



UNIVERSIDAD
PEDAGOGICA
NACIONAL

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL



✓
EL PROCESO DE CAPACITACION EN EL HOSPITAL
DE TRAUMATOLOGIA MAGDALENA DE LAS
SALINAS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL
SEGURO SOCIAL EN 1996.

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
E D U C A T I V A
P R E S E N T A :
VERONICA FONSECA CORNEJO

ASESORA: LIC. MA. ELENA BECERRIL PALMA.

OCTUBRE

1998

1002190902001

A MIS PADRES : POR TODO EL AMOR, APOYO Y
COMPRESION QUE ME BRINDARON EN TODA
MI VIDA Y FORMACION PROFESIONAL LA
CULMINACION DE MI CARRERA REPRESENTA
LA MEJOR HERENCIA OBTENIDA CON
ADMIRACION Y RESPETO.

MIS HERMANOS : POR TODO EL APOYO MORAL
Y CARIÑO SIENDO ELLOS UNA DE LAS
PRINCIPALES RAZONES PARA CONTINUAR
SUPERANDOME.

ROLANDO : POR TU APOYO AMOR, TIEMPO Y
COMPRESION TE AMO.

PROFRA. MA ELENA BECERRIL
POR SU INFINITA PACIENCIA, IMPULSO Y
ENSEÑANZA CON MUCHO CARIÑO Y RESPETO.

ANALISIS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN EL HOSPITAL DE TRAUMATOLOGIA MAGDALENA DE LAS SALINAS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN EL AÑO DE 1996

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. ANTECEDENTES DE LA CAPACITACIÓN

1.1 BOSQUEJO HISTORICO

1.2 CONCEPUALIZACION

1.3 MARCO LEGAL

1.3.1 CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

1.3.2 REGLAMENTACIÓN INTERNA DEL IMSS

1.3.2.1 CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

1.3.2.2 REGLAMENTO DE CAPACITACIÓN Y

ADIESTRAMIENTO DEL IMSS

2. EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

2.1 ANTECEDENTES

2.2 IMPORTANCIA

2.3 OBJETIVOS

2.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA

2.5 SISTEMA DE CAPACITACIÓN

2.5.1 OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN

2.5.2 PROGRAMAS

3. ANALISIS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA MÉDICA EN EL HOSPITAL DE TRAUMATOLOGIA MAGDALENA DE LAS SALINAS EN EL AÑO DE 1996

- 3.1 EL DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN.
- 3.2 FUNCIONES Y ESTRUCTURA ORGANICA DEL ÁREA DE ENSEÑANZA MÉDICA Y COORDINACIÓN DE CAPACITACION Y DESARROLLO.
- 3.3 ANALISIS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN IMPARTIDA AL PERSONAL DEL ÁREA MÉDICA.
- 3.4 EL PAPEL DEL ADMINISTRADOR EDUCATIVO EN ÉL PROCESO DE CAPACITACIÓN.
- 3.5 PROPUESTAS DE CAMBIO EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL ÁREA MÉDICA.

CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFÍA

INTRODUCCION

Debido a cambios tan importantes que están ocurriendo en el mundo, como lo es el proceso de globalización y la formación de bloques económicos comerciales, México se ve envuelto en estas formas de producción y comercialización, por lo que tiene que adoptar medidas como la modernización para la inserción internacional.

Las políticas que comienzan adoptarse para la modernización son; la venta de las empresas paraestatales e instituciones publicas, las perspectivas de privatización ahora apuntan a sectores como el de la educación y la salud, y por lo tanto la venta del Instituto Mexicano del Seguro Social, "para la modernización de la institución y de la nación".

Las malas condiciones económicas en las que se encuentra la mayor parte de la población beneficiada por el IMSS, y la venta de este a la iniciativa privada podría tener como consecuencia mayor riqueza para unos cuantos y más pobreza para la mayor parte de la población del país, al privarla de este servicio, indispensable para la mayoría.

Por lo que la modernización de la Institución se puede lograr no con la venta de esta, sino se puede llevar acabo mediante estrategias como; elevando la calidad de sus servicios y mediante la racionalización de sus recursos humanos, materiales y financieros, de manera que se manejen con la máxima eficacia posible, sobre todo en materia de recursos humanos y financieros invertidos en la capacitación del personal directivo, administrativo, medico, técnico, etc., así como el tiempo invertido en eventos de esta naturaleza.

El crecimiento del Instituto Mexicano del Seguro Social tanto en estructura y funcionamiento como en instalaciones físicas y ampliación de servicios, ha creado nuevas y mayores necesidades, que de acuerdo a las posibilidades del Instituto van satisfaciéndose paulatinamente en el renglón de capacitación y desarrollo del personal.

Por la magnitud de los recursos humanos con que cuenta el Instituto se hace necesario incrementar y mejorar los programas de capacitación y desarrollo, apartir de considerar la importancia y trascendencia que tiene la capacitación en el campo de trabajo del individuo y en la calidad de una institución al tener personal bien capacitado y actualizado.

Ya que la calidad del Instituto depende forzosa e indudablemente de la calidad de su personal. Apartándose quizá de la forma en que tradicionalmente se ha concebido a la capacitación en el I.M.S.S. o donde los eventos realizados regularmente han obedecido a deseos o necesidades particulares de los propios participantes o en su defecto a solicitudes de Jefaturas de servicios a directivos de unidades tanto médicas como técnicas y administrativas y no a necesidades concretas de un área o servicio.

La importancia de los servicios que presta el I.M.S.S. requiere de incrementar hasta el nivel más alto la eficiencia de la fuerza de trabajo con que se dispone actualmente.

Hasta la fecha en el I.M.S.S. se ha impartido la capacitación de manera aislada y desordenada con cursos esporádicos sin actualización permanente o solo cuando el individuo ingresa al área de trabajo.

El capítulo 2 se refiere a los antecedentes, la estructura, los objetivos, las características y los programas del sistema de capacitación en el IMSS.

El capítulo 3 expone las características, estructura orgánica y el proceso administrativo de capacitación del Hospital de Traumatología Magdalena de las Salinas del IMSS, en el cual se realizó un análisis de los resultados obtenidos en cuanto a capacitación impartida al personal del área médica en el año de 1996. Finalmente se menciona la importancia del Administrador Educativo en el proceso administrativo de capacitación en el H.T.M.S. y en base al análisis realizado propuestas de cambio.

1. LA CAPACITACION EN MEXICO

1.1 ANTECEDENTES DE LA CAPACITACION

El fenómeno de la capacitación surgió desde que el hombre tuvo la necesidad de transmitir a las nuevas generaciones los conocimientos y habilidades que le permitieron conocer el manejo y uso de sus instrumentos de trabajo para su subsistencia. En su desarrollo histórico el hombre ha presentado diferentes fases en su forma de vida, cada una de las cuales ha recibido influencias externas acordes a la situación económica, política, social y cultural.¹

Así tenemos que, en épocas anteriores se registran actividades en materia de capacitación, la cual se consideraba como un método de instrucción para el trabajo, pues consistía en que una persona experimentada en un oficio o labor enseñara a otro, con el propósito de impartirle conocimientos y desarrollarle habilidades para incorporarlo a la actividad productiva.

Este tipo de capacitación era considerada de carácter elemental, pues su método de impartición se basaba en el sistema tradicional de la educación cuya característica principal es la transmisión de conocimiento en forma directa de las generaciones adultas a las jóvenes.²

Posteriormente, pero dentro de esta misma época, se empiezan a constituir corporaciones formadas por individuos de una misma profesión u oficio que vienen a reglamentar las condiciones o características del trabajo, tales como: la jornada,

¹ INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL "Sistema de Capacitación y Adiestramiento con Antecedentes Objetivos y Problemática" Revista No. 2 Editorial IMSS, México 1981 PP. 31-36.

² Ibidem; p.40

el salario y los niveles jerárquicos, como productos de entrenamiento.

"La Revolución Industrial con sus avances científicos y tecnológicos, constituyó un factor importante para determinar la utilización de maquinaria para acelerar la productividad, el uso de la máquina da como resultado la necesidad de tener personal adiestrado con la finalidad de incrementar la producción, utilizando todos los elementos que conforman al recurso humano, tales como: conocimientos, experiencias y capacidades."³

"La complejidad de las labores y el crecimiento de las áreas incita a que se estudien nuevas formas de administración, llamando a estos estudios Administración científica"⁴

"La administración, es una de las primeras ciencias que aporta sus conocimientos al sistema capitalista permitiendo a través de sus principios establecer un control sobre la ejecución directa del trabajador en el acto de la producción."⁵

Como se puede ver, generar productividad implica coordinar en forma adecuada los recursos humanos, materiales y financieros con que actúan en un determinado contexto social y económico por lo que se hace requisito indispensable la de formular nuevos programas de capacitación que permitan al trabajador desarrollar sus aptitudes para mejorar sus condiciones de trabajo y elevar la productividad, ya que la organización de las empresas se encontraba en manos de la administración

³ IDEM: Evolución de la Composición de la Fuerza de Trabajo. Vol. 1 PP 169-201

⁴ PINTO Villatoro Roberto "El Proceso de Capacitación" edit. Diana México 1994 p.21

⁵ Ibidem, pp.22-24

1.1.1 BOSQUEJO HISTORICO DE LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO

Ubicándonos en el contexto de nuestro país tenemos que la capacitación no es nueva, sino que data desde la época de la Colonia donde ya se registran actividades en esta materia, aun cuando el proceso productivo se basaba principalmente en la producción agrícola, minera y artesanal, ya existían formas para proporcionar a los individuos los conocimientos y habilidades requeridas para desarrollar una tarea.

"A lo largo de la época colonial no se registran cambios significativos con relación a la capacitación sino que es hasta el siglo XVIII (período Independiente), cuando se muestran avances al respecto, ya que se empiezan a fundar las primeras instituciones educativas. Estas surgen como una medida para dar respuesta a los avances que se estaban presentando en la economía del país, siendo además un estímulo para los trabajadores, generando un mayor interés para la realización de su trabajo a la vez que se perfeccionaban las técnicas de producción logrando un incremento en esta".⁶

No obstante, a la creación de estas escuelas, los métodos de enseñanza no se modifican prevaleciendo la forma tradicional.

Sin embargo a fines de siglo, los trabajadores empiezan a formular una serie de demandas que van encaminadas al perfeccionamiento de las técnicas y métodos de fabricación aunado a estas demandas la de proporcionar educación

⁶ INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS "Desarrollo y perspectivas de la Alfabetización, México 1980 p,67

elemental a los adultos, considerándose como uno de los motivos para que se crearan las escuelas nocturnas que iban encaminadas especialmente a los trabajadores manuales y los analfabeta.

Es entonces cuando retoma gran importancia el funcionamiento de las escuelas de artes y oficios; cuyo método y sistema de enseñanza se basaba en la transmisión de conocimientos por parte del maestro hacia el trabajador o alumno. El maestro se encargaba además de darle conocimientos, de brindarle elementos, información y técnicas para que los pusiera en práctica en su centro de trabajo.

De tal modo se presentaba la evolución del proceso de capacitación para los trabajadores de esa época, que en el año de 1870 aparece en el Código Civil un capítulo destinado al aprendizaje, que lo reglamenta por primera vez como un contrato en el que, por un lado, se comprometían el trabajador y por otro el patrón, en dicho contrato "deberá fijarse la época o las circunstancias que se juzguen necesarias para que el aprendiz comience a tener alguna retribución. Entre tanto, se considera recompensada con la enseñanza"⁷

Pero aun cuando este apartado surge como respuesta a las necesidades de los obreros, la figura del contrato sirvió para capacitar a las personas que por primera vez ingresaban a la actividad productiva o a los que cambiaban de área ocupacional, pero sobre todo para procurarle al patrón mano de obra barata y propiciar la explotación encubierta de la clase trabajadora.

No es sino hasta 1921 año en que finaliza la Revolución Mexicana, cuando se presentan algunos avances en materia

⁷ "Código Civil del Distrito Federal", México, 1995, p.15

de capacitación, por este tiempo se crea la Secretaría de Instrucción Pública ahora (S.E.P.) y se pone en marcha un programa para alfabetizar a la población rural, y al mismo tiempo, elevar el nivel intelectual del país, ya que para Vasconcelos..."La educación era la única vía eficaz para lograr la unidad nacional, por que el mantener conciencia de sus fines humanos el individuo llegaría a participar activamente en la formación de una cultura popular y poder lograr así una estabilidad económica y política en el país"⁸

Bajo estos lineamientos nacen las misiones culturales como respuestas a las necesidades que se venían presentando antes de la Revolución, en relación a la capacitación, de todos aquellos que se encargan de la economía del país.

Se considera el año de (1921) como el periodo en que por primera vez se empiezan a preocupar más profundamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

A partir de este momento se presentan una serie de factores que son muestra clara de los avances en el área de la capacitación.

En el periodo de 1953 a 1964 se crean instituciones que permiten un nuevo intento de avance en materia de capacitación dando al trabajador el perfeccionamiento de su fuerza de trabajo.

Las instituciones a las que se hace referencia son: los centros de educación extraescolar, que posteriormente se conocieran como "Centros de Enseñanza Ocupacional", y los centros de

⁸ INEA, op. cit.; p.153

capacitación para el trabajo industrial y agropecuario. Aunado a ello se introduce en nuestro país el concepto de Desarrollo Comunitario, que viene a repercutir en un nuevo avance en la capacitación ya que bajo su influencia volvieron a orientarse e impulsarse las acciones de las Misiones Culturales ampliando su campo de acción, incluyéndose nuevamente programas elementales de capacitación en aspectos de higiene, salud, recreación, carpintería y agricultura.

Esto viene a despertar el interés por parte del gobierno hacia la importancia que tiene la capacitación en el sector obrero, y por primera vez se hace una modificación a la Ley Federal del Trabajo en el artículo 3º, destinado al aprendizaje, cuando se recogen una serie de inquietudes del sector obrero organizado, El Congreso de la Unión, suprime el contrato de aprendizaje, sin sustituirlo con alguna disposición similar.

Sin embargo, "el artículo 123 de la Ley Federal del Trabajo y Previsión Social, en su fracción XV, establece la obligación patronal de impartir capacitación a los trabajadores a su servicio."⁹

Dichas disposiciones no dejaron de ser un principio retórico, fundamentalmente porque no existía la contraparte legal que exigiera su observancia. Siendo este el motivo principal para que se creara el Departamento de Vigilancia de la Capacitación del Trabajador cuyas funciones eran:

1. - Promover la aplicación de nuevas disposiciones en materia de capacitación.

⁹ CALDERÓN CÓRDOBA Hugo "Manual para la Administración del Proceso de Capacitación" edit. Limusa, México, 1973, p.236

2. - Vigilar que en los centros de trabajo se capacitara a los trabajadores.

3. - Establecer correspondencia postal con los centros de trabajo, a fin de que estos reportaran la información sobre sus programas de capacitación.

“Así en 1978 se modifica el artículo 123 constitucional a fin de que la capacitación y el adiestramiento adquieran el rango de garantía constitucional. En ese mismo año se cambian las fracciones XII, XIII y XXXI del apartado "A" del mismo ordenamiento jurídico. A través de estas reformas se consignaba en la ley suprema de la federación el deber de los patrones a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento en el trabajo, así como la federalización y aplicación de las normas laborales en varias ramas industriales, y las materias de capacitación y adiestramiento de los trabajadores al igual que de seguridad e higiene en los centros de trabajo.”¹⁰

Al darse en 1978 el ordenamiento legal en materia de capacitación, en el I.M.S.S., al igual que otras organizaciones tiene que dar cumplimiento aunque sólo sea como requisito legal en la Ley Federal del Trabajo, Contrato Colectivo de Trabajo, etc.

A lo largo de la historia la capacitación ha tenido muchas definiciones confundiéndola en ocasiones con otros términos como el adiestramiento, desarrollo actualización, etc. En el siguiente apartado hablaremos sobre el Marco Conceptual de la Capacitación en donde trataremos de dejar claro los conceptos antes mencionados.

¹⁰ I.M.S.S. "Contenido del Reglamento de Capacitación y Adiestramiento" IMSS, México, pp 255-260

1.2 CONCEPTUALIZACION DE LA CAPACITACION

La capacitación y el adiestramiento son dos palabras que no se pueden separar, ya que pueden aplicarse a una misma tarea. Ambos términos no se definen con precisión en la Ley Federal del Trabajo; sin embargo, han sido trabajados por varios autores, por lo que se considera necesario mencionar algunas definiciones que se han dado al respecto.

Dentro del campo de acción que establece el Plan Nacional de Capacitación se disponen dos enfoques principales, distinguiendo la *capacitación para el trabajo* de la *capacitación en el trabajo*

“Capacitación para el trabajo: es de carácter escolarizado y se refiere a la enseñanza - aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que requiere el individuo para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica”¹¹

“Capacitación en el trabajo: se imparte en los centros de trabajo y persigue el propósito concreto de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementara su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica”¹²

En nuestro trabajo estudiaremos la capacitación en el trabajo la cual se imparte en los centros de trabajo y de la cual comenzaremos dando los siguientes conceptos.

¹¹ SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, Programa Nacional de Capacitación y Productividad, 1984-1988. ST Y PS. México 1984 p.204

¹² Ibidem,204

"La capacitación en el ámbito del trabajo se orienta hacia la transmisión de los conocimientos que requiere un trabajador para *saber cómo hacer*, para desempeñar eficientemente un puesto de trabajo provocando cambios en la esfera cognoscitiva del sujeto.

El adiestramiento se ocupa del desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para *poder hacer*, afectando primordialmente la esfera psicomotriz de las personas.

La motivación es otro concepto asociado al entrenamiento, ya que se relaciona con el *querer hacer* ocupándose de los intereses y aspiraciones presentes en la esfera afectiva de los individuos."¹³

"La capacitación es la educación profesional que busca adaptar al hombre para determinada empresa. Sus objetivos se sitúan a corto plazo, son limitados e inmediatos, buscando dar al hombre los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto preparándolo de manera adecuada. Se da en las empresas o en firmas especializadas en capacitación. Cumple un programa preestablecido y atiende una acción sistemática, buscando la rápida adaptación del hombre al trabajo. Puede aplicarse a todos los niveles o sectores de la empresa"¹⁴

La palabra capacitación o entrenamiento tiene muchos significados. Algunos especialistas en administración de personal consideran la "capacitación como un medio para desarrollar la fuerza de trabajo dentro de los cargos particulares".¹⁵ Otros lo interpretan más ampliamente, "considerando la capacitación para un adecuado desempeño en el puesto y extendiendo el concepto a una nivelación intelectual mediante la educación general".¹⁶

¹³ PINTO VILLATORO R. op. cit., p. 27

¹⁴ CAMPBELL J. P. "Personal en Entrenamiento" Revista Anual de Psicología, Vol. 22 No1, 1981, pp. 565-567.

¹⁵ YODER DALER M. "Administración de Personal y Relaciones Industriales" Ed. Prentice-Hall, México cap. 9

¹⁶ WAITE WILLIAM W "Administración de Personal" Ed. Ronal Press, New York, 1992 p. 219

Otros autores se refieren a una área genérica denominada desarrollo "la capacitación significa la preparación de la persona para el puesto" ¹⁷

La capacitación es un proceso educacional a corto plazo diseñada de manera organizada, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos preestablecidos. Por lo tanto, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, y desarrollo de habilidades. Cualquier tarea ya sea compleja o simple, implica necesariamente estos tres aspectos. Según Flippo, dentro de una concepción más limitada "la capacitación o entrenamiento es el acto de aumentar el conocimiento y la pericia de un empleado para el desarrollo de determinado puesto o trabajo" ¹⁸

El contenido de la capacitación o entrenamiento involucra tres tipos de cambio de comportamiento principalmente:

"A) Dominio Cognoscitivo.- Comprende aquellos proceso 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 del pensamiento.

B) Dominio Psicomotriz: son aquellas actividades que realiza un individuo que aunque dependen de procesos cognoscitivos, son físicamente observables (habilidades o destrezas). Abarca lo correspondiente a la coordinación y equilibrio de los movimientos.

¹⁷ WHITEHILL. JR. Arthur M. "Relaciones de Personal" McGraw-Hill, New York, 1985 pp.121-122

¹⁸ FLIPPO EDWIN B. "Principios de Administración de Personal" Edt. Atlas, Sao Paulo,1970 p.236

C) Dominio Afectivo: Es el conjunto de actitudes, valores y opiniones del individuo, que generan tendencias a actuar a favor o en contra de las personas, hechos y estructuras, dichas tendencias intervienen en el desempeño del trabajo. Abarca el desarrollo del pensamiento social, los sistemas de valores y costumbres, la expresión lingüística y la sensibilidad estética".¹⁹

En el siguiente apartado hablaremos sobre las bases legales de la capacitación en México.

1.3 MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN

1.3.1. - * CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

La obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores data de 1970; sin embargo, se promueve su cumplimiento hasta que se eleva a rango constitucional con la publicación en el Diario Oficial del 9 de enero de 1978, de una adición al artículo 123 constitucional, en su fracción XIII del apartado "A":

ARTICULO	CONTENIDO
123 APARTADO A FRACCION XIII	Es obligación de las empresas de proporcionar capacitación y adiestramiento para el trabajo

¹⁹ REZA TROSINO Carlos J. "El ABC del Instructor" Edt. Panorama, México, 1994, pp.24-25.

1.3.2. - * LEY FEDERAL DEL TRABAJO

TEMA	ARTICULO	CONTENIDO
SOBRE EL PROPÓSITO DE LA CAPACITACIÓN	153 FRACCION A	Elevar el nivel de vida y la productividad del trabajador.
	153 FRACCION F	Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, proporcionarle información, prepararlo para una vacante, prevenir riesgos de trabajo, etc.

TEMA	ARTICULO	CONTENIDO
SOBRE LAS OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS	25 FRACCION VIII y 391 FRACCION VII	Incluir en el Contrato Colectivo puntos referentes a capacitación.
	132 FRACCION XV	Proporcionar capacitación y adiestramiento. Participar en las Comisiones para este fin.
	132 FRACCION XXVIII	Informar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sobre la constitución y bases generales de las Comisiones Mixtas.
	153 FRACCION O	

	153 FRACCION E	Impartir la capacitación durante la jornada de trabajo, salvo cuando el trabajador desee <u>capa</u> citarse en una actividad distinta.
SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES	153 FRACCION K	Atender convocatoria para la constitución de las Comisiones Mixtas
	153 FRACCION N	Presentar a la ST y PS los planes y programas e informar avances y/o modificaciones de los mismos.
	153 FRACCION Q	Enviar a la ST y PS lista de constancia de habilidades.
	153 FRACCION A	Derecho del trabajador a la capacitación y adiestramiento.
	153 FRACCION H	Obligación de asistir puntualmente a los eventos, atender las indicaciones de los instructores y presentar exámenes de evaluación.
	153 FRACCION Y	Derecho a formar parte de la Comisión Mixta de Capacitación y adiestramiento.

	153 FRACCION T y V	Obligación a acreditar o presentar examen de suficiencia cuando se niegue a recibir la capacitación.
SOBRE LAS COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACION	153 FRACCION I	Integración y facultades de las Comisiones Mixtas.
SOBRE PLANES Y PROGRAMAS	153 FRACCION Q	Requisitos de los planes.
SOBRE LAS SANCIONES	153 FRACCION S	Cuando el patrón no de cumplimiento a la obligación de presentar los planes y programas de capacitación, en término del art. 153-N .

* CONSTITUTION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, Edit. Porrúa, México, 1996, pp. 245-278

* LEY FEDERAL DEL TRABAJO, 3ra Edición. Ed. Pac, México, 1997, pp. 73-89

Actualmente en México, la capacitación es un derecho del trabajador y una obligación de las empresas ya sean públicas o privadas.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tiene la encomienda, de vigilar el cumplimiento del marco legal referente a la capacitación.

La Secretaría de Educación Pública (SEP), tiene la competencia de vigilar el cumplimiento de las obligaciones en materia educativa e intervenir coordinadamente con la ST y PS en la Capacitación y Adiestramiento de los trabajadores.

A continuación presentaremos un cuadro esquemático sobre los aspectos jurídicos en el Instituto Mexicano del Seguro Social en materia de capacitación y adiestramiento.

1.3.3.- REGLAMENTACIÓN INTERNA DEL IMSS

El IMSS se regula en cuanto a capacitación, en su contrato colectivo de trabajo así como en el reglamento interno de capacitación y adiestramiento los cuales mencionamos a continuación.

1.3.3.1.- * CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO

TEMA	ARTICULO	CONTENIDO
DERECHOS DE LOS TRABAJADORES	114	Permanente impartición de cursos de actualización, capacitación y orientación a los trabajadores de todas las categorías, dentro de la jornada de trabajo realizando previa evaluación para la detección de necesidades Los trabajadores que realicen satisfactoriamente los cursos podrán ocupar las vacantes que se presenten.
	115	

* Contrato Colectivo de Trabajo, IMSS 1ra edición, México 1997, pp 498-530

Aún cuando en los artículos 114 y 115 del Contrato Colectivo de trabajo se menciona la permanente impartición de cursos de actualización y capacitación a los trabajadores en todas las categorías existen algunas de ellas que solo fueron capacitadas en su ingreso al Instituto.

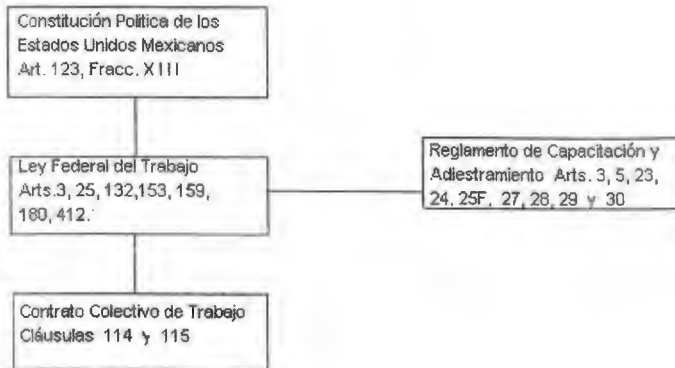
1.3.3.2.- *REGLAMENTO DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

TEMA	ARTICULO	CONTENIDO
OBLIGACIÓN DEL IMSS	3	Impartir capacitación a personal de nuevo ingreso, Capacitación y Adiestramiento en el trabajo, Capacitación y adiestramiento promocional a plaza escalafonarias y Capacitación y Adiestramiento para cambio de rama.
	5	Establecer la Comisión Mixta de Capacitación para vigilar el estricto cumplimiento y el adiestramiento de los trabajadores del Instituto así como para revisar y autorizar las normas de operación para la capacitación.

*Reglamento Interno de Capacitación y Adiestramiento para los Trabajadores del IMSS, IMSS 1997-1999

175188

MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION



*REGLAMENTO INTERNO DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DEL IMSS, IMSS, 1997-1999

Otros artículos relacionados con la capacitación.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Artículo 3ro, Artículo 123, Apartado A, Fracción XXX

- Ley Federal de Trabajo.

ARTICULOS: 3, 153 fracción B, 153 fracción C, 153 fracción D, 153 fracción G, 153 fracción J, 153 fracción L, 153 fracción M, 153 fracción P, 153 fracción R, 153 fracción W, 153 fracción X, 159, 180, 412, 523, 526, 527, 527 A, 537, 538, 539, 539 fracción A, 539 fracción B, 539 fracción C, 658, 699, 892, 992, 994, 1002.

-Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Capítulo I, Artículo 5 y Capítulo II, Artículo 27

El Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS, menciona a la capacitación de los trabajadores en México, como una necesidad económica, jurídica y social.

Económica, porque en la medida en que los trabajadores estén mejor capacitados, los niveles de productividad y de eficiencia, de ellos mismos y de las Instituciones alcanzaran un estado óptimo.

Jurídica, porque es indispensable que existan leyes que regulen todo lo relacionado con capacitación, para que de esta forma se vigile el cumplimiento de estas o en su caso hacer que se cumplan.

Social, porque dentro de la sociedad en la que vivimos es indispensable, dadas las condiciones de competitividad que existen, que las personas se capaciten, con el fin de que puedan alcanzar mejores oportunidades de trabajo.

En el siguiente capítulo hablaremos sobre el surgimiento de la seguridad social así como la estructura del Instituto Mexicano del Seguro Social y sus principales actividades.

2.- EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

2.1 ANTECEDENTES DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS)

El primero de julio de 1906, Enrique y Ricardo Flores Magón, en su manifiesto del Partido Liberal Mexicano, registraron la más trascendente aportación del decenio a la historia del Seguro Social.

En su programa político se proponía modificar la Constitución a fin de garantizar al obrero un salario mínimo, la reglamentación de la jornada de trabajo, el servicio doméstico y el trabajo a domicilio; la prohibición del empleo de niños menores de 14 años, la obligación de los patrones de mantener las mejores condiciones de higiene en las fábricas, de instalar locales en un estado que prestase seguridad y el pago de indemnizaciones por los accidentes de trabajo, entre otros.

Durante el Congreso Constituyente de 1917, una comisión inspirada en las ideas de los Flores Magón logró incorporar los derechos de los Obreros a la Constitución, haciendo hincapié en la responsabilidad de los empresarios ante los accidentes y enfermedades profesionales.

Por otro lado, también se asentaba que se " se considera de utilidad social, el establecimiento de cajas de seguros populares, de invalidez de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de accidentes y de otros con fines análogos, por lo cual, tanto el Gobierno Federal como el de cada Estado, deberán fomentar la organización de instituciones de esta índole, para infundir e inculcar la previsión popular esta, que posteriormente sería considerada la primera declaración de

posteriormente sería considerada la primera declaración de Derechos Sociales del Mundo quedó consignada en el artículo 123 fracción XXIX de la Constitución promulgada el 5 de febrero de 1917"²⁰

Lázaro Cárdenas fue el encargado de poner en práctica el primer plan sexenal y uno de los más decididos promotores de la creación de Seguro Social.

Durante el gobierno del presidente Manuel Ávila Camacho se creó la Comisión Técnica del Seguro Social. Este proyecto fue aceptado por el Congreso de la Unión y publicado el 19 de enero de 1943 en el Diario Oficial de la Federación, quedando promulgada la Ley del Seguro Social que dio origen, en 1944, al Instituto Mexicano del Seguro Social.

En 1956 se crea La Casa de la Asegurada, en donde se impartían cursos y artes menores que permitían a las asistentes aprender actividades económicamente redituables.

Estos centros venían a sustituir a los de alfabetización creados en 1945 y que en 1950 recibieron el nombre de Centros de Educación Popular y de Seguridad Social.

Ya en 1960 las Casas de la Asegurada se transforman en Centros de Seguridad Social para el Bienestar Familiar.

Actualmente algunos de estos centros son de capacitación técnica para el trabajo.

²⁰ JIMENEZ OVALLE Gilberto" Trayectoria Histórica del IMSS" México,p.35

En el periodo presidencial de Miguel de la Madrid la salud se elevó al rango de derecho constitucional y se fijaron los lineamientos del Sistema Nacional de Salud. En esta etapa hubo de buscarse el balance óptimo de los elementos para elevar la productividad y propiciar el ajuste a los cambios de la vida del país, en tanto se avanzaba en la desconcentración de la operación de los servicios y se removían la capacitación y el desarrollo de los recursos humanos.

"Así, la tarea del Instituto ha de ser la de activar sus potencialidades para desarrollar al máximo su capacidad de acción, como organismo redistribuidor de la riqueza, de la solidaridad y justicia social, de otorgar los servicios con mayor calidad y preservar el equilibrio financiero para mantener su capacidad de respuesta a una mayor demanda."²¹

En el siguiente punto se comenta sobre la función e importancia del IMSS para todos los trabajadores y para el país.

2.2 LA IMPORTANCIA DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

El seguro social, es entendido como un servicio público de protección a los trabajadores para el cual es preciso que mientras éstos estén activos contribuyan con una parte de sus ingresos, para acreditar el derecho a recibir beneficios en especie o dinero cuando su capacidad productiva se interrumpe a causa de enfermedad, invalidez vejez y otras contingencias.

Para el seguro social se necesita la contribución de los patrones y en algunos casos existe la contribución del Estado (como lo es el caso de México)

²¹ Ibídem p.43

“En términos generales puede afirmarse que la seguridad social protege al ser humano, contribuye a distribuir mejor el producto nacional de un país y a elevar los niveles de vida de la población.”²²

A través de su proceso de transformación, la seguridad social postula como meta fundamental la abolición de la indigencia, puesto que persigue primeramente satisfacer las necesidades más apremiantes y combatir otros males sociales como son la enfermedad, la ignorancia, la insalubridad y la ociosidad.

La seguridad social actúa como instrumento significativo para la consecución de políticas sociales y económicas, que al estar dirigidas a lograr mejores niveles de bienestar para la clase trabajadora y sus dependientes inciden favorablemente en la estabilidad política y contribuyen a la tranquilidad social.

La aportación de la seguridad social a través del seguro de enfermedades y maternidad es muy valiosa porque libera a los trabajadores de la angustia que genera la falta de recursos para enfrentar las enfermedades y por evitar el deterioro del presupuesto de los trabajadores por los gastos que de otra forma habrían tenido que efectuar en caso de enfermedad o maternidad. Por otro lado, la seguridad social, la propicia el mejoramiento de las condiciones de salud de los trabajadores coadyuva a mantener y acrecentar la capacidad productiva nacional.

El buen funcionamiento y desarrollo del IMSS se debe principalmente al cumplimiento acertado de sus objetivos los, cuales mencionamos a continuación

²² “Ley del IMSS” IMSS, México, 1996, p. 10

2.3 OBJETIVOS DEL IMSS.

Los objetivos del IMSS se orientan a garantizar

- El derecho humano a la salud
- La asistencia médica,
- La protección de los medios de subsistencia, y
- Los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.²³

El derecho humano a la salud incluye elementos que ayudan a la población a conservar la salud mediante campañas sanitarias, y a prevenir los riesgos y las enfermedades que amenazan al trabajador en el ejercicio de sus labores y fuera de ellas.

La asistencia médica, a través de la medicina institucional, protege a la población cuando alguno de sus miembros se enferma o sufre algún accidente, proporcionándole curativos y de rehabilitación.

La protección de los medios de subsistencia consiste en proporcionar al trabajador los ingresos que deja de percibir por alguna eventualidad que afecte su capacidad de trabajo

- Pago de subsidios
- Pensiones
- Aguinaldos
- Indemnizaciones.
- Ayudas asistenciales para gastos de matrimonio y funeral.

Los servicios sociales para el bienestar individual y colectivo están orientados a mejorar el nivel de vida de la población mediante acciones de capacitación técnica, recreativa, de integración familiar y de atención médica a grupos que por su

²³ JIMENEZ OVALLE G. op cit. p.51

situación económica no están en condiciones de aportar cuotas.

Los objetivos, metas, programas, y actividades del IMSS se cumplen gracias a la intervención de su personal, el cual se encuentra organizado de la siguiente manera.

2.4 ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL IMSS

Presentaremos el organigrama general del Instituto con el propósito de conocer su estructura, para posteriormente, mencionar dentro de esta institución como es el desarrollo de su sistema de capacitación. Ver anexo número 1

La Institución esta dividida en tres niveles de administración que son:

- NIVEL CENTRAL O NORMATIVO
- NIVEL DELEGACIONAL O REPRESENTATIVO
- NIVEL DE OPERACIÓN O DE SERVICIOS

NIVEL CENTRAL O NORMATIVO

Al primer nivel le compete la planeación estratégica, la normatividad y la evaluación del desempeño global., esta conformado por: La Asamblea General que a su vez esta integrada por 30 miembros, designados por el ejecutivo federal, por las organizaciones patronales y por las organizaciones de los trabajadores. Sus principales funciones son Discutir anualmente el estado de ingresos y gastos, el balance contable, el informe de actividades presentado por el Director General, el programa de actividades y el presupuesto de ingresos y egresos para el año siguiente, así como el informe de la Comisión de Vigilancia.

CONSEJO TÉCNICO

Es el representante legal y administrador del Instituto, esta integrado por doce miembros que son designados, por los representantes del Estado, por los representantes patronales de la asamblea general y por los representantes de los trabajadores, sus funciones son administrar las inversiones de los fondos de Instituto. Aprobar el presupuesto de ingresos y egresos, así como el programa de actividades que elabore la dirección general. etc.

DIRECCIÓN GENERAL

El Director General es designado por el Presidente de la República, sus principales funciones son: manejar eficientemente los recursos asignados, representar al Instituto ante las autoridades, los organismos y las personas, nombrar y remover a los demás funcionarios y trabajadores del Instituto.

En el nivel central o normativo, la administración funcional está representada por:

- La Subdirección General Medica
- La Subdirección General Técnica
- La Subdirección General Administrativa
- La Subdirección General Jurídica
- La Subdirección General de abastecimiento.
- La Subdirección General de Obras y Patrimonio Inmobiliario.
- La Subdirección General de Finanzas
- La Secretaría General
- La Coordinación General de Prestaciones Sociales
- La Coordinación General del Programa IMSS-COPLAMAR
- Auditoria General
- Departamento de Prensa y Difusión

NIVEL DELEGACIONAL O REPRESENTATIVO

En el segundo nivel existen 32 delegaciones foráneas denominadas estatales o regionales y 5 delegaciones que se ubican en el Valle de México.

Al delegado estatal o regional corresponde: ejercer el control administrativo y la dirección de los servicios en la jurisdicción correspondiente.

La administración funcional en el nivel Delegacional identifica a las siguientes áreas de responsabilidad.

La Jefatura Delegacional de Servicios Médicos A la que compete implantar y supervisar el cumplimiento de los programas de atención médica, medicina preventiva, medicina del trabajo, odontología, planeación familiar y enseñanza e investigación. La capacitación continúa para el personal de salud, esta a cargo del área Médica.

La Jefatura Delegacional de Servicios Técnicos. Elabora estudios sobre la extensión del régimen y control de afiliación, certifica la vigencia de derechos, otorga prestaciones en dinero, realiza visitas de verificación, clasificación de empresas y determinación de grado de riesgo.

La Jefatura Delegacional de Servicios de Control Apoya al delegado mediante el control financiero y operativo de las áreas que conforman la delegación, vigilancia que se realice el registro contable presupuestal y de costos y la recaudación de impuestos concepto de cuotas obrero patronales.

La Jefatura Delegacional de Servicios Jurídicos y de Seguridad en el Trabajo. Somete a consideración del consejo consultivo del proyecto de resolución de inconformidades, representa a la delegación ante la Subcomisión Mixta Disciplinaria y determina la situación jurídica de los trabajadores de la delegación que incurrir en faltas.

La Jefatura Delegacional de Servicios de Conservación y Patrimonio Inmobiliario. Conservar en condiciones óptimas los bienes inmuebles, las instalaciones y el equipo asignado a la delegación.

La Jefatura Delegacional de Servicios Administrativos Apoya la administración de recursos humanos y materiales, así como la prestación de servicios generales, proporcionar los servicios de transporte terrestre, vigilancia, correspondencia, archivo y reproducciones gráficas.

La Jefatura de Servicios de Personal es la responsable de supervisar y apoyar las actividades de capacitación y desarrollo por medio de un programa de asesoría a los departamentos delegacionales de desarrollo y áreas de capacitación en jefaturas normativas.

La Coordinación Delegacional de Servicios y Prestaciones Sociales Proporciona servicios sociales necesarios para el bienestar individual, familiar y colectivo, define y fomenta el desarrollo de programas de prestaciones sociales, dirige y controla el servicio de guarderías, centros deportivos, velatorios, unidades habitacionales, teatros y tiendas para empleados.

Las áreas de capacitación en jefaturas normativas y los departamentos delegacionales de desarrollo, supervisa y dan asesoría y apoyo a las estructuras delegacionales, subdelegacionales y operativas. La Jefatura de servicios de personal y Desarrollo es la responsable, a nivel nacional, de normar, la planeación operación y control de los diferentes tipos de capacitación.

NIVEL OPERATIVO O DE SERVICIOS

Las unidades de servicios se conforman por dos áreas funcionales, la responsable de la operación de los servicios y la que coordina y controla los recursos humanos, materiales y financieros, así como los servicios de tipo general, mantenimiento y vigilancia.

NIVELES DE ATENCION

La institución tiene unidades médicas distribuidas en todo el territorio nacional, integradas por 3 niveles de atención e identificadas como unidades de Medicina Familiar, Hospitales Generales de Zona y Hospitales de alta especialidad

Primer nivel

Se integran con Unidades de Medicina Familiar que tienen como propósito básico la atención médica de primer contacto a la población, siendo sus funciones; proporcionar servicios de radiodiagnósticos, pago por subsidios por incapacidad por el ramo de enfermedades y maternidad, medicina preventiva, planificación familiar y odontología.

Segundo nivel

Comprende a los Hospitales Generales de Zona, hacia donde se derivan los pacientes del primer nivel y se proporcionan servicios de consulta externa y hospitalización en gineco obstetricia, pediatría, medicina interna y cirugía, salud ocupacional y desarrollo de programas de enseñanza e investigación médica.

Tercer nivel

Corresponde a los Hospitales de Alta Especialidad, donde se resuelven los problemas que requieren de alta tecnología y tienen elevado costo, los cuales cuentan con los recursos humanos físicos y tecnológicos necesarios para el estudio, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de la población de derechohabientes.²⁴

El sistema cuenta con un total de 104 categorías sectorizadas, 80,000 trabajadores de base de los cuales 35,000 son del Valle de México y 45,000 de Delegaciones Foráneas.

Aún cuando principalmente en los Hospitales de Alta Especialidad, se debe de contar con, sus recursos humanos altamente especializado y capacitado, en el caso del Hospital de Traumatología Magdalena de las Salinas la mayoría de las veces no es así ya que como se menciona más adelante una gran cantidad del personal no tiene una capacitación continua y permanente.

²⁴ "Estatuto Orgánico del Instituto Mexicano del Seguro Social, Diario de la Federación , México, Septiembre 1991, pp. 74-77

Enseguida mencionaremos el sistema de Capacitación para poder conocer como, cuando, y donde es capacitado el personal del IMSS, principalmente del H.T.M.S., el cual es lugar de estudio de nuestro trabajo.

2.5 SISTEMA DE CAPACITACIÓN DEL IMSS

Con lo anterior ya tenemos un panorama general sobre la organización y funcionamiento del Instituto, a continuación conoceremos su Sistema de Capacitación.

En enero de 1984 se crea por acuerdo del H. Consejo Técnico la Jefatura de Servicios de Desarrollo de Recursos Humanos con el propósito fundamental de darle a la capacitación un rango mayor dentro de la estructura institucional.

Así surgió en mayo del mismo año, el Sistema Nacional de Capacitación y Desarrollo cuyas acciones se estructuraron con el propósito de unificar criterios técnicos y meteorológicos en todo el ámbito institucional, y cuyos principales objetivos son:

2.5.1 OBJETIVOS DE LA CAPACITACION

-Incrementar la eficiencia y la eficacia del trabajo en el IMSS promoviendo la adquisición y actualización de los conocimientos, habilidades y destrezas de los trabajadores y fomentando la adopción de actitudes hacia el trabajo y hacia el Instituto coherentes con los fines y las metas de la Seguridad Social.

-Optimizar el desarrollo laboral de los trabajadores a través de acciones de capacitación y adiestramiento conforme a metodologías y lineamientos congruentes con los requerimientos institucionales.²⁵

2.5.2 PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

En cuanto a programas de capacitación y adiestramiento el IMSS imparte los siguientes programas:

- Nuevo Ingreso y Cambio de Rama
- Capacitación Promocional
- Capacitación en el puesto
- Inducción al Área y al Puesto²⁶

El tema a tratar dentro de este trabajo es la capacitación en el puesto en distintas categorías dentro del hospital de traumatología Magdalena de las Salinas.

DESARROLLO

En cuanto al desarrollo el IMSS lleva a cabo los siguientes programas:

PROGRAMAS:

- Motivación
- Integración Institucional
- Desarrollo Directivo y Profesional

²⁵ INSTITUTO MEXICANO DEL SEGUROS SOCIAL "Manual de Organización de la Dirección de Recursos Humanos" Dirección de Recursos Humanos IMSS, México, 1993 p.6

²⁶ INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL "Plan General de Capacitación" Departamento de Capacitación IMSS, México 1996 P.5

El Instituto cuenta con el siguiente apoyo para llevar a cabo los programas de capacitación:

- Coordinación Normativa
- Apoyo Técnico
- Investigación y Evaluación

El IMSS imparte estos cursos al personal de nuevo ingreso y cambio de rama, en donde los capacita para ocupar plazas de base y de pie de rama, los capacita en actividades de las categorías que desea desempeñar, la inducción al área y al puesto, proporciona conocimientos sobre la organización, funcionamiento, instalaciones físicas etc., la capacitación promocional, capacita al personal de base para ocupar un puesto inmediato superior, la capacitación en el puesto, capacita al trabajador para mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores del IMSS con capacitación sustentada en las funciones y actividades inherentes al puesto que ocupan.

Enseguida se da una explicación más detallada sobre cada uno de los programas de capacitación en el IMSS.

Nuevo Ingreso y Cambio de Rama

Objetivo: Capacitar a los aspirantes a ocupar plazas de base, de pie de rama, en forma congruente a las funciones y actividades de las categorías que desean desempeñar.

Su aplicación tiene carácter selectivo de acuerdo con los requisitos de Bolsa de Trabajo.

Puede ser impartida a través de cursos en aula, enseñanza abierta, adiestramiento en servicio o la combinación de estos métodos didácticos.

La capacitación debe comprender los conocimientos relativos a las funciones y actividades de la categoría a la que se aspira, y la motivación del trabajador para integrarse al Instituto.

Este curso es impartido a los aspirantes a Nivel Nacional a las 101 categorías autónomas y de pie de rama señaladas en el Contrato Colectivo de trabajo.

En este curso el trabajador conoce el lugar de trabajo, así como todas las instalaciones en donde laborará, las actividades que van realizar, los jefes y compañeros que laboraran con el etc., existen algunos casos en donde al trabajador solo se le imparte el curso sin familiarizarlo con su área de trabajo lo cual es sumamente importante ya que él sentirá más seguridad y confianza al ingresar al Instituto o cambiar de rama dentro de este.

INDUCCIÓN AL ÁREA Y AL PUESTO

Objetivo: Facilitar la adaptación del trabajador a un nuevo puesto o área de trabajo, proporcionándole los conocimientos y los elementos necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones.

Consta en la elaboración de Guías de Inducción específicas al Área y al Puesto. La guía debe contener aspectos sobre la organización, funcionamiento e instalaciones físicas del área de

trabajo: responsabilidades del puesto, así como condiciones generales de trabajo

CAPACITACIÓN PROMOCIONAL

Objetivo: capacitar al personal de base con categoría escalafonaria para el desempeño adecuado del puesto inmediato superior.

Este programa cumple con las disposiciones legales y contractuales de promocionar la capacitación adecuada al personal en vías de ascenso. El método que se utiliza es la enseñanza con cuadernos de auto-instrucción y bancos de reactivos, elaborados en el nivel normativo con la temática específica de puesto a que se aspira.

CAPACITACIÓN EN EL PUESTO

Objetivo: mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores del I.M.S.S. a través de la capacitación sustentada en las funciones, actividades inherentes al puesto que ocupan.

La aplicación de la Guía queda a cargo del Jefe inmediato superior del trabajador en su nueva adscripción. Al término de la aplicación, se evalúa el proceso individual de inducción. Se aplica a todos los aspirantes a Nivel Nacional a las 101 categorías autónomas y de pie de rama señaladas en el Contrato Colectivo de Trabajo.

El uso de estas Guías es muy limitado ya que solo se aplica a determinados trabajadores y no en su totalidad.

SUBSISTEMAS DE DESARROLLO

El IMSS no solo imparte cursos de capacitación y adiestramiento también tiene a su cargo el Desarrollo del trabajador mediante los siguientes cursos:

- MOTIVACIÓN

- INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL

Cursos que son muy importantes en la vida del trabajador dentro de la Institución ya que complementa el crecimiento laboral de los trabajadores con los elementos actitudinales necesarios para el trabajo efectivamente aporte la satisfacción de los requerimientos conceptuales, afectivos y emocionales que todo individuo experimenta.

MOTIVACIÓN

Las acciones de Motivación tienen como objetivo propiciar y mantener la participación activa del personal del Instituto para mejorar la calidad y oportunidad de las labores que desempeñan, en la integración y desarrollo de grupos de trabajo, en la búsqueda de alternativas de superación personal, así como en el mejoramiento de las interacciones que establecen con la comunidad. El desarrollo integral de los individuos va a reflejarse en el bienestar individual y en las actividades sociales y laborales simultáneamente.

La motivación del trabajador se lleva acabo mediante los siguientes programas:

Reconocimiento a los trabajadores del IMSS; donde se valora la prolongada estancia laboral del trabajador dentro del Instituto estimulando así su valiosa colaboración.

Reconocimiento a la asiduidad, en este se premia el cumplimiento del trabajador en forma constante e ininterrumpida.

Autocuidado de la Salud, representa una estrategia que facilita a los trabajadores institucionales su participación activa a fin de promover su desarrollo integral y el mejoramiento de su interacción con los ambientes laborales, familiar y social.

Evaluación del Desempeño Laboral, valora el comportamiento de los trabajadores en su puesto, con sus compañeros y superiores con la finalidad de estimular aciertos y reorientar desaciertos haciendo que el trabajador reciba un beneficio justo a su trabajo realizado.

Abatimiento del Ausentismo cuyo objetivo es el de atender las causas que lo propician y abatir esta conducta que incide en la calidad y productividad de los servicios que otorga el Instituto.

Los programas de Motivación en el Instituto en la mayoría de los casos solo se imparten en una sola ocasión en toda la trayectoria del trabajador dentro del Instituto. Por lo que el ausentismo sigue siendo alto, el trato al derechohabiente es de baja calidad, y los conflictos laborales con sus compañeros o jefes van en incremento.

INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL

El objetivo fundamental de esta área es de establecer vínculos con los trabajadores del Instituto para informar, sensibilizar,

fomentar el diálogo y difundir la ideología, objetivos, organización funcionamiento y tareas institucionales, que permitan revitalizar la confianza y responsabilidad de trabajador así como el subrayar la importancia y la trascendencia de su labor.

La Integración Institucional se lleva acabo mediante actividades como el diseño y producción de material gráfico y audiovisual; la realización de estrategias de comunicación social y campañas de promoción institucional, sensibilización persuasión y señalamiento de conductas negativas; diseño y establecimiento de canales alternos de comunicación y todas aquellas actividades de apoyo-Investigación, diagnóstico que facilita el desempeño del trabajo.

Aún cuando los subsistemas de desarrollo de los programas de integración Institucional pretende dar una respuesta a problemas de tipo cognoscitivo que se dan dentro de los grupos primarios. Estos objetivos no son cumplidos completamente ya que sólo se imparten los cursos ocasionalmente, sin una adecuada detección de necesidades sino dependiendo del presupuesto destinado a la capacitación, el cual por lo regular no es suficiente.

3.1 EL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION EN EL H.T.M.S.

“Una de las estrategias más importantes para dar cumplimiento a la tarea encomendada de fomentar el desarrollo integral de la población trabajadora es la capacitación de los recursos humanos.”²⁷

La capacitación dentro del IMSS se reestructura en el año de 1984 y apartir de entonces se encuentra concebida como un instrumento de progreso técnico y de permanente aprendizaje, que hace posible el cumplimiento de los objetivos institucionales coadyuvando a elevar el nivel de bienestar de los servidores públicos.

Su objetivo es “Eleva el nivel de eficiencia y satisfacción del personal a través de la actualización y el perfeccionamiento de los conocimientos y habilidades, así como el desarrollo de actividades necesarias para un óptimo desempeño del trabajo logrando incrementar la cantidad y la calidad del mismo y por consecuencia una superación y un mejoramiento socioeconómico de los trabajadores”²⁸

²⁷ INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL “MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS” Dirección de Recursos Humanos de IMSS; México, 1984, p6.

²⁸ INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL “PLAN GENERAL DE CAPACITACIÓN” Dirección de Capacitación IMSS 1996, pp. 10-19

Las acciones de capacitación en el Instituto Mexicano del Seguro Social, se agrupa en tres grandes apartados:

Capacitación coordinada por la dirección de recursos humanos.	Capacitación específica interna coordinada por las áreas operativas del sistema.	Apoyo a la formación de los trabajadores.
---	--	---

DEFINICION

<p>Acciones de capacitación conformadas por cursos destinados a cubrir:</p> <p>a) Las necesidades de las áreas para apoyar la realización de sus funciones.</p> <p>b) El desarrollo del personal</p>	<p>Acciones de capacitación orientadas a proporcionar una actualización permanente al personal profesional y técnico de las áreas operativas, mediante cursos y sesiones o conferencias, impartidos por el personal de las áreas.</p>	<p>Acciones de educación coordinadas por la dirección de recursos humanos, que contribuyen a la formación académica de los trabajadores IMSS y sus familias contemplan:</p> <p>a) Sistema de educación abierta a nivel primaria, secundaria, y preparatoria.</p> <p>b) Concertación con instituciones educativas de todos los niveles para obtener descuentos en colegiaturas.</p>
--	---	--

3.2 FUNCIONES Y ESTRUCTURA DEL AREA DE ENSEÑANZA MEDICA Y DE LA COORDINACION DE CAPACITACION Y DESARROLLO DEL HTMSS

Durante 15 años la Coordinación de enseñanza e Investigación medica y el Departamento de Capacitación y Desarrollo, han realizado las siguientes funciones.

- * Detección de necesidades de capacitación.
- * Elaboración de programas de capacitación.
- * Estimación aproximada del presupuesto en el hospital.
- * Difusión de eventos de capacitación en el hospital.
- * Coordinación y apoyo de instructores externos.
- * Apoyo logístico en la ejecución de cursos
- * Control de asistencia y requisición de constancias
- * Seguimiento de la capacitación .

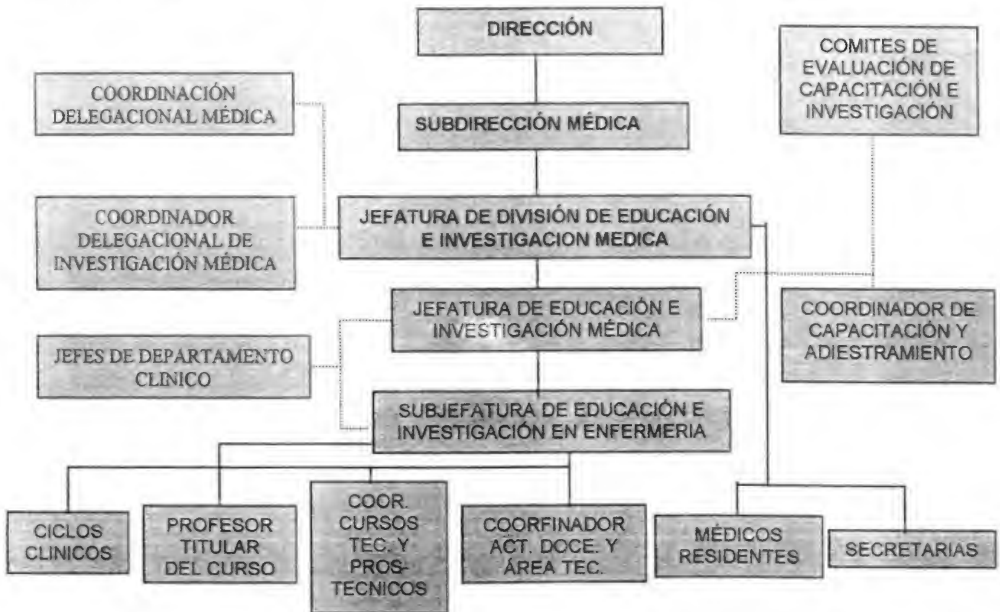
Estructura Orgánica de la Coordinación de Capacitación y Adiestramiento.

El área de coordinación de cursos técnicos y posttecnicos, la coordinación de actividades de docencia y el área técnica, la coordinación de capacitación y adiestramiento y los comités de evaluación de expedientes de capacitación e investigación están coordinados por una sola persona la cual tiene estudios de enfermera titulada, que es supervisada por la jefatura de educación e investigación médica la cual tiene como responsable a un médico que es asistido por una secretaria y un ayudante.

La coordinadora del área de capacitación atiende los programas de capacitación del personal del área medica, enfermeras, técnicos, asistentes, dietistas, etc.

Como podemos observar, el número de elementos con que cuenta la coordinación de capacitación, no son suficientes para asesorar o llevar a cabo, la detección de necesidades, así como la planeación, ejecución y evaluación de la capacitación, Por falta de elementos de la coordinación, el asesoramiento y la concientización para los Jefes de departamento en cuanto a la detección de necesidades, no es suficiente y esto se ve reflejado en la planeación de los cursos, lo que hace que exista la capacitación de manera más continua en algunas áreas o categorías y en otras apenas se otorgue, así como la escasa participación del personal para ingresar a los cursos por falta de información. Ver organigrama.

ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN DEL HOSPITAL DE TRAUMATOLOGIA MAGDALENA DE LAS SALINAS.



En el H.T.M.S. la estructura ocupacional se presenta de la siguiente manera:



Corresponde al departamento de educación e investigación médica y a la coordinación de capacitación e investigación médica atender al personal del área médica del H.T.M.S.

Por su parte la coordinación de capacitación y desarrollo delegacional se encuentra estructurada de tal forma que brinda sus servicios por medio de los programas, atendiendo básicamente al personal de mandos superiores y mandos medios, brindando la capacitación a estos niveles ocupacionales, a través de los programas de mandos medios y superiores y capacitación externa.

Así como también se brindan algunos programas en los cuales participa el personal en general como son:

- ◇ Inducción al área y al puesto
- ◇ Capacitación promocional
- ◇ Capacitación en el puesto.
- ◇ Integración Institucional
- ◇ Motivación
- ◇ Programas educativos.

3.3 ANALISIS DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN IMPARTIDA AL PERSONAL DEL ÁREA MEDICA DEL H.T.M.S. EN 1996.

"Administrar es emprender acciones que hagan posible que las personas contribuyan de la mejor manera al logro de los objetivos de grupo, en tanto que la capacitación se encamina hacia la modificación de conductas en los individuos para el logro de los objetivos de la organización, es necesario que el capacitador como administrador de esta función conozca y aplique los principios y funciones de la administración." ²⁹

Las funciones de administración que comprende el proceso administrativo de la capacitación son cuatro: planeación, organización, ejecución y evaluación.

PLANEACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Planear es decidir con anticipación qué se va a hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe hacerlo, implica prever y seleccionar los cursos de acción a seguir en el futuro.

Dentro del proceso de planeación el Departamento realiza las siguientes actividades:

1.- Estructuración del Presupuesto

"Un presupuesto es un enunciado de los resultados esperados expresados en términos numéricos, ya sea de carácter financiero, en términos de horas-hombre, unidades de

²⁹ PINTO VILLATORO Roberto "Proceso de Capacitación " 2da edición, editorial Diana, México, 1992, pp.46-47

producto, horas-maquina o cualquier otro, que permita su expresión numérica”³⁰

El departamento de capacitación y desarrollo a nivel central procede a la estimación del presupuesto de cada área y cada programa a través de un análisis de las metas obtenidas en el año anterior sobre cursos programados, impartidos, reprogramados o cancelados, número de trabajadores capacitados y presupuesto invertido.

El dinero destinado a la capacitación en el IMSS, esta determinado de acuerdo al presupuesto invertido al sector salud por parte de la Administración Pública; que cada año va en disminución, por lo que la capacitación por ser para el Seguro Social uno de los rubros más pequeños y sin la importancia requerida es una de las inversiones más afectadas en cuanto al presupuesto destinado, por eso es que cada año se invierte solo lo que se puede y no de acuerdo a las necesidades reales de capacitación y desarrollo, en el IMSS.

De esta manera el IMSS tiene que reprogramar y cancelar cada semestre y años más cursos sin dar solución a sus requerimientos y necesidades de capacitación y desarrollo del personal.

2.- Definición de Metas

“Los objetivos son los fines o metas a los que se dirige toda actividad, conforman la base estructural de la planeación y dan sentido y orientación a todo el proceso pues señalan el fin hacia el cual hay que dirigirse.”³¹

³⁰ ibidem p. 49

³¹ Ibidem p. 50

Las metas dentro del Departamento se establecen de manera cuantitativas fijando en base al presupuesto estimado y al análisis de las metas alcanzadas con anterioridad, el número de cursos y número de trabajadores que se capacitarán en cada Dirección y Programa.

Aún cuando se dice en teoría que las metas se tienen que fijar en base al presupuesto estimado y al análisis de las metas alcanzadas con anterioridad de acuerdo al número de cursos impartidos y al número de trabajadores capacitados, en la práctica es distinto ya que investigamos sobre los cursos y trabajadores capacitados de lo cual se pudo analizar lo siguiente:

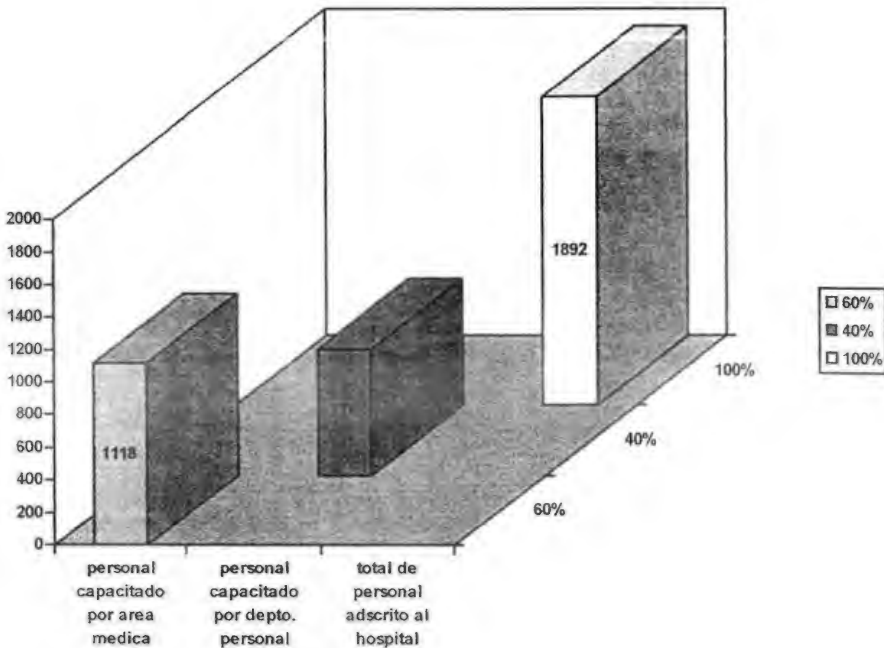
Como las metas se establecen de manera cuantitativa, en las siguientes tablas se presentan los resultados de como ha sido cubierta la detección de necesidades de capacitación, de acuerdo a lo planeado, programado y realizado durante 1996.

En este análisis solo se incluirá al personal capacitado por el área de enseñanza e investigación medica, por lo que excluirémos la categoría de los médicos, ya que esta es capacitada con cursos de especialización, coordinados por el departamento de capacitación y desarrollo a nivel central.

En la siguiente gráfica se muestra el total del personal adscrito al H.T.M.S. , este tiene una plantilla de 1892 plazas de las cuales 1118 pertenecen al área médica y 774 trabajadores ocupan plazas con mandos superiores, mandos medios, técnicos, administrativos y auxiliares, es decir el 60% del

personal pertenece y es capacitado por el área medica y el 40% restante es capacitado por departamento de capacitación y desarrollo delegacional.

RELACION DE PERSONAL CAPACITADO EN EL H.T.M.S.



⇒ De la capacitación impartida en el H.T.M.S., Coordinación de capacitación y adiestramiento, del H.T.M.S. IMSS, 1996

En tabla número 1 se muestra el personal capacitado por el área medica y la forma en la cual esta distribuida la plantilla de personal, así como cada una de las categorías y el número de plazas cubiertas:

175188

TABLA NO. 1 Personal adscrito al HTMS del área medica

PLAZAS DE	CUBIERTAS
Enfermeras	773
Trabajo Social y Asistentes Medicas	82
Nutrición y Dietética	112
Laboratorio Clínico	54
Radio Diagnostico	49
Terapia Inhalatoria	20
Medicina Física y Rehabilitación	4
Ambulancias de Traslado	15
Yesistas	9
TOTAL	1118

→ CRITICA DE NOMINA, DEPARTAMENTO DE PERSONAL, HTMS IMSS AGOSTO 1996

TABLA No. 2 PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES BASICAS DE CAPACITACIÓN

ÁREAS	CONCEPTOS	SESIONES GENERALES				SESIONES DEPARTAM.				SESIONES BIBLOG.			
		No. Sesiones		No. Asistentes		NO. Sesiones		NO. Asistentes		NO. Sesiones		NO. Asistentes	
		Prog.	Rep.	Prog.	Rep.	Prog.	Rep.	Prog.	Rep.	Prog.	Rep.	Prog.	Rep.
ENFERMERÍA		1		83		28		700		10		250	
TRABAJO SOCIAL		1		83		25		500		6		120	
NUTRICIÓN		1		83		20		400		6		120	
LABORATORIO		1		83		32		500		4		60	
RADIODIAGNOSTICO		1		83		30		300					
TERAPIA INHALATORIA.		1		83		40		400		3		30	
MEDICINA FÍSICA		1		83		20		100					
AMBULANCIAS						20		80		3		30	
YESISTAS						10		40					
TOTAL		7		581		225		3020		32		610	

En la tabla anterior podemos observar que la programación de cursos es de un total de 286, de los cuales se preveía asistirían 4541 trabajadores, cantidad con la que se alcanzaría a cubrir cuatro veces el número de personal del área médica adscrita al hospital, que es de 1118 trabajadores, y podrían asistir trabajadores externos de unidades como; el Hospital de Ortopedia M.S., Unidad de Medicina Física, Unidad de

Medicina Familiar No. 41, etc. Con los cursos programados se alcanzaría a cubrir el total de la demanda de capacitación no sólo en el HTMS, sino también de otras unidades médicas y se capacitaría por lo menos 2 veces al año a todo el personal del área medica de este hospital.

En la tabla anterior sólo se mostró lo programado ahora en la tabla número 3 presentaremos la cantidad de cursos realizados y el total de asistentes, para poder confrontar lo programado con lo realizado y la cantidad de personal capacitado y reprogramado.

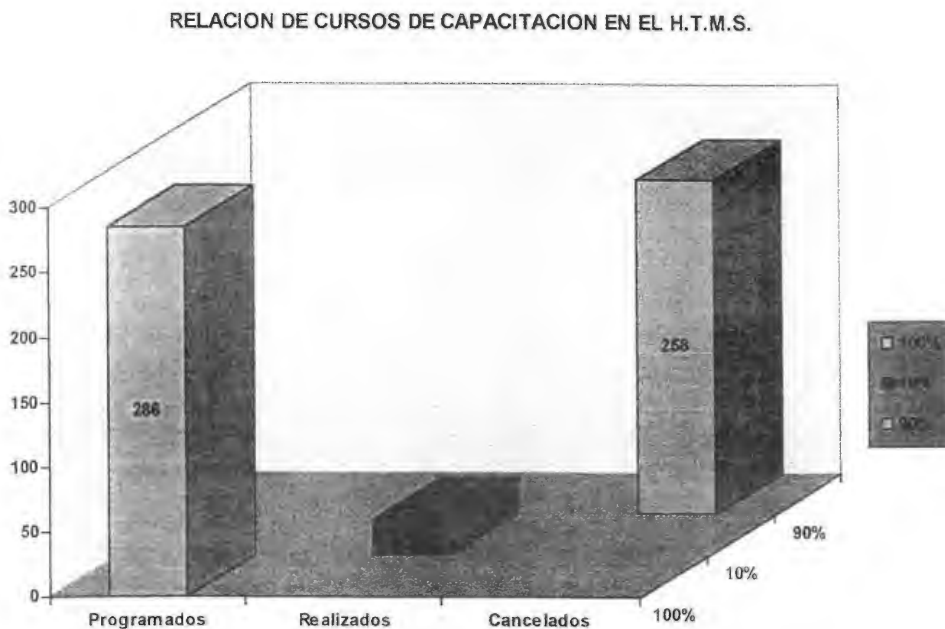
TABLA No. 3 CURSOS REALIZADOS EN EL HTMS EN 1996 ÁREA MÉDICA

MODALIDAD ÁREAS	DIPLOMADOS		MONOGRAFICOS		LONGITUDINALES		ADIASTRAM. EN SERVICIO		TOTAL	
	NO. CURSO	NO. ASISTE	NO. CURSO	NO. ASISTE	NO. CURSO	NO. ASISTE	NO. CURSO	NO. ASISTE	NO. CURSO	NO. ASISTE
ENFERMERÍA			2	48	6	80	2	2	10	130
TRABAJO SOCIAL										
NUTRICIÓN										
LABORATORIO										
RADIODIAGNOSTICO										
TERAPIA INHALATORIA										
MEDICINA FÍSICA										
AMBULANCIAS					1	16			1	16
YESISTAS										
MULTIDICIPLINARIO			3	36					3	36
TOTAL			5	84	7	96	2	2	14	182

El número de cursos planeado era de 286 para 4541 trabajadores, sin embargo sólo fueron realizados 28 cursos para un total de 364 trabajadores es decir, se cancelaron y reprogramaron un 90% de los cursos y se dejaron de capacitar a 4177 trabajadores que se tenía como objetivo capacitar por lo que podemos afirmar que los cursos no fueron programados y

planeados acertadamente y por lo tanto las metas y objetivos no se cumplieron satisfactoriamente como se muestra en la gráfica no. 2

GRAFICA NO.2 Relación de cursos programados, realizados, y cancelados en el H.T.M.S. en 1996



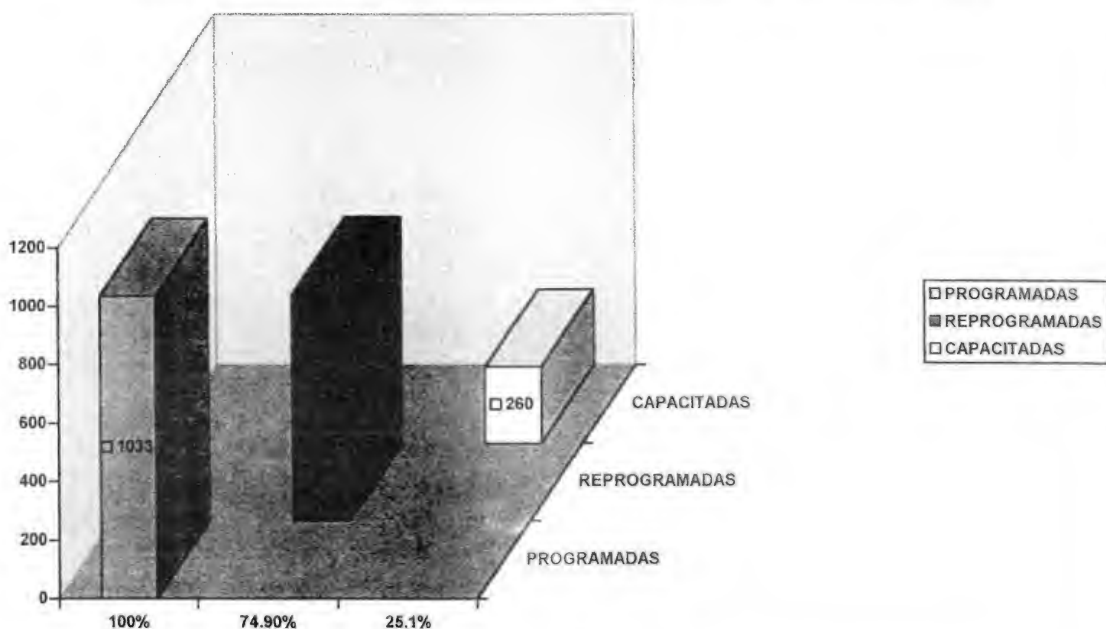
Programación de cursos de capacitación en 1996, Coordinación de Capacitación Desarrollo y Adiestramiento, HTMS, IMSS 1996

En las siguientes gráficas se muestra el personal capacitado y el personal reprogramado de las categorías de enfermeras y ambulancias de traslado, se ilustran sólo estas dos, ya que son los trabajadores que más capacitación recibieron.

A continuación señalamos el personal capacitado, y reprogramado de la categoría de enfermeras.

GRÁFICA No.3

CURSOS PROGRAMADOS, REALIZADOS Y CANCELADOS DE ENFERMERAS EN 1996



⇒ Programa de capacitación de 1996 en el HTMS, Coordinación de Capacitación y Desarrollo, IMSS

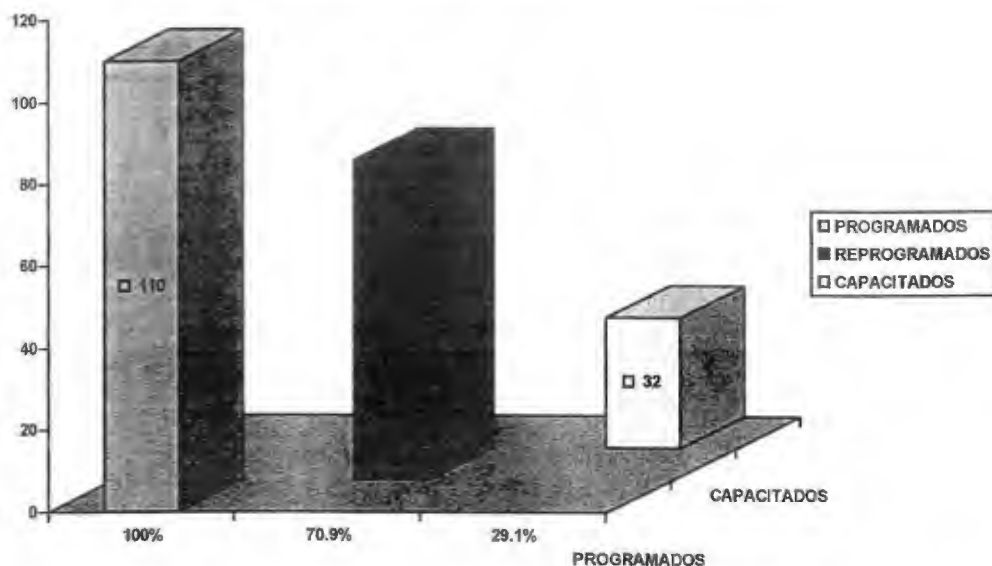
En el área de enfermería fueron programados 39 cursos para un total de 1033 enfermeras de las cuales solo fueron capacitadas 260, en 20 cursos las 773 restantes solo

fueron enviadas a sesiones informativas, la cancelación de los eventos restantes se debió a falta de presupuesto, ya que el personal no fue sustituido, oportunamente para que las trabajadoras asistieran a los cursos. La autorización de los marcos presupuestales no fueron aceptados desde el nivel delegacional para cubrir al personal de base con personal sustituto, por lo que la mayoría de los cursos tuvieron que cancelarse y reprogramarse.

En el área de Ambulancias de traslado se programaron 23 cursos para capacitar a 110 trabajadores, pero solo fueron realizados 2 cursos para un total de 36 trabajadores, por lo que 194 trabajadores no se capacitaron.

GRÁFICA No. 4

PERSONAL CAPACITADO DE AMBULANCIAS DE TRASLADO



⇒ Programa de capacitación en 1996 en el HTMS, Coordinación de capacitación y desarrollo, IMSS

Los cursos multidisciplinarios fueron impartidos a distintas categorías, comprendieron relaciones humanas autoestima etc. De los cuales se impartieron 6 cursos para 72 personas, las categorías de Trabajo Social, Dietología, Laboratorio Clínico, Radio Diagnostico, Terapia Inhalatoria, Medicina Física, y Yesistas no fueron capacitados durante este año. Por el área de Enseñanza Medica e Investigación.

Es importante que antes de programar los cursos de capacitación se lleve acabo un sondeo para la detección de necesidades, se tome encuenta lo realizado, reprogramado y cancelado, del año próximo pasado, las áreas menos capacitadas, así como los recursos, humanos, materiales y financieros con los que se cuenta para así poder reprogramar y cancelar la menor cantidad posible de cursos.

La capacitación en el Hospital de Traumatología en las categorías Coordinadas por el Área de Enseñanza, Medica la Capacitación en 1996 no fue continua, o que a excepción de las categorías de enfermería y ambulancias las restantes no fueron atendidas, trabajadores que en la mayoría de los casos solo fueron capacitados al ingresar al Instituto, sin tener una actualización constante, o cursos de motivación, relaciones humanas, integración institucional, etc. En algunos casos por iniciativa propia del personal se tomaron cursos pero fuera de sus horarios de trabajo.

3.- DETECCION DE NECESIDADES.

"Es un procedimiento que parte del análisis de los insumos con que cuenta la organización y en particular de las características de los recursos humanos, para conocer con mayor exactitud las deficiencias, del personal en cuanto al desempeño de las

tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la distancia entre lo que se hace y lo que debe hacerse”³².

En suma la DNC debe conducir a establecer:

- En qué se requiere capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- Quienes de los trabajadores que desempeñan un mismo puesto de trabajo requieren qué;
- En que cantidad o con qué nivel de profundidad se requiere el aprendizaje, y
- Cuándo y con qué prioridad se necesita.

Dentro de esta fase el departamento procede a la aplicación de cuestionarios y entrevistas a fin de identificar las necesidades de cursos que solicitan las áreas para el adecuado desempeño de los trabajadores en sus puestos.

Una vez seleccionados los cursos en base a la demanda que presentan se coteja con el número de cursos autorizados para cada área o programa en base al presupuesto, en caso de que se exceda el número autorizado se procede a negociar con el área a efecto de que por prioridad realice una selección de ellos.

Diseñados los cursos a impartirse, se envía a las áreas la programación de cursos para su validación y calendarización.

En esta parte de nuestro trabajo realizamos una encuesta a los trabajadores para así detectar sus necesidades de capacitación y así saber con que frecuencia han asistido a cursos de capacitación y sobre la calidad de los mismos.

³² PINTO VILLATORO Roberto op cit, 48

La encuesta se aplico a los trabajadores de las categorías de Asistentes Medicas, Trabajadoras Sociales, Auxiliares de Intendencia y Yesistas, Se eligieron estas categorías ya que tienen un trato directo con el derechohabiente y de alguna manera es la imagen del instituto.

Se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas básicas, el cual me sirvió para darme una idea de la situación de la capacitación otorgada. Este se aplicó, no con fines estadísticos, sino solo exploratorios.

El objetivo de este es medir la actitud del trabajador respecto a la capacitación que recibió al ingresar o en su defecto después de acreditar un curso de capacitación, para así poder medir el grado de correspondencia de los resultados del proceso de capacitación con los objetivos.

Los cuestionarios se aplicaron en el H.T.M.S. se aplicaron un total de 100 cuestionarios, 30 a asistentes medicas, 30 a trabajadoras sociales, 30 a auxiliares de intendencia y 10 a yesistas. El horario para la obtención de la información fue el turno matutino, ya que por las tardes el número de personal de las categorías citadas es menor, por lo que se encontró con menor posibilidad para dar respuesta al cuestionario;

En la categoría de Trabajo Social

18 Comentaron que no habían recibido capacitación en los últimos años.

5 Comentaron recibieron cursos de motivación y relaciones humanas.

9 Comentaron que el instituto debería capacitar más sobre temas Institucionales, Motivación, Relaciones Humanas, Desarrollo, etc.

En la categoría de Asistentes Medicas opinaron lo siguiente,

10 Trabajadoras comentaron que no habían recibido capacitación en los últimos años.

5 Comentaron que habían recibido algún tipo de capacitación en años anteriores.

6 Opinaron que se proporcione mayor información en cuanto al desempeño laboral.

9 Opinaron que uno de los obstáculos a los que se enfrentan en la práctica, es el no contar con el material necesario,

En la categoría de Auxiliares de Intendencia dijeron lo siguiente

12 Trabajadores opinaron que la capacitación recibida fue al ingresar y que la capacitación en términos generales fue buena ya que les ayudo a desempeñar adecuadamente su trabajo.

15 Trabajadores opinaron que es necesario recibir capacitación continua posterior a la ya recibida.

7 Trabajadores comentaron que la teoría fue buena pero la práctica muy diferente que no cuentan con el material necesario para desempeñar perfectamente su trabajo.

En la categoría de Yesistas

1 Persona opino que había recibido un curso de capacitación sobre educación sexual, el cual no había influido mucho en su trabajo.

3 Opinaron que necesitaban cursos de destreza sobre los nuevos equipos de trabajo en el área.

6 Opinaron que no habían recibido capacitación alguna en muchos años.

Así , generalizando la información se puede decir que la capacitación impartida a la mayoría de los trabajadores solo se da al ingresar al Instituto, mientras menor es el grado de jerarquía en las categorías, es menos la capacitación recibida, ya que de las categorías analizadas la categoría de enfermería, es quien más atención recibe en este rubro, la capacitación continua que se da al personal en realidad no es continua ya que está se determina por distintos factores como lo son el presupuesto, los recursos humanos, y los recursos materiales por lo que no se cubren satisfactoriamente la detección de necesidades.

En el área de Enseñanza medica que es la que se encarga de actualizar a los trabajadores ya mencionados se hace como ya lo vimos muy esporádicamente, el departamento de Capacitación y Desarrollo lo hace con mucho menos frecuencia que es quien se encargaría de dotar de motivación, integración Institucional, Relaciones Humanas, y mejorar el ambiente laboral y el trato hacia el derechohabiente, por otro lado existe falta de información, ya que solamente algunos trabajadores, por iniciativa propia, se consideran informados sobre los cursos de capacitación.

ORGANIZACION DE LA CAPACITACION

1.- Elaboración de programas de capacitación

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

La elaboración de programas de capacitación da significado y contenido al plan y parte de los objetivos establecidos a través de la información detectada en la DNC. Las necesidades así detectadas orientan hacia los contenidos o temas en que se va a capacitar, éstos se ordenan y se traducen a cursos.

Una vez validados los cursos a impartirse y su calendarización se procede a la elaboración de objetivos de aprendizaje, definición del tipo de destinatarios a quien irá dirigido cada curso y elaboración de temarios.

Los cursos se agrupan para formar programas y éstos pueden diseñarse por puestos, áreas de trabajo o niveles organizacionales. En el HTMS se lleva acabo de la siguiente manera, los cursos de técnicas de suturación, traslado de pacientes graves, manejo de instrumental quirúrgico, aplicación de medicamento delicado, integran un programa de capacitación para enfermeras y de esta forma se satisfacen las necesidades de capacitación de un grupo ocupacional.

De la misma manera, un programa de capacitación para el área de nutrición y dietética puede comprender los cursos de técnicas de cocción, manejo de alimentos, técnicas de rebanado, elaboración de dietas, tratamiento de pacientes diabéticos y con enfermedades crónicas, entre otros, con lo que

se satisfacen necesidades de distintos puestos de trabajo de una misma área de trabajo.

La elaboración de programas de capacitación implica la integración de los objetivos previamente diseñados, el ordenamiento de contenidos en unidades temáticas, la selección y el diseño de los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso instruccional.

DIRECCION DE LA CAPACITACION

1.- Organización de eventos

La organización es la parte de la administración por la que se establece la estructura organización que soportará la realización de las actividades y el enlace de los objetivos.

“La fase de la organización del proceso de la capacitación es aquella por medio de la cual se sostiene el sistema de entrenamiento para lograr los cambios de conducta determinados en los objetivos y encaminados a reducir, eliminar o contrarrestar los problemas y necesidades detectadas en la etapa de la planeación”³³

La organización abarca la integración de los recursos materiales, financieros y humanos, quienes deben trabajar coordinadamente para la consecución de los objetivos.

La organización consiste en llevar a cabo todas las actividades y preparar todos los recursos necesarios para la ejecución de los cursos previstos en el Plan General de Capacitación de los cuáles son:

³³ CANCINO CANCINO Juan “La capacitación en Fertimex; una estrategia orientada a la humanización y a la productividad. Fertimex, México, 1988.

a) Formación de instructores o contratar sus servicios.

Esta es una tarea que en el HTMS muchas veces se relega, se busca quiénes son los mejores técnicos en la organización, a quiénes les sobra tiempo, etc. y con estos elementos se designa quiénes van a impartir los cursos determinados en la fase de DNC y contenidos en los planes y programas y se les envía sin antes haberlos entrenado como instructores. De esta forma se pierden todos los esfuerzos, de realizar un buen plan de capacitación. Por lo que para seleccionar y fortalecer un equipo fuerte de instructores internos de una institución, es importante que:

Desea compartir con otras personas lo mejor de sus conocimientos y experiencias.

Que sepa, un instructor debe dominar la materia que va a enseñar y aunque no necesariamente debe ser quien más conozca de la materia que imparte, ya que el aprendizaje de adultos implica otras variables.

Que tenga conocimientos sobre cómo aprenden los adultos, el porqué se resisten al cambio y cómo motivarlos e involucrarlos para que aprendan. Que sepa cómo diseñar una guía didáctica, cómo redactar los objetivos susceptibles de evaluar y cómo estructurar los contenidos de los cursos que vaya a impartir, y que sepa cómo comunicar sus ideas con orden y con efectividad.

Que tenga personalidad adecuada y liderazgo para guiar y conducir a un grupo hacia los objetivos predeterminados, que tenga capacidad para influir en los demás, etc.

Si el instructor es externo debe de tener las mismas características, y contar con un curriculum, adecuado para impartir la capacitación.

b) Contratación de servicios (de impresión, hoteles, servicios de cafetería, etc.).

En este punto el administrador educativo tiene la formación adecuada sobre logística, para atender cualquier tipo de evento de capacitación. En el HTMS este punto se resuelve de manera más sencilla ya que cuenta con un talleres de impresión, hoteles, inmuebles, mobiliario, papelería, televisores, computadoras, proyectores de cine, equipos de vídeo, proyectores, rotafolios etc. Por lo que por lo regular sólo, recurre a contratar medios de transporte, viáticos, diplomas, reconocimientos, etc.,

d) Selección del lugar de instrucción.

2.- Coordinación del Evento

La coordinación abarca los siguientes puntos:

- ◇ Supervisión de asistencia y puntualidad del instructor y de los participantes.
- ◇ Supervisión del material didáctico
- ◇ Reproducción y distribución de materiales
- ◇ Ordenamiento de refrigerios
- ◇ Preparación de Diplomas
- ◇ Pago a instructores

CONTROL DE LA CAPACITACION

1.- Evaluación

La evaluación es la medición y corrección de todas las intervenciones para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo alcanzado con lo planeado y comprende en su amplia expresión la medición y valoración del sistema, del proceso instruccional, el seguimiento y la ponderación de resultados.

Hasta 1984 la Coordinación de Enseñanza e Investigación Médica y el Departamento de Capacitación y Desarrollo Delegacional, estuvieron fungiendo como únicas en el HTMS llevando a cabo el proceso de capacitación hasta la fase de ejecución, siendo nula la fase de evaluación y seguimiento pues a pesar de que al final de cada curso se aplicaba evaluación de reacción a los participantes y una evaluación del instructor por parte del coordinador no se realizaba un análisis de dicha información sino directamente se iba a los expedientes.

Ante tal situación en 1984 emana como una necesidad del Departamento la *COORDIANCIÓN TÉCNICA DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN* con el propósito fundamental de:

- ◆ Determinar a través de distintas técnicas evaluativas la eficiencia y eficacia de la capacitación.
- ◆ Identificar los beneficios que ha obtenido la institución detectando mediante el seguimiento de la capacitación en el trabajo el aprovechamiento de ésta después de tres meses de impartido el curso.

Proporcionando información útil que permita mejorar el diseño, habilitación y operación del proceso de capacitación

Sin embargo conforme a transcurrido el tiempo la Coordinación Técnica de Evaluación iba restringiendo sus objetivos únicamente a realizar un análisis cuantitativo de los resultados de la capacitación como es la estadística sobre el número de cursos impartidos por dirección, permutados, cancelados, reprogramados, adicionales; número de participantes inscritos y acreditados; presupuesto invertido; etc., descuidando la parte cualitativa de la evaluación.

Dicha actividad numérica absorbe el tiempo de los trabajadores adscritos a esta coordinación no obstante, resultaba prioritario para el departamento la entrega de esta información para la presentación de los resultados a la junta de Gobierno del IMSS y a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que es la encargada de regular el cumplimiento de las metas en materia de capacitación y vigilar el aprovechamiento del presupuesto asignado.

La mala planeación debido a una, carente e inoportuna detección de necesidades, la falta de organización por la escasez de recursos humanos y financieros, la inexistencia de control, ya que la capacitación se da por obligación del Instituto hacia el trabajador y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y esta, se imparte por impartir sin existir una coordinación entre un nivel central delegacional y nivel operativo, y la carencia de una evaluación a corto, mediano, y largo plazo, hacen deficiente a la capacitación en gran parte del el Instituto.

El sistema de capacitación del IMSS no tiene un sistema completo de evaluación, no se lleva un seguimiento continuo de la capacitación para poder tener un panorama general de la misma. Cada quien capacita como más se acomode sin que exista una verdadera planeación coordinación, dirección,

control y evaluación de la misma, por lo que consideramos necesario que en el proceso de capacitación de un Hospital no solo intervengan médicos, enfermeras, psicólogos, etc. sino es importante que el Administrador Educativo participe.

En el siguiente apartado mencionamos la importancia del administrador educativo en el proceso de capacitación del H.T.M.S.

3.4 EL PAPEL DEL ADMINISTRADOR EDUCATIVO EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN EL H.T.M.S.

Como pudimos ver en el apartado anterior es muy importante que exista dentro de cada organización un área administrativa que se encargue de dirigir las actividades que implican sistematizar la capacitación. Con la finalidad de que ésta quede ligada a los objetivos, políticas y necesidades de la organización.

Resulta natural que la capacitación siga un proceso administrativo el cual se es visto desde un punto de vista sistemático, que queda integrado por:

Planeación, organización, dirección y control.

Y al interior de este sistema se generan dos subsistemas más quien va a recibir la capacitación (capacitando o participante) y quien la impartirá (administrador de la capacitación o capacitador).

El proceso de la capacitación podría visualizarse de acuerdo con algunas frases basadas en el proceso administrativo y la

formación del Administrador Educativo, que concuerdan con la esencia del mismo proceso de capacitación.

1. Investigación para determinar las necesidades de capacitación reales que deban satisfacerse a corto, mediano y largo plazo.
2. Una vez señaladas las necesidades que han de satisfacerse, fijar los objetivos a alcanzar para cubrir o eliminar estas necesidades.
3. Definir qué contenidos de educación son necesarios, es decir que temas, que materias y áreas deben ser cubiertas en los cursos.
4. Señalar la forma y método de instrucción para el curso.
5. Una vez determinado el contenido, forma y realizado el curso, este deberá evaluarse.
6. El seguimiento o continuación de la capacitación.³⁴



Por otra parte las necesidades de capacitación darán una referencia de lo que realmente es y lo que debería de ser y la diferencia nos proporcionará el campo de acción de la capacitación, desencadenándose de ella cuales son los

³⁴ SILICEO A. Alfonso "Capacitación y Desarrollo del Personal " 2da edición, edit. Limusa, México, 1993p.5

requisitos que en materia educativa se deban subsanar para llegar así al nivel de excelencia que procuran conseguir las organizaciones.

El administrador de la educación o responsable, deberá establecer con toda objetividad y claridad hacia dónde quiere o es necesario dirigir sus esfuerzos para que no haya desviaciones o confusiones en la resolución de los problemas a resolver, desencadenados de la detección de necesidades de capacitación.

Los factores que influirán en esta etapa pueden ser

- a) Objetivos.
- b) Filosofía o políticas de la empresa

Así mismo es muy importante saber hacia donde se quiere llegar (meta) al fijarse esta orientación se deberá prever que sean realistas, adecuadas y perfectamente medibles para así poder contar con un parámetro de medición de los alcances de las mismas, si son realmente aplicables y si son las requeridas por la institución.

El establecimiento de programas de capacitación dará al administrador de la educación una visión global sobre las acciones que debe tomar para resolver las necesidades que la organización requiere.

Algunos de los puntos a considerar en la formulación de programas serían los siguientes

Objetivos.

Acciones a adoptar.

Tiempo

Cantidad

Calidad o margen de error

Infraestructura disponible.

Así como que existía flexibilidad en los mismos

Estructura de cursos.

La evaluación forma una fase de suma importancia ya que permite posibles correcciones, adaptaciones e innovaciones en el proceso de la capacitación (retroalimentación del sistema).

El proceso de la capacitación se lleva a cabo de la siguiente manera

PLANEACIÓN	Determinación de Necesidades
	Orientación de Actividades
ORGANIZACIÓN	Elaboración de Programas
DIRECCIÓN	Organización de Eventos
CONTROL	Evaluación Seguimiento

El administrador educativo en su labor formativa de los recursos humanos de una organización, debe responsabilizarse de la planeación, organización, dirección y control de la función de capacitación y adiestramiento. Ya que es una actividad de apoyo para el logro de los objetivos de productividad y eficiencia de una organización, y por lo tanto es una parte importante de la administración de los recursos humanos

3.5 PROPUESTA DE CAMBIO DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN IMPARTIDA AL PERSONAL DEL H.T.M.S.

Como pudimos darnos cuenta la oportuna y acertada detección de Necesidades la planeación del presupuesto, la definición de metas, así como la evaluación y el seguimiento del proceso de capacitación son los principales factores que si no son atendidos de manera eficiente, la capacitación resulta poco efectiva e insuficiente por lo que a continuación se hace las siguientes propuestas al IMSS.

-Que exista una coordinación Integral entre el Departamento de Capacitación a Nivel Operacional, Delegacional y a Nivel Central.

Hasta la fecha en el IMSS se ha impartido la capacitación de manera aislada y desordenada con cursos esporádicos sin actualización permanente o en ocasiones cuando el individuo ingresa al área de trabajo.

Por lo que debe de existir una Coordinación entre el Departamento de Capacitación y Desarrollo, El departamento de Enseñanza e Investigación Medica, El Área Delegacional y El Departamento Central de Capacitación para que de esta manera la capacitación sea impartida con un control, de todos los trabajadores capacitados, de todos los que faltan por capacitar, la división del presupuesto en cada Hospital, área y categoría, la programación de cursos para todos los trabajadores, la creación de cursos para cada una de las categorías, la organización del personal para la impartición de cursos la evaluación y el seguimiento de cada uno de los cursos, para poder determinar los logros y las metas para los siguientes años.

- El proceso de Capacitación Coordinado por un Administrador Educativo

La Capacitación en el IMSS está coordinada y dirigida en su mayoría por doctores, enfermeras, psicólogos, pedagogos, etc. quienes en muchas ocasiones no tienen los conocimientos precisos para desarrollar todo un proceso de investigación, coordinación, presupuestación, dirección, evaluación, etc. de la capacitación por lo que en muchas ocasiones capacitan por capacitar, por lo que es necesario que un Administrador de la Educación se encargue de coordinar y dirigir dicho proceso ya que tiene toda una preparación profesional para poder planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar todo lo referente a educación y por lo tanto capacitación.

- Detección de Necesidades de forma continúa.

La detección de necesidades no debe de llevarse de vez en cuando o cada dos o tres años, debe de realizarse de manera constante, por medio de cuestionarios que nos ayuden a detectar con precisión los trabajadores que necesiten capacitación, adiestramiento, actualización, desarrollo personal, cursos de motivación, autoestima, relaciones humanas, integración Institucional etc.

La detección de necesidades nos ayudara a que exista una colaboración y comunicación mucho más directa entre jefes y trabajadores.

- Maximizar Recursos para evitar la Cancelación y Reprogramación de Cursos

El nivel de cancelación de cursos puede disminuir si los Recursos Humanos, Materiales o Financieros son aprovechados de una manera más eficiente, esto se puede lograr concientizando a los Directivos y a los trabajadores sobre

los beneficios que obtendrán al estar todos debidamente capacitados, de esta manera los trabajadores se pueden apoyar en sus tareas en lo que alguno de sus compañeros fue enviado algún curso, para que así puedan ser enviados todos a los cursos, los recursos materiales pueden ser reutilizados, papel reciclado, pizarrones ya utilizados, mesas sillas, aulas etc. los instructores de capacitación se pueden ir formando con los mismos trabajadores con una efectiva y continua capacitación y así formar a nuestros mismos instructores.

- Capacitación Adiestramiento y Desarrollo Continuos.

Los cursos de capacitación y desarrollo se deben de impartir de manera continua sobre todo los cursos de autoestima, motivación, relaciones humanas, integración institucional, y actualización de conocimientos en los trabajadores, en por lo menos dos veces al año, a todo el personal ya que son fundamentales para que el trabajador modifique y alimente de manera positiva su actitud hacia los demás y por lo tanto al derechohabiente, logrando con esto elevar la calidad del servicio que presta.

- Evaluación y Seguimiento de la Capacitación

Es necesario que se implemente un sistema efectivo de evaluación general a todo el Instituto.

Una evaluación que incluya puntos como la Pre-Evaluación, que se aplicará antes de la realización de un curso o programa de capacitación.

Donde se pueda evaluar la idoneidad del curso proporcionando a las Expectativas del Usuario, como son:

A) Accesoría y documentación de necesidades

B) Diseño y aplicación del programa

C) Aplicación del Programa

D) Seguimiento.

Para después poder aplicar una Pos-Evaluación, se aplicará al concluir la realización de un curso o programa de capacitación.

El propósito específico es el de evaluar la eficiencia al realizar las acciones para satisfacer las necesidades y especificaciones del usuario.

CONCLUSIONES

El Instituto Mexicano del Seguro Social debe establecer como un de las acciones prioritarias para la modernización del mismo, la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo de todo el personal que lo integra.

Derivado de lo anterior, dichas acciones tendrán que tener el propósito de promover la superación personal, la actualización de conocimientos y la concientización de la mística de servicio de los trabajadores del Instituto, para atender las necesidades de los derechohabientes con calidad, ya que la calidad del Instituto depende forzosa e indudablemente de la calidad de su personal.

Así la capacitación viene siendo una función administrativa de gran importancia en las organizaciones ya que favorece el desarrollo institucional y nacional, la cual no solo debe verse como una obligación obrero-patronal, sino como el máximo desarrollo para una empresa o institución.

La capacitación no debe improvisar, se debe actuar a través de programas efectivos que complementen las inquietudes del personal a capacitarse.

Sin planeación la capacitación resultaría ineficaz para las verdaderas necesidades de la organización, sin evaluación muy probablemente, los programas serán inútiles. Por lo que es importante que la capacitación se lleve acabo con una excelente aplicación del proceso administrativo ya que si en algunas etapas falla, la capacitación impartida resultaría sólo un gasto más para la Institución.

De alguna manera, el avance científico y el crecimiento económico propician continuas modificaciones en los procesos de trabajo, haciéndose necesario canalizar el proceso de la capacitación para que responda no sólo a necesidades inmediatas y a circunstancias específicas sino también a necesidades a largo plazo, así la capacitación debe ser una tarea permanente.

En el área de capacitación, es fundamental que se utilicen controles sobre los recursos humanos, financieros, materiales y en estos tres aspectos el administrador educativo, es la persona formada profesionalmente tanto en educación como en administración para realizarlos.

El administrador educativo posee los conocimientos adecuados no solo para actuar en una institución educativa, sino todo lo contrario, este puede incursionar en toda área, institución, hospital, empresa, industria, etc. en donde se imparta la educación o capacitación.

BIBLIOGRAFIA

1. ARIAS GALICIA Fernando, Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México 1976
2. ARMO, La planeación de la instrucción. Manual 1. Formación de Instructores, ARMO, México s/f (Mimeo).
3. CALDERON CORDOBA Hugo Manual para la Administración del Proceso de Capacitación, Ed. Limusa, México, 1973
4. CAMPBELL J.P. Personal en Entrenamiento, Revista Anual de Psicología, Vol. 22, No.1, 1981
5. CODIGO CIVIL DEL DISTRITO FEDERAL, México, 1995
6. CONSTITUCION POLITICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, Ed. Porrúa, México, 1996.
7. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION, Estatuto Organico del Instituto Mexicano del Seguro Social, México, 1977
8. FLIPPO EDWIN B., Principios de Administración de Personal, Ed. Atlas, Sau Paulo, 1970
9. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Antecedentes del IMSS, Ed. IMSS, México, 1982
10. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Contrato Colectivo de Trabajo, Ed. IMSS, 1997-1999.
11. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Consejo Consultivo de la Unidad del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, Ed. IMSS, México, 1990.
12. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Contenido del Reglamento de Capacitación y Adiestramiento, Ed, IMSS, México, 1991.

13. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Evolución de la Composición de la fuerza de trabajo, Ed. IMSS, México, 1995.
14. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Formación del Personal IMSS, México, 1986.
15. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Manual de Organización de la Dirección de Recursos Humanos
16. Ed. IMSS, México, 1984.
17. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Plan General de Capacitación, Ed. IMSS, México, 1996.
18. INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Reglamento Interno de Capacitación y Adiestramiento para los trabajadores del IMSS, Ed. IMSS, 1997-1999.
19. INSTITUTO NACIONAL DE EDUCACION PARA LOS ADULTOS, Desarrollo y Perspectivas de la Alfabetización, México, 1997.
20. JIMENEZ OVALLE Gilberto, Trayectoria Histórica del IMSS, México, 1970.
21. LEY FEDERAL DEL TRABAJO, 3ra edición, Ed. Pac, México, 1997.
22. LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, Ed. IMSS, México, 1997.
23. MENDOZA NUÑEZ Alejandro, Manual para determinar necesidades de capacitación, Ed. Trillas, México, 1994.
24. PINTO VILLATORO Roberto, El proceso de Capacitación, Ed. Diana, México, 1990.
25. REZA TROSINO Carlos. El ABC del Instructor, Ed. Panorama, México, 1994.
26. SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1984-1988, STPS, México, 1984.

27. WAITE WILLIAMS, Administración de Personal, Ed. Ronal Press, New York, 1992.
28. WHITEHILL J.R. Arthur, Relaciones de Personal, Ed. Mc Graw-Hill, New York, 1985.
29. YODER DALER M., Administración de Personal y Relaciones Industriales, cap. 9, Ed. Prentice-Hall, México, 1993.

EL I.M.S.S. Y SU ORGANIZACION

