagogía y Psicología para poder precisar la aportación específica del Trabajador Social en el campo de la capacitación que acompañe y complemente en una perspectiva de trabajo multidisciplinario.

En el primer capítulo se abordarán los antecedentes del Trabajo Social, su intervención en el sector privado, su perfil, conocimientos, objetivos, habilidades y actitudes que el profesional adquiere durante su formación y sobre todo el concepto de la misma

En el segundo capítulo se mencionara el concepto de empresa, su clasificación, y el contexto económico. Se definirá a la capacitación y el entorno legal que la rige. Se hará mención sobre el proceso administrativo de la capacitación así como la aportación de los profesionistas que intervienen en dicho proceso: Administración, Pedagogía, Psicología.

En el tercer capítulo se presentará la propuesta que consiste en mencionar los retos a los que se enfrenta el Trabajador Social ante otras profesiones que intervienen dentro del área de capacitación, pero también se plantearán aquellas características particulares con las que el profesional en Trabajo Social cuenta para llevar a cabo dicho proceso y que le permiten diferenciarse de las demás.

1. TRABAJO SOCIAL COMO PROFESIÓN

1.1 ANTECEDENTES DEL TRABAJO SOCIAL

Al hablar de los antecedentes del Trabajo Social como profesión es necesario hacer mención sobre las consecuencias que trae consigo el desarrollo del capitalismo al crear desigualdades sociales generando aumento y diversificación de necesidades de grupos sociales encontrándose en desamparo, exclusión y explotación, causando así problemas sociales, siendo imperioso para el Estado establecer alternativas de solución que permitieran la estabilidad y legitimidad del sistema a través de políticas sociales, teniendo como consecuencia la necesidad de contar con un profesionista que coadyuvara con estos fines tal como lo comenta Nelia Tello Peón: “se sustenta la tesis de cómo la expansión del capitalismo, al generar desigualdades sociales y por tanto la aparición de una problemática social particular, reclama del Estado la necesidad de crear instituciones abocadas específicamente al tratamiento de lo social, traducido en el desarrollo de programas y servicios sociales, los cuales a su vez, requirieron para su operación de técnicos, en un primer momento, y mas tarde de profesionales, formados específicamente para tal efecto. Con ello se explica la aparición del Trabajo Social en los inicios del modelo de desarrollo urbano industrial, el cual se da en los países del primer mundo en la década de los años 20, y más tarde en Latinoamérica.”¹

El surgimiento de Trabajo Social como quehacer profesional indudablemente va ligado al contexto económico-político que se experimentaba, por lo que se llega a considerar como el consecutivo a las acciones de asistencia, y de beneficencia que se venían llevando a cabo por diversas instituciones, es por ello que se ha llegado a considerar como una función social que coadyuva a la convivencia social, así mismo apoyando la postura de Jorge H. Torres citado por Nelia Tello al comentar “ la historia propiamente del Trabajo Social se inicia con la apertura de centros de capacitación especializados en el manejo y orientación técnica de la asistencia social como respuesta al desarrollo de la sociedad industrial, que requiere de personal calificado para enfrentar la severa problemática social producto del propio sistema

¹ Tello Peón Nelia E.: Trabajo Social en algunos países: aportes para su comprensión, Ed. UNAM-ENTS, 2000, p. 215.

capitalista; profesión orientada en un principio más a la ejecución programática que a la deducción teórica."²

Los primeros rasgos del Trabajo Social en México apuntaron a ser una práctica totalmente asistencialista cuando la iglesia católica en la época de la colonización practicó la caridad, la beneficencia y la filantropía, actividades que por medio de la ayuda voluntaria estaban destinadas a disminuir problemas sociales.

En los años 20's el Trabajador Social se inserta en el área de la salud y en el área jurídica en las que se implementan las visitas domiciliarias. En donde se le conocía entonces como Inspectores de beneficencia, Investigadores sociales y visitadoras sociales.

Sin embargo no es sino hasta 1933 cuando se institucionaliza el Trabajo Social siendo entonces su metodología el Trabajo Social de Casos, pero es hasta 1936 cuando se nombra oficialmente a la primera trabajadora social en el Departamento de Acción Educativa y Social de la Beneficencia Pública.

Trabajo Social tiene auge convirtiéndose en una práctica de desarrollo comunitario siendo herramienta del gobierno, brindaba conocimientos básicos a la población, capacitación en labores productivas fundando su intervención en la asistencia social, por lo que en su origen es dirigido por el aparato estatal con un tinte asistencial, y orientación de corte funcionalista, por lo tanto, el estado recurre a la profesión como medio de control social.

Para 1937 surge la escuela de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México la cual tiene su antecedente en un curso en el Tribunal para Menores donde por primera vez se reconoce al Trabajador Social como personal especializado por estar en contacto con la realidad permitiendo esto conocer las causas del problema y proponer vías de solución. En ese mismo año se integran brigadas de Asistencia Social en donde se incluye al Trabajador Social como parte del equipo que atenderá

² Ibidem, p. 215

a la población. Sin duda alguna este año fue decisivo para la carrera al incursionar en las Instituciones creadas en ese tiempo pues en el Departamento de Salubridad Pública señaló en su artículo 28 que era deber del Estado Mexicano instituir este tipo de profesión, la cual era capaz de instruir en materia de salubridad y recabar información social. También se solicitó su intervención en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público teniendo como principales funciones: Investigación, Promoción, Coordinación y Seguimiento de casos.

A partir de 1940 el país desarrolló acciones de justicia social derivadas de la Revolución como la educación y la salud popular, en donde se emprenden grandes campañas de alfabetización persiguiendo no solo educar a la mayoría de la población sino también facilitarle elementos para mejorar su nivel de vida permitiéndole un cambio cultural pues entonces se mantenía la creencia que era tiempo de progreso y modernización, son creadas algunas instituciones a nivel salud como el IMSS y el Instituto Nacional de Cardiología pues hasta ese momento la situación de la Salud Pública era muy limitada. Al implementar las brigadas, con las instituciones de salud que se crearon y con el avance tecnológico que alcanzó en ese tiempo la medicina a la cual el país tenía acceso aumentó la cifra de población y con ello la esperanza de vida.

Pero también la desigualdad se multiplicó mostrando un panorama de miseria de los pobres ante la prosperidad económica de un solo sector, lo cual trajo un gran descontento social pues al mismo tiempo los campesinos al verse olvidados ante el panorama del progreso se vieron en la necesidad de emigrar a grandes ciudades en busca de bienestar.

Es importante mencionar que en el año de 1954 el Trabajo Social incursiona a las escuelas Secundarias Diurnas del Distrito Federal y con esto el Trabajo Social da un paso al utilizar entonces su metodología de casos y de grupos.

Durante los 60's se crean escuelas de Trabajo Social en muchos estados de la república dejando ver lo importante que se había convertido la profesión para atender problemas sociales ante la diversidad de los mismos.

En 1968 la UNAM propone elevar la profesión a nivel licenciatura y el 28 de marzo de 1969 el H. Consejo Universitario aprueba el Plan de estudios a nivel licenciatura utilizando a su vez la metodología de casos, grupo y comunidad.

Hacia los años 70's se abren más escuelas en otros estados de l país. Década importante para el Trabajo Social pues el Instituto Politécnico Nacional incluye la carrera y a nivel licenciatura así mismo de las escuelas abiertas en la República cinco fueron a este nivel, se le cambia el nombre al Colegio Profesional de Trabajadores Sociales por Colegio Nacional de Trabajadores Sociales.

El 4 de octubre de 1973 el H. Consejo Universitario aprueba la creación de la Escuela Nacional de Trabajo Social independizándose de la Facultad de Derecho de la UNAM, y el 18 de enero de 1974 el Dr. Manuel Sánchez Rosado es nombrado el primer director de la escuela. En 1978 se realiza la primera reunión de Escuelas de Trabajo Social a nivel nacional dentro de la ENTS.

Mientras tanto en el país acontecía un cúmulo de situaciones de cambio para la mayoría de la población, pues se establecieron grandes industrias, se modernizó el comercio, se construyeron avenidas, unidades habitacionales, cines, zonas residenciales similares a las norteamericanas, creció el sector de la clase media los cuales tuvieron acceso a la educación preparatoria y algunos hasta llegaron a la universidad, se extendieron las vías de comunicación, se le concede el voto a la mujer y en materia de educación se establecen los libros de texto gratuito para la educación primaria.

Por otro lado la población que vivía en pobreza era más de la mitad de la población general y la mitad de estos estaban en la miseria, pese a todas las promesas y gobiernos posrevolucionarios, esta población eran los indios y campesinos quienes tenían que salir a trabajar en labores muy mal remuneradas y peor aun sin protección social ni legal. Todo esto ocurría a pesar de que en el país se decía que era época de estabilidad.

En los años 80's para la Escuela Nacional de Trabajo Social y para los Trabajadores Sociales se caracteriza por realizar dos Foros Nacionales de Trabajo Social en donde se discute el quehacer de la profesión ante la situación actual del país,

se celebra el segundo Congreso Latinoamericano de Trabajadores Sociales con la finalidad de investigar coyunturas sociales y al mismo tiempo coadyuvar interviniendo en la creación de políticas de bienestar social. Se inauguran el Departamento de Educación Continua y estudios de posgrado de la Escuela Nacional de Trabajo Social con la especialidad en el área de salud.

Sin embargo en el país se vivían sucesos de desigualdad, aumentó la pobreza y se redujeron las fuentes de trabajo lo cual derivó la economía informal como un modo de ganarse la vida, destacándose entonces el comercio ambulante, el sector adinerado concentró más riqueza y se perdió la calidad en servicios de educación y de salud.

En 1993 el H. Consejo Técnico de la ENTS convoca abiertamente en la gaceta de la UNAM y en los diarios de circulación nacional la invitación a la comunidad de la Escuela y el gremio de Trabajadores Sociales a opinar sobre la reestructuración del Plan de Estudios. El 4 de octubre de ese mismo año el auditorio principal lleva el nombre de quien fuera el primer director de la escuela. Año en el que también son impartidos los primeros Diplomados los cuales organizó el Departamento de Educación Continua fueron tres: Administración de los servicios de Salud, Planeación y Administración de Recursos Humanos y Atención Social a la Familia.

Para 1995 se constituye la Asociación de Egresados de la Escuela Nacional de Trabajo Social. En 1996 es aprobado el nuevo Plan de Estudios el cual entra en vigor en agosto de ese mismo año reubicando así mismo las asignaturas del plan en el año 2002 ya que entre las principales justificaciones se encuentra el contar con más tiempo para llevar el proceso de investigación e intervención en las modalidades de la práctica así como la vinculación entre las asignaturas y la práctica escolar. Y para 1998 abre sus puertas el centro de Educación Continua de la ENTS, se coloca la primera piedra de la nueva biblioteca la cual empieza a construirse en septiembre del 2000 e inaugura en agosto del 2003.

Ante este panorama el Trabajo Social se va ajustando según las problemáticas vigentes en la sociedad, pues va evolucionando para brindar una intervención desde la realidad para los involucrados en ella.

1.2 TRABAJO SOCIAL EN EMPRESAS

Como se ha mencionado el Trabajo Social surgió en primera instancia en el ámbito público interviniendo desde entonces en áreas como salud, asistencia, educación, vivienda y finalmente en el ámbito empresarial, siendo ahora necesario comentar sobre algunos antecedentes de Trabajo Social empresarial.

Su inicio está vinculado con el proceso de industrialización y urbanismo ya que como "Productos de la contradicción capital-trabajo del sistema capitalista, emanaron del interior de las empresas nuevos fenómenos sociales en las relaciones laborales, manifestadas como necesidades sociales que demandaban ser atendidas, por lo que el empresario requería de un personal calificado que administrara eficazmente los recursos de los que disponía para atenuar la problemática generada. En algunos países industrializados como Holanda, Alemania, los trabajadores sociales ocuparon un lugar importante en los primeros equipos multidisciplinarios que actuaban en la industria."³

Así mismo los primeros Trabajadores Sociales "apoyados por los mismos industriales o empresarios realizan investigaciones sociales sobre las condiciones laborales de los obreros y las causas de la pobreza y como resultado de estas investigaciones, la legislación de bienestar social mejoró notablemente e inclusive se dieron algunas reformas del derecho del trabajo."⁴ Con lo anterior se puede destacar la importancia de la profesión ya que a través de su ejercicio, a sus atinadas investigaciones se llega no sólo a diagnosticar una determinada realidad sino llega a establecer las bases para modificarla llegando así a la legislación misma.

En México se da un contexto similar al que se venía presentando en otros países, pues afrontan diversos problemas que repercuten en el sector industrial, en el comercio y la agricultura siendo precaria la existencia de estos sectores, todo esto como consecuencia de la propia Revolución, por lo tanto el país se enfrenta al cometido de restaurar la Nación siendo el modelo de desarrollo hacia adentro.⁵ Así en el área

³ Revista de Trabajo Social No. 44, ENTS-UNAM, 1990, pág. 27.

⁴ Estrada Bernal, Cecilia, García Contreras, María Concepción, La apertura de un espacio de intervención profesional del T.S. en el área empresarial dentro del centro de capacitación Turismo (Tesis) UNAM-ENTS. 1993 P.9

⁵ Valero Chávez, Aída. Op. cit. p. 48

industrial Trabajo Social hace su aparición cuando empresarios a través de empresas familiares y pequeños talleres, empiezan a adoptar los patrones del sistema capitalista, en ese entonces Trabajo Social tenía como objetivo la restauración del funcionamiento social.

En 1994 en la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México se crea el modelo de intervención de Trabajo Social Empresarial, diseñado por la lic. Angélica Herrera Loyo, y partiendo de este se crea el departamento de Trabajo Social en empresas que interviene directamente en las organizaciones, por lo que el Trabajador Social investiga, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de los trabajadores desde una perspectiva integral por lo que engloba aspectos sociales, psicológicos, económicos y laborales.

Este modelo nace con la finalidad de cambiar la perspectiva que se tiene de la profesión, pues se busca la inserción del profesional en Trabajo Social dentro del área empresarial realizando acciones encaminadas al cambio partiendo de la realidad y desde un contexto actual, marca el giro que ha dado la profesión al no quedarse solo con el rol de conciliador, sino que argumenta que se tienen la capacidad para realizar acciones que conduzcan a la transformación de situaciones desfavorables entre la productividad de la empresa y el bienestar del empleado, tomando como base el diagnóstico preliminar del que se derive el diseño e implementación de programas y de actividades enfocadas a favorecer ambas partes.

Por otro lado en 1993 en la Escuela Nacional de Trabajo Social se implementan los Diplomados uno de ellos es el llamado Planeación y Administración de Recursos Humanos con el cual la carrera ha tenido la oportunidad de perfilarse dentro de la área empresarial, pues al convertirse en una opción de titulación uno de los requisitos es relacionar la teoría con la práctica, de esta manera compañeros egresados han ingresado a empresas colaborando con climas laborales, diagnósticos de necesidades de capacitación, o interviniendo según los requerimientos de la empresa aplicando los conocimientos adquiridos en el diplomado y retomando aspectos importantes del modelo de Trabajo Social Empresarial, y aunque esto se vea como un simple trámite académico, las intervenciones por parte de los compañeros han sido muy significativas pues han dotado de información importante a los directivos de las mismas y deja un

compromiso para los Trabajadores Sociales al continuar luchando por pelear espacios de desarrollo profesional.

1.3 PERFIL DEL TRABAJADOR SOCIAL

En el apartado anterior se describe como el Trabajo Social ha incursionado en el ámbito empresarial, sin embargo para este estudio monográfico es imprescindible mencionar el perfil del Trabajador Social ya que este se resume en los conocimientos adquiridos durante la carrera

El egresado de la Licenciatura en Trabajo Social, al término de su formación, será un profesional capacitado para intervenir en problemas de carácter social a nivel individual, grupal, comunitario y de la sociedad en general, para lo cual deberá contar con los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.⁶

CONOCIMIENTO EN:

- ✓ Teorías epistemológicas y socioeconómicas para la comprensión e interpretación de la realidad social.
- ✓ Política, planeación, necesidades y problemas sociales como espacio de intervención profesional.
- ✓ Teorías biopsicológicas y socioculturales acerca de los sujetos de intervención.
- ✓ Metodologías de investigación, planeación e intervención social.
- ✓ Formas de interrelación del hombre con su hábitat.

HABILIDADES

- ✓ Analizar el contexto socioeconómico y cultural y los efectos de éste en la población.
- ✓ Diseñar, proponer y operar políticas sociales.
- ✓ Diseñar y desarrollar investigaciones sociales.
- ✓ Planear, administrar y evaluar proyectos sociales.
- ✓ Diseñar y desarrollar modelos de intervención para la atención de problemas específicos.
- ✓ Promover la participación de individuos, grupos y comunidades y la sociedad en general en la solución de las problemáticas que les aquejan.

⁶ Plan de Estudios de la Licenciatura en Trabajo Social 1996. UNAM-ENTS.

ACTITUDES

- ✓ Creatividad, imaginación e iniciativa para proponer alternativas de solución a situaciones problema.
- ✓ Respeto al ser humano cualesquiera sin distinción de raza, sexo, religión o condición.
- ✓ Responsabilidad para dirigir sus conocimientos y habilidades hacia la promoción de medidas que coadyuven a la prevención y atención de necesidades y problemas sociales desde una perspectiva crítica.
- ✓ Liderazgo para conducir a individuos, grupos y comunidades a la búsqueda de soluciones a sus problemas.
- ✓ Iniciativa para mantenerse actualizado de manera permanente.
- ✓ Aceptación y promoción del trabajo interdisciplinario.

Como se puede observar el Trabajo Social se caracteriza por estudiar entonces todo lo que sucede alrededor del hombre, es decir, los problemas que lo ponen en desventaja en determinadas situaciones.

Con la formación adquirida el Trabajador Social se convierte en agente transformador haciendo uso de una de sus principales funciones siendo esta la educación social al imprimir en su intervención un enfoque social, partiendo de la realidad y del contexto que presenta el país, brindando así los elementos necesarios para modificar condiciones críticas en el entorno donde se desenvuelve el ser humano, por lo que para la profesión el hombre, sus problemas y las causas que los generan se convierten principalmente en su objeto de estudio.

La Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México define al Trabajo Social como: la disciplina que sintetiza los conocimientos de las ciencias sociales para interpretar y analizar la realidad a fin de desarrollar acciones tendientes a la solución de problemas sociales a diferentes niveles: sociedad, comunidad, grupos e individuos, a través de las siguientes:

FUNCIONES

- Investigación social
- Planeación social
- Definición y promoción de políticas sociales
- Administración de programas
- Educación social
- Organización y movilización social

ACTIVIDADES PROFESIONALES

- Investigación social para reconocer, comprender e interpretar los procesos y problemáticas sociales que vive el país.
- Planeación, administración, ejecución y evaluación de programas de bienestar social.
- Formación y organización de grupos de trabajo para el desarrollo de programas sociales.
- Participación en procesos y programas de educación social.
- Optimización de recursos en el desarrollo de programas de carácter social a diferentes niveles.
- Organización y capacitación de la población para su participación social.

A partir de las funciones y actividades que el Trabajo Social desarrolla se pretende aportar al individuo su integración y una satisfactoria interacción al medio, es decir, a la realidad en la que vive.

Podemos decir que el Trabajador Social no solo debe comprender la realidad social, la situación y el contexto de la vida de los individuos, sino transformarla para lo cual debe poseer conocimientos sobre la sociedad, sobre los individuos con los que trabaja, sobre las políticas sociales y las instituciones, sobre los aspectos económicos, culturales; pero más que la simple acumulación de datos deberá adquirir conocimientos y utilizarlos para la acción.

El quehacer del Trabajo Social como profesión para la intervención y como una profesión del presente implica pensar, reflexionar y diagnosticar, en este sentido, dar cuenta de la realidad social, es decir contextualizar la problemática para poder ver al hombre como un ente individual y cotidiano inmerso en una sociedad compleja. Implica dar cuenta de “aquellos procesos, estructuras, manifestaciones culturales, etc. que definen y articulan la dinámica y organización de la sociedad, dando cuenta no solo de aquellos procesos que favorecen su integración, sino también de los que operan hacia el caos y la ruptura.”⁷

En este orden de ideas, pensar Trabajo Social en el presente, creemos se debe hacer desde la perspectiva del Trabajo Social Contemporáneo, entendido esta como la profesión que tiene por objeto de trabajo los problemas sociales y que su razón de ser es intervenir de manera directa en ellos, para desde ellos, y con los sujetos en ellos involucrados, construir las alternativas de solución reforzando con ello su configuración curricular interdisciplinaria que a la vez marca con mayor especificidad su autonomía disciplinaria.⁸

Por supuesto que el desempeño de un Trabajador Social no esta sujeto a las plazas creadas para la profesión desde las instituciones tradicionales (salud, educación, etcétera); sino por el contrario, los espacios son fortalecidos por la profesión y los profesionales. En tal sentido Trabajo Social es la profesión que esta llamada a jugar un papel clave en esta coyuntura (El proceso de capacitación y no solo la acción de capacitar; es decir planear, contextualizar, crear y transformar). “Poder hacerlo supone reforzar su perfil de profesión práctica orientada a intervenir con la sociedad en la construcción de soluciones a la problemática social que la aqueja. Supone reforzar su perfil interdisciplinario. Supone reforzar el rigor de su quehacer, tanto en fases diagnósticas como en fases de intervención y hacer de ello su capital cognitivo más importante. Supone consolidarse por la vía de los hechos como una profesión que mucho tiene que decir (y hacer) sobre las necesidades y los problemas sociales del país, simple y llanamente por que ello es su objeto de trabajo.”⁹

⁷ ALVARADO, Garibaldi Salvador. “La complejidad la savia del Trabajo Social”. Revista de Trabajo Social. Número especial ENTS-UNAM 1997.

⁸ TELLO, Peón Nelia Elena. “Trabajo Social Contemporáneo” Manual de Trabajo Social UNAM-ENTS. 1996. pp. 145-159.

⁹ Idem.

“La historia de trabajo social muestra que son múltiples los mitos a derribar respecto a su propia identidad: Trabajo Social no es, aún cuando en sus antecedentes exista, una labor asistencial, filantrópica. Trabajo social no es, aún cuando algunos anhelan que lo sea, un semillero de reformadores sociales y/o líderes revolucionarios. Trabajo Social no es, aún cuando muchos sectores sociales así lo crean, una profesión de segunda, destinada a fungir como auxiliar de profesionales de primera.

Trabajo social es la única profesión que tiene como su objeto de trabajo las necesidades y problemas sociales, que esta orientada a intervenir en ellos de manera profesional, integrando... los saberes tanto de otras disciplinas como de las sociedades concretas.”¹⁰

Así El Trabajador Social tiene como principal atención las necesidades y problemas sociales convirtiéndose estas en su objeto de estudio, por lo que a lo largo de su formación se precisan los elementos que le llevan a contextualizar la realidad en la que esta inmerso pero no sólo conocer las causas que originan las diversas problemáticas que aquejan a los sujetos de estudio a diferentes niveles sino se preocupa así mismo de llegar a una solución atenuando las causas, por lo que también reconoce las capacidades de los sujetos para con ello lograr un despertar en ellos haciéndolos capaces de trascender su realidad que sin duda recaerá en calidad de vida de un individuo, grupo, comunidad y sociedad misma. Por lo que sin duda Trabajo Social es una disciplina que aborda problemáticas en diferentes ámbitos como es el público o privado en pro de necesidades y problemáticas sociales integrando su intervención con los saberes de otras disciplinas interviniendo de manera profesional comprendiendo e interpretando la realidad social de los sujetos de intervención precisando metodologías de investigación llegando a establecer diagnósticos precisos acerca de una problemática en cuestión siendo una característica primordial del profesional ya que esta es su materia rima para diseñar en su momento propuestas de solución conformando modelos de intervención.

¹⁰ Idem

2. LA EMPRESA Y EL PROCESO DE CAPACITACION

En el capítulo anterior se trató de dar un contexto sobre los antecedentes de la profesión, los fines que perseguía desde su desarrollo así como también el perfil del profesional egresado de la Escuela Nacional de Trabajo Social y la definición de la profesión, para con ello saber a grandes rasgos los ámbitos en los que el profesional puede intervenir. En el presente capítulo para poder adentrarnos a la capacitación primero se comentará sobre el entorno de las empresas, su clasificación y su giro, con la finalidad de tener la visión del espacio donde se efectúa, así como lo referente al proceso de capacitación y la perspectiva que los distintos profesionales aportan a este, para con ello conocer el entorno y perfilar con lo que el profesional de Trabajo Social debe contar para intervenir en el proceso de capacitación.

2.1 CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS

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

Así la empresa es la unión de personas, objetos físicos y recursos económicos con el propósito de producir artículos o prestar servicios para generar utilidades.

Hay un gran número de características que distinguen a las empresas que entre otras se pueden mencionar: el giro, la ubicación, el tamaño y el sector al que pertenece.

Para determinar la clasificación que se hace de las empresas se retomará a Munich y García citados por J.S. Méndez¹² al mencionar que de acuerdo a la actividad que desarrollan las empresas se clasifican en:

¹¹ J.S. Méndez, F. Monroy; Sociología de las Organizaciones. Ed. Graw Hill 1993 pag. 71

¹² *Ibidem*. pp. 72-75

1. **Industriales.** La actividad primordial de este tipo de empresa es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de las materias primas. Las industrias, a su vez, son susceptibles de clasificarse en:

A. **Extractivas.** Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sean renovable o no renovables... Ejemplo de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.

B. **Manufactureras.** Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados, y pueden ser de dos tipos:

b.1) **Empresas que producen bienes de consumo final.** Producen bienes que satisfacen directamente la necesidad del consumidor, éstos pueden ser: duraderos o no duraderos, suntuarios o de primera necesidad, por ejemplo, productos alimenticios, prendas de vestir, aparatos y accesorios eléctricos, etc.

b.2) **Empresas que producen bienes de producción.** Estas empresas satisfacen sobre todo las demandas de las industrias de bienes de consumo final. Algunos ejemplos de este tipo de industrias son las productoras de papel, materiales de construcción, maquinaria pesada, etcétera.

C. **Agropecuarias.** Como su nombre lo indica, su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.

2. **Comerciales.** Son intermediarias entre el productor y el consumidor; su función primordial es la compraventa de productos terminados. Pueden clasificarse en:

A. **Mayoristas.** Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas (minoristas), que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.

B. **Minoristas o detallistas.** Las que venden productos al menudeo o en pequeñas cantidades al consumidor.

C. Comisionistas. Se dedican a vender mercancía que los productores les dan en consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

3. Servicios. Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Las empresas de servicios pueden clasificarse en:

A. Transporte.

B. Turismo.

C. Instituciones financieras.

D. Servicios públicos varios:

- Comunicaciones
- Energía
- Agua

E. Servicios privados varios:

- Asesoría
- Diversos servicios contables, jurídicos, administrativos
- Promoción y ventas
- Agencias de publicidad.

F. Educación.

G. Salubridad (hospitales)

H. Fianzas, seguros.

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

- "Públicas.- en este tipo el capital pertenece al estado y generalmente, a su finalidad es satisfacer las necesidades de carácter social.
- "Privadas.- Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa. A su vez, pueden ser nacionales cuando los inversionistas son nacionales o nacionales

extranjeros, y transnacionales cuando la mayoría de los inversionistas son extranjeros y las utilidades se enfocan en el país de origen.”¹³

El criterio más aceptado es el que se refiere al número de empleados. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social acepta que las micro son las que tienen de una a dieciséis personas, las pequeñas las que manejan de diez y siete a cien empleados, las medianas las que tienen ciento uno a doscientos cincuenta trabajadores y las grandes aquellas que rebasan los doscientos cincuenta.

Las micro y pequeñas empresas en México rebasan el 90 %, lo que la hace un sector imprescindible de atender. (Hasta 1999, se hablaba del 96% y dan empleo al 31% de población económicamente activa).

Son muchos los problemas por los que atraviesan por lo que hay que tomar en cuenta que la gran mayoría de ellas son de origen familiar, lo que trae problemas con el liderazgo; así mismo, dado que la mayoría de ellas se formaron sobre la marcha, un considerable número carecen de organización, procedimientos y métodos; son muy reacias a los cambios y al rompimiento de paradigmas.

Por su lógica de producción, prestación de servicios y administración de las mismas, las organizaciones y empresas se dividen el desarrollo de actividades en áreas funcionales. Cada institución o empresa cuenta con su propio organigrama, y por tanto es muy factible que posean departamentos muy particulares, las siguientes son las áreas que conforman las áreas sustantivas, es decir la columna vertebral de la casi totalidad de las organizaciones.¹⁴

Área funcional	Propósito	Ejemplos de departamentos
Producción	Generan los respectivos productos o servicios.	Manufactura. Control de calidad. Diseño de nuevos productos

¹³ Flores Robledo, Jesús. Manual “enfoques y teorías sobre las organizaciones.” UNAM-ENTS 2001 Pág. 6

¹⁴ Ídem.

Comercialización y ventas	Son las encargadas directas de la comercialización o distribución de los productos y la promoción del servicio.	Mercadotecnia. Publicidad. Ventas. Investigación de mercado. Servicio al cliente.
Dirección y Control General	Es la responsable de la conducción integral de la institución o compañía.	
Administración de personal	Es la encargada de todo aquello que compete a la planeación y administración de los recursos humanos en una organización. El nivel depende de la magnitud de la empresa y de la filosofía de la misma: Dirección de área, Gerencia, Departamento, Jefatura y/o coordinación. Se le identifica como: Recursos Humanos, Relaciones Industriales o Personal.	Reclutamiento y selección. Comunicación. Seguridad e Higiene. Capacitación y Desarrollo. Sueldos y Salarios. Relaciones Laborales. Prestaciones Sociales. Comedor. Servicios externos de apoyo (Vigilancia y Mantenimiento). Control de incidencias.
Finanzas y Contabilidad	Controla y administra los recursos económicos y los bienes inmuebles de la empresa e institución.	Contabilidad. Contraloría interna. Control de inventarios.
Sistemas informáticos	Proporciona el diseño y mantenimiento de los sistemas informáticos y equipo de cómputo de la compañía.	Sistemas. Soporte técnico. Redes.

Así se puede determinar que se denomina área funcional a los departamentos, gerencias, direcciones, coordinaciones o subdirecciones que son, por los resultados que entregan a la compañía, necesarias para el cumplimiento de sus objetivos. Existen así mismo áreas sustantivas (producción, comercialización, etc.) así como áreas adjetivas (administración, recursos humanos, etc.). A su vez todas interactúan llegando a formar parte de la organización o bien de un sistema y subsistemas.

2.2 EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CAPACITACIÓN

Los principios de la administración tienen aplicación práctica en las empresas tanto públicas como privadas siendo la disciplina que tiene por objeto de estudio a las organizaciones y desarrollo del hombre dentro de ellas. “La administración ha aportado diversas teorías que explican la función de los recursos humanos de manera diferente de acuerdo con la importancia de la estructura, la tarea y las relaciones humanas dentro de la organización.

Estas teorías han impactado de manera diferente a la capacitación, tanto que de cada una de ellas se dirige hacia diferentes niveles o áreas de la organización asignándole un propósito distinto de acuerdo con los valores que privilegia y con la noción de organización a la que responde.”¹⁵

La Teoría sistemática retoma a la teoría de sistemas, esta última considera a la organización como un sistema conformado por subsistemas que se afectan entre sí, ya que define a la empresa como “un sistema cuyos elementos se relacionan entre sí. La teoría de los sistemas sostiene que la interrelación entre dichos elementos y subsistemas es la condición primordial para que exista el sistema y cualquier cambio que se presente en una de sus partes afectará a toda la unidad.”¹⁶

Como se acaba de mencionar la teoría de sistemas ve a la empresa como un sistema conformado para su funcionamiento por subsistemas, así el área de administración de personal o recursos humanos es uno de los subsistemas que forma parte de la organización pudiéndose considerar a su vez como un sistema conformado entre otros por el subsistema de capacitación. Entre las funciones de dicho sistema se pueden mencionar las de planeación y administración del factor humano que conforma toda organización. El subsistema de capacitación se enfoca principalmente a desarrollar de manera integral los conocimientos, actitudes, aptitudes y habilidades del factor humano que le permiten estar actualizado, mejorar su calidad de vida, desempeño actual y prepararse para cubrir necesidades futuras adaptándose a los cambios que se dan en

¹⁵ Pinto Villatoro Roberto: Proceso de capacitación, ed. Diana, 1990, pág. 15

¹⁶ Pinto Villatoro Roberto op. cit. pág. 35

las organizaciones, contribuyendo al logro de los objetivos de la organización y del mismo empleado.

La capacitación es uno de los recursos más efectivos que toda organización debe considerar para generar cambios de conducta en los miembros que la conforman, por lo que sin duda debe ser concebida como una inversión para toda organización a favor del empleado y por su esfuerzo. El trabajador es la base de la producción y productividad por lo que no se debe limitar recursos para esta área, y de igual manera favorece la cultura organizacional de la empresa, su misión, visión, estrategias, objetivos y metas, por tal, es necesario distinguir la capacitación para el trabajo de la capacitación en el trabajo:

“Capacitación para el trabajo: es de carácter escolarizado y se refiere a la enseñanza-aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que requiere el individuo para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica.

“Capacitación en el trabajo: se imparte en los centros de trabajo y persigue el propósito concreto de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica.”¹⁷

Como se puede observar al tratar sobre capacitación se está hablando de un proceso de aprendizaje por lo que persigue un cambio en la conducta a través de la transmisión o modificación de conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes de aquellos a quienes va dirigida, buscando obtener beneficios que sin duda justifican su razón de ser como mayor productividad, eficiencia y menor rotación.

De acuerdo a Francisco Montaña Sánchez la capacitación se divide en tres niveles: adiestramiento, capacitación y desarrollo.¹⁸

Este autor concibe al adiestramiento como un conjunto de actividades planeadas, basadas en la cultura y las necesidades de la empresa, en las expectativas de los

¹⁷ Pinto Villatoro, Roberto: Op. cit. pág. 27

¹⁸ Montaña Sánchez, Arturo: revista laboral, año VIII, 2000 P. 77

trabajadores o empleados y al amparo de las disposiciones legales aplicables sobre la materia. Tiene por objetivo orientar hacia un cambio mediante la transmisión de conocimientos de carácter técnico en los empleados y obreros, así como desarrollar en ellos habilidades de tipo psicomotriz y actitudes que los hagan más diestros en la ejecución y manejo de máquinas, equipos o herramientas, y les permitan realizar su labor en un marco de seguridad, de manera más eficiente, eficaz y efectiva.

La capacitación por tanto es un conjunto de actividades planeadas, basadas en la cultura y las necesidades reales de la empresa, en las expectativas de los empleados y al amparo de las disposiciones legales aplicables sobre la materia. Tiene por objetivo orientar hacia un cambio mediante la transmisión de conocimientos de carácter técnico, científico, administrativo e intelectual en los empleados, ejecutivos y funcionarios, así como habilidades y actitudes que los hagan más aptos para el desempeño de su actividad y les permitan realizar su labor de supervisión, líder o experto, de manera más eficiente, eficaz y efectiva.

El desarrollo lo contempla como un conjunto de actividades planeadas, basadas en la cultura y las necesidades reales de la empresa, en las expectativas del personal ejecutivo y al amparo de las disposiciones legales aplicables sobre la materia. Tienen por objetivo orientar hacia un cambio de progreso integral mediante la transmisión de conocimientos de carácter técnico, científico, administrativo e intelectual en los ejecutivos y funcionarios, así como habilidades y actitudes como voluntad y carácter, que los hagan más aptos para el desempeño de su actividad de mandos superiores y gerenciales y les permitan realizar su labor de manera más eficiente, eficaz y efectiva.

Complementando dichas concepciones se retoma lo que María de Lourdes Mendiola citada por Mendoza Núñez comenta sobre la capacitación en el trabajo al que considera como “el proceso de enseñanza-aprendizaje que le permite a una persona adquirir un criterio general sobre una disciplina determinada, ayudándole a conocer a fondo lo que hace y sus interrelaciones con otras actividades conexas.”¹⁹

¹⁹ Mendoza Núñez, Alejandro: Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo, Trillas, 2000.

De acuerdo con estas concepciones se puede concluir que la capacitación busca contar con personal preparado para el futuro, con iniciativa y creatividad que contribuya al mejoramiento de él mismo y de la organización, así la capacitación contribuye a mejorar la productividad y competitividad de las organizaciones.

Sin duda México se encuentra en constantes cambios como consecuencia del libre mercado mundial, influyendo en el acontecer de las empresas, sometiéndolas a la presión de la competencia que se manifiesta de diferentes formas siendo entre tantas: el desarrollo de un producto nuevo, la introducción de nueva tecnología, al innovar, etc. por lo que las empresas requieren de estrategias de desarrollo sin perder de vista el servicio al cliente, la introducción de cambios tecnológicos en los procesos productivos, la implementación de programas de aseguramiento de la calidad y las alianzas estratégicas, sin olvidar lo más importante, la capacitación de los recursos humanos que sin duda al aumentar sus capacidades y aptitudes se refleja en el desarrollo de su trabajo.

Por tanto se insiste en que las organizaciones requieren de tener trabajadores más capacitados y preparados que les permitan sobrevivir, desarrollarse y crecer por lo que una herramienta importante para esto es la capacitación que abarque a todos los niveles proporcionando en su caso capacitación externa cuando se requiera formar al personal en tecnología nueva o bien cuando se trate de temáticas relacionadas con desarrollo humano, de igual manera capacitación interna cuando se trate de procesos muy propios de la organización, como la descripción del sistema administrativo, la descripción de beneficios de los productos que se comercializan etc., llegándose a complementar y ajustar con base a la planeación estratégica de la propia área funcional capacitación.

La capacitación como proceso administrativo se divide en cuatro etapas: **Planeación**, **Organización**, **Dirección** y **Evaluación** (ver diagrama 1).

LA PLANEACIÓN es la primera fase del proceso el cual conlleva a decidir qué se va a hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién se encargará de ello. Implica prever y seleccionar los cursos de acción a seguir en el futuro.

Implica qué es lo que se va a hacer valiéndose de la detección de necesidades de capacitación, establecimiento de objetivos, elaboración de planes y programas y presupuesto.

Al hablar de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) es necesario conocer el concepto de necesidades de capacitación por lo que este se refiere a “la falta de conocimientos, habilidades manuales y actitudes del personal relacionados con su puesto actual o futuro.

“Diferencia entre los conocimientos, habilidades manuales y actitudes que posee el personal y los que exigen su puesto actual o futuro.”²⁰

Por otro lado, las necesidades de desarrollo:

“1. Aunque pueden referirse a cualquier persona dentro de la organización que cuente con talentos o aptitudes susceptibles de desenvolverse, comúnmente se remiten a los niveles de dirección o gerenciales.

2. “Se relacionan básicamente con la preparación para el futuro en términos de ascenso hacia posiciones jerárquicas superiores, aunque también tienen que ver con el mejoramiento del trabajo actual.”²¹

Así la DNC es un procedimiento que parte del reconocimiento de los insumos con que cuenta la empresa así como del factor humano con la finalidad de contar con los elementos que determinen las deficiencias del personal en el desempeño de las tareas de acuerdo a los puestos de trabajo, precisando la diferencia entre lo que se hace y lo que debe hacerse.

Sin duda la DNC sin importar la metodología que se utilice conduce a establecer en qué se va a capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo; quiénes de los trabajadores de un mismo puesto de trabajo requieren capacitación; cuánta profundidad de aprendizaje requiere cada trabajador ya sea en el terreno de los conocimientos, de las habilidades o de las actitudes.

²⁰ Mendoza Núñez, Alejandro: Op. cit. pág. 38

²¹ Op. cit. pág. 41

Al hablar de necesidades de capacitación habrá de hacerse mención sobre la clasificación de estas. Alejandro Mendoza Núñez plantea dos tipos de necesidades siendo estas las manifiestas y encubiertas:

Reciben el nombre de necesidades manifiestas ya que surgen por algún cambio en la estructura organizacional, por la movilidad del personal o como respuesta al avance tecnológico, dado que son evidentes. El personal de nuevo ingreso, el que será ascendido o transferido, el que ocupará un puesto de nueva creación, los cambios de equipo, herramientas, métodos de trabajo y procedimientos, así como el establecimiento de nuevos estándares de actuación representan necesidades manifiestas.

Las necesidades encubiertas se clasifican así por tratarse del personal que ocupa normalmente sus puestos y presenta problemas de desempeño, derivados de la falta u obsolescencia de conocimientos, habilidades o actitudes. Pretende resolver la problemática existente.

Las áreas que cubre la DNC son principalmente tres:

1.- Área organizacional de la cual se obtienen las necesidades específicas de cada área de trabajo, unidad administrativa o dependencia operativa, como puede ser una Dirección, Gerencia, Jefatura, Departamento, etc.

2.- Área ocupacional de la que se descubren las necesidades específicas de determinados puestos existentes en la empresa como Gerentes, Supervisores, Secretarías, Asistentes Administrativos, etc.

3.- Área individual en la que se determinan necesidades específicas en particular del universo de las personas que la empresa requiere que se atiendan de manera individual.

Con base en las clasificaciones mencionadas se puede llegar a definir la metodología y los instrumentos que se utilizarán para llevar a cabo la determinación de necesidades de capacitación.

Sin duda resulta importante la determinación de necesidades de capacitación pues proporciona información necesaria para elaborar y seleccionar los cursos o métodos de capacitación que la organización requiere pudiendo ser entre otros los que propone Mendoza Núñez²²: programas de inducción o de orientación

- o Adiestramiento en el puesto
- o Reuniones de trabajo
- o Rotación de puestos
- o Cursos en aula
- o Paquetes didácticos
- o Programas de lecturas
- o Cursos por correspondencia

De acuerdo a lo que hasta ahora se ha mencionado con relación a la DNC se puede concluir que es el punto de partida para planear el desarrollo del personal siendo la base o el fundamento de los planes y programas de capacitación que se lleguen a establecer por lo que se convierte en una de las fases más importantes del proceso pues cualquier error en esta etapa carecerá de sentido el resto del proceso.

La definición de los objetivos se llevan a cabo también en la fase de la planeación siendo estos los fines o metas a los que se dirige toda actividad, son la base de todo el proceso pues indican el fin hacia el que hay que dirigirse, señalan el fin hacia el cual apunta la organización, la ejecución y la evaluación. "Los objetivos en capacitación deben fijarse en función de los objetivos de la organización y en razón de la satisfacción, solución o reducción de los problemas, carencias o necesidades detectadas en la fase de DNC."²³

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

²² Mendoza Núñez, Alejandro: La capacitación práctica en las organizaciones: métodos y técnicas. Trillas, 1985

²³ Pinto Villatoro, Roberto. Proceso de capacitación, Diana, 1990, p. 49.

La elaboración de programas de capacitación da significado y contenido al plan y parte de los objetivos establecidos a través de la información obtenida en la DNC. Las necesidades así detectadas, orientan los contenidos o temas en que se va a capacitar; estos a su vez se analizan y se convierten en cursos o en otras actividades de capacitación.

La segunda fase del proceso de capacitación es **LA ORGANIZACIÓN**, etapa en la que se establece la estructura organizacional que soportará las actividades para alcanzar los objetivos. Esta es la fase que responde al cómo se va a hacer y con qué, conformándose aquí el marco de acción al que deberán sujetarse las demás áreas en materia de capacitación del personal, estableciéndose políticas de aplicación general en toda la empresa y para determinados sectores de la empresa.

La ejecución de la capacitación requiere de espacios físicos y equipamiento lo cual debe considerarse desde el inicio para evitar problemas como la carencia de espacios o falta de equipo necesario requerida para el plan de capacitación.

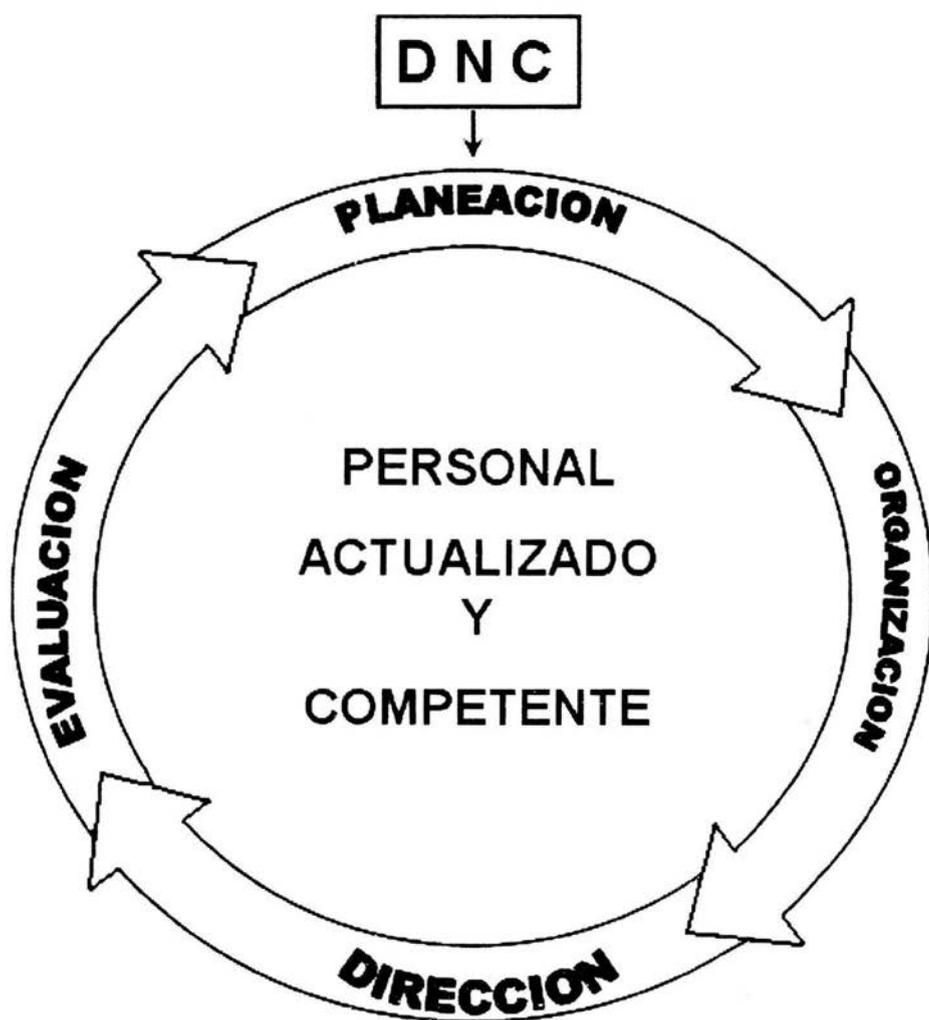
La tercera fase que compone el proceso de capacitación es **LA DIRECCIÓN**, siendo la puesta en marcha del plan de capacitación, se trata de la ejecución implica la coordinación de los intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado tanto interno como externo ya que se puede hacer uso también de servicios externos de instrucción, diseñando así mismo instrumentos para supervisar lo que se esta realizando acorde a lo planeado.

LA EVALUACIÓN es la última fase del proceso de capacitación, comprende la medición y en su caso corrección de las actividades para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado y comprende la evaluación del sistema, del proceso instruccional, del seguimiento y la evaluación de resultados.

Para concluir con este capítulo es importante plantear que para las que suscriben el proceso de capacitación se deriva de la DNC la cual implica una planeación que aborde y solucione las necesidades detectadas tomando en cuenta las etapas restantes de dicho proceso para el cumplimiento del mismo, significa que entre las mismas debe existir una constante retroalimentación ya que se afectan entre sí, pues en

él se encierra la esencia de su aplicación, que toda empresa cuente con personal actualizado y competente ante los objetivos a cumplir. Como se presenta en el siguiente diagrama.

PROCESO DE CAPACITACION



2.3 ENTORNO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN

Entre los beneficios que la empresa pretende obtener al invertir en capacitación se pueden mencionar los siguientes: en primera instancia, el cumplimiento de las obligaciones legales, se dice en primera instancia ya que la legislación mexicana es muy clara en este sentido. “Es obligación de las empresas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo.”²⁴

Pero no solo es una obligación por parte de las empresas sino que es un derecho de los trabajadores mexicanos, en este sentido La Ley Federal del Trabajo indica: “Todo trabajador tiene derecho a que le proporcionen capacitación o adiestramiento conforme a los planes y programas formulados.”²⁵

Los patrones, “dentro de los 15 días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo... deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación los planes y programas de capacitación y adiestramiento o en su caso las modificaciones que se hayan convenido.”²⁶ En este sentido la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) tiene un papel preponderante dentro del proceso de capacitación ya que no solo exige y pone límites a la presentación del programa además “dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la STPS, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan modificaciones.”²⁷

Los planes y programas de capacitación deben cubrir los requisitos que la propia Secretaría del Trabajo dispone:

- I. Referirse a períodos no mayores de cuatro años;
- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;
- III. Señalar el procedimiento de selección, para establecer el orden en que serán capacitados los trabajadores.

²⁴ Apartado A Fracción XIII del artículo 123 de la CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

²⁵ LEY FEDERAL DEL TRABAJO art. 153-A

²⁶ *Ibidem.* Art.153-N

²⁷ *Ibidem.* Art. 153-R

La capacitación también repercute en mejorar las capacidades del personal o fortalecer el capital humano; identifica a los empleados con la empresa; mejora la comunicación; reduce problemas en la empresa y prepara futuros ascensos. En este aspecto la legislación en nuestro país también especifica sus alcances: “La capacitación y el adiestramiento tienen por objeto:

- I. Actualizar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad;
 - II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
 - III. Incrementar la productividad; y
- En general, mejorar las aptitudes del trabajador.”²⁸

Entre los beneficios que obtiene el empleado se encuentran: ejerce el derecho de recibir capacitación, disminuye inquietud a causa de la falta de preparación, mejora su capacidad de trabajo, trabaja en un buen ambiente laboral, satisfacción por el trabajo, logra motivación, logra realización, recibe capacitación para posibles ascensos.

Introducimos en el ámbito de la capacitación es un tanto complejo, porque además apunta a satisfacer necesidades del trabajador y no exclusivamente las de la empresa.

Los programas de capacitación desde la perspectiva de Trabajo Social deben intentar rebasar las necesidades que plantea el correcto ejercicio del cargo, abarcando otras áreas más o menos afines y relacionadas, en las cuales el individuo podría llegar a desempeñarse, así como el beneficio en formación personal, familiar y como ciudadano que vive y se desarrolla en colectividad.

En el encuentro de estas necesidades de tan diverso origen, podemos detectar un rol dual de la capacitación: motiva y satisface necesidades del trabajador y sirve a la empresa.

La capacitación puede ser percibida como premio y, como tal, motiva. Pero sólo si al cabo de un tiempo, el trabajador logra concretar la expectativa que la capacitación le generó, sea un cambio de cargo (promoción o traslado) o, en último término, un incremento de remuneración (ascenso). Cuando la empresa no capta que detrás de la capacitación a sus trabajadores en áreas de encuentro recíproco, no solamente existe

²⁸ Ibidem. Artículo 153-F

un dar para luego recibir, sino también una suerte de promesa a plazo, entonces el efecto motivacional de la capacitación pierde efectos.²⁹

Estos no son argumentos contra la capacitación, sino contra la capacitación indiscriminada y más o menos aleatoria. Por el lado positivo, una capacitación planificada y orientada a metas específicas, favorece la motivación, las relaciones humanas y concurre al auténtico desarrollo del personal.

Podemos encontrar que la capacitación puede ser vista ya no como una obligación que sancionan las leyes, ésta puede enmarcarse dentro de lo que actualmente se conoce como la responsabilidad social empresarial ya que en la actualidad “las empresas intentan elevar los niveles de desarrollo social, protección medioambiental y respeto de los derechos humanos y adoptan un modo de gobernanza abierto que reconcilia intereses de diversos agentes en un enfoque global de calidad y viabilidad. El concepto de responsabilidad social se aplica sobre todo en las grandes empresas, aunque en todos los tipos de empresas, públicas y privadas, incluidas las PYME y las cooperativas, existen prácticas socialmente responsables.”³⁰

La capacitación por tal es un proceso que conlleva a realizar un conjunto de actividades planeadas, basadas en la cultura es decir tomando en cuenta la filosofía de la organización y las necesidades reales de la empresa, así como la satisfacción de las mismas para el trabajador. Siendo su objetivo principal la orientación hacia un cambio a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje mediante la transmisión de conocimientos de carácter técnico, científico, administrativo e intelectual en los empleados, ejecutivos y funcionarios, así como desarrollar habilidades y actitudes que los hagan más aptos para el desempeño de su actividad.

²⁹ Illanes, “El Sistema Empresa” Una Visión Integral de la Administración, Leeds Impresores, 1999.

³⁰ Chacón, Castro Carmen “La empresa social: la responsabilidad y la acción social de la empresa”. VII Jornadas de Empleo. La inclusión social de personas vulnerables. Valencia, 2001.

2.4 ENFOQUES DE LA CAPACITACION

Desde un contexto general, la globalización, la apertura económica y la competitividad, son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones.

Los nuevos sistemas comerciales son el reflejo de la forma como las organizaciones piensan y operan, exigiendo entre otros aspectos: trabajadores actualizados en conocimientos más especializados para desarrollar y alcanzar los objetivos de la organización, procesos flexibles que permitan hacer frente ante la competitividad; estructuras que brinden un ambiente de trabajo satisfactorio para todos aquellos que participan en la ejecución de los objetivos organizacionales, sistemas de recompensa basado en la efectividad del proceso donde se comparte y se reconoce el éxito y el riesgo, y por último un equipo de trabajo participativo.

Se debe entender entonces que para lograr todo lo anterior primero se tiene que aceptar que todo elemento que pertenece a una empresa, necesita un desarrollo de las aptitudes y capacidades que posee, de igual forma obtener la máxima capacidad y colaboración del personal de todos los niveles de la organización.

Por lo tanto, encontramos en la capacitación una herramienta importante para lograr que el trabajador desarrolle sus aptitudes y capacidades, y así lograr mejores resultados en beneficio de la empresa, hoy en día es de gran importancia que una empresa opere con sistemas de calidad, pero además, que éstos sean eficientes.

Al ser la capacitación un proceso que tiene la característica de tratar con el elemento humano las profesiones reconocidas como idóneas para llevar dicho proceso son las siguientes:

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.

Esta profesión ha surgido como una fuerza productiva encaminada a obtener resultados superiores en los objetivos que se traza el hombre.

La Administración de empresas se define como “el proceso de planear, organizar, liderar y controlar el trabajo de los miembros de la organización, y de utilizar todos los recursos disponibles de la empresa para alcanzar los objetivos organizacionales establecidos.”³¹

El administrador en materia de capacitación pretende mantener a los trabajadores actualizados e integrados para beneficio de la organización.

Actualmente, para la Administración el punto clave es lograr los mayores niveles de competitividad, realizar planificación estratégica y valerse de herramientas avanzadas que garanticen un avance o el éxito de la organización.

PSICOLOGIA INDUSTRIAL

La Psicología por su parte, estudia el comportamiento humano, trata de describir, predecir y entender la conducta y los procesos mentales.

La Psicología tiene sin duda alguna un campo de estudio muy amplio, y uno de ellos es la llamada Psicología Industrial, los especialistas en este ramo trabajan en la teoría organizacional, y en la manera de mejorar la productividad de la empresa.

Las actividades del Psicólogo Industrial dentro de la organización son:

- Selección de personal
- Capacitación
- Orientación Profesional
- Tests Psicológicos
- Conceptos y modelos de actitudes y motivación
- Reducción de conflictos

³¹

(Antecedentes de la Administración)

Dentro del proceso de capacitación las funciones del Psicólogo son: identificar, analizar, investigar, intervenir y evaluar los procedimientos de capacitación, adiestramiento y desarrollo de los trabajadores, para explicar su comportamiento.

Por lo tanto, el Psicólogo da realce a la importancia del estudio del comportamiento humano dentro de la empresa, es así como este profesional debe mantener una reflexión activa sobre todos los fenómenos de carácter psicológico que ocurran dentro de la organización, proporcionar su explicación y propuesta de solución que contribuya al cumplimiento de la empresa, y al perfeccionamiento del ser humano en el plano laboral.³²

PEDAGOGIA

La Pedagogía como ya se sabe, está dedicada a la enseñanza, y en el aspecto laboral es aquella que se encarga del estudio de las relaciones que se establecen entre la educación y el trabajo.

El principal objetivo de la Pedagogía es proporcionar una formación continua que posibilite la actualización a los trabajadores, la potenciación de sus competencias y por consiguiente, el desarrollo constante de la organización en un entorno de cambio.

Para la Pedagogía la formación de los trabajadores es de vital importancia, por lo que la capacitación es parte del objeto de estudio de esta profesión, ya que estudia todo lo relacionado con el fenómeno de enseñanza-aprendizaje.

³² Santillan Islas, Susana. El Psicólogo y la capacitación en una industria manufacturera. Psicología-UNAM Tesis 2002 p. 78

3. RETOS Y APORTES DESDE LA PERSPECTIVA DE TRABAJO SOCIAL AL PROCESO DE CAPACTACIÓN

3.1 RETOS Y APORTES

En el contexto de la globalización, la clave del crecimiento económico es sin duda el conocimiento. El futuro de las personas y por tanto naciones es contar con todos los conocimientos recientes en los ámbitos que permitan sobresalir. La globalización deja espacio para quienes están más preparados otorgando las mejores oportunidades. La clave para estar dentro de los beneficios de la globalización es la educación.

Las empresas mexicanas tienen un gran reto al competir con corporaciones extranjeras siendo vital alinearse a los altos estándares que exige el mercado mundial, tales como las normas ISO y establecer procesos de producción y planes de expansión que les empuje a ser más eficiente, la incorporación de recientes tecnologías, reducir costos permitiéndoles así ser competitivas.

Según la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), las capacidades que permiten además de elevar la productividad y la competitividad de las empresas y las economías, generar las condiciones para el desarrollo y ampliación del nivel de vida de la población son: la capacidad de innovar, adaptar y aprender. Competencias que se desarrollan con programas de capacitación integrales.³³

Como una contribución es que surge el presente estudio enfocado primordialmente a explorar de manera sencilla el campo de la capacitación pues se puede considerar un pilar para formación del factor humano y el desarrollo organizacional permitiéndole a la organización ser competitiva y al empleado eleva su calidad de vida. Esto como una necesidad actual y con alto potencial para la intervención profesional.

Se llevó a cabo la revisión de 3 trabajos que para obtener el título de Licenciados en Trabajo Social presentan egresados de la Escuela Nacional de Trabajo Social en relación al proceso de capacitación ya que se necesitaba conocer la experiencia que en

³³ Flores Robledo, Jesús. Manual "enfoques y teorías sobre las organizaciones." UNAM-ENTS 2001 Pág. 10

cuestión de capacitación han adquirido los profesionales, pues a lo largo de la formación no se plantea de manera real la posibilidad de incursionar en dicho campo. Dichos trabajos básicamente pretenden de igual manera proponer que ante los cambios que surgen en la sociedad, el contexto que enfrentan tanto las organizaciones como los trabajadores el Trabajador Social puede insertarse en las empresas aportando una visión integral a las alternativas de solución que esencialmente en cuestión de capacitación las empresas requieren. Así mismo postulan la idea de considerar al sector empresarial como campo potencial para el Trabajador Social específicamente en el área de capacitación ya que contribuye a la implementación de acciones que colaboran al desarrollo de las organizaciones y del recurso más importante para ellas siendo este el factor humano, pues el profesional adquiere a lo largo de su formación los conocimientos, habilidades y actitudes básicas para intervenir en dicho ámbito buscando no solo satisfacer los intereses de la organización sino también la satisfacción laboral de los trabajadores particularizándose de las otras disciplinas por mantener una sensibilidad hacia la parte social, brindando alternativas de solución de manera global.

El Trabajador Social como ya se refirió en el primer capítulo una de sus principales funciones es la educación social la cual consiste en brindar las herramientas necesarias para que el hombre se desarrolle en sociedad, es decir, la educación ha de facilitar las competencias sociales para descubrir la realidad, la educación social entonces abre nuevos espacios de reflexión y de trabajo incidiendo en las causas de los problemas y en la prevención de las que los generan. Por tanto el trabajador social funge como agente de cambio, de transformación de los individuos, implementando para ello la innovación, la creatividad y la apertura de espacios que le permitan transformar la realidad y mejorar el funcionamiento de la dinámica social vigente; manteniendo la práctica de la educación como el medio mayormente privilegiado.

Es necesario precisar que los fines que persigue la capacitación, la formulación de un plan de trabajo, sin duda requiere de un equipo multidisciplinario ya que al ser un proceso induce a una serie de etapas, cuya característica principal es un constante trato con el ser humano. Por lo anterior se valida la aseveración de que los conocimientos de un profesional que penetra en los campos del ser humano son de mayor impacto, de esta manera tanto los Psicólogos, los Pedagogos, son considerados los profesionales idóneos para llevar a cabo dicho proceso sin embargo ninguno de ellos

lleva en su totalidad el proceso pues el Psicólogo abarca sobre todo la parte de la aparente idoneidad del sujeto que perfila para determinado puesto sin lograr un verdadero seguimiento en cuanto al desempeño o deficiencias que se puedan detectar y lo que esto puede acarrear a nivel personal, familiar y obviamente laboral que sin duda afecta a la misma organización así mismo el Pedagogo se enfoca a la parte de la enseñanza sin tener un plasmado fin o impacto de manera global para la organización .

Tomando en cuenta que el Trabajo Social es una disciplina de la Ciencias Sociales puede complementar el trabajo en equipo ya que el objetivo de la profesión y los fines de la capacitación guardan afinidad, pues como ya se comentó el Trabajador Social detecta la problemática de los individuos coadyuvando a resolverla concretando soluciones a diferentes niveles señalando los recursos con los que cuenta retomándolos así para trascender su realidad.

La capacitación busca desarrollar las potencialidades del individuo, mediante la transmisión de conocimientos, habilidades, aptitudes. Por lo tanto ambos se consideran una alternativa para la superación del individuo, partiendo de que el trabajador tendrá la posibilidad de mejorar su preparación, estará en la posibilidad de mejorar su calidad de vida en el aspecto individuo, familiar y laboral.

Con base a lo anteriormente mencionado se precisara el aporte al proceso de la capacitación por parte de Trabajo Social ya que la metodología que utiliza para la estructuración, y desarrollo de un programa de Trabajo Social y el proceso administrativo de la capacitación guardan similitud.

La planeación como ya se mencionó es la etapa en la que se detecta y prioriza necesidades de capacitación, concretando el plan de acción a seguir. El profesional utiliza una serie de técnicas que le permitirán ubicar la problemática existente: entrevistas, cuestionario, encuestas, la observación o análisis de situaciones en forma grupal. De igual manera se contempla los eventos a implementar (talleres, seminarios, conferencias, mesas redondas, cursos, etc.). En esta etapa el profesional esta ligado a tal actividad por lo que posee la sensibilidad para prever cuál de los eventos es el más adecuado a implementar.

La organización es la etapa donde se establece la estructura que llevará a cabo la realización de las actividades, así mismo se analizan y eligen a los instructores que aseguran la consecución de los objetivos previamente planteados. En esta el Trabajador Social logró ya un acercamiento con el sujeto objeto de estudio por lo que determina cuáles son las acciones a seguir y tendrá la capacidad para estructurar objetivos educativos y proponer las técnicas didácticas.

La ejecución es el desarrollo en sí del proceso operativo, es decir la implementación de cada uno de los eventos previstos. Esta fase supone una óptima coordinación entre los elementos humanos, recursos didácticos y materiales por lo que el Trabajador Social asegura una correcta coordinación de la ejecución pues conoce el desarrollo de todo el sistema.

En la última fase del proceso la evaluación se analiza la efectividad del mismo. Requiere de un total conocimiento del proceso y la participación de un equipo multidisciplinario, al igual que una objetividad profesional por lo que el Trabajador Social aportará en base a las observaciones que a lo largo del proceso haya concretado.

Por lo anteriormente expuesto es de suma importancia para las que suscriben precisar la importancia de este estudio monográfico ya que la profesión se enfrenta cada vez a mayores retos en el interés de abrir nuevos campos como es el laboral, campo en el que sin duda desde el surgimiento de la profesión se ejerce una práctica en pro de intereses y necesidades sociales, por lo que la intervención que ahora se propone es específicamente en el área de capacitación insertándose en el proceso de capacitación caracterizándose por visualizar al trabajador de manera integral en su contexto social, que acompañe y complemente en un trabajo multidisciplinario, pues ante el desarrollo social tan diversificado y entorno de las organizaciones no se puede tener el enfoque desde una sola disciplina, ya que cada una de las profesiones antes mencionadas aporta algo específico desde la práctica, metodología puesto que todas concurren en el proceso, siendo necesaria la comunicación interdisciplinaria para apoyar en conjunto las formas y tareas de la capacitación.

El Trabajador Social actualmente se distingue por ser un educador, proyectándolo por medio del diseño de modelos de intervención, atención, solución y prevención de

problemas existentes en la cotidianidad. Además es un profesional que engloba todos los aspectos en que el ser humano se desarrolla: familiar, laboral y social, lo que lo lleva a tener una visión integral.

La educación es un proceso continuo que obliga a mantener una actitud crítica ante los hechos que rodean a la persona, pues crea conciencia de las consecuencias de la conducta. Por tanto la educación tiene como fin encauzar al hombre en un proceso de formación integral para su integración e interacción dentro de la sociedad.

El Trabajador Social tiene una ardua labor en esta área pues debe conseguir que el trabajador se sienta motivado e incentivado a participar en el proceso, pues de esta manera se le transmiten y refuerzan conocimientos, habilidades y crear nuevas actitudes además de facilitarle un desenvolvimiento satisfactorio en todos los aspectos tomando en cuenta que el trabajo estará llenando su necesidad de interacción social y esto se logra cuando el trabajador se integra emocional y mentalmente con el equipo de trabajo con el que colabora, esto se logra al sentirse estimulado en la medida en que la empresa de acuerdo a sus objetivos le brinde estabilidad y seguridad pues en ese momento se estará creando un compromiso mutuo en el cual ambas partes se benefician.

En el aspecto familiar su convivencia se vera afectada según su desarrollo laboral y viceversa, es decir que si el trabajador dentro del núcleo familiar se encuentra con un clima favorable entonces se estará hablando de un medio sano y éste lo transmitirá en su desempeño laboral, y si el trabajador en su ambiente de trabajo no siente un grado de satisfacción por lo que realiza o como lo realiza lo estará reflejando en sus relaciones tanto laborales como familiares.

Por lo tanto el Trabajador Social asume el compromiso de encontrar un punto de equilibrio al buscar que el trabajador se sienta integrado y satisfecho dentro de la estructura de la empresa consiguiendo de su parte una mayor productividad y ofrecerle una estabilidad en su medio.

El Trabajador Social al intervenir en el proceso de capacitación estará construyendo factores de cambio ante situaciones desfavorables para la empresa y para el trabajador, incidiendo en la realidad, brindando al factor humano sentido de pertenencia dentro de

la empresa y a ésta el cumplimiento óptimo de sus objetivos de igual manera para llegar al cambio es necesario reconocer lo que la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) toma como punto para elevar la productividad y la competitividad de las empresas u organizaciones siendo este la capacidad de innovar, adaptar y aprender, por lo que tomando en cuenta este orden el Trabajador Social bien puede empatar la filosofía de la empresa y los intereses de los trabajadores hacia un mismo fin reflejado en el desempeño.

A manera de resumen el Trabajador Social y la Capacitación por medio de la Educación estarán impulsando sin lugar a duda la satisfacción de ambas partes. Sin embargo es necesario aclarar que no todos los problemas se resuelven con la capacitación, se debe tener así mismo la astucia para actuar ante problemas emergentes encauzándolos con acciones que permitan una solución.

CONCLUSIONES

- Trabajo Social es una profesión que ha evolucionado ante las exigencias y necesidades que el individuo demanda de acuerdo con el contexto y la situación real del país.
- La profesión pretende irrupir en nuevos escenarios y no sólo en áreas donde se le tiene catalogadas para desarrollarse solo como auxiliar de otras profesiones por lo que busca realizar una excelente intervención aplicando sus conocimientos y planeando acciones que transformen las situaciones en conflicto dentro de la organización.
- También sugiere un trabajo en equipo al lado de las profesiones mencionadas en este estudio, es decir, un equipo multidisciplinario encaminado a integrar sus conocimientos particulares los cuales lleven al cumplimiento de objetivos de la organización. Al aportar cada uno de ellos sus conocimientos, habilidades, ideas y motivaciones se tiene que tener claro que en el equipo no solo es preciso ser competente para hacer prevalecer las ideas propias, también se debe permitir que los demás pongan en relieve sus ideas.
- Trabajo Social es la profesión que se distingue por darle un enfoque social al problema mediante una intervención orientada al cambio.
- La capacitación desarrolla conocimientos, habilidades, actitudes lo cual hace al personal apto para realizar un trabajo eficiente, eficaz y efectivo.
- La capacitación debe basarse en las necesidades reales de la empresa y de los empleados por lo tanto es necesario llegar a un acertado diagnóstico para planear acciones que lleven a la solución de las carencias detectadas, es decir que estén enfocadas a mejorar la situación de la empresa y lo que es más importante a la satisfacción del trabajador.

- La capacitación está orientada al cambio al suministrar conocimientos técnicos, científicos, administrativos e intelectuales y al reforzamiento de los mismos creando a un personal competitivo que es capaz de desarrollar mucho mejor su trabajo, puede resolver problemas, le forma criterio abierto ante situaciones de conflicto.
- La capacitación bien empleada permite conocer el problema y el origen de este, y por medio de la misma darle solución antes de que se agudice. En cambio si la capacitación es mal orientada puede propiciar desajustes que no convengan a la empresa o cambios de conducta no deseados dentro de ella.
- No todas las necesidades y problemas se solucionan con la capacitación, por lo que se tiene que estar preparado para darle cause a estos problemas e intervenir de una manera eficaz y no dejarlos de lado.
- La capacitación es una herramienta que permite en el trabajador un cambio de conducta a favor de su comportamiento modificando actitudes en el centro de trabajo para con su desempeño laboral y también fuera de el, y a la empresa le brinda beneficios en el óptimo cumplimiento de sus objetivos.
- Por todo lo anterior al Trabajador Social en cuestión de capacitación le preocupa que el personal de toda organización se capacite para cumplir con los requerimientos de la empresa generando entonces un buen desempeño en sus actividades y al mismo tiempo el cumplimiento de objetivos. Teniendo así a un personal comprometido con su trabajo y una empresa comprometida con sus empleados.
- La intervención de Trabajo Social será entonces desde una de sus principales funciones la educación social la cual permite que el individuo se cuestione en relación a su realidad, creando nuevas expectativas de vida en todos los aspectos, ya que siempre ha buscado la integración del ser humano a su medio. Además con la capacitación se logra tener un personal motivado, actualizado y conciente de lo importante que es su colaboración pues representa en gran medida el cumplimiento de objetivos fijados por la empresa. Conjuntamente se

crea un clima de seguridad entre ambas partes al aplicar los conocimientos adquiridos.

- El Trabajador Social define su intervención en la atención de necesidades y problemas reales del individuo a partir del conocimiento de la realidad.

BIBLIOGRAFIA

Alvarado Garibaldi, Salvador

La complejidad, la savia del Trabajo Social

Revista de Trabajo Social No. Especial ENTS-UNAM 1997.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Editorial Porrúa 2003.

Chacón Castro, Carmen

“La empresa social: la responsabilidad y la acción social de la empresa”.

VII Jornadas de Empleo. La inclusión social de personas vulnerables.

Valencia, 2001.

Chávez León, Fabiola, Flores Robledo, Jesús

El perfil profesional del Trabajador Social en el Proceso de Capacitación de los Recursos Humanos.

Tesis ENTS-UNAM 1991.

Illanes,

“El Sistema Empresa” Una visión integral de la Administración

Leeds Impresores, 1999.

Méndez, J.S, Monroy, F., Zorrilla, S., Ligth, D., Sèller, S., Calhoun, C.

Sociología de las Organizaciones

Editorial Mc Graw Hill 1998.

Mendoza Núñez, Alejandro

La capacitación práctica en las Organizaciones: métodos y técnicas

Editorial Trillas 1985.

Mendoza Núñez, Alejandro

Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo

Editorial Trillas 2000.

Montaño Sánchez, Arturo

Capacitación del personal en las empresas

Revista Laboral, año VIII 2000.

Pinto Villatoro, Roberto

Proceso de Capacitación

Editorial Diana 1990.

Plan de Estudios de la Licenciatura en Trabajo Social 1996

ENTS-UNAM.

Revista de Trabajo Social No. 44

ENTS-UNAM 1990.

Santillán Islas, Susana

El Psicólogo y la capacitación en una industria manufacturera.

Psicología-UNAM 2002.

Tello Peón, Nelia Elena
Trabajo Social Contemporáneo, Manual de Trabajo Social
Editorial UNAM-ENTS 1996.

Tello Peón, Nelia Elena
Trabajo Social, en algunos países: aportes para su comprensión
Editorial UNAM-ENTS 2000.

Trueba Urbina, Alberto, Trueba Barrera, Jorge
Ley Federal del Trabajo
Editorial Porrúa 2002.

Valero Chávez, Aída
El Trabajo Social en México: desarrollo y perspectivas
Editorial UNAM-ENTS 1999.

<http://www.somnus1654.webcindario.com>

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA