

---

## La capacitación del factor humano, paradigma de la responsabilidad social en la Comisión Federal de Electricidad

### *Training of the Human Factor: Paradigm of Social Responsibility in the Federal Electricity Commission*

Recibido el 1 de agosto de 2018, aceptado el 28 de noviembre de 2018

No. de clasificación JEL: J81; M14; M53

**Julio Ismael Camacho Solís**

Universidad Autónoma de Chiapas

Facultad de Contaduría y Administración, Campus academico.chiapas15@hotmail.com

#### Resumen

La apertura económica y comercial de los mercados globales ha planteado nuevos retos para las empresas, destacando esencialmente el de su persistencia, resistencia e integración frente a la competitividad, misma que implica establecerse más allá de la estricta lógica de la generación de riqueza y empleo, donde la capacitación vuelva a orientar su rol con los agentes del cambio, para consolidar los entornos en los que se desenvuelven y para actuar con mayor responsabilidad social dentro la gestión empresarial. A partir de las reformas estructurales implementadas por el gobierno federal en este sexenio, se tiene como finalidad el posibilitar que la inversión o recursos de índole privado se conjunten con los entes públicos del mismo Estado, para tener recursos económicos de forma mixta e integrada. Lo anterior cambia la estructura legal, funcional y operativa de la Comisión Federal de Electricidad, que pasa de ser una entidad pública descentralizada, a una nueva configuración administrativa que se denomina empresa productiva del Estado, lo que conlleva el cambio organizacional en su conjunto partiendo de nuevas definiciones, nuevos objetivos y nuevas estrategias, esperando mejorar los resultados en un mercado global como es el de la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica sustentable.

**Palabras clave:** capacitación, gestión empresarial, factor humano, responsabilidad social

## **Abstract**

*The economic and commercial opening of global markets has raised new challenges for companies. Particularly in their persistence, resistance, and integration in the face of competitiveness, which implies establishing themselves beyond the strict logic of generating wealth and employment and realigning the role of training for the agents of change in order to consolidate the environments in which they operate and to act with greater social responsibility within business management. Based on the structural reforms implemented by the Federal Government during the current term, the purpose is to enable the combination of private investment or resources with the public agencies of the State in order to have mixed and integrated economic resources. This changes the legal, functional and operational structure of the Federal Electricity Commission, which goes from being a decentralized public agency to a new administrative entity that is considered a productive company of the State. This entails an organizational change as a whole starting with new definitions, new objectives, and new strategies hoping to improve the results in a global market such as the one that generates, distributes, and commercializes sustainable electric power.*

**Keywords:** *training, business management, human factor, social responsibility*

## **1. Introducción**

El sistema eléctrico nacional en México está constituido por todas las centrales de generación de energía eléctrica, subestaciones elevadoras de potencia, líneas de subtransmisión, subestaciones reductoras de distribución, redes de distribución de media y baja tensión que constituyen la infraestructura eléctrica que se requiere para proporcionar el suministro del servicio de energía eléctrica a todos y cada uno de los usuarios en los niveles de voltaje de alta tensión, media tensión y baja tensión.

La generación de energía eléctrica inició en México a fines del siglo XIX. La primera planta generadora que se instaló en el país (1879) estuvo en León, Guanajuato, y era utilizada por la fábrica textil “La Americana”. Casi inmediatamente se extendió esta forma de generar electricidad dentro de la producción minera y escasamente para la iluminación residencial y pública. En 1889 operaba la primera planta hidroeléctrica en Batopilas (Chihuahua) y extendió sus redes de distribución hacia mercados urbanos y comerciales

donde la población era de mayor capacidad económica. En 1937 México tenía 18.3 millones de habitantes, de los cuales únicamente siete millones contaban con electricidad, proporcionada con serias dificultades por tres empresas privadas. En ese momento las interrupciones de luz eran constantes y las tarifas muy elevadas.<sup>1</sup>

Para resolver esa situación que no permitía el desarrollo del país, el gobierno federal creó legalmente como empresa paraestatal del gobierno federal el 14 de agosto de 1937 la Comisión Federal de Electricidad (CFE), que tendría por objeto organizar y dirigir un sistema nacional de generación, transmisión y distribución de energía eléctrica, basado en principios técnicos y económicos, sin propósitos de lucro y con la finalidad de obtener con un costo mínimo, el mayor rendimiento posible en beneficio de los intereses generales. (Ley promulgada en la Ciudad de Mérida, Yucatán el 14 de agosto de 1937 y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de agosto de 1937).<sup>2</sup>

El 27 de septiembre de 1960 fue nacionalizada, determinando en el sexto párrafo del artículo 27 constitucional la exclusividad de la nación para generar, conducir, transformar, distribuir y abastecer energía eléctrica para la prestación del servicio público.<sup>3</sup>

En los años 80 el crecimiento de la infraestructura eléctrica fue menor que en la década anterior. A inicios del año 2000, se tenía ya una capacidad instalada de generación de 35,385 MW, cobertura del servicio eléctrico del 94.70% a nivel nacional, una red de transmisión y distribución de 614,653 kms, lo que equivale a más de 15 vueltas completas a la tierra y más de 18.6 millones de usuarios del mismo, además de seguir incorporando casi un millón cada año.

La Comisión Federal de Electricidad, a partir de octubre de 2001, logra el reconocimiento certificado como la empresa funcional encargada de brindar el servicio eléctrico en todo el país y es además reconocida como una de las mayores empresas eléctricas del mundo, por la cobertura extendida en todo el territorio nacional. El objetivo fundamental de esta empresa del Estado en particular es la de contribuir al bienestar y progreso de la sociedad en su conjunto, satisfaciendo sus necesidades de energía eléctrica y otros servicios integradores a través de una empresa competitiva y comprometida con el desarrollo integral de sus colaboradores.

Todo ello para asegurar el servicio público de energía eléctrica en un marco de competencia y actualidad tecnológica, con condiciones de cantidad, calidad y precio, con la adecuada diversificación de las fuentes de energía,

---

<sup>1</sup>Recuperado de: <http://portal.cfe.mx/acercacfe/Quienes%20somos/Pages/historia.aspx.Consulta/28/09/2018>.

<sup>2</sup> Ídem

<sup>3</sup> Ídem

optimizar el uso de la infraestructura física, comercial y de los recursos humanos, para promover el desarrollo profesional y personal de los trabajadores a través de la capacitación, para conformar una organización eficaz, productiva y administrada con modernos criterios empresariales enfocados al cuidado del medio ambiente.

Guarda relación social con ciudadanos para la construcción de responsabilidad social de manera compartida, entre las organizaciones existentes y las instituciones, así como el complejo desarrollo de las funciones, normas y valores que las subyacen. En este sentido la definición conceptual de desarrollo de manera integral incluye un criterio económico de crecimiento sostenido; un criterio social que representa la equidad en la distribución de la riqueza y un criterio político de presencia, servicio y respeto a los derechos ciudadanos, como usuarios del recurso eléctrico.

El desarrollo del tema de investigación se inscribe en el estudio de las organizaciones, enfatizando la importancia de la capacitación vinculada con responsabilidad social, por ello la importancia y la actualidad del tema a desarrollar ya que con este panorama, además de la nueva configuración de la Comisión Federal de Electricidad, empresa productiva del Estado tiene contemplados diversos objetivos, derivado de las reformas estructurales llevadas a cabo por el actual Gobierno federal próximo a dejar el poder, al esquema legal y organizacional en su conjunto.

## 2. Referentes

La construcción teórica del proyecto se integra por diversos aspectos conceptuales y referenciales que se encuentran en la apropiación cualitativa de la información documental.

Perdiguero (2005) manifiesta que la relación que se genera entre sí con una comunicación clara y precisa parece ser el gran eslabón perdido en las investigaciones sobre responsabilidad social y capacitación, continua y permanente sobre todo como una norma de equilibrio y existencia en el ámbito de las empresas. Tal como lo señala el autor, permitir la cooperación entre diferentes grupos de interés de la empresa en general, que facilite la identificación de soluciones prácticas a los problemas a través de diálogos, proyectos de aprendizaje y de alianzas; informar, motivar e incentivar la participación de otras empresas en los programas de responsabilidad social.

Cortina (2007) precisa que toda vez que nos encontramos inmersos en una sociedad donde los continuos cambios se hacen presentes día con día, dado el mismo dinamismo que se desenvuelve dentro de la administración de

recursos humanos, observamos que implica el manejo del recurso más importante y vital de toda organización. Es por ello que la capacitación adquiere una importancia como parte medular de la administración de recursos humanos, toda vez que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a la vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto a nivel interno como externo de la organización. Proporcionando a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes y conocimientos para desarrollar nuevas habilidades y perfeccionar las ya adquiridas, aumentando así sus competencias, para desempeñarse con éxito en el puesto designado, con aspiraciones a un nivel superior.

Para Rodríguez (2007), la capacitación consiste en detectar las necesidades de información de un área o de conocimientos, habilidades y actitudes de un trabajador o grupo de trabajadores de la empresa, con el fin de determinar en dónde o quién requiere más conocimientos para aumentar la productividad organizacional, precisando además que deberá tomarse en cuenta dos variables:

#### a) Definición Operacional

Es una herramienta que se utiliza para identificar las debilidades en relación a los conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y valores de los colaboradores, analizando si son competentes para el logro de un objetivo.

#### b) Indicadores

- Análisis organizacional
- Análisis de tareas, conocimientos, habilidades, actitudes-aptitudes
- Análisis de personas
- Capacitación

En la actualidad el desarrollo del recurso humano continuo es una necesidad, por lo cual es importante descubrir qué tipo de capacitaciones necesita el trabajador en la empresa, para lograr su máximo desempeño y alcanzar la productividad deseada.

González (2002) precisa que una capacitación exitosa, que además pueda ser con una suficiente duración, deberá tener el seguimiento continuo al momento que se implemente, son entre otros, algunos de los factores más importantes para que la capacitación sea apropiada. Para lograr que una capacitación sea efectiva, se necesita principalmente, comprender el objetivo al que se pretende llegar y detectar la necesidad tanto del trabajador como de la empresa.

Una de las claves es que cuando se establece un sistema de capacitación, que además conlleve responsabilidad social, deberá tener relación con el mercado laboral, así como las necesidades de los sectores productivos y lo que están buscando; la primera fase es hacer un diagnóstico de la necesidad de capacitación y recopilar información para hacer programas más eficientes. Para ello se debe tener presente lo siguiente: calidad, ante todo, duración oportuna, seguimiento, compromiso y finalmente capacitación idónea.

Silíceo (2006) determina que los individuos que laboran en una empresa suelen ser los activos más importantes de ésta, así como uno de los factores determinantes en su progreso. También menciona que las cualidades, actitudes y comportamiento de los trabajadores, en conjunto con otros factores, desempeñan una labor muy importante en la determinación del éxito de ésta. Toda vez que el recurso humano es lo más valioso en una organización, es importante observar que tener una congruencia ente las cualidades, actitudes y comportamiento será finalmente que delineen al individuo para coadyuvar con los objetivos organizacionales.

La capacitación es la acción y efecto de capacitar, es hacer a alguien apto, habilitarlo para algo, con ello vemos que no basta el obtener conocimiento sobre el objetivo que pretende la empresa sino también es de suma importancia relacionarlo con la actividad para poder desarrollar habilidades conforme a lo captado.

Para las actividades que desempeña el trabajador para dirigir la capacitación a un sector determinado, ya sea por su escolaridad o bien por su actividad en la empresa, es importante tener una idea clara y precisa de la descripción del puesto que desarrolla, que van desde las funciones genéricas, generales hasta las específicas; sus requerimientos como son: escolaridad, conocimientos (saber), habilidades (poder hacer) y actitudes (querer hacer), experiencia, características físicas, disponibilidad y otros relacionados con la necesidad del puesto.

Cuando la adquisición de conocimientos en el ámbito laboral se da en relación con la situación del trabajador, por la peculiaridad del caso que se observa en su momento y con la finalidad de que hubiese un mejoramiento de aptitudes, capacidades, entendimiento y condiciones naturales para sobrellevar esa etapa de su vida y se pueda redirigir a beneficio de la empresa para que su impacto repercuta de manera favorable o lo más convenientemente posible, se debe apoyar al trabajador y reforzar el desarrollo de sus creencias y valores que forman parte de su comportamiento para la productividad en la empresa.

Rodríguez (2000) nos comenta que acrecentar la destreza y la habilidad de los empleados de una organización, comprende el área de capacitación de personal, así también el uso adecuado de promociones, transferencias y separaciones.

Este autor también define a la capacitación como un acto intencionado de proporcionar los medios para hacer posible el aprendizaje. La eficiencia de cualquier empresa dependerá directamente de la adecuada capacitación de su personal. Los trabajadores recién incorporados necesitan alguna capacitación, mientras que los ya experimentados requerirán un curso de actualización debido a los nuevos objetivos que se plantea la empresa como es el caso del objeto de la presente investigación.

Arias (2005) define que la capacitación es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo ya que el proceso para proporcionar competencias para un trabajo, se denomina capacitación. Lograr el aprendizaje del trabajador y de la empresa requiere una planeación y preparación cuidadosa de los pasos a dar y el camino estará lleno de dificultades, retos que ponen a prueba la inventiva, creatividad, dedicación y carácter; retos que solo pueden ser superados por personas con la firmeza, la entereza y el profesionalismo necesarios.

Silíceo (2006) nos cita que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador, ubicando además que la capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras al respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Blake (2008) determina que el aprendizaje es una tarea, un trabajo, y como tal requiere el uso de energía, de esfuerzo; es decir, que la adquisición de un nuevo conocimiento será un esfuerzo invaluable, por lo que la capacitación es considerada como trabajo mismo para el desempeño de sus funciones o fin común de la empresa y toda la energía empleada será la diferencia entre cada trabajador por la habilidad que se tenga.

Silíceo (2006) estima que la capacitación consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para llenar su puesto con toda eficiencia, mediante un proceso en el cual la empresa estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de sus tareas. Tenemos entonces que si la capacitación es el proceso de adquisición y desarrollo de habilidades y conocimientos que adquieren los trabajadores, en el cual de manera unánime

tanto la empresa como cada individuo se preparan para el logro de un objetivo en común, se logra tanto el crecimiento del recurso humano como el de la organización.

Blake (2008) sostiene que la capacitación según es un medio para el logro de objetivos que sí les son propios. Por lo cual, los esfuerzos formativos deben responder a necesidades organizacionales y para ello es preciso:

- 1) Detectar la necesidad
- 2) Analizarla, en términos de otras necesidades que puedan influir en la resolución del problema organizacional.
- 3) Evaluarla, en términos de costo-beneficio.
- 4) Trasladar el aprendizaje a la tarea.

Blake (2008) sostiene que esta es la etapa más difícil, sobre todo en el caso de tareas que pueden ser hechas de más de una manera y el aprendizaje requiere del abandono de un hábito consolidado. No basta con que el participante perciba las ventajas de modificar el hábito; será necesario que se creen las condiciones de estímulo necesarias en el puesto de trabajo.

Toda capacitación implica una modificación en el cambio de las relaciones, incluyendo la estructura de poder, toda situación contiene una lista de inhibidores del uso del aprendizaje: lo desconocido, la inercia de los usos y costumbres, celos, envidias, amenazas, falta de tiempo o recursos, intolerancia, impaciencia, desinterés, desconfianza, entre otros factores. La idea central debe estar comprometida e involucrada con el problema que justifica la actividad de capacitación.

Ramírez (2007) confirma que sostener sistemáticamente lo aprendido con frecuencia permite confirmar la validez de capacitar acerca de esta temática, implica estar capacitándose para el desarrollo organizacional que permita contribuir a la creación de una cultura de responsabilidad social empresarial; promover el diálogo y el aprendizaje mediante el intercambio de las experiencias concretas y buenas prácticas de las empresas.

Mangarelli (2011) sostiene que los casos de éxito de gestión, conducción con valores éticos y morales; son algunos de los elementos centrales, también propone un conjunto de valores fundamentales en materia de: derechos humanos, igualdad laboral y no discriminación con perspectiva de género con un amplio respeto de las normas laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Tomas (2014) señala que el término responsabilidad social es de origen anglosajón y ha estado en uso desde los años sesenta, pero no era muy conocido, como para determinar su hegemonía o presencia en el ámbito de la gestión empresarial o de las instituciones de gobierno, es hasta la



década de los noventa que resurgió debido a la globalización y es así como la responsabilidad social no solamente aplica en la empresa privada. La responsabilidad social consiste en la conformación de una empresa que tenga como esencia la mejora de las personas que en ella participan. Para lograr este objetivo la empresa tiene que generar utilidades y contar con los mecanismos que le lleven a mantener esta rentabilidad en el tiempo, diseñando e implementando los procesos que permitan su funcionamiento sin depender de una persona o un solo equipo directivo.

Para Albareda (2001), la responsabilidad social empresarial es interna y externa. La interna supone el cumplimiento de sus objetivos, aportando a la sociedad bienes y servicios de calidad, con estricto cumplimiento del marco legal, incluyendo el pago oportuno de sus impuestos, la eficiencia en la gerencia de sus recursos y elevar la productividad.

El concepto de responsabilidad social es entendido como la obligación de responder ante la sociedad cambiante en lo general y ante algunos grupos en lo específico, incluyendo la propia estructura interna organizacional de empresas e instituciones públicas en general.

Otro aspecto de gran importancia consiste en el diseño de los mecanismos de compensación, recompensa y retroalimentación que se tengan implementados. Esto está además íntimamente relacionado con la filosofía de trabajo y el medio ambiente que la empresa promueve.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la responsabilidad social de la empresa es el conjunto de acciones que toman en consideración para que sus actividades tengan repercusiones positivas sobre la sociedad, afirmando los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La responsabilidad social empresarial es una iniciativa de carácter voluntario, que enlaza los factores internos y elementos del factor humano de cada organización, capacitar para responder a entornos complicados en la ruta que se deberá seguir.

Esto es lo que se conoce como responsabilidad social empresarial, el rol que la empresa tiene para con la sociedad que va más allá de la mera producción y comercialización de bienes y servicios, sino que también implica el asumir compromisos con los grupos de interés para solucionar problemas de la sociedad. Una enumeración de los beneficios concretos y tangibles que significa para la empresa es:<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad\\_social\\_corporativa](https://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa).

Un incremento de la productividad, ya que el trabajador está a gusto en la empresa y se le capacita para que lo haga cada vez mejor; mejoramiento de las relaciones con los trabajadores, el gobierno y con las comunidades a nivel regional y nacional, además de un mejor manejo en situaciones de riesgo o de crisis, ya que se cuenta con el apoyo social necesario.

La responsabilidad social constituye una oportunidad de mejorar los beneficios de las empresas, imprescindible para construir una sociedad más justa y eficiente. Numerosos estudios han demostrado que las empresas que avanzan en políticas de RSE logran que sus empleados mejoren sus condiciones laborales y aumenten su productividad, lo que repercute directa y positivamente en sus cuentas de resultados. Entre los beneficios para la empresa, se pueden destacar:

#### 1. Mayor capacidad de contratar y mantener talentos

Los trabajadores se sienten motivados con prácticas de gestión socialmente responsables, definidas con claridad. Les agrada formar parte de organizaciones que respetan al individuo e invierten en su capacidad de aprendizaje. La responsabilidad social atrae para la empresa talentos y, al mismo tiempo, hace que el trabajador se sienta estimulado a mantenerse en el empleo.

2. Mayor lealtad del consumidor. Los consumidores admiran aquellas empresas que valoran a sus empleados, desarrollan proyectos sociales, se preocupan por el medio ambiente e invierten esfuerzos contra la corrupción. Por ello, la responsabilidad social es factor que garantiza la fidelidad del consumidor.

3. Valoración de la imagen y de la marca Las prácticas de responsabilidad social agregan valor a los negocios de la empresa, la cual puede valerse de ese potencial diferenciador para sus estrategias de negocios.

Mantener la sustentabilidad en el tiempo para la empresa y para la sociedad, dado que la responsabilidad social fortalece el compromiso de los trabajadores, mejora su imagen corporativa y su reputación, entre otros.

Rentabilidad de sus negocios o rendimiento financiero: se refiere a la relación entre prácticas de negocio socialmente responsables y la actuación financiera positiva. Se ha demostrado que las empresas fieles a sus códigos de ética resultan de un rendimiento de dos a tres veces superior respecto a aquellas que no los consideran, de esta forma las compañías con prácticas socialmente responsables son tipos de empresas según sus ámbitos y su producción.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Ídem

Figura 1: Modelo de desempeño social corporativo de Wartick y Cochran (1985)

Principios	Procesos	Políticas
Responsabilidad social corporativa	Sensibilidad social corporativa	Administración de los asuntos sociales
Económica	Reactiva	Identificación
Legal	Defensiva	Análisis
Ética	Acuerdo	Desarrollo de respuestas
Discrecional	Proactiva	Inclusiva

Fuente: Tomado de Wartick y Cochran (1985)

La responsabilidad social según Chávez (2006), determina que es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que ésta se convierta en corresponsable del desarrollo social, para ello, la empresa debe tener la capacidad de atender los intereses de las diferentes partes; es decir, debe considerar las necesidades de sus clientes internos (accionistas, empleados), clientes externos (consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) y de todos aquellos con que se relaciona directa o indirectamente.

La responsabilidad social es el compromiso continuo de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad local y sociedad en general. Existen otros conceptos, unos más generales que otros, pero básicamente el contexto en el que se insertan tiene como ejes centrales a los factores que inciden positivamente en los ámbitos comerciales, sociales y ambientales (Chávez, 2006).

La relación del entorno organizacional con la responsabilidad social se puede basar en las siguientes finalidades:

Finalidad social externa, que es contribuir al pleno desarrollo de la sociedad, tratando que en su desempeño económico no solamente no se vulneren los valores sociales y personales fundamentales, sino que en lo posible se promuevan.

Finalidad social interna, que es contribuir, en el seno de la empresa, al pleno desarrollo de sus integrantes, tratando de no vulnerar valores humanos fundamentales, sino también promoviéndolos.

Incluyendo a los entes que conforman la administración pública, sin duda es donde se inserta hoy en día la nueva configuración de la Comisión Federal de Electricidad con el enfoque de ser empresa productiva, por lo que se busca describir e identificar la situación actual de esa organización, respecto de su adaptación de ser organismo público descentralizado a la nueva

configuración como empresa pública en la competencia global derivada de la reforma estructural, que de manera Constitucional se implementó de manera gradual en materia energética desde el año 2012 y que además se continúa en su desarrollo e implementación actualmente.

Como empresa productiva del Estado del cual participa en el mercado como el resto de las empresas privadas, su objeto principal es el de generar valor económico, las ganancias que se obtienen se entregan al Estado mexicano y sirven para reinvertir en la propia empresa, por ello la generación y comercialización de la energía eléctrica serán abiertas al mercado de quien quiera participar como competidor del mismo mercado globalizado.

Dando además origen a dos tipos de empresas más como lo son las subsidiarias y las filiales, resaltando la transmisión y distribución de energía eléctrica para delimitar objetivamente los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes de los recursos humanos de la empresa productiva, tomando en consideración los nuevos requerimientos exigibles ya con la nueva denominación de empresa productiva del Estado.

Lo que implica que hoy en día se integra por cinco empresas agrupadas o segmentadas en un todo entorno holístico para la generación, transmisión y generación de energía eléctrica, lo que trajo como consecuencia un cambio en su estructura organizacional para todo el país, por lo que, en esa adaptabilidad al nuevo esquema en la aplicación de la nueva gestión, la capacitación representa integración organizacional, así como el mantener programas institucionales enfocados a la responsabilidad social.

Ello obliga a hacer el análisis de los instrumentos administrativos, legales y constitucionales, virtuales e institucionales con que cuenta la nueva empresa productiva del Estado, la Comisión Federal de Electricidad. De este modo se podrán analizar las políticas públicas emprendidas durante el avance del sexenio gubernamental del año, 2012-2018 a nivel federal, en materia de capacitación y responsabilidad social, enfocada a considerar al organismo como una empresa productiva del Estado, dejando la denominación de organismo paraestatal o descentralizado.

Las más holísticas y progresistas afirmaciones hacen referencia a que una empresa es socialmente responsable cuando en su proceso de toma de decisiones valora el impacto de sus acciones en las comunidades, en los trabajadores y en el medio ambiente e incorpora efectivamente sus intereses en sus procesos y resultados. En lo que respecta al aspecto humano de la empresa, la responsabilidad social de manera integral consiste en la formación de una empresa que tenga como esencia la mejora de las personas que en ella participan.

Para lograr este objetivo tiene que generar utilidades y contar con los mecanismos que le lleven a mantener esta rentabilidad en el tiempo, diseñando e implementando los procesos que permitan su funcionamiento sin depender de una persona o un solo equipo directivo.

Se considera que la capacitación en general coadyuva con la productividad de la empresa, lo cual se refleja en las utilidades a través del tiempo y/o actividades encaminadas a desempeñar mejor su trabajo, que refleje el saber hacer, el poder hacer y el querer hacer, para acrecentar la destreza y las habilidades de todos los empleados de una organización, siendo además un acto intencionado que pueda proporcionar los medios para hacer posible el aprendizaje, que organice la tarea, para adquirir nuevo conocimiento con habilidades teóricas cognitivas y operativas.

La génesis de la responsabilidad social se remonta a los años cincuenta del siglo XX, identificando dos maneras distintas de entender el modelo de economía de mercado como las razones que han originado la preocupación por el comportamiento socialmente responsable de las empresas que genere sinergia entre empresa, capacitación, responsabilidad social, productividad y sociedad.

### **3. Metodología**

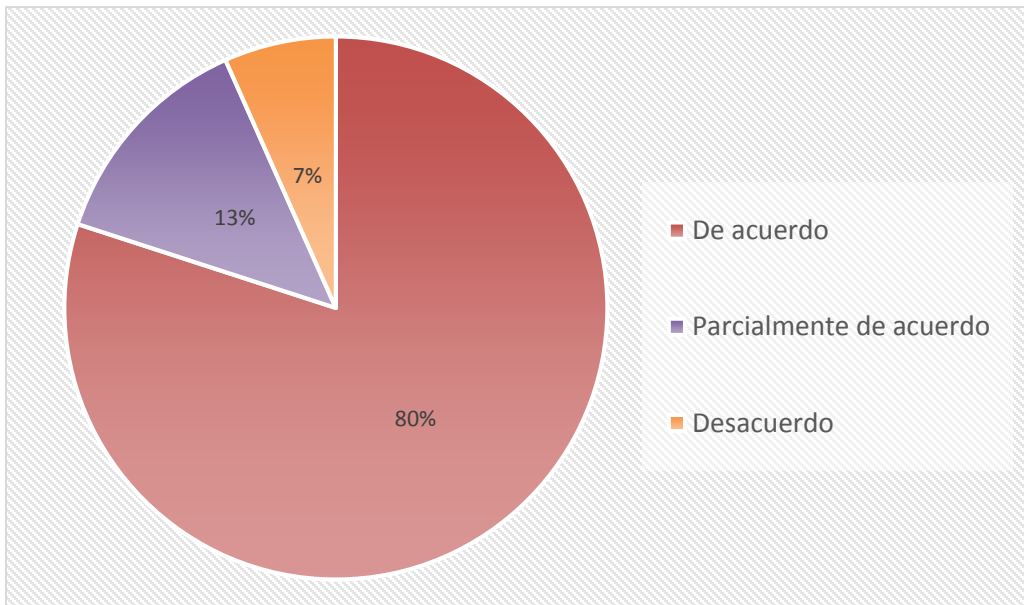
La investigación está enfocada en el contexto general de la administración pública, en el caso de los organismos públicos como lo era la CFE hasta el año 2012, donde gradualmente incorpora la reforma estructural de cambio hasta hoy día, donde se transforma en empresa productiva del Estado en el orden federal. Esta investigación tiene un alcance de tipo exploratorio, ya que existen pocos antecedentes de que se haya realizado un estudio con alguna variable respecto a propiedades importantes de personas, grupos o instituciones en este mismo contexto; es descriptiva porque en ella se especifican las variables del objeto de estudio detalladamente, que inciden como factores para demostrar el objetivo planteado.

### **4. Resultados**

Se cuestionó de manera focalizada y tomando una muestra discriminatoria de sujetos de investigación a un grupo de trabajadores seleccionados que desempeñan su actividad con diversa categoría laboral, a la que se pudo acceder limitadamente por las propias políticas organizacionales establecidas por la empresa arrojando que están de acuerdo en recibir capacitación organizacional 12 trabajadores quienes representan el 80%, 2 trabajadores

que representan el 13% opinan que están parcialmente de acuerdo en recibir capacitación y 1 solo trabajador que representa el 7% opina que está totalmente en desacuerdo sobre recibir capacitación. Con base en lo anterior se puede establecer que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo en recibir capacitación lo cual da la pauta para implementar un programa de capacitación dentro de la empresa productiva del Estado, (Gráfica 1).

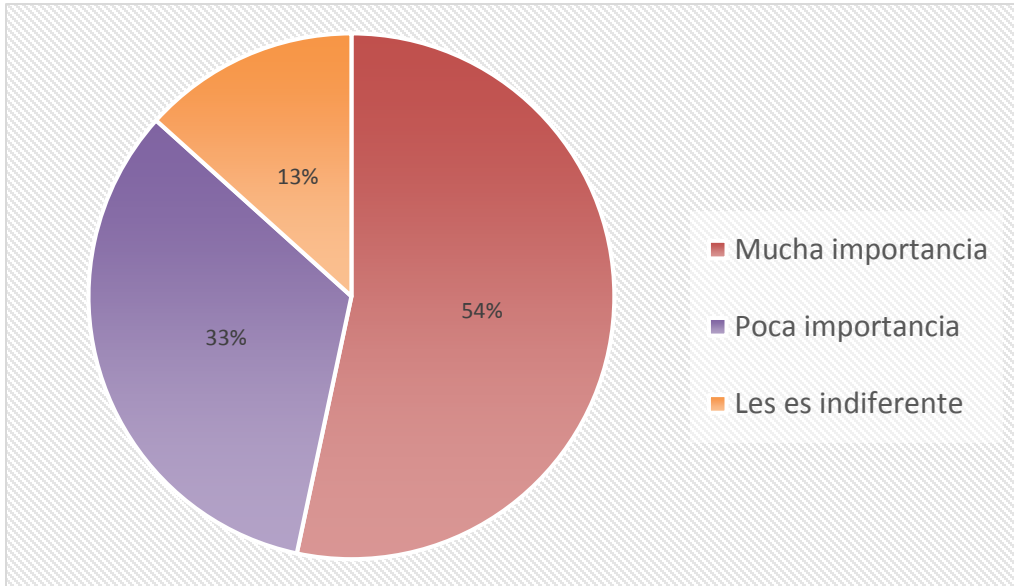
Gráfica 1: Opinión sobre recibir capacitación organizacional



Fuente: elaboración propia

En otro matiz de obtener información en donde se cuestiona la importancia de la capacitación con base en el puesto laboral que desempeñan bajo su cargo, 8 trabajadores quienes representan el 54% del universo opinan que la capacitación tiene mucha importancia, ya que requieren constantes actualizaciones, 5 trabajadores que representan el 33% opinan que la importancia es poca ya que no requieren de constantes actualizaciones y 2 trabajadores quienes son el 13% opinan que la importancia les es indiferente, de ese modo se destaca que la capacitación es de suma importancia para la mayoría de los puestos dentro de la empresa productiva del Estado (Gráfica No. 2).

Gráfica 2: Importancia de la capacitación



Fuente: elaboración propia

## Conclusiones

Los resultados presentados son de manera parcial o preliminar, por la etapa donde se encuentra desarrollado el proyecto de referencia, por lo que se pueda precisar que la capacitación en general es adaptación al cambio, integración y conocimiento adquirido por los trabajadores que representa un beneficio para cada uno de ellos, ya que se les brindará capacitación cada vez que sea necesario en los nuevos programas en el área de trabajo que se encuentren.

Con esto mismo la empresa productiva del Estado Comisión Federal de Electricidad será beneficiada ya que mantendrá a sus trabajadores actualizados para el mejor desarrollo de las actividades, elevando la productividad y garantizando un trabajo seguro y estable porque después de recibir capacitación podrán desarrollar los conocimientos adquiridos en la empresa, abonando además la integración de la responsabilidad social.

Por ello ante un diagnóstico preliminar situacional, se puede decir que una necesidad debe poder expresarse, puntualizando que esta situación justifica la acción de capacitación; qué es lo que se pretende lograr; qué cosas, que hoy no se pueden hacer, harán que las personas hagan cosas o actividades que deberán ser aprendidas.

## Referencias

- Albareda, L. (2001). *Responsabilidad social de las empresas*. Memoria de investigación. México: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Arias, F. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Limusa.
- Bañón, T. (2014). *La nueva administración Pública*. Alianza Universidad Textos.
- Blacke, O. (2008). *Necesidades de Capacitación*. Argentina: Macchi.
- Cortina, A. (2007). *Ética y Responsabilidad social de las empresas*. Memoria de Investigación; Madrid.
- Chávez, J. (2006). *La responsabilidad Social*. Fundación rostros y voces. México.
- González, G. (2002). *Responsabilidad social de las empresas: alcance y cuestionamientos sobre el tema*. Colombia: Inter-fórum.
- Mangarelli, C. (2011). En el marco de la responsabilidad social de la empresa en reseña por Patricia Kurczyn. *RLDS*, Número 12. México: Fundación de cultura Universitaria.
- Perdiguero, T. (2005). *La responsabilidad social de las empresas y los nuevos desafíos de la gestión empresarial*. España: Universidad de Valencia.
- Ramírez, D.N. (2007). *Integridad en la Empresas*. México D.F.: Mac Graw Hill.
- Rodríguez, J. (2007). *Administración Moderna de personal*. México: Paraninfo.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa