



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
Casa abierta al tiempo

Unidad: Iztapalapa

División: Ciencias Sociales y Humanidades

Carrera: Administración

Materia: Seminario de Investigación

Título:

**LA CAPACITACION EN AGENCIAS DE VIAJES
PUBLICAS Y PRIVADAS**

Fecha: Julio de 1997

Alumno: Pastor Peralta Mario Alberto

Matricula: 92328055

Asesor: Lic. Miguel Angel Rosado Chauvet

INDICE

- ♣ INTRODUCCION

CAPITULO 1

- ♣ ANTECEDENTES

CAPITULO 2

- ♣ MARCO LEGAL

CAPITULO 3

- ♣ 3.-CAPACITACION
 - ♣ 3.1-ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACION
 - ♣ 3.2.-DEFINICION DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO
 - ♣ 3.3-DIFERENCIA DE CAPACITACION Y ADMINISTRACION
 - ♣ 3.4.-PROCESO DE LA FUNCION DE CAPACITACION
 - ♣ 3.4.1-ORGANIZACION DE LA FUNCION DE CAPACITACION
 - ♣ 3.4.2.-DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACION
 - ♣ 3.4.2.1.-DEFINICION, ORIGEN, TECNICAS Y BENEFICIOS
 - ♣ 3.4.3.-SEÑALAMIENTO DE OBJETIVOS
 - ♣ 3.4.4.-CONTENIDO EDUCACIONAL
 - ♣ 3.4.5.-METODOS DE INSTRUCCION
 - ♣ 3.4.5.1.-CLASIFICACION
 - ♣ 3.4.6.-MEDIOS AUXILIARES DE LA CAPACITACION E INFLUENCIA DEL MEDIO FISICO
 - ♣ 3.4.7.-SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACION

CAPITULO 4

- ♣ 4.-PROBLEMATICA ACTUAL DE LA CAPACITACION EN MEXICO

CAPITULO 5

- ♣ 5.1.-DEFINICION DE TURISMO
- ♣ 5.2.-ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD TURISTICA
- ♣ 5.3.-DEFINICION DE AGENCIA DE VIAJES
- ♣ 5.4.-AGENCIA DE VIAJES PUBLICAS
 - ♣ 5.4.1.-ANTECEDENTES HISTORICOS
 - ♣ 5.4.2.-MARCO JURIDICO
 - ♣ 5.4.3.-ESTRUCTURA ORGANICA

CAPITULO 6

- ♣ 6.-INVESTIGACION DE CAMPO
 - ♣ 6.1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
 - ♣ 6.2.-DELIMITACION DEL PROBLEMA
 - ♣ 6.3.-AREA TENTATIVA PARA EL ESTUDIO
 - ♣ 6.4.-HIPOTESIS
 - ♣ 6.5.-OBJETIVOS
 - ♣ 6.6.-POBLACION Y CARACTERISTICAS
 - ♣ 6.7.-SUJETOS
 - ♣ 6.8.-ASIGNACION A GRUPOS
 - ♣ 6.9.-INSTRUMENTO
 - ♣ 6.10.-PROCEDIMIENTO
 - ♣ 6.11.-VARIABLES DEPENDIENTES
 - ♣ 6.12.-VARIABLES INDEPENDIENTES
 - ♣ 6.13.-VARIABLES EXTRAÑAS
 - ♣ 6.14.-ESCALA DE VERIFICACION CONDUCTUAL
 - ♣ 6.15.-ESTADISTICA
 - ♣ 6.16.-RESULTADOS DEL INSTRUMENTO
- ♣ CONCLUSIONES
- ♣ BIBLIOGRAFIA

“ LA CAPACITACION EN AGENCIAS DE VIAJES PUBLICAS Y PRIVADAS”

INTRODUCCION

En México existen infinidad de empresas que persiguen diversos fines; estos pueden ser de lucro o de prestación de servicios, independientemente de su fin todas estas entidades cuentan con recursos humanos que deben administrarse adecuadamente.

La información pertinente sobre capacitación y adiestramiento de los trabajadores y empleados así como del personal encargado de proporcionarla, hacen de esta investigación algo de gran utilidad, ya que por la temática que contiene puede ser de guía práctica para consulta. Se incluyen temas como marco jurídico de la capacitación en México, intervención de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, definiciones y diferencias de conceptos para entender mejor el tema, factores a considerar para capacitar, establecimiento de diferentes niveles de capacitación. Se toca la importancia de recursos humanos y su vinculación con el proceso administrativo.

Se establecen los criterios para impartir capacitación aunado a una breve descripción de métodos e instrumentos para capacitar.

Las diferentes actividades que se llevan a cabo en una agencia de viajes implican una asimilación previa de aspectos técnicos inherentes a las actividades dentro de este tipo de organización, de aquí se parte para suponer una diferencia en la capacitación en una agencia de viajes privadas comparada con una pública en aspectos de desarrollo de recursos humanos.

CAPITULO 1

ANTECEDENTES

El fenómeno de la educación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, era evidente en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades con los pueblos primitivos.

Los aprendices que se conocen desde 2,000 años a.c. y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un remoto antecedente de la actual educación. Con el surgimiento de lo que se puede denominar la era industrial - primera mitad del siglo XVIII - aparece innumerables escuelas industriales cuyas metas son lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo en el menor tiempo posible.

En el presente siglo, el entrenamiento ha tenido un gran desarrollo; por el año de 1915 aparece en los Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como “Método de los cuatro pasos”. que son :

MOSTRAR

DECIR

HACER

COMPROBAR

Se debe señalar que las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la actividad humana.

CAPITULO 2

MARCO LEGAL

En México la teoría integral del derecho del trabajador y de la previsión social está fundada en el artículo 123 constitucional, en dicho artículo se identifica el Derecho del trabajo con el Derecho Social. - El artículo 123 en sus enunciados generales otorga a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, tales como las horas de trabajo, días de descanso, salarios, etc. Así como las contraprestaciones que los patrones tienen obligación de dar. Regula también las relaciones entre los obreros empleados y patrones, regula los derechos de huelga, despidos, etc. Asegura a los trabajadores y a sus familiares lo correspondiente para salvaguardar sus patrimonios y bienes sociales.

Es importante destacar la fracción XIII del Artículo 123 constitucional en el cual se consigna como obligación de las empresas capacitar y adiestrar a sus trabajadores. :

“Las empresas, cualquiera que sea su actividad estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y

procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación.”

La obligación de capacitar y adiestrar fue reglamentada oficialmente por el Diario Oficial de la Federación, con fecha 28 de abril de 1978, entrando en vigor el mes de mayo del mismo año.

A continuación se presentan los artículos de la Ley Federal del Trabajo que regulan la capacitación y el adiestramiento.

Art. 153 A.- Todo trabajador tiene el derecho de 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.

Art. 153 B.- Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a estos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto del personal propio, instructores especializados, o bien mediante adhesión, quedaría a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas. Se resalta que la capacitación se puede

impartir dentro o fuera de la empresa, por instructores contratados o por general mismo de la empresa o por sistemas oficiales que ya existen.

Art. 153 C.- 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. Las escuelas de enseñanza podrán impartir capacitación así sean publicadas o privadas con su respectiva aprobación.

Art. 153 D.- Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores, podrán formularse respectivamente a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Los programas y métodos de capacitación pueden ser generales y particulares.

Art. 153 E.- La capacitación o adiestramiento a que se refiere el Art. 153 A deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que atendiendo a la naturaleza del trabajo, patrón o trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera; así como en el caso de que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que

desempeño, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Art. 153 F.- La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores en su actividad; así como de proporcionarle información sobre la aplicación de la 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

Se refiere a los objetivos que debe tener la capacitación, dentro de los cuales implica que es una preparación al trabajador para mejorar su productividad y conocimientos y así estar aptos para ocupar vacantes de nueva creación.

Art. 153 G.- Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera de capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones de trabajo que rijan en la empresa o a lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Se refiere a las garantías que debe tener el trabajador en el comienzo de un nuevo trabajo cuando requiera capacitación.

Art. 153 H.- Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están a obligados a :

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación y adiestramiento.
- II. Atender a las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Se dice acerca de las obligaciones que deben tener los trabajadores que estén capacitándose : se destaca la puntualidad, la atención y sobre todo la evaluación de sus conocimientos adquiridos durante la capacitación, lo cual puede ser una manera efectiva para tomar decisiones.

Art. 153 I.- En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representante de los trabajadores y del patrón, las cuales

vigilarán, la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se imparten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerir las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Se refiere a garantizar que la capacitación de adiestramiento que se otorgue a los trabajadores, sea el adecuado y satisfaga verdaderamente las necesidades, para esto se especifica que deberán establecer sus comisiones mixtas de capacitación de igual número de representantes de trabajadores y patrones en los que se revisarán que se lleven a cabo dichos intereses.

Art. 153 J.- 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.

Se señala que las autoridades deberán vigilar que se otorgue el cumplimiento de capacitar y adiestrar a los trabajadores. Esto es muy importante ya que el Estado debe de participar para que la capacitación se imparta de la manera que satisfaga las necesidades de los trabajadores y no que se de el curso de

capacitación sólo por el hecho de cumplir con los requisitos y obligaciones.

Art. 153 K.- Este artículo trata el modo en que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social debe coordinar los programas de capacitación y adiestramiento, así como que estos sean válidos para el objetivo que se quiere satisfacer; para éstos se formarán comités que hagan cumplir los requisitos de capacitación en las actividades respectivas, así como en la participación, que características debe reunir un programa y proponer sistemas de capacitación. También este organismo impondrá multas a aquellos patrones que no cumplan con las especificaciones de capacitar y adiestrar a sus trabajadores, lo que significa una obligación para el patrón y una garantía a los trabajadores de que se les dará una capacitación que los haga superarse y tener más conocimiento de su desempeño.

Art. 153 L.- 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.

Art. 153 M.- 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 podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretenden ingresar a laborar en la empresa, teniendo en cuenta, la cláusula de admisión.

Se señala la obligación de incluir en los contratos colectivos de trabajo los artículos necesarios referentes a la capacitación de los trabajadores. Dicha acción se deberá realizar en la próxima revisión de contrato.

Art. 153 N.- Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los trabajadores deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas con aprobación de la autoridad laboral.

Se señala que se debe cumplir para evitar sanciones como las referidas en el artículo 886 de la Ley.

Art. 153 O.- Se señala el tiempo en el que las empresas en que no exista Contrato Colectivo de Trabajo deben informar a la autoridad laboral de su programa de capacitación y de la integración de su Comisión Mixta.

Art. 153 P.- Es una garantía para el trabajador que quienes imparten la capacitación estén debidamente registrados ante la autoridad laboral lo cual garantiza la calidad y ética de los mismos.

Art. 153 R.- Los planes y programas de que tratan los artículos 153-N y 153-O deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Referirse a períodos 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 registros de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y

VI. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de las autoridades laborales que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Art. 153 S.- Se establecen las sanciones que se pueden aplicar a quien no cumpla con la presente ley.

Art. 153 T.- Se mencionan los conductos adecuados para dar constancia a las personas sujetas a un programa de capacitación, la cual puede servir de base para la toma de decisiones.

Art. 153 U.- Si un trabajador se siente con la suficiente capacitación para ya no necesitar el curso de capacitación que se está implantando, se le deberá hacer un examen que justifique que verdaderamente no lo necesita, y se le otorgará un certificado que este trabajador pueda mostrar implicando que sus conocimientos son suficientes en relación a su puesto y categoría.

Art. 153 V.- Este artículo se refiere a la Constancia de Habilidades Laborales y su repercusión en relación a los ascensos en la empresa.

Art. 153 W.- Este artículo señala la utilidad de los diversos certificados que expidan las instituciones capacitadoras con

validez oficial y su relación con el Catálogo Nacional de Ocupaciones.

Art. 153 X.- Se permite a los trabajadores y patrones ejercitar ante la Junta de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que se hagan por la capacitación y adiestramiento. Esto es muy importante ya que implica libertad de actuar a los patrones y trabajadores, de discutir y tener conversación sobre lo tratado en este capítulo.

CAPITULO 3

CAPACITACION

3.1.-ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS Y CAPACITACION

El personal de una empresa o institución se consideraba como un elemento más en la estructura, pero hasta hace relativamente poco, se ha revaluado su importancia, a un grado tal que actualmente se considera uno de los recursos más importantes de una organización, esto es, una empresa no cuenta sólo con recursos financieros , materiales y técnicos sino también con un recurso más: el recurso humano; para satisfacer aquellas situaciones que puedan afectar las operaciones de la organización; por lo tanto incluye la determinación de los objetivos a lograr y las acciones que se deben ejecutar para alcanzar esos objetivos.

- Organización; El organizar es esencialmente el proceso de construir que incluye el dividir y agrupar tareas en unidades manejables, además es esta etapa se determinan las responsabilidades y autoridades de cada una de las unidades de la estructura organizacional, definiendo también las interrelaciones que han de existir entre las unidades.

- Integración: El papel de esta etapa comprende el buscar, seleccionar, contratar, adiestrar y desarrollar los recursos humanos que requiere la institución.
- Dirección: Básicamente consiste en verificar y supervisar que las actividades planeadas se lleven a cabo, por lo que se debe mantener una comunicación adecuada con el personal, para asegurarse de que se sigan las relaciones ya establecidas de la organización. El dirigir también incluye el motivar y aconsejar a los empleados con el propósito de obtener su cooperación.
- Control: Evaluar y medir el rendimiento para determinar hasta que punto se están logrando los objetivos se llama control.

Encuadrada dentro de la interesante función de integración, fase del proceso administrativo y más concretamente de la Administración de Personal, la capacitación es una función que coadyuva directamente para mantener en el alto nivel moral del personal de la empresa y como medio eficaz de la integración. A pesar de que actualmente se vive una época de extraordinaria tecnificación, en que a la maquina casi se le considera omnipotente, no se debe de dejar de tomar en cuenta la motivación del hombre como la libre voluntad que lo mueve hacia el logro de resultados efectivos y que, mientras más preparado este, mayor será su seguridad psicológica y su creatividad.

Se ha dicho que la planificación de las capacidades del hombre y sus habilidades es uno de los temas de mayor importancia y necesidad para las organizaciones, cualquiera que estas sean: públicas, privadas, comerciales e industriales. La actual administración de Recursos Humanos debe comprender y coordinar, en forma dinámica, las siguientes funciones:

- Reclutamiento
- Selección
- Introducción
- Inventario de Recursos Humanos
- Evaluación del trabajador
- Entrenamiento o capacitación
- Desarrollo de los Recursos Humanos
- Planeación de vida y de carrera

La realidad demuestra que estos elementos son demasiado teóricos y permanecen aislados, es decir, no son una realidad experimental, es necesario comprenderlos dentro de un proceso dinámico, y para realizar un objetivo común que es, términos generales, lograr la mejor automotivación y el óptimo nivel en cuanto a capacidad, creatividad y productividad del trabajador; no es nuevo señalar que la realización del objetivo general de toda empresa depende, del interés, gusto y trabajo del ser humano, ya que éste condiciona, es decir, determina los resultados de los demás recursos con que cuenta la misma, llámense económicos, técnicos, físicos y, por tanto determina las funciones y áreas de trabajo como tales.

Este proceso dinámico de las diferentes funciones de personal necesita de los siguientes elementos que deja de ser un concepto teórico y abstracto:

Comunicación abierta, oportuna y eficaz.- La comunicación constituye un medio administrativo del cual se deriva en alto grado, la eficiencia del trabajo.

Planeación en equipo.- Es necesario el acuerdo y señalamiento de objetivos comunes de la función de personal. Por ejemplo, una buena capacitación esta basada en un adecuado reclutamiento, selección introducción, evaluación, perfil e inventario de

Recursos Humanos, también esta basado con el desarrollo futuro del personal, es decir, el adiestramiento y la capacitación deben concebirse, igual que cualquier otra función, como parte integrante de un todo, como parte de un sistema y no como una función o actividad aislada.

Diagnostico de la empresa.- Los diferentes responsables de la función de personal, en coordinación con los jefes de las demás áreas deberán reunirse con la periodicidad que sea necesaria para hacer un diagnostico de la situación actual de la empresa, proponiendo las medidas que se deban tomar, y elaborar el perfil ideal de los trabajadores, es decir, crear y manejar en forma eficaz, el inventario de recursos humanos.

El inventario de recursos humanos o de personal permite conocer la cantidad y calidad de personal con que se cuenta. A continuación se enlistan los puntos esenciales que debe contener un inventario de personal:

a) *Número de personas en cada categoría y en cada departamento.*

Esta parte del inventario de personal sirve para saber si se crece, en que proporción se crece y con cuanto personal se dispone.

b) Edades de las personas

Es importante contemplar la edad para no perder de vista aspectos como la jubilación.

c) Actitud de cada persona hacia el trabajo y hacia la organización

La actitud hacia el trabajo difícilmente se puede cambiar, la actitud se puede desarrollar.

d) Nivel de eficacia de cada persona de acuerdo a las normas establecidas

Los estándares de eficacia son susceptibles de modificarse mediante un análisis de eficacia continuo y constante, es decir, si el personal se desarrolla, su nivel de eficacia aumenta, de tal modo que hay que hacer una revaluación de los estándares de eficacia con los que se trabaja.

e) Objetivos personales de cada uno de los miembros de la organización

En este punto se debe de dar oportunidad de que los objetivos del personal vayan de acuerdo con los objetivos de la empresa.

f) Nivel de conocimientos y habilidades de cada persona para su trabajo y otros trabajos.

Una vez que se tiene la información acerca de los conocimientos, habilidades y experiencia del personal de la empresa, se obtienen los requerimientos para los puestos de la empresa.

g) Orientación profesional o vacacional para cada persona.

Se debe de conocer las características de cada persona para orientar al personal hacia aquellas actividades por las que tenga mayor interés y un mejor desempeño. El aspecto de superación desde el punto de vista profesional se logra con el buen manejo de la orientación profesional.

h) Sustitutos potenciales para cada puesto dentro de la organización. Es necesario saber qué personal de la empresa tiene los conocimientos necesarios para sustituir eventual o definitivamente a algún trabajador.

i) Sustitutos potenciales para cada puesto fuera de la organización. Se obtiene personal fuera de la organización cuando se necesita gente con estudios más profundos, mayor cantidad de conocimientos y mejor capacitada, obteniendo de este modo una reducción de costos y una inversión mínima con amplios rendimientos.

j) Tiempo necesario de capacitación para los sustitutos potenciales internos.

Este punto se relaciona con una planeación adecuada, se debe de dar tiempo necesario para la capacitación cuidando aspectos importantes como: desarrollo de personal, costo posible de la capacitación y aspectos legales (Art. 153 de la Ley Federal del Trabajo).

k) Tiempo necesario de capacitación para los sustitutos potenciales externos.

El personal proveniente del exterior de la organización requiere de más tiempo de capacitación y por lo tanto los costos derivados de esto tenderán a aumentar.

l) Tiempo necesario para la capacitación de un novato.

La capacitación de un novato no es siempre costeable porque frecuentemente éste puede cambiar de trabajo atraído por otras empresas impulsado por diferentes motivos y circunstancias (incremento en el sueldo, menor tiempo de recorrido hogar-trabajo-hogar, horario de trabajo más cómodo, mayores oportunidades de desarrollo y mejor ambiente organizacional).

m) Indices de rotación para cada categoría y departamento.

Es necesario tener en cuenta los motivos por los cuales aumenta el índice de rotación, se debe de analizar la carga de

trabajo, la falta de motivación, capacitación inadecuada y otros aspectos que se consideran importantes.

n) Indices de ausentismo para categoría y cada puesto.

En este punto lo importante es descubrir el por qué del ausentismo. Se analizan las horas de entrada, falta de motivación, en este punto se pueden implementar incentivos económicos por puntualidad y asistencia.

o) Movilidad ascendente del personal.

Es necesario conocer que personal tiene posibilidades de ascenso en base a la capacitación proporcionada y a la experiencia obtenida, se determinan que puestos están disponibles y a quien darlos, se determinan también las posibilidades de ascenso de los diferentes miembros de la plantilla de trabajadores.

p) Algunos otros datos que se consideren importantes

Este punto varía de acuerdo a las políticas de cada empresa, se determina que problemas surgieron, si se resolvieron y cómo se resolvieron; en este punto se debe destacar la importancia de la motivación del trabajador.

Evaluación del potencial: Una de las técnicas y estrategias más importantes en la vida actual de las personas es la evaluación del

potencial de desempeño y desarrollo del personal. Dicha evaluación da las bases para las actividades de capacitación y desarrollo además de que permite una objetiva adecuación de hombre-puesto. La correcta adecuación de hombre-puesto, permite alcanzar un mejor nivel de productividad, asegurando el arraigo y motivación del personal para el buen funcionamiento de la organización y proporcionando a la empresa los elementos indispensables para conseguir sus objetivos con mayor facilidad. La responsabilidad que implica la evaluación de personas, requiere de alta ética profesional y atención personalizada, que aseguran a la empresa y al evaluado, la consecución de intereses y expectativas mutuas. La evaluación de desempeño y potencial puede medirse en tres niveles fundamentales:

- 1. - Nivel ejecutivo alto (directivo y gerencial).*
- 2. - Nivel ejecutivo medio y profesional (gerencia media, jefatura y profesionales).*
- 3. - Nivel técnico (supervisores, secretarias, empleados y oficinistas).*

Las dimensiones a evaluar son:

- ◆ Capacidad intelectual.
- ◆ Actitud frente al trabajo.

- ◆ Actitud frente hacia superiores.
- ◆ Estilo de liderazgo.
- ◆ Habilidades de supervisión.
- ◆ Relaciones interpersonales.
- ◆ Motivación al logro.
- ◆ Comparación con el perfil del puesto.
- ◆ Potencial y capacidades de desarrollo.
- ◆ Necesidades de capacitación y desarrollo.

Administración de Recursos Humanos: Comprende un proceso que inicia con el reclutamiento y selección y termina con una adecuada y dinámica planeación de vida y carrera del personal. Administrar los Recursos Humanos significa contar con el personal adecuado en perfil, preparación, potencial y actitud, que vayan de acuerdo con los objetivos y cultura de la organización.

Planeación de vida y carrera: Se entiende como un instrumento cuya mística es la de que las personas crezcan junto con la organización y no a pesar, en contra o al lado de ella. El crecimiento de una empresa, es un fenómeno plurilateral que incluye necesariamente el crecimiento armónico y sinérgico de cada uno de sus miembros. El objetivo general de un programa de planeación de vida y carrera es: determinar y encauzar el potencial humano de la organización, desarrollando sus

conocimientos, habilidades y actitudes en congruencia con su trayectoria vital, con sus motivaciones personales y labores y con los objetivos y cultura de la organización.

3.2.-DEFINICION DE CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO

Tratar de conceptualizar o definir un fenómeno determinado siempre causa polémica entre aquellas personas involucradas en el fenómeno que se pretende definir, pero siempre es necesario clarificar un fenómeno mediante un concepto o descripción que abarque todas o la mayoría de sus facetas, por lo anteriormente expuestos es este capítulo se proporcionan, con el fin de diferenciar las diferencias limitantes y/o ventajas de cada una de éstas.

Adiestramiento: El adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderante físico. Desde este punto de vista, el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos.

La palabra adiestramiento es muy exacta, pues significa “adquirir destreza”. Indica que, así como la mano derecha puede realizar cosas que no hace la izquierda, debido a la formación de hábitos por el ejercicio sistemático realizado, de manera semejante se adquiere facilidad, precisión y rapidez en el desarrollo de un trabajo por medio de una enseñanza práctica de carácter sistemático.

Capacitación: La capacitación tiene un significado más amplio; incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo, basado en lo anterior, la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante: por ello la capacitación es de carácter más bien teórico, de mayor amplitud y para trabajos calificados.

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

Desarrollo: El desarrollo tiene mayor amplitud aún. Significa el proceso integral del hombre y, consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tienen más jerarquía en la organización.

el desarrollo busca lograr que los colaboradores de una empresa adquieran convencimiento y formen hábitos de cooperación, de veracidad de lealtad y adhesión a la empresa y de puntualidad.

3.3.-DIFERENCIA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

Es necesario establecer la diferencia entre capacitación y adiestramiento por tratarse de conceptos interrelacionados entre si, de hecho, en el capítulo interior se conceptualizaron ambos fenómenos. no obstante dada su importancia es necesario establecer un marco conceptual para ambos, para poder obtener su raíz mutua, la educación; y de este modo establecer una clara diferencia entre adiestramiento y capacitación.

Si se ubica la capacitación y adiestramiento de los trabajadores en el campo de la educación; se entiende esta como un proceso de formación social, a través de el cual los hombres se informan sobre el medio en que viven y sobre la historia a la vez que se preparan para aplicar dicha información en su realidad circundante con objeto de influir en ella, es interesante resaltar que la educación siempre deberá tener un objetivo, ya que no se educa para un mundo abstracto, si no para influir participándose una manera u otra dentro de una colectividad de la cual se forma parte. Es aquí cuando se liga al aspecto laboral. si se considera que el hombre es plenamente social cuando pasa a formar parte de la fuerza productiva de un país, para lo cual habrá de utilizar los conocimientos adquiridos durante su proceso educativo.

En este sentido, deberá tomarse en cuenta que no toda la información que se adquiere dentro del proceso educativo formal, proporciona los medios para adaptarse íntegramente a las formas de producción y a las condiciones de trabajo; esto es, no todos los conocimientos adquiridos durante la fase educativa, por lo que se hace necesario establecer una relación entre el sistema educativo regular y el aparato productivo.

Esto exige un perfeccionamiento constante en la medida que se desarrolla la tecnología y evolucionan las formas de producción. por lo que se puede decir que la educación regular proporciona los conocimientos generales a la vez que se desarrolla la capacidad mental básica, mientras que la capacitación y el adiestramiento, tienen como función primordial el desarrollo de especializaciones cambiantes y redefinidas de acuerdo con las necesidades de desarrollo social y económico.

El termino de educación entonces, abarca toda la actividad humana ya que es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje por medio del cual un individuo o un grupo, van adquiriendo un repertorio tal de comportamiento que les hace posible supervivencia en la sociedad en que se desenvuelven.

Por lo tanto la meta de adulación es dar herramientas (conocimientos, hábitos, habilidades, aptitudes y actitudes) útiles

a los individuos, para poder subsistir socialmente de una manera satisfactoria.

los procesos educativos varían en cuanto a su temporalidad y forma de aplicación, es decir existe un tipo de educación llamada formal y otra informal.

Educación formal: es un proceso de enseñanza -aprendizaje, estructurado y sistematizado, que se imparte a través vez de instrucciones que rigen, en caso concreto de México, la función de estas instituciones es la de proporcionar al individuo elementos teóricos que le permitan un adecuado desenvolvimiento de su vida cotidiana. los individuos sujetos a este tipo de educación, obtienen un grado de calificación reconocido en todo el país con la opción de ingresar a sistemas educativos formales en otros países.

Educación informal : es un proceso de enseñanza aprendizaje sistemático, desligado del sistema educativo nacional y dependiente del campo donde se desenvuelve el individuo. A este punto corresponden los términos : experiencia, practica, habilidad y todos aquellos que dan una idea de una aptitud o destreza adquirida por el individuo.

El aprendizaje influye sobre distintas manifestaciones del comportamiento humano, estas son:

Cognoscitiva : Comprende aquellos procesos de tipo intelectual que influyen en el desempeño de una actividad, tales como: atención, memoria, análisis, abstracción y reflexión. Abarca básicamente el análisis y perfeccionamiento cuantitativo a cualitativo.

Efectiva : Comprende el conjunto de valores, actitudes y opiniones del individuo que generan tendencias para actuar en favor o en contra de personas, hechos y estructuras, dichas tendencias intervienen en el desempeño del trabajo, Abarca básicamente el desarrollo del pensamiento social, la expresión lingüística y a la expresión y sensibilidades estéticas.

Psicomotriz : Comprende aquellos aspectos de habilidades y destrezas, es decir actividades que realiza un individuo que a un que depende de procesos cognoscitivos, son físicamente observables. Abarca lo correspondiente a la coordinación y equilibrio de los movimientos.

Es importante indicar que, a un que las áreas antes mencionadas juegan un papel específico, esto no quiere decir que se presenten por separado. Entre ellas hay una dependencia, de tal modo que

no es posible su comprensión integral sin participación de los tres. Es decir en mayor o menor proporción y dependiendo del tipo de habilidad, destreza o conocimiento que se pretenda desarrollar la participación de alguna de las áreas será también mayor pero siempre estará acompañada por las otras dos.

Con este enfoque, las áreas cognoscitivas y efectivas se relacionan más con la adquisición de conocimientos y la modificación de actitudes en tanto que la psicomotriz tiene una mayor relación con el perfeccionamiento de las habilidades manuales.

De lo anterior se desprende que la adquisición de conocimientos y modificación de actitudes, van a permitirle al individuo desarrollar sus potencialidades con el propósito de prepararlo para desempeñar adecuadamente una unidad de trabajo e integrarse a su medio ambiente socio-laboral. Por otra parte, los aspectos relativos a las actividades que se realiza en su puesto de trabajo, son susceptibles de perfeccionarse, mediante el desarrollo de sus habilidades y destrezas, lo que permitirá una mayor presión de la ejecución de las tareas inherentes a su ocupación.

Es necesario establecer los conceptos inherentes al adiestramiento y la capacitación, tales conceptos son :

- Actitud.- Tendencia del comportamiento afectivo, regida por el conocimiento que un individuo tiene respeto a hechos, personas, situaciones o instituciones.
- Aprendizaje .- Modificación habitual o relativamente permanente del comportamiento de las personas, que ocurre como resultado de la adquisición de conocimientos.
- Aptitud .- Potencialidad de un individuo para aprender, condición o serie de algunas características que le permiten adquirir, mediante un entrenamiento específico, un conocimiento o una habilidad.
- Conocimiento .- Conjunto de datos o principios que conforman el saber humano.
- Habilidad .- Conocimiento o destreza necesarios para ejecutar las tareas propias de una ocupación.
- Hábito .- Comportamiento del ser humano caracterizado por cierta estabilidad y adquirido mediante el ejercicio y repetición de experiencia o costumbre.

En este orden de ideas se puede establecer una diferencia sustancial entre capacitación y adiestramiento, pues ya se observó que ambos conceptos se encuentran relacionados aunque cuentan con elementos propios y específicos, así se tiene que:

Capacitación es el conjunto de acciones tendientes a proporcionar y/o desarrollar las actitudes de una persona, con el afán de prepararla para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo y los inmediatos superiores. Su cobertura abarca entre otros aspectos: atención, memoria, análisis, síntesis y evaluación de los individuos; respondiendo sobre todo al área de aprendizaje cognoscitiva.

Adiestramiento es el conjunto de acciones tendientes a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las habilidades motoras o destrezas del individuo, con el fin de incrementar su eficiencia en su puesto de trabajo. Su cobertura comprende los aspectos de las actividades y coordinaciones de los sentidos motoras, respondiendo sobre todo al área de aprendizaje psicomotriz.

3.4.-PROCESO DE LA FUNCION DE CAPACITACION

3.4.1.-ORGANIZACION DE LA FUNCION DE CAPACITACION

Resulta natural que la función de capacitación debido a su importancia dentro de las organizaciones requiera de efectuar un proceso administrativo propio que incluya la planeación, organización, integración, dirección y control, por esta razón a continuación se esquematiza un modelo denominado “Modelo sistemático de Organización de la función de Capacitación”. Dicho modelo se compone básicamente de dos sistemas: el primero de ellos es el sistema receptor de la capacitación y el segundo, el productor de la misma. Se puede decir que estos dos sistemas conllevan dos unidades: la identificación y la solución del problema, es decir, la necesidad educativa del personal de que se trate.

ETAPAS DEL MODELO

Primera etapa: Identificación del sistema receptor. En esta etapa la labor del área de capacitación deberá apoyarse en la información existente en la organización como:

Proceso de selección

Inventario de Recursos Humanos

Análisis de puesto

Organización formal

Descripción de funciones

Necesidades de desarrollo de la empresa

La información anterior proporciona al área de capacitación un perfil de la población del sistema receptor:

sistema

productor

área de

capacitación

sistema

receptor(es)

departamento(s)

- x - de la organización

Segunda etapa: Necesidades y requerimientos de los integrantes del sistema receptor. En esta etapa se debe investigar detalladamente cuales son los requisitos que en materia educativa los individuos futuros sujetos de un programa de capacitación deben poseer para realizar su tarea con el grado de excelencia requerido. En esta etapa deberá proporcionar la discrepancia entre “lo que es” y “lo que debería ser” esto es de suma

importancia ya que proporciona un punto de referencia objetivo y medible para ser utilizado posteriormente en el plan de capacitación propuesto.

sistema
productor
área de
capacitación

necesidades
y
requerimientos
de capacitación.

sistema(s)
receptor(es)
departamento(s)
- x - de la organización.

Tercera etapa: Establecimiento de la misión del sistema productor en el problema anterior a tratar. En esta etapa el área de capacitación debe establecer con claridad y objetividad su misión en relación al problema a tratar, entendiéndose ésta como:

objetivos generales, la filosofía y valores que influirán en las acciones a tomar.

sistema
productor
área de
capacitación

misión
-objetivos
generales
-filosofía
-valores

necesidades
y
requerimientos
de capacitación

sistema(s)
receptor(es)
departamento(s)
- x - de la organización

Cuarta etapa: Establecimiento de metas. Aquí deberán establecerse las metas que llevará al área de capacitación a lograr su misión; estas metas deberán tener entre otras las siguientes características: cuantificables, realistas, adecuadas a los requerimientos de la organización.

sistema
productor
área de
capacitación.

misión
-objetivos
generales
-filosofía
-valores

metas
-cuantificables
-realistas
-adecuadas

necesidades

y

requerimientos
de capacitación

sistema(s)
receptor(es)
departamento(s)
-x- de la organización.

programas
de
trabajo

necesidades
y
requerimientos
de capacitación

sistema(s)
receptor(es)
departamento(s)
-x- de la organización.

En base al modelo presentado, se busca que el área de capacitación de la organización recursos que logren que los conocimientos, habilidades y actitudes de los sujetos a capacitar

se modifiquen positivamente de modo que mejoren sus condiciones de vida y de trabajo.

Dentro de los procesos terminales que proporciona la organización de la función de capacitación se mencionan los siguientes:

- Identificación clara y concreta del universo a capacitar.
- Definición de objetivos generales, metas y programas de trabajo.
- Determinación de actividades y tareas concretas y evaluables.
- Recursos necesarios para la realización del proceso de capacitación en la organización.

3.4.2.-DETERMINACION DE LAS NECESIDADES DE EDUCACION

Es realmente difícil poder determinar verazmente cuáles son las necesidades que, en materia de capacitación, hay que satisfacer; se ha señalado que una empresa debe satisfacer necesidades presentes y prever y adelantarse a necesidades futuras. Esto indica que se deben precisar, en primer término, necesidades presentes y a corto plazo y, en segundo, necesidades a mediano plazo y largo plazo. Esta parte es la primera fase del proceso al que se debe ajustarse el fenómeno de la educación dentro de la empresa, y es obvio, pues se trata de funciones de previsión y planeación del proceso administrativo. Sin la investigación previa de necesidades, nunca se podrá siquiera pensar en la programación de algún curso; es este orden de ideas, la capacitación llena básicamente dos razones de ser, por un lado, satisfacer necesidades presentes en la empresa, con base en conocimientos y actitudes y por otro, prever situaciones que se deben resolver con anticipación.

La investigación para determinar necesidades es la primera etapa que se debe atender, una actividad educativa se justifica cuando responde a una necesidad real.

Las necesidades de capacitación se pueden clasificar en:

- 1. Las que tienen un individuo*
- 2. Las que tienen un grupo*
- 3. Las que requieren una solución inmediata*
- 4. Las que demandan solución futura*
- 5. Las que piden actividades informales de capacitación*
- 6. Las que piden actividades formales de capacitación*
- 7. Las que exigen instrucción “sobre la marcha”*
- 8. Las que precisan instrucción fuera del trabajo.*
- 9. Las que la compañía puede resolver por sí misma*
- 10. Aquellas en que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externas.*
- 11. Las que un individuo puede resolver en grupo.*
- 12. Las que un individuo necesita resolver por sí solo,*

3.4.2.1.-DEFINICION, ORIGEN, TECNICAS Y BENEFICIOS

Las necesidades de capacitación se definen de la siguiente manera:

1. Las necesidades de capacitación son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral del individuo como colaborador de la empresa.
2. Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del trabajador en su puesto de trabajo y las necesidades de trabajo presentes y futuras de conformidad con los objetivos de la organización.
3. También pueden considerarse como aquellas carencias en los conocimientos o habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficacia en el desempeño de su puesto de trabajo.

De entre otras fuentes de origen para determinar las necesidades de capacitación pueden mencionarse las siguientes:

- El análisis, descripción y evaluación de puestos.
- La calificación de méritos y evaluación del nivel de desempeño de los empleados.
- Nuevas contrataciones, transferencias y rotación de personal.
- Promociones y ascensos de personal.
- Información estadística derivada de encuestas, cuestionarios o entrevistas, diseñadas especialmente para determinar necesidades
- Índice de desperdicios y altos costos de operación.
- Quejas

3.4.3.-SEÑALAMIENTO DE OBJETIVOS.

Una vez que se ha descubierto con mayor realismo posible las necesidades de la empresa, se deben señalar los objetivos que deben lograr, esto es, se pueden responder y satisfacer dichas necesidades.

En relación con los objetivos y políticas de una empresa, las metas que la capacitación debe perseguir a mediano y a corto plazo son:

- Desarrollar un comportamiento individual.
- Desarrollar una integración de equipo, es decir, un comportamiento en grupo.

Se entiende por comportamiento individual el grado de compromiso de integración que adquiere la persona como tal, respecto a su puesto a través de un programa permanente de formación. Por lo que respecta al comportamiento de grupo, se debe entender como la madurez e integración que adquiere un equipo de trabajo para alcanzar de su unidad y los de la empresa.

La experiencia demuestra que, en muchos casos, la unidad de formación (sección o departamento) es la que, en forma unilateral analiza y decide el contenido y estructura de los cursos. La estructura de un curso comprende todos los aspectos

de forma, como métodos, técnicas, duración, horario, actos solemnes (inauguración y clausura), y servicios diversos. Por contenido se entiende la materia del curso, es decir, el conocimiento que ha de impartirse, la habilidad y actitud que será el motivo de tratamiento, el contenido de un curso es el conjunto de temas que han de impartirse.

Ahora bien, resulta natural que, desempeñando la unidad de formación, una unidad especializada (asesora), deba ser responsable en un 100% de todos los aspectos formales convenientes y necesarios para el éxito de todo curso que debe realizar. Esta situación no se presenta en lo que se refiere a los contenidos de educación. En este caso, la responsabilidad de la unidad de formación se reduce, y en algunos casos, considerablemente. La razón principal es que dicha unidad no tiene medios suficientes reales (medios para determinar necesidades de capacitación) para decidir que temas deben ser materias de un determinado curso.

El instructor debe buscar, y debe recibir de los jefes de línea la información que le permita programar los cursos con la objetividad y realismo debidos. Se debe tener presente que cada jefe de línea es administrador de personal, y por lo tanto, responsable directo de la formación de los que dependen de él.

Lo anterior no pretende en forma alguna revelar al instructor de la importante responsabilidad que tiene en los contenidos de educación y sí la tiene, pues por su propia cuenta debe investigar y determinar qué necesidades tiene la empresa; pero aún así, el propio instructor no es quien conoce, con la veracidad que se requiere, las necesidades, sí los temas que se deben programar, sino lo jefes de las otras unidades de trabajo son los que deben saber o deberían saber, en forma real, que medida se deben tomar.

3.4.4.-CONTENIDO EDUCACIONAL

En este punto se retoman los conceptos de adiestramiento, capacitación y desarrollo para proponer una escala que, aunque semejante y basada en los conceptos anteriores enunciados, tiene otro enfoque y sirve como base para el contenido de los diferentes programas de educación:

- a) Conocimientos elementales acerca de la empresa, especialmente los que propician una completa y efectiva inducción.
- b) Conocimientos y habilidades elementales para el puesto que se desempeña.
- c) Conocimientos de complementación profesional para el mejor desempeño del puesto (desarrollo ejecutivo).

Es difícil establecer una relación completa de temas o materias que deban impartirse, ya que la gama es muy variada y las necesidades de cada empresa son muy diferentes. No obstante, a continuación se enuncian los temas que generalmente se deben considerar.

A nivel elemental

- Conocimientos de inducción a la empresa

- Relaciones humanas
- Elementos de administración
- Comunicación
- Organización del trabajo
- Trabajo en equipo

A nivel de capacitación y desarrollo

- Administración general
- Administración de personal
- Contabilidad
- Finanzas
- Mercadotecnia
- Toma de decisiones
- Psicología de la empresa
- Motivación
- Comunicación

Adiestramiento y capacitación

Conocimiento técnico-elemental.

Entrenamiento ocupacional.

Objetivo:

Brindar información básica sobre la empresa y el puesto, conocimientos sobre los sistemas y procedimientos de trabajo. Objetivo de las unidades de trabajo para su eficaz desempeño.

Complementación profesional.

Formación, capacitación y desarrollo integral.

Desarrollo de la personalidad

Cambio de actitudes.

Objetivos:

Proporcionar al colaborador la instrucción y cultura técnico-profesional que le permita perfeccionar sus conocimientos, habilidades, actitudes y personalidad.

A continuación se presenta un tipo de curso de con sus respectivos contenidos, métodos, duración promedio, reacción del grupo y composición del grupo.

PROFESIONAL TECNICO

Contenido: 90 a 100% conocimientos técnicos.

Método: Unilateral

Duración promedio: 1 a 3 semanas (variable)

Reacción del grupo :

- Cansancio rápido
- Actitud cerrada
- No entiende ni acepta retos
- Poca automotivación

Composición del grupo:

- Necesariamente homogéneo
- Igual nivel
- Igual experiencia
- Escolaridad semejante
- Nivel alto y medio

El curso ideal debe alternar ambos tipos de conocimientos pues las dos áreas contribuyen con el mismo grado de importancia a la correcta formación de la persona, lo que en algunos casos sucede es que se da, en forma incuestionable mayor importancia a las materias de índole técnico-específicos, aduciendo que ellas son las que originan a corto y a mediano plazo, resultados más productivos para la empresa.

Los conocimientos técnicos son base para lograr resultados, pero de nada sirve si las actitudes del trabajador no son positivas. Lo que debe perseguir la capacitación es una formación integral y no una acumulación de conocimientos sin sentido. Ahora bien según sean las necesidades concretas que se tengan que satisfacer, se pueda hacer hincapié en información y conocimientos eminentes técnicos, o bien, en áreas de formación general.

3.4.5.-METODOS DE INSTRUCCION

El estudio e investigación de los métodos de instrucción constituye uno de los aspectos de mayor importancia y actualidad ya que la pedagogía ha indicado distintos caminos hacia nuevos métodos de instrucción. Desafortunadamente se ha centrado la atención en aspectos formales e instrumentales, perdiéndose de vista los fines y el contenido.

Actualmente se debe entender y aceptar que la enseñanza se debe centrar en el grupo y no en el instructor, lo cual quiere decir que la creatividad, la interacción y la aportación de cada uno de los educandos son la clave del éxito de la función educativa, esto sin menoscabar a algunos métodos cuyo éxito reside sólo en la labor del instructor. Es necesario aclarar que no existe un método ideal que sea el mejor, todos serán buenos y darán los resultados deseados siempre y cuando estén relacionados claramente con los objetivos que se persiguen, con el número de participantes del curso, con el tiempo de que se dispone y con otros factores igual de importantes. Debido a la tendencia actual que es 100% dinámica, es aconsejable que en un programa de capacitación exista variedad en los métodos de enseñanza, es decir deberán alternarse diversos métodos en un mismo programa de educación.

3.4.5.1.-CLASIFICACION

Existen diversos criterios para clasificar técnicas y métodos de capacitación. A continuación se presenta una clasificación que, desde un punto de vista objetivo, parece adecuada.

1. Según el grado de educación que se va a impartir y los objetivos que se persiguen.

	Métodos objetivos
Adiestramiento	Métodos audiovisuales
	Métodos informativos
Capacitación	Métodos de participación de grupo
Formación y desarrollo	Métodos destinados a cambio y orientación de actitudes

2. Según la actividad realizada por el sujeto.

- Labor individual y autoeducación.
- Interacción y participación de grupo.

3. Información de conocimientos.

Para este fin son recomendables los métodos de enseñanza participativa y aquellos que son auxiliados por las técnicas audiovisuales.

- ♣ Experiencia
- ♣ Labor individual
- ♣ Autocrítica
- ♣ Observación (oyente)
- ♣ Instrucción programada
- ♣ Mesa redonda
- ♣ Panel
- ♣ Grupos efectivos de trabajo
- ♣ Seminario
- ♣ Trabajos de grupo o conferencia con participación
- ♣ Labor de equipo
- ♣ Participación de grupo desarrollo de actitudes
- ♣ Método del caso
- ♣ Foro
- ♣ Congreso
- ♣ Comité
- ♣ Simposio
- ♣ Tormentas cerebrales

- ♣ Dinámica de grupos
- ♣ Sensibilización
- ♣ Método de aprender haciendo
- ♣ Clase formal
- ♣ Conferencia
- ♣ Discurso
- ♣ Medios audiovisuales (Proyección de transparencias)
- ♣ Visitas
- ♣ Viajes

CONFERENCIA CLASE FORMAL

Se trata de uno de los métodos más antiguos y más practicados en el campo de la enseñanza. El instructor desempeña toda la parte activa pues se trata de una exposición unilateral, es un método tradicional y no hace participar al grupo, pero constituye un medio eficaz de instrucción, ya que orienta especialmente a presentar información, y tiene la ventaja de que, en poco tiempo, se presenta gran cantidad de material informativo al no haber interrupciones de ninguna especie, a este método se le conoce también como clase formal, aunque cabe hacer una distinción: conferencia tiene características de mayor formalidad-solemnidad por lo general se ha concebido como uno de los métodos académicos más solemnes. Ahora bien, la clase formal

carece de exceso de formalidad y permite, en muchos casos, el intercambio de ideas, preguntas y discusiones.

CONFERENCIA CON PARTICIPACION

Este caso se refiere a una variedad de conferencia. Este método consiste también en una exposición unilateral, pero dejando la puerta abierta al grupo para que intervenga con preguntas, dudas y discusiones. El momento varía según el deseo y costumbre del instructor, pues se puede alternar la exposición y participación del grupo, o bien, primero la exposición completa y al final la discusión en general. Este método ha tenido un especial desarrollo en los últimos años, originados por la necesidad de involucrar al grupo.

DISCURSO

Es un método unilateral el que el orador desempeña el papel activo, su aplicación en el campo de la enseñanza es muy limitado, y no constituye, en sentido estricto, un método de enseñanza.

SEMINARIO-METODO DE DISCUSION Y PARTICIPACION

El vocablo seminario, independientemente de otros significativos se ha aplicado a toda actividad educativa en la que la participación del grupo y del instructor es la clave y la forma básica. Los objetivos de este tipo de métodos son diversos, pero

todos tienen dos importantes comunes denominadores: la integración del grupo y la creatividad del mismo para analizar, discutir, seleccionar problemas y establecer proposiciones.

Son diversas las ventajas que presenta este método, a saber involucración del grupo, desarrollo de su creatividad, competencia interpersonal, integración de equipo, planteamientos de retos y la invitación a la participación. En este tipo de actividades, siempre existe un especial gusto, pues se realiza sobre bases informales permitiendo una absoluta libertad de expresión. Para obtener los resultados es este caso, el grupo no debe de exceder de diez a doce participantes, y se requiere necesariamente de un instructor, líder o coordinador.

Dada la concepción que se tienen de este método y remarcando que el aspecto esencial es la participación activa de los miembros del grupo, quedan comprendidos los métodos como:

- ♣ Grupos de efectivo de trabajo
- ♣ Trabajos de equipo
- ♣ Grupos de discusión

En estos casos los números de participantes debe reducirse a un promedio de cinco, al trabajar con grupos base de veinte a veinticinco personas, que son subdivididos para esos efectos.

SIMULACION JUEGO DE NEGOCIOS Y JUEGO DE PRESENTACION

Se trata de ejercicios de simulación en los que los participantes tienen oportunidades de realizar labores bajo condiciones similares a las que se presentan en la situación real del trabajo. La simulación en este caso se parece mucho a la dramatización, pero, mientras ésta se estructura con un pequeño margen de cambio o desviación del libreto, los juegos de representación están estructurados a propósito de tal modo que los participantes puedan decidir sus propios cursos de acción sin variar situaciones, y en relación con diversos problemas representados a través del juego.

Los juegos pueden diseñarse de modo tal que varios instructores representen el mismo papel y, así pueden competir con los demás compañeros. O bien, pueden diseñarse para organizar grupos que representen, hipotéticamente, empresas en mutua competencia. En cualquiera de las dos formas, los participantes reciben amplia capacitación respecto de planeación, estrategia, análisis de información y toma de decisiones.

METODO DE CHAROLA DE ENTRADA

Este método consiste en presentar a los participantes - organizados en pequeños grupos -material (correspondencia, informes y estadísticas) y problemas que representan una situación compleja, es decir hechos que pueden presentarse normalmente en el desarrollo cotidiano de sus labores. El participante decide como manejar cada situación, y toma nota de cada paso y acción que realiza, así como la decisión o decisiones que tomó. Normalmente habrá varias soluciones tomadas por los diversos miembros del grupo.

Después de haber manejado uno o varios casos, el grupo discute los diferentes enfoques y soluciones dadas a los problemas planteados, como se advierte, se expone al participante a una situación real de trabajo. La denominación de esta forma de capacitación se deriva de la “charola” o “canastilla de entrada” que los ejecutivos normalmente tienen en su escritorio.

CONGRESO

Junta o reunión formal de varias personas para deliberar sobre algún tema.

SIMPOSIO

Este término sirve para designar un tipo de conferencia sobre un asunto determinado en torno al cual se reúnen opiniones diversas. El método puede ser oral o escrito, aunque desde luego, el más acostumbrado es el oral.

FORO

Foro significa un evento abierto al público en el que participan informalmente diferentes expositores que tratan sobre un mismo tema.

METODO DE APRENDER-HACIENDO

Este método se puede clasificar como el más objetivo para un aprendizaje rápido y directo. Es conocido también como método a base de demostración, y es ampliamente aplicado en la instrucción técnica dentro de la industria. El método de aprender-haciendo se basa en los siguientes tres pasos:

1. *Dar información de cómo ejecutar un trabajo (por parte del instructor o jefe).*
2. *Demostración práctica de cómo se hace el trabajo (por parte del instructor o jefe).*
3. *Realización del trabajo por parte del alumno.*

METODO DEL CASO

Lo esencial de este método es presentar, ante un grupo, un problema o un caso, con la finalidad de analizarlo, discutirlo y aplicar no es el conjunto de datos cronológicos sobre el éxito o el fracaso de un negocio, sino más bien una descripción sobre el desenvolvimiento o desarrollo de una situación de la empresa, y que debe detenerse para su análisis, en cada punto y momento en que una decisión debe tomarse.

CONSEJERIA-ASESORIA

Este tipo de enseñanza implica una especial labor del maestro o jefes, respecto a la capacitación y desarrollo del alumno o colaborador. Este método consiste en el diálogo entre el jefe y el colaborador en el que el primero enseña al segundo a través del consejo y asesoramiento. Las diferentes ventajas que tienen este tipo de enseñanza son:

- ◆ Aprendizaje directo y rápido
- ◆ Tratamiento de asuntos y casos de la vida diaria de trabajo.
- ◆ Identificación entre el jefe y colaborador.
- ◆ Integración del equipo de trabajo.

Las diferentes formas que puede adoptar esta técnica de enseñanza son:

◆ *La entrevista*

- ◆ Formal: Algunos jefes pretenden organizar, con cierta frecuencia, clases o conferencias con participación, para tratar temas de interés general.
- ◆ Informal: Se trata del diálogo cotidiano sobre aspectos del trabajo en los que se requiere asesoría y consejo. El jefe, en este caso, debe estar alerta y descubrir en que aspectos su gente requiere ayuda.

3.4.6.-MEDIOS AUXILIARES DE LA CAPACITACION E INFLUENCIA DEL MEDIO FISICO

Existe una realación muy estrecha entre los métodos de instrucción y el equipo auxiliar de la misma, ya que sin duda, el fenómeno de la comunicación es el eje de todo proceso de aprendizaje, cabe señalar que cada instructor se considera un emisor y al alumno un receptor. El medio de comunicación es de suma importancia : mientras más ilustrativo y objetivo sea, mejores serán los resultados obtenidos por el emisor. Los medios de comunicación en el caso de la enseñanza han obtenido un desarrollo especial originado por el interés de un efectivo aprendizaje y contando con la ayuda y avance de la tecnología.

A continuación se enlistan los principales intrumentos y ayudas en la comunicación, que se utilizan frecuentemente en los diferentes centros de enseñanza:

Auxiliares Gráficos

- ◆ Pizarrón
- ◆ Rotafolio
- ◆ Franelógrafo
- ◆ Gráficas
- ◆ Cuadernos para escritura.

Proyección de Imágenes

- ◆ Proyector de cine sonoro
- ◆ Videofilmaciones o circuito cerrado de televisión
- ◆ Proyector de transparencias y filminas
- ◆ Retroproyector
- ◆ Proyector de cuerpos opacos

Medios Sonoros

Hablar de la situación física del local o aula es de suma importancia ya que se debe de tomar en cuenta la automotivación o frustración a que esta sujeto el educando, según sea el sitio agradable o desagradable. Los siguientes aspectos contribuyen paralelamente con otros elementos al éxito de un cuerpo de capacitación.

- ◆ Adecuada ventilación.
- ◆ Luminosidad del aula
- ◆ Limpieza del local
- ◆ Funcionalidad.- Bajo este concepto se quiere decir que el aula debe responder a diferentes necesidades como son:
 - a) Ubicación.

- b) Dimensiones.
- c) Distribución.
- d) Conexiones eléctricas suficientes.
- e) Material y equipo suficientes.

3.4.7.-SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACION

El éxito del seguimiento de la capacitación, cualquiera que sea su forma, depende del jefe, él es quien sentará las bases para la motivación del recién egresado de un curso. La realidad ha demostrado que el egresado de algún curso al poco tiempo se frustra y decrece su animo por no encontrar apoyo en su jefe o en su grupo de trabajo. Este problema es el que se debe de atacar el concepto de seguimiento. La capacitación no solo debe buscar la adquisición de conocimientos y proyectarla en el tiempo.

Se ha dicho demasiado sobre la integración necesaria del trabajo en equipo de las diversas funciones de la administración de personal, tales como reclutamiento, selección, evaluación, capacitación y desarrollo de personal; a efectos de medir los resultados de un curso por un lado, y por otro seguir el camino o trayectoria personal de un colaborador, en los aspectos de conocimientos, creatividad, animo, compromiso, y otros de igual importancia, se debe de establecer un sistema de intercomunicación posterior al curso. Dicha comunicación debe investigar directamente si se han registrado, en base a criterios objetivos, algunos cambios en la personalidad del trabajador, pudiéndose presentar tres situaciones diferentes:

- ♦ Se registraron cambios favorables en los conocimientos, habilidades y actitudes.

- ◆ No se registró cambio alguno.
- ◆ Se registraron cambios desfavorables.

La información obtenida bajo esta base tendrá gran valor para establecer los planes a futuro sobre capacitación y su seguimiento.

CAPITULO 4

4.-PROBLEMATICA ACTUAL DE LA CAPACITACION EN MEXICO

EL principal problema referente a la capacitación en México es la carencia de marcos teóricos propios, los estudiosos de la problemática educativa no se preocupan por generar investigación o soportes teóricos válidos para la formación profesional del trabajador y esto se debe a que no se toma en cuenta que la capacitación y el desarrollo son también procesos educativos. Por otra parte, la gran mayoría de los capacitadores están hechos sobre la practica y con una ignorancia total de los marcos teóricos y de referencia de la educación y de sus ciencias y disciplinas afines, no existe un intento por sustentar con investigaciones serias los procesos de capacitación de los trabajadores, limitándose solamente con impartir cursos-eventos, la mayoría de ellos mal diseñados y hechos con limitaciones notables. Estos cursos tratan por lo regular temas de moda e intrascendentes pero de gran atracción motivacional.

Por lo anteriormente expuesto, algunas conclusiones a las que llegaron las investigaciones de capacitación y los estudios de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y que sustentaron el Servicio Nacional de Capacitación y Adiestramiento fueron:

- ◆ Investigación baja o nula en cuestión de capacitación en las empresas pequeñas y medianas.
- ◆ El nivel promedio de escolaridad para la industria no rebasa el cuarto año de primaria.
- ◆ El nivel promedio de la población económicamente activa (PEA) es de tres años de educación básica.
- ◆ Falta de planeación y políticas reguladoras en materia de capacitación a nivel nacional.
- ◆ Recursos humanos del país con preparación insuficiente y orientación inadecuada en su capacitación respecto a las necesidades nacionales.
- ◆ Multiplicidad de instituciones capacitadoras y de oficinas de gobierno reguladoras.
- ◆ Programas de promoción, supervisión y coordinación, por parte del gobierno, bastante limitados en cuenta a fuerza jurídica y recursos.
- ◆ Ausencia total de sistemas de información que permitan conocer e intercambiar experiencias, métodos y procedimientos.
- ◆ Lagunas jurídicas en materia de capacitación de personal y falta de un organismo coordinador de esfuerzos.

Supuestamente, con el establecimiento del Sistema Nacional de Capacitación, se eliminarían los problemas ensillados; algunos de

ellos tuvieron solución, por ejemplo los relativos a las lagunas jurídicas y al de organismo coordinador, pero en los demás aspectos que se pretendía solucionar, tales como: formular políticas y programas adecuados de capacitación y adiestramiento, incrementar los niveles de calificación de la fuerza de trabajo, optimizar la utilización de recursos y servicios de ejecución, contribuir al desarrollo tecnológico del país, comprobar y registrar las habilidades laborales, fomentar la participación del personal desocupado en las actividades económicas más productivas, parece ser que no han tenido avances.

Aún después del establecimiento del Programa Nacional de Capacitación existen factores poco alentadores:

- ◆ La mayoría de las empresas no evalúan los resultados de capacitación.
- ◆ Se prefiere impartir cantidad de evento en sacrificios de la calidad.
- ◆ No se realizan diagnósticos de capacitación correctos.
- ◆ Se capacita por cumplir la ley.
- ◆ Las exigencias de capacitación aunque mayores cada vez, son atendidas con menos recursos.

Es necesario señalar que existen empresas que cuentan con sistemas de capacitación avanzados, pero esto no quiere decir que en todas las demás se presente una situación igual; el principal problema se observa en la micro, pequeña y mediana empresa, en las cuales, si se llega a ser capacitación, en el mejor de los casos es muy rudimentario, pero en la gran mayoría ni siquiera se tiene idea de lo que hay que hacer en este sentido. Basta señalar que más del 90% de la planta productiva se encuentra en esta situación; el Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1991-1994 señala en uno de sus capítulos Tendencias de la Productividad y factores limitantes los siguientes indicadores:

- ◆ En el sector industrial el 70% de los establecimientos emplean menos de cinco trabajadores, en el comercio el 97% de los 623,000 establecimientos existentes ocupan un promedio de dos personas.
- ◆ Se destina menos del 0.5% del PIB (Producto Interno Bruto) a gastos de capacitación, mientras que en países desarrollados como Estados Unidos de Norteamérica, Alemania Occidental y Japón el monto llega alrededor del 3%.
- ◆ Las empresas dedican sólo el 1% del valor de sus ventas a la investigación y desarrollo, contra el 15% en países de alta tecnología.
- ◆ 4.2% de mexicanos, mayores de 15 años, siguen siendo analfabetos.

- ◆ Del total de la población urbana de 12 años o más menos del 1% ha llegado a nivel profesional medio y el 3% ha egresado de cursos de capacitación para el trabajo.
- ◆ Sólo el 30% de la fuerza de trabajo que se incorpora anualmente a la actividad productiva ha tenido una formación terminal o ha egresado de algún modo de capacitación para el trabajo.

CAPITULO 5

AGENCIAS DE VIAJES

5.1.-DEFINICION DE TURISMO

Antes de señalar algunas de las definiciones más relevantes de este vocablo, es conveniente señalar su raíz etimológica y hacer un análisis de la interpretación que se le ha dado a este, a través de tiempo y del espacio.

Según el vocablo en cuestión tiene un origen muy remoto, en virtud de que la palabra *tour*, fue utilizado antiguamente como sinónimo de “viaje de vanguardia”, “reconocimiento” ó “exploración”; es posible que durante la dominación romana, esta palabra se hayan incorporado al latín vulgar, la cual ya latinizada viene a ser “tornarse”. Por otra parte se sabe que los romanos extendieron su imperio por todas las tierras que rodeaban el mediterráneo, incluyendo el territorio que actualmente ocupa Francia, de ahí que al conquistar los romanos esas tierras, se adoptara el latín como lengua oficial y obviamente el vocablo referido, el que ha evolucionado debido a las barreras geográficas se convirtiera en *tour*, que significa viaje o excursión, después los normandos invadieron Inglaterra, donde el idioma francés llegó a ser durante algún tiempo la lengua oficial del país. Aún cuando más tarde los ingleses se

liberaron de los normandos, y se volvió a implantar el idioma inglés como la lengua oficial, ya que habían adoptado el término en cuestión, mismo que apareció documentalmente por primera vez en 1760, como verbo transitivo “to make tour” del galicismo tour. Ahora bien, los sufijos *-ismo e ist* que complementan los vocablos turismo y turista respectivamente, equivalen a la acción que recae sobre una persona o un grupo de ellas.

Es conveniente destacar que existe disparidad en varios autores al tratar de dar una definición de turismo, debido a las implicaciones económicas, sociológicas psicológicas que tiene, no obstante, a continuación se exponen algunas de las definiciones más relevantes.

En sentido moderno, turismo es la organización de los medios conducentes a facilitar los viajes de recreo; o bien, según la definición de Hunziker y Krap: “Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio. En tanto dicho desplazamiento y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa”. Trosi definió al turismo como un “Conjunto de traslaciones temporales de personas, originados por necesidades de reposo, de salud, espirituales o intelectuales”. Por su parte el profesor Arrillaga define, en 1955, al turismo como: “todo desplazamiento temporal, determinado por causas ajenas al

lucro, el conjunto de bienes, servicios, organización que cada nación determinan y hacen posible a esos desplazamientos, y las relaciones y hechos que entre estos y los viajes tienen lugar”.

Para el Instituto Mexicano de Investigación Turísticas, que adoptó la resolución de la conferencia de Roma sobre viajes internacionales, “Turismo es un conjunto bien definido de relaciones, servicios e instalaciones que actúan cooperativamente para realizar las funciones que promueven, favorecen y mantienen la afluencia y estancia temporal de los visitantes”.

Ahora bien, Oscar de la Torre Padilla propone la siguiente definición la cual considera que puede adaptarse a la interpretación y a las leyes particulares de cada país.

“El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.”

Así, turismo, es el conjunto de turismo, pero a la vez el complejo de fenómenos y relaciones que en masa produce como

consecuencia de sus viajes: transporte, hoteles, agencias, espectáculos, guías, intérpretes, organizaciones privadas y públicas que fomentan la infraestructura y la expansión de los servicios; campañas de propaganda, oficinas de información y escuelas especializadas. En cuanto al sujeto denominado turista, cabe señalar que, de acuerdo con la Convención de Facilidades Aduaneras para el Turismo, el término “turista” designa a toda persona, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión que entre en el territorio de un Estado contratante distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia habitual y permanezca en él veinticuatro horas, con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares, estudio, peregrinaciones religiosas o negocios, sin propósito de inmigración.

De acuerdo con los Congresos Interamericanos de Turismo, “el concepto de turista predominante en los estados americanos incorporados a su Derecho Positivo, con expresas manifestaciones en unos casos y sin tales manifestaciones en otros, se refiere a la persona que permanece en lugar distinto a su residencial habitual o se ausenta temporalmente de ésta por más de veinticuatro horas, y que invierte en sus gastos, recursos que no provienen del lugar visitado. La duración de su estancia, aunque no es igual en todas partes, tiende a fijarse en seis meses”.

De acuerdo con la Ley Federal de Fomento al Turismo de México un turista es: “la persona que viaja fuera de su domicilio, con el propósito preponderante de esparcimiento, salud, descanso o cualquier otro similar”. El Comité de expertos de Estadísticas de la Sociedad de las Naciones, para hacer más comparable las estadísticas de turismo internacional proporcionó la siguiente definición: “turista es toda persona que viaja por una duración de veinticuatro horas o más, a un país distinto al de su residencia habitual.”

El desplazamiento turístico obedece a muy diferentes causas, pudiéndose señalar entre ellas las siguientes:

- Culturales, educativas o profesionales: deseo de conocer sociedades diferentes, asistir a acontecimientos muy especiales y participar de algún modo de la Historia.
- Económicas: Obtener beneficios que ofrecen precios convenientes que permiten estancias más prolongadas y con un nivel de vida desacostumbrado.
- Étnicas: Regreso al lugar de origen para restablecer lazos familiares o por motivos meramente sentimentales.
- Deportivas: Asistencia o participación en una manifestación de carácter deportivo.

- Físicas: Recuperación de la salud en un centro especializado o simplemente, deseo de reposo o relajación.
- Técnicas: Utilización de un medio de transporte novedoso, ya sea particular (estrenar automóvil) o colectivo (nuevo modelo de avión; inauguración de un vehículo distinto, como el barco-autobus que se desliza sobre un colchón de aire.
- Sociológicos: Lograr un mejor conocimiento del mundo en que se vive o por seguir una moda interesante.
- Religiosas: Peregrinación a lugares santos o de especial devoción.

El fenómeno turístico se ha constituido como el medio a través del cual se logra incrementar el ingreso de divisas a un país lo cual repercute también en fuentes de trabajo para personas en que se forma directa o indirecta, dependen de esta actividad para poder subsistir.

Se puede considerar al fenómeno turístico como un tronco común, del cual se deriva una amplia variedad de actividades relacionadas entre sí, siendo el conjunto de empresas prestadoras de servicios que se enlistan a continuación, el que integra el fenómeno turístico.

1. Agencias de viajes.
 - Turismo receptivo.
 - Turismo de exportación.

2. Agencias de carga.
 - Individuales.
 - Firmas comerciales

3. Compañías transportadoras.
 - Transportación aérea
 - Transportación acuáticas.
 - Transportación terrestre

4. Hotelería
 - Categorías varias

5. Espectáculos y diversiones.
 - Teatros, auditorios, clubes nocturnos.
 - Parques de recreo.

6. Manufactura y venta de artesanías.

- Artesanías
- Artículos varios.

5.2.-ORGANISMOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD TURISTICA

La superestructura turística es el conjunto de organismos públicos y privados que regulan, fomentan y/o coordinan la actividad turística. La superestructura turística se divide en:

- a) Organizaciones gubernamentales
- b) Organizaciones no gubernamentales.

Las organizaciones gubernamentales se subclasifican en:

Organismos Nacionales de Turismo

SECTUR

La Secretaría de Turismo de México es un organismo nacional; la Ley de Secretarías y Departamentos de Estado, promulgada el 24 de Diciembre de 1958, estableció la creación del Departamento de Turismo como órgano dependiente del Poder Ejecutivo. El Departamento de Turismo se transformó en Secretaría de Turismo por decreto el 30 de Diciembre de 1974, cuya sede se localiza en la ciudad de México. A la Secretaria de Turismo corresponde entre otras actividades:

- Formular y conducir la política de desarrollo de la actividad turística nacional.
- Registrar a los prestadores de servicios turísticos, en los términos señalados por las leyes.
- Promover y facilitar el intercambio y desarrollo turístico en el exterior, en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores.
- Fijar y en su caso, modificar las categorías de los prestadores de servicios turísticos por rama.
- Proyectar, promover y apoyar el desarrollo de la infraestructura turística y estimular la participación de los sectores social y privado.

Instituciones Gubernamentales de Apoyo

FONATUR

Fondo Nacional de Fomento al Turismo (México). Creado y operado de conformidad con las leyes contenidas en la Ley Federal de Fomento al Turismo el 29 de Diciembre de 1967. Tiene

el objeto de asesorar, desarrollar y financiar planes y programas de fomento al turismo

Organizaciones Internacionales

OMT

Organización mundial de Turismo. El primer antecedente de ella fue una organización fundada en la Haya en 1925, y a la que se denominó Congreso Internacional de las Asociaciones Oficiales de Propaganda Turística. Años más tarde, en 1927, le cambiaron el nombre por el de Congreso Internacional de los Organismos Oficiales de Propaganda Turística. Después de la Segunda Guerra Mundial, este organismo se reestructuró bajo el nombre de Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT), cuya sede se estableció en Ginebra, Suiza.

El objetivo fundamental de esta organización consiste en promover el desarrollo del turismo, para coadyuvar el desenvolvimiento económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad, el respeto universal y la observancia de los derechos humanos, así como las libertades fundamentales para todos, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión.

OCA

Organización de Aviación Civil Internacional. Esta organización surgió como respuesta a los siguientes antecedentes:

Debido al intenso tráfico aéreo en Europa, las aerolíneas de importancia internacional en ese continente se reunieron con objeto de unificar la explotación de dicho tráfico aéreo, por lo que en 1919 se creó en la Haya el primer organismo para los fines mencionados.

Posteriormente se agregaron otras compañías no europeas abriéndose el camino del multiconacionalismo, al final de la Segunda Guerra Mundial se convocó a una junta internacional para lograr un control de seguridad, rapidez, economía y eficacia de la navegación aérea en el campo de la aviación civil; por lo anterior se creó la OACI, este organismo es oficial de las Naciones Unidas, en el que sus miembros procuran escandalizar las prácticas de seguridad y las leyes relativas a la transportación internacional.

Por su parte las asociaciones no gubernamentales se subclasifican en:

Asociaciones Profesionales

AMAV

La Asociación Mexicana de Agencias de Viajes, A.C. fue fundada en 1945 con objeto de:

- a) Incrementar la oferta con el fin de seguir creciendo.
- b) Desarrollar la capacitación de recursos humanos que tendrá a su cargo la operación de la nueva oferta.
- c) Incrementar la promoción para que la nueva oferta sea rentable.

Asociaciones de Usuarios

AMA

La asociación Mexicana Automovilística es una institución civil no lucrativa al servicio del automovilista mexicano. Fundada en 1929, cuyas funciones son: el auxilio vial, tramitación de toda clase de documentos relacionados con el automóvil. Promoción de turismo y del deporte automovilístico en sus múltiples y variadas especialidades.

Asociaciones Internacionales

IATA

International Air Transport Association. Es un organismo no oficial cuya afiliación es voluntaria, aunque casi todas las compañías internacionales son miembros.

Este organismo tiene por objeto asegurar que todos sus miembros, es decir, las aerolíneas y agencias de viajes y de carga y de todo el mundo, mantengan el mismo estándar de seguridad, economía y servicio al público.

FUAAV

Federación Universal de Asociaciones de Agencias de Viajes tiene por objeto:

- a) Examinar y mantener los intereses profesionales de las asociaciones de las agencias de viajes afiliadas, con objeto de propiciar mayores beneficios a su favor y mejores condiciones de operación.
- b) Proporcionar orientación a sus integrantes, relativa a los asuntos profesionales y turísticos de su competencia.

Fungir como consultora y asesora entre organismos internacionales en todo aquello que se relaciona con las actividades profesionales de las agencias de viajes en un nivel mundial.

5.3.-DEFINICION DE AGENCIAS DE VIAJES

La agencia de viaje puede definirse como una empresa turística que actúa como agente intermediario activo entre sujetos de desplazamiento turístico y prestadores de servicios específicos, con fines de lucro.

Con base en la magnitud de la operación, el tipo de mercado y el carácter administrativo, las agencias de viaje se clasifican en:

1.- Atendiendo a la magnitud de operación en:

- a) Minorista: Es la empresa pequeña que opera con un mínimo de empleados, dedicada exclusivamente a vender al menudeo.
- b) Mayorista: Es la empresa que opera con una organización más especializada y cuenta, según su volumen de operación con sucursales para atender a un mayor número de público.

2.- Atendiendo a su tipo de mercado:

- a) Agencias de turismo receptivo. Son las que organizan y manejan viajes y/o proporcionan ciertos servicios aislados al turista que proviene de un lugar distinto al de la localización de la agencia.

- b) Agencias de turismo de exportación: Son las que venden tanto servicios aislados como viajes organizados, generalmente por otra agencia del exterior, a turistas nacionales que visitan el extranjero.

- c) Agencias de turismo receptivo y de exportación: Son las que manejan simultáneamente viajes para turistas dentro y fuera de un país.

3.- Atendiendo a su carácter administrativo en:

- a) Agencias: Son las empresas matrices.

- b) Subagencias. Son las sucursales en el país o filiales en el extranjero.

Las funciones básicas de una agencia de viajes son:

- Organización.

- Promoción.

- Reservación y venta de servicios de transportación, alojamiento y alimentación.

- Visitas a lugares y a eventos de interés.
- Transportación local.
- Visitas organizadas.
- Facilidad en el trámite de documentos tales como pasaportes, visas, seguros y créditos.

Estas funciones requieren el continuo contacto de la agencia con los prestadores de servicios turísticos, muy especialmente con los hoteleros y los transportistas. Las relaciones entre agencia y prestadores de servicio están basadas en el principio fundamental de que el proveedor reserva a la agencia una comisión por deducir del precio que se cobra normalmente al cliente, para no encarecer los servicios al turista. (Ver estructura de agencias de viajes).

5.4.-AGENCIAS DE VIAJES PUBLICAS.

En 1977 el ISSSTE en una acción conjunta con SECTUR crean un programa llamado TURISSSTE que funciona como una agencia intermediaria que promueve el Turismo Social y Cultural sin fines de lucro en beneficio de los derechohabientes.

El turismo social comprende todos aquéllos instrumentos y medios a través de los cuales se otorgan facilidades para que las personas de recursos limitados viajen con fines recreativos, en condiciones adecuadas de economía, de seguridad y comodidad.

Existen diversas instituciones que promueven el turismo social entre las cuales vale la pena mencionar:

- Secretaría de Educación Pública.
- Comisión Nacional del Deporte.
- Instituto Mexicano del Seguro Social.
- Instituto para el Desarrollo Integral de la Familia.

No obstante, Turisste es la única institución constituida formalmente para prestar servicios como agencia de viajes, funciona como el instrumento idóneo para planear y ejecutar los servicios turísticos para los trabajadores del Estado y sus beneficiarios, teniendo como objetivo principal el fomento del turismo social.

5.4.1.-ANTECEDENTES HISTORICOS

El desarrollo de las instituciones de seguridad social, tiene su principal antecedente en la Carta Magna promulgada en 1917. El crecimiento y la organización de los trabajadores propiciaron la creación de la Dirección General de Pensiones Civiles de Retiro en 1925, pero también hacía falta una legislación adecuada que regulara las relaciones de producción, por lo que promulga en 1931 la Ley Federal del Trabajo; a partir de lo anterior, el establecimiento del Seguro Social y de la Secretaría de Salubridad y Asistencia, representaron el impulso definitivo a la previsión y a la seguridad social en México.

A partir de 1950 se registraron importantes avances en materia de previsión y seguridad social, específicamente en 1959 cuando se publica la Ley que creó el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de Los Trabajadores del Estado (I.S.S.S.T.E.) y que sustituyera en 1960 a la Dirección General de Pensiones Civiles de Retiro, ampliando la concepción de Seguridad Social para los Servidores Públicos. Y además en dicha ley se define el artículo 41 exigiéndoles al Instituto “que la formación de los trabajadores y sus familiar se realizará estableciendo centros sociales y culturales, de capacitación y extensión educativa, estancias infantiles y campos deportivos” por lo que es a ese artículo a donde se remonta el origen de la actual Subdirección de Servicios Sociales y Culturales.

En la citada ley se establecen 14 prestaciones obligatorias, entre ellas se tiene: “servicios que elevan los niveles de vida del servidor público y su familia, promociones que mejoren la preparación técnica y cultural, y que activen las formas de sociabilidad del trabajador y de su familia”.

En 1983, se realizó una revisión detallada a la Ley del Instituto está dio lugar a la creación de la Subdirección General de Servicios y atención para el bienestar y el desarrollo infantil, servicios Turísticos y servicios funerarios. Posteriormente el 14 de mayo de 1989, se reformó el régimen interior del I.S.S.S.T.E. y de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, quedando integrada por cuatro áreas :

- Subdirección de Servicios Sociales
- Subdirección de Acción Cultural
- Subdirección de Fomento Deportivo
- Subdirección de Servicios Turísticos.

Los servicios que proporciona la Subdirección de Servicios Turísticos se constituyen principalmente de descuentos significativas en servicios Turísticos a través de diferentes opciones turísticas en beneficio de los trabajadores de ingresos medios y bajos, pensionados y jubilados.

TURISSSTE inicia sus actividades el 5 de marzo de 1973 en base al decreto presidencial del 28 de diciembre de 1972, en el cual se establece la semana laboral de cinco días para los trabajadores del Estado ordenamientos que previene la implantación de servicios y prestaciones que permitan el adecuado empleo del tiempo libre a los servidores públicos.

Con la creación de TURISSSTE se pretende lograr la solidaridad social y familiar de los trabajadores al servicio del Estado, así como fortalecer sus valores culturales.

- Surge el 5 de marzo de 1973, perteneciente a la Subdirección de Acción Cultural (Departamento de Fomento Cultural) y se inicia con una oficina con tres empleados, registrada en la Secretaría de Turismo con el número 625.
- El 4 de marzo de 1976, su estructura orgánica fue modificada y elevada a la categoría del Departamento de Servicios Turísticos “TUISSSTE”.
- El 25 de febrero de 1977 se establece la existencia del Departamento de Servicios Turísticos y las funciones del mismo.

- El 4 de marzo de 1977 se aprueba la creación del Departamento de Servicios Turísticos.
- El 16 de marzo de 1979 se establece que la administración y operación de hoteles y centros vacacionales pertenecientes a la institución, pasarán a ser distribuidos del Departamento de Servicios Turísticos (TURISSSTE).
- El 27 de junio de 1979 se transfieren al Departamento de Servicios Turísticos las partidas presupuestales necesarias para la operación de los servicios reasignados.
- El 1o de diciembre de 1982 el Departamento Turístico al incremento de servicios, se convierte en Subdirección de ISSSTE servicios, dependiendo de la Subdirección General de Servicios y Culturales, contando con dos Jefaturas de servicio.

a).- Jefatura de Servicios de Operación

b).- Jefatura de Servicios Turísticos.

Del 29 de junio de 1983 al 17 de octubre 1983 al 17 de octubre del mismo año, cambió su nombre a Subdirección de Turismo y Promoción de Servicios, siendo sus jefaturas:

a).- Jefatura de promoción de Servicios

b).- Jefatura de Servicios Turísticos

- Del 18 de octubre de 1983 al mes de agosto de 1983, se nombra Subdirección de Servicios Turísticos, sin jefaturas de Servicios integrada por seis Departamentos y un área de Enlace Administrativo, dependiendo de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales.
- De septiembre de 1985 a febrero de 1986, formó parte de la Subdirección de Protección al Salario manteniendo la misma estructura orgánica.
- Del 1o. de marzo de 1986 al 30 de junio de 1987 es parte integral de la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales y su estructura sufre cambios.
- En julio de 1987 cambia la nomenclatura de algunas oficinas y como resultados se crea la oficina de Ventas Internacionales; está estructura continúa hasta diciembre de 1987.

- En enero de 1986 se modificó su estructura orgánica, quedando conformada con cinco Departamentos y un área de enlace administrativo a nivel departamental.
- A partir del 16 de febrero de 1990, entra en funcionamiento la nueva estructura orgánica, que le permitirá a la Subdirección de Servicios Turísticos, dar una mejor atención y servicio a la creciente derechohabiente demandante. Está estructura que conformada por dos Jefaturas de Servicio y siete Departamentos.
- En julio de 1993 se crea el Departamento de Sistemas de información, dando el avance, actualización y mecanización de los sistemas contables, administrativo y de reservaciones.

5.4.2.-MARCO JURIDICO

El artículo 123 Constitucional establece las garantías más importantes para los trabajadores, que forman en la sociedad, al igual que los campesinos, una clase económica débil. Tales garantías tienen categoría constitucional para evitar que puedan ser violadas a través de leyes ordinarias o medidas administrativas. El artículo 123 vigente comprende dos partes. En la primera -A- se reglamentan las relaciones laborales entre los trabajadores y patrones. La segunda -B- se refiere a esas mismas relaciones cuando se establecen entre los poderes de la unión o el gobierno del Distrito Federal y los servidores públicos. La ley reglamentaria del inciso "A" es principalmente la Ley Federal del Trabajo; la del "B", la ley de los trabajadores al servicio del Estado. Este último apartado contiene una reglamentación diversa, en algunos aspectos, a la establecida para el trabajador en general, y rige para el servidor público. Así, por ejemplo, la seguridad social de esos trabajadores está a cargo de un organismo específico, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores (I.S.S.S.T.E.); y normado por una ley distinta a la del Seguro Social, la orgánica del mencionado Instituto.

Con base a los objetivos institucionales encaminados a proporcionar los mínimos de bienestar económico y social; el I.S.S.S.T.E. de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo artículo 90; y

los artículos 3o. fracción XVII, XVIII y XIX; artículo 137, 138 fracción III, 139, 140 y 141 fracción IV de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio del Estado, que a la letra establece que :

Artículo 90.- Salario mínimo es la cantidad menor que debe recibir en efectivo el trabajador por los servicios prestados en una jornada de trabajo.

El salario mínimo deberá ser suficiente para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia en el orden material, social y cultural y para proveer la educación obligatoria de los hijos.

Se considera de utilidad social el establecimiento de instituciones y medida que protejan la capacidad adquisitiva del salario y faciliten el acceso de los trabajadores a la obtención de satisfactores.

Artículo 3o.- Se establecen con carácter obligatorio los siguientes seguros, prestaciones y servicios.

Fracción XVII.- Servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida del servidor público y familiares derechohabientes.

Fracción XVIII.- Servicio Turístico.

Fracción XIX.- Promociones culturales de preparación técnica, fomento deportivo y recreativo.

Artículo 137.- El instituto atenderá de acuerdo a ésta Ley, a las necesidades básicas del trabajador y su familia a través de la prestación de servicios que contribuyan al apoyo asistencial, a la protección del poder adquisitivo de sus salarios, con orientación hacia patrones racionales y sanos de consumo.

Artículo 138.- Para los efectos del artículo anterior el Instituto proporcionará a precios módicos los servicios sociales siguientes:

Fracción III.- Centros turísticos.

Artículo 139.- Para alcanzar mayor eficiencia y eficacia en las prestaciones sociales y culturales que ésta Ley encomienda al Instituto, los trabajadores cooperarán y le prestarán su apoyo a efecto de que dichas prestaciones satisfagan sus necesidades de educación, alimentación, vestido, descanso, esparcimiento y mejoren su nivel de vida.

Artículo 140.- El instituto proporcionara servicios culturales, mediante programas culturales, recreativos y deportivos que tiendan a cuidar y fortalecer la salud mental e integración y social del trabajador, y de su desarrollo futuro, contando con la cooperación y apoyo de los trabajadores.

Artículo 141.- Para los fines enunciados el Instituto ofrecerá los siguientes servicios:

Fracción IV.- De atención a jubilados, pensionados e inválidos.

CAPITULO 6

INVESTIGACION DE CAMPO

6.1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Repercusiones de una capacitación adecuada en agencias de viajes públicas y privadas con relación a necesidades como productividad y desarrollo de los recursos humanos por este motivo es necesario conocer aspectos de la capacitación que se brinda a las agencias de viajes antes mencionadas.

6.2.-DELIMITACION DEL PROBLEMA

Limitaciones y desventajas de las agencias de viajes del sector público en relación a: frecuencia de capacitación, escolaridad y antigüedad en el trabajo.

Asimismo se limitará el tipo de organización del cual se va a estudiar, nos concentraremos en las agencias del sector público y privada que cuenten en promedio con la misma infraestructura, además de que se localicen en la misma zona (para nuestro estudio estaremos considerando agencias localizadas en las colonias Roma, Narvarte, Del Valle, Condesa, Juárez)

También delimitaremos que las empresas cuenten con la misma similitud en cuanto a instalaciones o áreas de trabajo, número de empleados que laboran en la misma agencia.

6.3.-AREA TENTATIVA PARA EL ESTUDIO

Agencias de viaje ubicadas en el Distrito Federal y Zona Metropolitana

6.4.-HIPOTESIS

Al ser la inversión total (en materia de capacitación) proporcionalmente menor en las agencias de viajes del sector público en relación con las del sector privado, sus posibilidades de desarrollo de recursos humanos podrían ser igualmente menores.

6.5.-OBJETIVOS

- ♣ Establecer limitaciones y desventajas en cuanto a capacitación en las agencias de viajes públicas y privadas

- ♣ Determinar los factores que influyen favorablemente o desfavorablemente en el desarrollo de los recursos humanos en las agencias de viajes del sector público

6.6.-POBLACION Y CARACTERÍSTICAS

Para determinar la muestra se considera que se cuenta con un universo definido de 8,000 empleados en agencias de viajes en lo que se refiere al Distrito Federal y Zona Metropolitana, dato proporcionado por la Asociación Mexicana de Agencia de Viajes, partiendo del razonamiento de que toda agencia de viajes cuenta con línea telefónica ya que este es el principal medio de enlace entre la agencia y el cliente y entre los prestadores de servicios y la agencia de viajes

Asimismo en datos en el capítulo de sujetos mencionamos un porcentaje mayor que labora en cuanto a mujeres que hombres en las agencia de viajes, además de que la edad promedio de mujeres se sitúa entre 20 y 35 años de las cuales el 62 % tienen una formación Profesional , la cual figura el Turismo, Administración y Contaduría.

Se conoce además que el 60 % de las mujeres son solteras y que el 40% son casadas o con responsabilidades de menores de edad.

En cuanto a la formación profesional de los hombres el 45% tiene una formación profesional de los cuales la licenciatura que más tendió fue la de Turismo , además un dato bastante importante es que el 23.5% de los hombres tiene además otro empleo, ya que no es totalmente bueno el sueldo.

Ya que la población es mediana no se podría estudiar a cada uno de los sujetos, pero si podemos arrojar bastante información tomando en cuenta una muestra de esta población.

6.7.-SUJETOS

Se estudiará exclusivamente al personal que labora en las agencias de viajes, tanto del sector privado como público, dentro de los cuales estaríamos hablando de los departamentos tanto Operacional como administrativo.

De acuerdo con la Asociación Mexicana de Agencias de Viajes el personal promedio que labora fluctúa entre 23 años y 45 años, además de que existe un porcentaje mayor en cuanto a mujeres que hombres.

6.8.-ASIGNACION A GRUPOS

Una vez seleccionada la muestra total, partimos a generar grupos de control los cuales serían las agencias del sector público y Agencias del sector privado. Asimismo el grupo control serán las agencias del sector privado y el experimental las agencias del sector público.

6.9.-INSTRUMENTOS

Para comprobar o verificar nuestra hipótesis se genera un cuestionario el cual, nos dará conclusiones o resultados que nos lleven a la veracidad de nuestra hipótesis o anulación de la misma.

6.10.-PROCEDIMIENTO DE RECOPIACION DE LA INFORMACION

Para la recopilación de la información se aplicaran 100 cuestionarios a empleados de agencia de viajes , 50 a agencias de viajes privadas y los otros 50 a agencias de viajes públicas para tener los elementos necesarios para la realización de esta investigación.

Asimismo se medirá la productividad de las agencias antes mencionadas considerando el nivel de ventas (datos históricos), recabados por medio del organismo encargado de regular tales agencias de viajes (IATTA).

Tendremos que dividir los diferentes servicios que venden las agencia de viajes y tomaremos como tipo a las ventas que venden en avión con su división respectiva de agencias públicas y

privadas, además de considerar periodicidad o frecuencia y monto, además consideraremos la frecuencia.

6.11.-VARIABLES DEPENDIENTES

Como se mencionó en nuestro planteamiento del problema, una variable dependiente serían necesidades como productividad y desarrollo de los recursos humanos.

Asimismo dentro de la hipótesis encontramos como variable dependiente a el desarrollo de los recursos humanos

6.12.-VARIABLE INDEPENDIENTE

La capacitación adecuada en agencia de viajes tanto pública como privada, y el monto de la inversión total en materia de capacitación.

6.13.-VARIABLES EXTRAÑAS

Validez Interna

Historia.- Se trata de una sola medición por lo que la variable de historia está controlada al ser una medición.

Maduración.- Nuevamente se explica que como será exclusivamente una medición está controlada está variable extraña.

Administración de Pruebas.- Se aplicara un sólo cuestionario por lo que la variable de Administración de Pruebas está controlada .

Instrumentación.- No existirá cambios en los instrumentos de medición y además el número de observadores no es nada pequeño para su asignación aleatoria por lo que está controlada. Además de acuerdo al desarrollo y resultados que arrojen los cuestionarios se verá en el transcurso de la investigación el desarrollo de la variable extraña de instrumentación con nuestra variable dependiente. Se controlará obteniendo las características de confiabilidad de validez del instrumento.

Selección.- Los participantes tendrán las mismas característica en cuanto a experiencia en el trabajo, se tratará de evaluar a la gente de casi la misma edad, siendo más eficiente la replicación de los resultados obtenidos utilizados a los sujetos, por lo que está controlada al elegir aleatoriamente una muestra de 100 sujetos.

Mortalidad.- Se conoce por la experiencia que no existe mucha rotación de personal en las agencia de viajes tanto públicas como

privadas, además de que sólo se aplicara una medición nuestra variable de mortalidad está controlada.

Validez Externa

Reactividad.- Se controlará mediante el comportamiento de nuestra variable dependiente con los resultados que arroje nuestra medición.

Interacción.- Se tratará de obtener la mayor cantidad de información necesaria y si está no es posible en cada uno de los sujetos se anulará el sujeto, por lo que lograra la mayor cooperación prestada, ya que mayor será el grado en que se afecte la rutina y más elevada nuestra tasa de datos negativos y mayor será la oportunidad de que exista un efecto de especificidad de selección además de que se controla al ser una sola medición..

Interferencia.- Como será sólo una medición la interferencia está controlada.

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

IZTAPALAPA

LICENCIATURA EN ADMINISTRACION FINANCIERA

CAPACITACION EN AGENCIA DE VIAJES

HOJA DE PREGUNTAS

1.-Antigüedad en el trabajo :

- a) Un año o menos b) de 1 a 3 años c) de 3 a 5 años
d) más de 5 años

2.-Escolaridad :

- a) secundaria b) bachillerato c) profesional
d) técnico en turismo e) profesional en turismo f) otro

3.- La duración de los cursos de capacitación que me han
brindado han sido por

- a) 1 a 3 días b) 4 a 7 días c) 8 a 11 días
d) 12 días o más

4.- Con que frecuencia le han impartido los cursos de
capacitación?

- a) 1 vez al año b) de 2 a 4 veces al año c) 5 o más veces al

año

5.- La capacitación consiste en formación de hábitos de cooperación, lealtad, puntualidad y apoyo a la empresa.

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

6.- La capacitación consiste en adquirir destreza para realizar trabajos de tipo manual.

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

7.- La capacitación consiste en proporcionar conocimientos en aspectos técnicos del trabajo

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo

e) Desacuerdo total

8.- Existe alguna área en la empresa donde laboro que proporcione capacitación

a) Acuerdo total

b) Acuerdo

c) indeciso

d) Desacuerdo

e) Desacuerdo total

9.- Me han impartido cursos de capacitación en mi empresa

a) Acuerdo total

b) Acuerdo

c) indeciso

d) Desacuerdo

e) Desacuerdo total

10.- La capacitación que me han dado ha sido dentro del horario de trabajo

a) Acuerdo total

b) Acuerdo

c) indeciso

d) Desacuerdo

e) Desacuerdo total

11.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio de clase formal

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

12.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio a base de lectura

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

13.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio a base de equipo de trabajo

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

14.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio a base de dinámica en grupo

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

15.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio a base de método de aprender haciendo

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

16.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio a base de método de utilización de manuales

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

17.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio a base de método de visitas

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

18.- Los instructores me que han dado capacitación han utilizado el medio a base de método de viajes

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

19.- La gente que proporciona la capacitación se encuentra realmente preparada para brindarla ?

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

20.- Conoce los derechos que marca la Ley Federal del Trabajo sobre capacitación ?

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

21.- Considera que sus compañeros de trabajo tienen las mismas posibilidades de recibir capacitación ?

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

22.- Se le brinda capacitación también a los mandos directivos en la empresa donde laboro

- a) Acuerdo total
- b) Acuerdo
- c) indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Desacuerdo total

HOJA DE RESPUESTAS

Nota. Favor de marcar tus respuestas en la opción correspondiente

	a).	b).	c).	d)	e).	f).-
1.-	()	()	()	()		
2.-	()	()	()	()	()	()
3.-	()	()	()	()		
4.-	()	()	()			
5.-	()	()	()	()	()	
6.-	()	()	()	()	()	
7.-	()	()	()	()	()	
8.-	()	()	()	()	()	
9.-	()	()	()	()	()	
10.-	()	()	()	()	()	
11.-	()	()	()	()	()	
12.-	()	()	()	()	()	
13.-	()	()	()	()	()	
14.-	()	()	()	()	()	
15.-	()	()	()	()	()	
16.-	()	()	()	()	()	
17.-	()	()	()	()	()	
18.-	()	()	()	()	()	
19.-	()	()	()	()	()	
20.-	()	()	()	()	()	
21.-	()	()	()	()	()	
22.-	()	()	()	()	()	

6.14.-LISTAS Y ESCALAS DE VERIFICACION CONDUCTUAL

La diferencia básica entre una lista y una escala de verificación conductual consiste en que la primera sólo proporciona la posibilidad de responder si ocurre o no la conducta que debe observarse y la segunda permite asignar un grado o calidad de ocurrencia de la conducta. En nuestro caso a estudio se tratará una escala de verificación conductual.

Debe observarse que las escalas de ponderación están balanceadas, pues cualquier falla en la nivelación sesgará las respuestas en forma positiva, atentando contra la validez de la medición.

Tanto en un caso como en el otro, las conductas pueden ser agrupadas en indicadores, de acuerdo a la congruencia y relación que guarden entre sí, permitiendo conclusiones adicionales a la descripción simple de una conducta.

Para nuestro análisis emplearemos una escala de actitud de verificación conductual, ya que nos permite asignar un grado o calidad de ocurrencia de la conducta.

En los casos de declaraciones positivas y los valores dados a las categorías de respuesta son: $a=5$, $b=4$, $c=3$, $d=2$ y $e=1$. Para las declaraciones negativas será: $a=1$, $b=2$, $c=3$, $d=4$ y $e=5$, Cada sujeto tendrá una calificación total, sumando las declaraciones.

La calificación final nos permitirá dividir al grupo en sujetos de puntuaciones altas y bajas. para llevar a cabo el análisis de estímulos que permita seleccionar las declaraciones de la escala en la edición final.

6.15.-ESTADÍSTICA

Se aplicara una estadística de coeficiente FI ya que es una medida de asociación aplicable a las tasas de contingencia de 2X2 donde se demuestra por la siguiente figura:

	Variable 2	
Variable 1	A	B
	C	D

6.16.-RESULTADOS DEL INSTRUMENTO

Se aplicaron 100 cuestionarios a los diferentes sujetos, siendo 50 sujetos de agencias públicas y 50 sujetos a agencias privadas, como se mencionó en el procedimiento se trato de igualar los parámetros de las diferentes agencias de viajes, concentrándonos de que dichas agencias se encontraran en las mismas colonias además de que cada agencia tenga la misma infraestructura como número de empleados, activos fijos, etc..

El instrumento se aplicó en el transcurso de 3 semanas tomando la información inmediatamente, existieron sujetos que se rehusaron a contestar dicho cuestionario, por pensar que se tomaría en cuenta la información en aspectos laborales.

De lo obtenido y capturando los puntajes en una hoja de calculo y aplicando la correlación de Pearson y haciendo la comparación de Z se obtuvo que las preguntas del instrumento que no fueron significativas para el instrumentos fueron:

- Con que frecuencia le han impartido los cursos de capacitación

- La capacitación consiste en formación de hábitos de cooperación, lealtad, puntualidad y apoyo a la empresa
- La capacitación consiste en adquirir destreza para realizar trabajos de tipo manual
- Existe alguna área en la empresa donde laboro que proporcione capacitación
- La capacitación que me han dado ha sido dentro del horario de trabajo
- Los instrumentos que me han capacitado han utilizado el medio a base de lectura

Siendo significativas las restantes

Posteriormente se identificaron los dos grupos que se están manejando el de Agencias de Viajes públicas y Agencias de viajes Privadas y sacando medias de los dos diferentes grupos se informa lo siguiente:

En la pregunta 1 .- El grupo de agencias privadas tuvo el mayor puntaje, esto indica que en las agencias del sector privado existe mayor rotación de personal.

En la pregunta 2.- El grupo de agencias privadas obtuvo mayor puntaje indicando que se encuentran mejor preparados escolarmente que en las agencias públicas, esto

se podría informar que es a causa de los salarios, ya que el sector privado tiene mejores ingresos en cuanto a salarios en comparación de las agencias del sector público.

En la pregunta 3.- Existió muy poca diferencia en cuanto a puntaje, esto indica que existe muy poca inversión de tiempo en cuanto a capacitación en ambos grupos

En la pregunta 7.- El grupo favorable fue el sector público, estando de acuerdo en que la capacitación consiste en proporcionar conocimientos en aspectos técnicos del trabajo.

En la pregunta 9.- Existió muy poca diferencia en cuanto al puntaje considerando en ambos grupos están de acuerdo en que a ambos grupos le han dado capacitación

En la pregunta 11.- El puntaje favoreció a las agencias del sector público donde a este grupo les han impartido la capacitación en clase formal.

En la pregunta 13.- Al sector público además de proporcionarles la capacitación a base de clase formal también han sido capacitados a base de equipos de trabajo.

En la pregunta 14.- Al grupo de agencias privados les han impartido la capacitación a base de dinámica en grupo, siendo esta una de las formas más eficaces que se utiliza hoy en día para la capacitación.

En la pregunta 15.- En ambos grupos no han recibido capacitación por el método de aprender a haciendo, ya que este rubro nos es muy conocido en México, por los resultados arrojados, ya que hubo ocasión en que los mismos sujetos me preguntaban en que consistía dicho método, y para muchos esto fue desconocido por algunos sujetos.

En la pregunta 16.- Creo que la capacitación a base de manuales todavía esta vigente en este concepto ya que en ambos grupos se encontró cierta frecuencia en la utilización de este método.

En la pregunta 17.- Es muy poco frecuente en ambos grupos la capacitación a base de visitas.

En la pregunta 18.- El sector privado se ha capacitado más a base de viajes que el sector público, y esto es congruente, por lo que se mencionó anteriormente acerca de los ingresos del sector privado con los del sector público.

En la pregunta 19.- El sector privado estuvo más de acuerdo en que las personas que han brindado capacitación están mejor preparadas, que en el sector público.

En la pregunta 20.- El sector privado esta indeciso acerca del conocimiento que marca la Ley Federal del Trabajo acerca de la capacitación.

En la pregunta 21.- El sector privado tuvo mejor puntaje sin embargo están en desacuerdo en que sus compañeros tengan la misma posibilidad de recibir capacitación, creen que hay mucha injusticia y bastante dedaso para los cursos de capacitación.

En la pregunta 22.- El sector público esta en desacuerdo de que los altos directivos en la empresa toman capacitación.

Recopilando toda esta información y aplicando las estadísticas se concluye que el instrumento es significativo para la muestra

Subhipótesis

De nuestra hipótesis original se desprende nuestra subhipótesis la cual consiste la inversión total considerando ventas en nuestro caso ventas mensuales de cada agencia y numero de frecuencias en venta de boletos de avión en una misma ruta (considerándose MEXICO-HOUSTON) esta inversión al ser proporcionalmente menor en agencia de viajes públicas, sus posibilidades de inversión son igualmente menores que las de agencias privadas.

Para la comprobación de nuestra hipótesis se tuvo que considerar las ventas de un mes, considerando el mes de Diciembre'96, el cual es el mes en el que las agencias de viajes tienen más ventas que en cualquier otro año, de cada agencia tanto en el sector público como en el sector privado y una vez obtenida esta información se correlacionó con el puntaje y se concluye que los puntajes no se relacionan con las ventas ni con la frecuencia de viajes , además de que los sujetos no se comportan en la forma que deben ser. Ya que para ambos grupos se concluye que la inversión que se tiene no es significativa para el rubro de la capacitación, por lo que la inversión que se tiene se toma solo para las ventas.

DIRECCIONALIDAD

La direccionalidad es el grado de aproximación observada con respecto a la dirección esperada. de acuerdo a nuestra estadística, se aplicó este método para comprobar la direccionalidad, resultando lo siguiente:

En las preguntas de nuestro instrumento en las cuales no fueron significativas fueron en las siguientes:

15.- Los instructores que me han dado capacitación han utilizado el medio a base de métodos de aprender haciendo

17.- Los instructores que me han dado capacitación han utilizado el medio a base de método de visitas.

20.- Conozco los derechos que marca la Ley Federal del Trabajo sobre capacitación.

21.- Considero que mis compañeros de trabajo tienen las mismas posibilidades de recibir capacitación.

En estas cuatro preguntas no se esperaba esta dirección, sin embargo en estas preguntas no son significativas de acuerdo a la dirección esperada.

DISCRIMINACION

La discriminación es la diferencia de respuesta entre las personas que aceptan la actitud y las que la rechazan, dado los resultados del instrumentos se aplicó la discriminación a las dos muestras; a las agencias privadas y a las agencias publicas respectivamente, considerando al grupo alto como las agencias privadas y al grupo bajo a las agencias públicas, resultando lo siguiente:

Aplicando el método de discriminación se encontró que en las preguntas donde existe discriminación son en las siguientes:

15.- Los instructores que me han dado capacitación han utilizado el medio a base de método de aprender haciendo.

Este método es muy poco manejado en la actualidad sin embargo, en las agencias públicos existió mayor ponderación que en las agencias privadas, esto debido a la tecnología con que se cuenta en las agencias privadas.

17.- Los instructores que me han dado capacitación han utilizado el medio a base de método de visitas.

Existe mayor frecuencias en las agencias públicas acerca de este método ya que la cuestión económica para este el rubro de la capacitación es menor en las agencias públicas y por eso las agencias privadas no utilizan este método.

20.-Conozco los derechos que marca la Ley Federal del Trabajo sobre capacitación.

Es nula la información que se conoce acerca de lo que marca la Ley Federal del Trabajo acerca de la capacitación, la mayoría de los empleados en ambos tipos de agencias se conoce muy poco acerca de este rubro.

21.-Considero que mis compañeros de trabajo tienen las mismas posibilidades de recibir capacitación.

En las agencias de viajes privadas y públicas, no existe gran preocupación acerca del compañerismo, sin embargo en las privadas existe mayor participación de motivación, quizá a esto se deba este resultado.

22.- Se le brinda capacitación también a los mandos directivos en la empresa donde laboro.

En este aspecto proliferó la capacitación a los mandos directivos en las agencias públicas debido a que en las agencias privadas los dueños de estas, no se capacitan y sin embargo, en las agencias públicas se les da capacitación a todos los niveles.

De los temas tratados en la obtención de resultados se adjuntan una serie de anexos en los cuales apreciamos mejor nuestra estadística y la obtención de resultados.

ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO

AGENCIA	P1	P2	P3	P7	P9	P11	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTALES
APUB	1	5	4	5	3	4	2	3	5	3	2	5	3	2	3	3	78
APUB	2	4	4	5	5	3	4	4	3	5	2	1	2	3	2	4	76
APUB	3	3	3	2	4	2	5	5	1	5	4	4	4	1	1	2	65
APUB	4	4	4	5	5	4	3	1	2	3	2	3	4	1	1	1	69
APUB	5	5	2	5	5	3	1	5	4	5	1	4	2	3	1	5	73
APUB	6	4	3	5	3	4	4	5	2	4	5	2	2	3	2	4	78
APUB	7	5	5	3	5	5	5	5	2	3	1	4	3	1	1	2	78
APUB	8	4	3	4	3	2	4	1	1	4	1	3	2	2	1	2	59
APUB	9	2	1	5	1	3	3	5	5	3	1	3	2	1	1	1	67
APUB	10	2	4	5	3	3	5	4	1	5	3	4	5	2	2	4	69
APUB	11	3	2	5	2	4	2	4	2	5	2	1	3	4	1	5	70
APUB	12	4	4	5	4	5	5	5	1	4	2	5	5	1	1	5	80
APUB	13	4	3	5	3	2	3	4	1	3	2	2	2	2	2	1	62
APUB	14	4	2	4	1	4	5	5	1	4	3	4	5	1	1	3	66
APUB	15	3	1	5	3	3	4	5	5	4	2	2	5	1	1	1	68
APUB	16	2	4	3	2	3	2	4	1	5	1	4	3	1	1	2	67
APUB	17	3	3	3	3	4	1	4	2	5	2	3	2	4	1	2	67
APUB	18	3	2	3	4	2	4	3	1	5	1	4	2	2	4	1	67
APUB	19	4	1	4	2	4	5	5	3	3	1	5	5	3	3	1	68
APUB	20	3	3	5	3	4	1	5	5	2	2	2	4	4	1	2	66
APUB	21	3	4	5	5	5	5	5	2	4	1	5	5	5	5	1	72
APUB	22	4	1	2	2	4	5	4	2	1	1	3	3	3	3	1	70
APUB	23	2	2	4	3	4	2	5	2	3	2	4	4	4	4	2	70
APUB	24	4	3	3	5	3	4	4	2	3	1	3	2	2	1	5	69
APUB	25	2	5	5	4	5	5	2	1	2	2	4	4	5	3	3	68
APUB	26	5	1	5	5	4	5	5	1	4	1	3	5	4	1	5	72
APUB	27	4	2	3	4	3	2	5	3	5	2	2	4	4	1	1	82
APUB	28	3	2	2	3	5	5	5	1	4	4	4	4	1	1	4	73
APUB	29	3	2	2	3	5	5	5	3	5	2	2	4	4	3	3	69
APUB	30	4	5	4	1	4	2	2	2	3	1	3	4	4	5	1	68
APUB	31	4	1	4	2	2	5	5	1	5	2	4	4	2	2	4	67
APUB	32	2	2	3	4	2	5	4	1	4	3	3	3	5	1	1	62
APUB	33	4	5	4	5	5	5	5	2	5	2	1	1	3	3	1	76
APUB	34	4	4	5	1	3	5	3	2	4	5	4	3	3	3	3	80
APUB	35	4	1	4	5	5	2	2	4	4	1	3	4	5	2	2	71
APUB	36	3	5	5	5	4	5	4	2	3	2	2	4	4	3	4	76
APUB	37	3	2	4	5	4	5	4	1	4	1	2	1	1	2	2	66
APUB	38	2	4	2	4	4	5	5	1	5	1	3	5	5	3	4	78
APUB	39	4	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	2	2	2	77
APUB	40	5	2	5	5	3	5	4	1	5	3	5	5	5	4	1	83
APUB	41	5	4	5	5	4	5	4	2	2	4	1	4	4	1	1	69
APUB	42	4	2	5	1	3	5	5	1	4	2	3	3	2	2	2	68
APUB	43	2	2	5	1	4	5	4	2	5	2	4	3	3	1	1	65
APUB	44	4	4	2	2	3	4	4	2	2	1	3	3	2	4	1	68
APUB	45	3	5	4	5	4	5	3	1	5	1	3	3	3	1	1	70
APUB	46	3	2	5	5	4	4	5	2	5	1	5	5	3	3	1	78
APUB	47	5	1	5	3	5	5	5	2	5	2	2	3	2	2	1	78
APUB	48	4	2	2	2	5	5	4	3	5	2	5	5	4	4	2	73
APUB	49	4	3	5	5	5	4	4	2	5	2	4	4	4	2	4	80
APUB	50	3	4	5	1	4	2	2	5	3	1	4	4	4	2	5	76

MEDIA 3.52 2.86 4.2 3.38 3.78 3.86 4.18 4.02 2.14 3.82 1.84 3.48 3.4 2.2 1.94 2.68
 VAR 0.667 1.674 1.143 2.118 0.869 1.878 1.62 1.489 1.5106 1.4567 1.1167 1.316 1.388 1.306 1.568 2.508
 Corr Vias (0.03) 0.02 0.07 (0.07) (0.03) (0.06) (0.00) (0.21) (0.02) (0.03) (0.16) (0.28) (0.23) (0.07) (0.07) (0.11)

I= 2.929 0.380 0.258 0.022 0.018 0.223 0.148 0.059 0.108 0.043 0.165 0.081 0.315 0.660 0.027 0.180

(0.21) (0.21)

VIAS MENS NO. VIAS

78	1,262.91
76	2,285.95
65	271.18
69	1,148.61
73	1,482.42
78	2,271.86
78	1,079.05
59	4,033.82
67	2,615.57
69	1,001.21
70	1,549.80
80	698.89
62	769.97
66	938.36
68	1,463.22
67	1,860.79
67	735.91
65	330.39
68	817.59
66	1,485.79
72	1,805.99
70	682.11
70	864.36
69	1,968.18
68	1,245.26
72	1,706.67
73	669.59
73	669.13
69	1,463.33
66	1,273.18
5	930.16
6	835.82
6	1,420.59
8	819.33
5	1,374.21
4	978.24
5	1,168.68
6	1,444.62
3	682.55
3	664.08
3	697.63
8	1,905.34
8	1,918.47
3	839.71
3	353.58
5	1,186.14
4	1,023.37
3	824.00
2	436.64

SEMINARIO DE INVESTIGACION

Preg

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	25	41	22	12	0	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	125	164	66	24	0	
Frecuencia total	25	41	22	12	0	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	25	82	66	48	0	
Diferencias	100	82	0	(24)	0	
X:x	182			24		

$$\text{Dir} = 0.762$$

$$0.120 \leq 0.762 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	16	24	21	27	12	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	80	96	63	54	12	
Frecuencia total	16	24	21	27	12	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	16	48	63	108	60	
Diferencias	64	48	0	(54)	(48)	
X:x	112			102		

$$\text{Dir} = 0.042$$

$$0.120 \leq 0.042 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	61	18	11	10	0	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	305	72	33	20	0	
Frecuencia total	61	18	11	10	0	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	61	36	33	40	0	
Diferencias	244	36	0	(20)	0	
X:x	280			20		

$$\text{Dir} = 0.863$$

$$0.120 \leq 0.863 \leq 0.880$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	18	21	7	4	0	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	90	84	21	8	0	
Grupo Bajo	7	20	15	8	0	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	7	40	45	32	0	
Diferencias	83	44	(24)	(24)	0	
X:x	127			48		

$$\text{Dir} = 0.446$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

$$\text{Se rechaza si } \text{Dis} < r_{0.5} \quad 0.446 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	10	12	12	12	4	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	50	48	36	24	4	
Grupo Bajo	6	12	9	15	8	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	6	24	27	60	40	
Diferencias	44	24	9	(36)	(36)	
X:x	68			63		

$$\text{Dir} = 0.031$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

$$\text{Se rechaza si } \text{Dis} < r_{0.5} \quad 0.031 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	33	8	5	4	0	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	165	32	15	8	0	
Grupo Bajo	28	10	6	6	0	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	28	20	18	24	0	
Diferencias	137	12	(3)	(16)	0	
X:x	149			19		

$$\text{Dir} = 0.768$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

$$\text{Se rechaza si } \text{Dis} < r_{0.5} \quad 0.768 < 0.196$$

SEMINARIO DE INVESTIGACION

reg

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	32	19	19	17	13	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	160	76	57	34	13	
Frecuencia total	32	19	19	17	13	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	32	38	57	68	65	
Diferencias	128	38	0	(34)	(52)	
X:x	166			86		

$$\text{Dir} = 0.313$$

$$0.120 \leq 0.313 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	31	30	27	11	1	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	155	120	81	22	1	
Frecuencia total	31	30	27	11	1	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	31	60	81	44	5	
Diferencias	124	60	0	(22)	(4)	
X:x	184			26		

$$\text{Dir} = 0.748$$

$$0.120 \leq 0.748 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	45	19	12	14	10	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	225	76	36	28	10	
Frecuencia total	45	19	12	14	10	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	45	38	36	56	50	
Diferencias	180	38	0	(23)	(40)	
X:x	218			28		

$$\text{Dir} = 0.768$$

$$0.120 \leq 0.768 \leq 0.880$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	14	13	8	9	6	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	70	52	24	18	6	
Grupo Bajo	18	6	11	8	7	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	18	12	33	32	35	
Diferencias	52	40	(9)	(14)	(29)	
X:x	92			52		

$$\text{Dir} = 0.271$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$0.271 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	18	11	14	6	1	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	90	44	42	12	1	
Grupo Bajo	13	19	13	5	0	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	13	38	39	20	0	
Diferencias	77	6	3	(8)	1	
X:x	83			4		

$$\text{Dir} = 0.897$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$0.897 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	21	9	7	7	6	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	105	36	21	14	6	
Grupo Bajo	24	10	5	7	4	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	24	20	15	28	20	
Diferencias	81	16	6	(14)	(14)	
X:x	97			22		

$$\text{Dir} = 0.622$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$0.622 < 0.196$$

SEMINARIO DE INVESTIGACION

Preg

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	57	20	8	7	8	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	285	80	24	14	8	
Frecuencia total	57	20	8	7	8	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	57	40	24	28	40	
Diferencias	228	40	0	(14)	(32)	
X:x	268			46		

$$\text{Dir} = 0.704$$

$$0.120 \leq 0.704 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	49	27	11	7	6	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	245	108	33	14	6	
Frecuencia total	49	27	11	7	6	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	49	54	33	28	30	
Diferencias	196	54	0	(14)	(24)	
X:x	250			38		

$$\text{Dir} = 0.733$$

$$0.120 \leq 0.733 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	12	5	11	30	42	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	60	20	33	60	42	
Frecuencia total	12	5	11	30	42	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	12	10	33	120	210	
Diferencias	48	10	0	(60)	(168)	
X:x	58			228		

$$\text{Dir} = (0.598)$$

$$0.120 \leq (0.598) \leq 0.880$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	25	13	5	2	5	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	125	52	15	4	5	
Grupo Bajo	32	7	3	5	3	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	32	14	9	20	15	
Diferencias	93	38	6	(16)	(10)	
X:x	131			20		

$$\text{Dir} = 0.728$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$0.728 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	25	12	8	2	3	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	125	48	24	4	3	
Grupo Bajo	24	15	3	5	3	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	24	30	9	20	15	
Diferencias	101	18	15	(16)	(12)	
X:x	119			13		

$$\text{Dir} = 0.795$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$0.795 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	7	2	6	11	24	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	35	8	18	22	24	
Grupo Bajo	5	3	5	19	18	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	5	6	15	76	90	
Diferencias	30	2	3	(54)	(66)	
X:x	32			117		

$$\text{Dir} = (0.577)$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$(0.577) < 0.196$$

SEMINARIO DE INVESTIGACION

reg

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	39	25	18	12	6	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	195	100	54	24	6	
Frecuencia total	39	25	18	12	6	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	39	50	54	48	30	
Diferencias	156	50	0	(24)	(24)	
X:x	206			48		

$$\text{Dir} = 0.618$$

$$0.120 \leq 0.618 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	4	4	9	36	47	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	20	16	27	72	47	
Frecuencia total	4	4	9	36	47	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	4	8	27	144	235	
Diferencias	16	8	0	(72)	(188)	
X:x	24			260		

$$\text{Dir} = (0.835)$$

$$0.120 \leq (0.835) \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	28	30	23	12	7	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	140	120	69	24	7	
Frecuencia total	28	30	23	12	7	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	28	60	69	48	35	
Diferencias	112	60	0	(24)	(28)	
X:x	172			52		

$$\text{Dir} = 0.531$$

$$0.120 \leq 0.531 \leq 0.880$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	19	14	7	6	4	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	95	56	21	12	4	
Grupo Bajo	20	11	11	6	2	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	20	22	33	24	10	
Diferencias	75	34	(12)	(12)	(6)	
X:x	109			30		

$$\text{Dir} = 0.561$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$0.561 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	2	1	6	17	24	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	10	4	18	34	24	
Grupo Bajo	2	3	3	19	23	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	2	6	9	76	115	
Diferencias	8	(2)	9	(42)	(91)	
X:x	6			124		

$$\text{Dir} = (0.915)$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$(0.915) < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	28	30	23	12	7	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	140	120	69	24	7	
Frecuencia total	28	30	23	12	7	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	28	60	69	48	35	
Diferencias	112	60	0	(24)	(28)	
X:x	172			52		

$$\text{Dir} = 0.531$$

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	16	14	8	8	4	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	80	56	24	16	4	
Grupo Bajo	12	16	15	4	3	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	12	32	45	16	15	
Diferencias	68	24	(21)	0	(11)	
X:x	92			32		

$$\text{Dir} = 0.476$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

Se rechaza si $\text{Dis} < r_{0.5}$

$$0.476 < 0.196$$

SEMINARIO DE INVESTIGACION

Preg

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	24	33	24	13	6	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	120	132	72	26	6	
Frecuencia total	24	33	24	13	6	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	24	66	72	52	30	
Diferencias	96	66	0	(26)	(24)	
X:x	162			50		

$$\text{Dir} = 0.524$$

$$0.120 \leq 0.524 \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	12	16	19	24	29	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	60	64	57	48	29	
Frecuencia total	12	16	19	24	29	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	12	32	57	96	145	
Diferencias	48	32	0	(48)	(116)	
X:x	80			164		

$$\text{Dir} = (0.348)$$

$$0.120 \leq (0.348) \leq 0.880$$

DIRECCIONALIDAD

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	7	7	7	30	49	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	35	28	21	60	49	
Frecuencia total	7	7	7	30	49	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	7	14	21	120	245	
Diferencias	28	14	0	(60)	(196)	
X:x	42			256		

$$\text{Dir} = (0.721)$$

$$0.120 \leq (0.721) \leq 0.880$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	13	20	11	2	4	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	65	80	33	4	4	
Grupo Bajo	11	13	13	11	2	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	11	26	39	44	10	
Diferencias	54	54	(6)	(40)	(6)	
X:x	108			52		

$$\text{Dir} = 0.344$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

$$\text{Se rechaza si } \text{Dis} < r_{0.5} \quad 0.344 < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	10	11	8	10	11	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	50	44	24	20	11	
Grupo Bajo	2	5	11	14	18	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	2	10	33	56	90	
Diferencias	48	34	(9)	(36)	(79)	
X:x	82			124		

$$\text{Dir} = (0.209)$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

$$\text{Se rechaza si } \text{Dis} < r_{0.5} \quad (0.209) < 0.196$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	3	5	3	17	22	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	15	20	9	34	22	
Grupo Bajo	4	2	4	13	27	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	4	4	12	52	135	
Diferencias	11	16	(3)	(18)	(113)	
X:x	27			134		

$$\text{Dir} = (0.671)$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

$$\text{Se rechaza si } \text{Dis} < r_{0.5} \quad (0.671) < 0.196$$

SEMINARIO DE INVESTIGACION

reg

DIRECCIONALIDAD

22

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	38	21	9	10	22	100
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	190	84	27	20	22	
Frecuencia total	38	21	9	10	22	100
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	38	42	27	40	110	
Diferencias	152	42	0	(20)	(88)	
X:x	194			108		

$$\text{Dir} = 0.281$$

$$0.120 \leq 0.281 \leq 0.880$$

DISCRIMINACION

Concepto	A	B	C	D	E	N
Frecuencia total	464	328	251	283	274	1,600
Grupo Alto	11	2	6	10	21	50
Ponderación esperada	5	4	3	2	1	
Valor esperado	55	8	18	20	21	
Grupo Bajo	11	8	3	11	17	50
Ponderación contraria	1	2	3	4	5	
Valor esperado	11	16	9	44	85	
Diferencias	44	(8)	9	(24)	(64)	
X:x	36			79		

$$\text{Dir} = (0.383)$$

$$r_{0.5} = 0.196$$

$$\text{Se rechaza si } \text{Dis} < r_{0.5} \quad (0.383) < 0.196$$

CONCLUSIONES

En México existe una estructura jurídica definida en materia de capacitación, ya que se cuenta con una serie de disposiciones que tienen por objetivo el pleno desarrollo de las aptitudes y habilidades de los trabajadores y empleados que laboran en las diferentes ramas productivas del país.

No obstante, existe un desconocimiento marcado de dichas disposiciones, del total de personas encuestadas sólo tres de cada diez personas tiene nociones sobre aspectos legales de capacitación y adiestramiento; por otro lado es notorio en el sector público un mal desarrollo de la función de reclutamiento de personal pues el 14% de el personal posee estudios por debajo del bachillerato y el 16% tiene otro tipo de estudios que no se relacionan en lo absoluto con las actividades que se desempeñan en una agencia de viajes; mientras que el sector privado el 62% del personal encuestado posee por lo menos una licenciatura en administración turística o una licenciatura en alguna rama fin. Esto es de suma importancia porque al contar con personal más calificado la empresa tendrá que invertir relativamente menos en la capacitación de recursos humanos representando esto una disminución de costos y una optimización de todos los recursos con los que se cuentan.

Cabe señalar que la capacitación que se proporciona en las agencias de viajes responde casi siempre a la necesidad de instruir sobre la marcha, ya que el movimiento y el dinamismo de una agencia de viajes no permite detectar con facilidad las posibles necesidades de capacitación que requieran cubrirse a corto y a mediano plazo.

La inversión total en materia de capacitación en el sector público es menor en comparación con el sector privado, aunque el sector público tienen programas de capacitación ya establecidos y programados y es responsabilidad única y exclusivamente de los mandos medios y directivos al determinar que personas mandar a capacitación y/o adiestramiento, basándose en un criterio de exclusión parcial, dichos programas se encuentran contemplados del Art. 23 "B" fracciones VII y VIII que establece aspectos sobre designación de personal y ascensos en base a conocimientos, aptitudes y antigüedad.

En cambio en el sector privado se determina quienes se van a capacitar en base a una evaluación de desempeño más objetiva; lo anterior se aprecia si ponderamos la frecuencia de capacitación en cada sector, se observa que el sector privado proporciona más frecuentemente a sus empleados capacitación por que el hecho de tener gente mejor preparada y el personal calificado aumenta las

expectativas de ventas y por que no, de un incremento en la tasa de recompra de servicios.

En cambio en el sector público la frecuencia de capacitación a los empleados es baja en comparación con el sector privado, éste último tiene el 66% de personal que ha recibido de dos hasta cinco o más veces capacitación por año.

Las actividades del sector público en materia de turismo van encaminadas con el fin de proporcionar un beneficio social vía atractivos descuentos a usuarios de estos servicios en este sector. Sin embargo, las agencias de viajes del sector privado persiguen un fin más cercano a los objetivos de toda empresa del sistema capitalista: el lucro, la ganancia, utilidades; por que en este sector las ganancias son utilizadas para asegurar la permanencia de la empresa en el mercado como uno de tantos fines; mientras que el sector público proporciona un beneficio social aún a costa de sus ganancias.

La hipótesis de este trabajo se comprobó parcialmente ya que la inversión en materia de capacitación en el sector público va de acuerdo a sus necesidades, por lo tanto se puede afirmar que el desarrollo de sus recursos humanos no se puede comparar favorablemente en relación con los de la iniciativa privada, ésta última invierte en su personal con la previsión de que se podrá

incrementar la productividad y por lo tanto aumentar en forma perceptible la utilidad, en tanto que el sector público con sus programas ya diseñados deja al libre albedrío de sus mandos medios y/o directivos la búsqueda de personal adecuado para capacitar, esta búsqueda se efectúa sin una planeación de necesidades medidas e inmediatas y sin recurrir al inventario de recursos humanos.

La obligación de brindar capacitación y adiestramiento para el trabajo, se funda en la necesidad de lograr una mayor productividad, es decir, que el trabajo humano, creador de la riqueza, sea cada vez más eficiente, más apto. De este modo se producirá más y mejor, pero si se desatienden la capacitación y el adiestramiento, los resultados provocarán efectos nocivos en la vida económica del país. Nunca debe olvidarse que son los hombres con su trabajo quienes dan la pauta del progreso a un pueblo. Por otro lado, hay que tener en cuenta que en la actualidad el empleo de nuevas tecnologías es un imperativo; pero para manejarlas adecuadamente y con provecho se requieren trabajadores adiestrados y capacitados. De los anterior parte la necesidad de que el mandato constitucional referente a la capacitación y al adiestramiento se cumpla, de lo contrario el proceso de modernización se verá frenado y los trabajadores por su falta de preparación, se hallarán expuestos a mayores riesgos

en el trabajo y aumentará la frustración personal que sufren aquellos que se saben incapaces bien la labor cotidiana.

El único patrimonio del trabajador y del empleado es su capacidad para trabajar.

Se sugiere investigar los diferentes medios de transporte que vende una agencia de viajes así como realizar la correlación con la productividad obtenida (ventas de Diciembre'96), ya que se realizó exclusivamente con un medio de transporte como se indicó en los resultados.

BIBLIOGRAFIA

1. Reyes Ponde, Agustín. El análisis de puestos. Ed. Limusa México, D.F. 1987
2. De la Torre, Francisco. Agencias de viaje y transportación. Ed. Trillas, México, D.F. 1990
3. Arias Galicia, Fernando. Administración de recursos humanos. Ed. Trillas, México, D.F. 1990
4. Reyes Ponce, Agustín. Administración de personal (primera parte) Ed. Limusa, México, D.F. 1982.
5. Trueba Barrera, Jorge. Ley Federal del trabajo. Ed. Porrúa México, D.F. 1993.
6. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Ed. Porrúa, México, D.F: 1990
7. Soldevilla García, Emilio. Teoría y técnica de la organización empresarial. Ed. Hispano Europea. Barcelona, España, 1974.
8. R. Hampton, David, Administración Contemporánea. Ed. McGraw Hill México, D.F. 1984

9. P. Leonard, William. Auditoria Administrativa , Ed. Diana, México, D.F. 1989

10. Gloria, Caballero. Mexicano está es tu Constitución. Cámara de Diputados LI Legislatura México, D.F. 1982

TURISSSTE. Manual de organización de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales México, D.F. 1992.