

**U**  
**P**  
**N**

*UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL.  
ACADEMIA DE ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA*

**EL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO  
SOCIAL, DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL EN CIUDAD  
NEZAHUALCOYOTL, ESTADO DE MÉXICO.**

**T E S I S**

*Que para obtener el Título de:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.*

*Presenta:  
HERNÁNDEZ GONZÁLEZ MARTHA.*

***ASESOR: Profesor: GORGONIO SEGOVIA FEBRONIO.***

***MÉXICO D.F.***

***MARZO DEL 2004.***

**EL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO  
SOCIAL DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL, EN CIUDAD  
NEZAHUALCOYOTL, ESTADO DE MÉXICO.**

**ÍNDICE.**

## **INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I CAPACITACIÓN**

	Páginas.
1.1. Antecedentes Históricos de la Capacitación.	10
1.2. Concepto de Capacitación.	14
1.3. Tipos de Capacitación.	16
1.3.1. Capacitación para el Trabajo.	17
1.3.2. Capacitación en el Trabajo.	18
1.3.3. Desarrollo.	20
1.4. Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo.	20
1.5. Alternativas de Capacitación.	25
1.5.1. Introducción al puesto.	25
1.5.2. Conferencia.	25
1.5.3. Círculo de lectura y reflexión.	26
1.5.4. Capaciteatro.	26
1.5.5. Curso	27
1.5.6. Taller.	27
1.5.7. Seminario.	27
1.6. La Capacitación como un Proceso Educativo.	27

### **CAPÍTULO II MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN**

2.1. Marco Legal de la Capacitación.	30
2.2. Marco Jurídico de la Capacitación.	31
2.2.1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	31
2.2.2. Ley Federal del Trabajo	32

2.2.3. Contrato Colectivo de Trabajo IMSS 2000-2003.	36
--	----

### **CAPÍTULO III**

#### **LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO**

3.1. Importancia y Actualidad de la Capacitación.	50
3.2. La Capacitación y el México de Hoy.	52
3.3. Capacitación y la Productividad	53
3.4. Calidad de Vida en el Trabajo.	55
3.5. Empleo y la Capacitación en México.	57
3.6. Cultura de la Capacitación en México.	60

### **CAPÍTULO IV**

#### **PROCESO ADMINISTRATIVO Y LOS MODELOS DE CAPACITACIÓN.**

4.1. Fases Administrativas de la Capacitación.	64
4.1.1. Planeación en la Capacitación.	64
4.1.2. Organización.	66
4.1.3. Dirección.	68
4.1.4. Evaluación.	69
4.2. Importancia de Establecer un Sistema	70
4.2.1. Sistema Integral de Capacitación.	72
4.2.2. Objetivos Específicos de la Capacitación.	73
4.2.3. Ventajas del Sistema de Capacitación.	73
4.2.4. Actores Involucrados en el Sistema.	75
4.2.5. Elementos de un Sistema.	76

### **CAPÍTULO V**

## **IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN EL IMSS EN CD. NEZAHUALCOYOTL.**

5.1. Del Instituto Mexicano del Seguro Social.	79
5.1.1. El IMSS y las Unidades de Medicina Familiar en Cd. Nezahualcoyotl.	80
5.1.1.1. Unidad de Medicina Familiar No. 75	81
5.1.1.2. Unidad de Medicina Familiar No. 78	81
5.1.1.3. Unidad de Medicina Familiar No. 96	82
5.1.1.4. Unidad de Medicina Familiar No. 182	82
5.1.1.5. Unidad de Medicina Familiar No. 183.	82
5.2. Trabajo Social Médico en Cd. Nezahualcoyotl.	83
5.2.1. Funciones	85
5.2.2. Formación y Experiencia Laboral.	89
5.2.3. Antigüedad del Personal.	90
5.2.4. Participación en los Cursos de Capacitación.	90
5.3. Análisis e Interpretación de Resultados.	91

### **Conclusiones**

### **Fuentes Bibliográficas**

### **Anexos**

## INTRODUCCIÓN.

En los momentos actuales, por los que atraviesa México, es importante percatarse que el surgimiento de distintas actividades, son causa de una constante competencia. En la actualidad la rama laboral se enfrenta a diversos fenómenos que ponen en riesgo, no solo el desarrollo y crecimiento de la misma, sino también su vigencia o permanencia. Un entorno donde la avanzada tecnología, la globalización de la economía, la competencia y, significativamente la demanda cada vez más exigente de la población, son una amenaza constante en el campo laboral.

Razón por la cual, la preparación y capacitación del personal que labora en cualquier área debe ser una constante que le permita mejorar la atención, sin perder de vista nunca el beneficio de la misma.

Es por eso que en la presente investigación se analiza el impacto que tienen los cursos de capacitación que son impartidos en el Instituto Mexicano del Seguro Social, específicamente en el Municipio de Ciudad Nezahualcoyotl en el área de Trabajo Social Médico.

Se aborda este tema, considerando que la capacitación es una herramienta esencial del ser humano para elevar su calidad de vida, tanto en lo laboral como personal; adquiriendo aptitudes, habilidades, destrezas, conocimientos para cumplir mejor con los objetivos establecidos por la Institución.

Por lo tanto el objetivo principal de esta investigación es analizar si los cursos de capacitación que imparte el Instituto Mexicano del Seguro Social para el departamento de Trabajo Social cubren las necesidades reales del personal.

La investigación consta de 5 capítulos, en los cuales se aborda la relación que se tiene con la capacitación y el administrador educativo como capacitador esto en cualquier área laboral entendiéndose que éste es la persona que maneja recurso humanos, materiales, técnicos y económicos capaz de implementar programas de acuerdo a las necesidades actuales.

En el primer capítulo se aborda todo lo relacionado con la capacitación, dando inicio con sus antecedentes históricos, posteriormente con algunos conceptos de autores destacados en la capacitación, para seguir con los tipos de capacitación que se tienen. Así continuar con la relación que existe entre la capacitación, adiestramiento y desarrollo, para concluir con las alternativas viables de capacitación que se tienen.

En el capítulo II se analiza el marco legal de la capacitación y el jurídico tomando en cuenta La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos con el artículo 123, posteriormente está La Ley Federal del Trabajo donde se menciona que en cada empresa se deben impartir cursos de capacitación respecto a cada establecimiento con la finalidad de prevenir accidentes y mejorar los conocimientos de los trabajadores y se concluirá con el Contrato Colectivo de Trabajo IMSS 2000-2003 donde se expresa que el Instituto, se obliga a organizar e impartir permanentemente cursos y actividades de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación para los trabajadores.

Para luego darle continuidad al tercer capítulo con la Capacitación en México, analizando su importancia y actualidad de la Capacitación. La Capacitación y el México de Hoy, así como lo trascendental que tiene la capacitación y la productividad dentro de las organizaciones, para proseguir con la importancia de la calidad de vida que se tiene en el trabajo y la relación estrecha que existe en fomentar la cultura de la capacitación en México.

También en este IV capítulo se da a conocer el Proceso Administrativo y los Modelos de Capacitación Básicos para obtener resultados satisfactorios, incluyendo las fases administrativas de la capacitación y el proceso administrativo con sus etapas de la Planeación, Organización, Dirección y Evaluación. Se incluye también el enfoque de sistemas y la capacitación para continuar con la importancia que es el de establecer un sistema integral de capacitación, con sus objetivos específicos para obtener resultados óptimos, pero más aún analizar las ventajas que se obtendrán de este sistema de capacitación con los actores involucrados y los elementos que la integran para beneficio de la organización.

Y por último se hace un análisis del impacto de la capacitación en el Instituto Mexicano del Seguro Social, para proseguir con lo que es el Trabajo Social, el perfil de él, sus funciones, pero lo más importante analizar su misión y visión tendiente a mejorar la atención del Derechohabiente.

La investigación se realizó en el Municipio de Ciudad Nezahualcoyotl en las Unidades de Medicina Familiar, específicamente en los Departamentos de Trabajo Social, por lo que fue necesario utilizar un instrumento (cuestionario).

Para analizar el impacto de la capacitación en el Departamento de Trabajo Social, se utilizó la técnica de Investigación aplicada y es un estudio descriptivo ya que se van a medir o evaluar diversos aspectos del Trabajador Social. El universo de trabajo fue de 5 Unidades de Medicina Familiar, 75,78, 182,183 y 96, se tomó una muestra representativa que correspondió al 93% del total del personal.

Este cuestionario, se aplicó a todos los trabajadores del Departamento de Trabajo Social; del Instituto Mexicano del Seguro Social en Ciudad Nezahualcoyotl en total 27 cuestionarios con 12 reactivos.

Se ostentará un apartado de conclusiones, en este se centrarán las ideas principales de toda la investigación, en el se desea comprobar que la Capacitación es un proceso educativo importante en el Instituto Mexicano del Seguro Social específicamente en el departamento de Trabajo Social, para brindar una mejor servicio de todos sus derechohabientes.

Y finalmente concluiré con las Fuentes Bibliográficas que hicieron posible la realización de esta tesis y un apartado de anexo.

# CAPÍTULO I

## LA CAPACITACIÓN

### 1.1. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACIÓN.

Desde el momento en que el hombre tuvo que trabajar en conjunto, como cazar, mover una roca, recolectar alimentos etc., los hombres necesitaron de la ayuda mutua para lograr lo que deseaban y en la medida en que el trabajo se complejizo, requirieron de más organización. Surgieron los líderes que dirigían las tareas, como la construcción de una pirámide. Los mismos libros religiosos y sagrados, contienen consejos de cómo organizar al pueblo. En la Biblia se encuentran también recomendaciones para organizar a su pueblo.

El hombre ha aplicado a la capacitación de manera conciente o inconsciente, puesto que desde sus orígenes tuvo la necesidad de organizarse y capacitarse para alcanzar algún objetivo común.

Los Egipcios aproximadamente en el año 4000 a. de J.C.<sup>1</sup> reconocieron la importancia de la capacitación en la organización total, como se indica en sus leyes, estableciendo que ningún negociante podría continuar en cualquier actividad salvo que fuera transmitida por sus padres.

En Babilonia se capacitaba con la finalidad de que el Rey contara con supervisores y subordinados para las tareas encomendadas.

En Roma se capacitó a asistentes, vicarios, gobernadores con la finalidad de vigorizar y solidificar la autoridad imperial.

El sistema predominante del siglo XVIII fue el sistema doméstico. Cuando la población comienza a plantar y a fabricar para cubrir sus propias necesidades en lugar de cazar y recolectar los elementos más importantes de este sistema están presentes. Cuando se

---

<sup>1</sup> Vid. CLAUDE S. George, Jr. Historia del Pensamiento Administrativo. p. 4-24

desarrolló la especialización de que un individuo en vez de satisfacer sus propias necesidades, produce uno o más tipos de bienes.

La época del liberalismo permite actuar a los hombres de empresas sin restricciones a su libertad de acción. Se centraliza la producción resultando insuficiente los métodos de control de eficiencia, y el aprovechamiento de los recursos inadecuados. Se da una explotación inhumana de los trabajadores y la división del trabajo contribuyó a la modificación de los procesos.

Con la Revolución Industrial y Francesa<sup>2</sup> la capacitación cobra características distintas. La Revolución Industrial comprende el período de 1750 a 1830 aproximadamente. Durante esta época se hicieron grandes inventos y se aplicaron nuevos descubrimientos a la industria.

La Revolución Industrial se caracteriza por la aparición de diversos inventos y descubrimientos, siendo el más importante la máquina de vapor. En Inglaterra es donde se inicia con más fuerza la producción industrial con la transformación del carbón caliza, hierro y otras materias primas, fue necesario implantar nuevos conceptos en la capacitación y en el desarrollo de personal, dado que la maquinación llegó a las fábricas, industrias y centros de trabajo en general.

Así la capacitación y el adiestramiento<sup>3</sup> como proceso enseñanza-aprendizaje fueron evolucionando debido al surgimiento de nuevas técnicas.

Para apoyar esta transformación tecnológica, se proporcionó una legislación en materia de capacitación y adiestramiento. Así surgieron mayores perspectivas de crecimiento, técnicas y mecánicas de ser humano, que dieron lugar a importantes avances en la sociedad, facilitando y mejorando las condiciones de vida.

Sin embargo, surgieron deficiencias en el aparato productivo nacional, como consecuencia del acelerado avance tecnológico y la gran cantidad de mano de obra calificada. Ante esta

---

<sup>2</sup> Vid. MENDOZA Núñez Alejandro. La Capacitación Práctica en las Organizaciones p. 50-88.

<sup>3</sup> Vid. SILICEO Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. p. 180-192

situación, fue necesario que se diera, mayor auge a la capacitación en tanto que el concepto de educación, los enfoques para el desarrollo de los recursos humanos y las aspiraciones de orden personal y social adquirieron mayor relevancia.

Para esto se creó la especialización del Obrero, la organización se debe caracterizar por una división del trabajo claramente definida. La división del trabajo conduce a la especialización y a la diferenciación de las tareas. Al verificar que el trabajo puede ejecutarse mejor y de manera más económica, mediante esta división de tareas.

Al hablar de la división del trabajo en el sentido horizontal, Gulick afirma que la división de los órganos que componen la estructura de la empresa debe hacerse a través de un esquema que asegure la homogeneidad y el equilibrio.

El análisis y el estudio de tiempos y movimientos<sup>4</sup> crearon condiciones para una total reestructuración de las operaciones industriales, eliminando los movimientos innecesarios y economizando energía y tiempos. Una de las consecuencias del estudio de tiempos y movimientos fue la división del trabajo y la especialización del obrero, con el fin de elevar su productividad. Al verificar que el trabajo puede ejecutarse mejor y de manera más económica mediante la subdivisión de tareas, se llegó a la conclusión de que el trabajo de cada persona debería, en la medida de lo posible, imitarse a la ejecución de una única y simple tarea predominante. Con esto, cada obrero pasó a ser especializado en la ejecución de tareas simples y elementales, para ajustarse a los estándares descritos y las normas de desempeño establecidas por el método. A partir de ahí, el obrero aprendió su libertad de iniciativa para establecer su manera de trabajar y pasó a ser confiado a la ejecución automática. La eficiencia aumentaba con la especialización: cuanto más especializado fuera un obrero, tanto mayor sería su eficiencia.

La especialización extrema del obrero, a través de la fragmentación de tareas, convierte en superflua su calificación; se facilita con eso la selección, el entrenamiento y la supervisión del personal.

---

<sup>4</sup> Vid. CHIAVENATO Idalberto, Introducción a La Teoría General de La Administración, p. 59-67.

La producción debe basarse en la división del trabajo, que es la manera como un proceso complejo puede ser descompuesto en una serie de pequeñas tareas. Este procedimiento empezó a practicarse con mayor intensidad después del inicio de la Revolución Industrial, lo cual provocó un cambio radical en el concepto de producción, en especial por la fabricación de grandes cantidades de productos mediante el uso de la máquina se sustituyó al artesano y del empleo de la especialización del trabajador en la línea de montaje. Lo esencial era que cada persona pudiese producir la mayor cantidad posible de unidades con un estándar aceptable, objetivo que solo podría alcanzarse a través de una relativa automatización de la actividad humana basada en la repetición constante de la misma tarea.

Esa división del trabajo inicia en el nivel de los obreros por la administración científica fue alcanzando los diversos escalones más elevados de la organización con la teoría clásica. La gran aceptación y divulgación de la división del trabajo se debió a una serie de factores positivos.

Como consecuencia de la división del trabajo, cada órgano a cargo pasa a hacer funciones específicas y especializadas. La teoría clásica defiende la tesis de que la concentración de los esfuerzos en campos limitados y restringidos permite incrementar la cantidad y calidad de la producción. La especialización del trabajo propuesta por la administración científica constituyó una manera de elevar la eficiencia y de reducir los costos de producción.

La burocracia es una organización que se caracteriza por tener una división sistemática del trabajo. Esta división del trabajo atiende a una racionalidad, es decir, está adecuada a los objetivos por alcanzar: la eficiencia de la organización.

El sistema de capacitación laboral en México se instituyó a mediados de la década de los cuarentas, para acompañar el proceso industrializador que se vivía en esos años. Desde entonces. Diversos instrumentos de política pública de capacitación han ido cambiando, en un intento de adaptación a las transformaciones de la economía.

## 1.2. CONCEPTO DE CAPACITACIÓN.

En un país en desarrollo, se requiere cada vez más, trabajadores calificados y cada, vez menos, empleados sin calificación alguna. La rotación de labores en los sistemas productivos modernos ha hecho obsoletas las calificaciones cerradas y reclama, en cambio, habilidades genéricas.

Las empresas modernas<sup>5</sup> exigen un recurso humano preparado para aprender a aprender y el binomio educación-empleo vive una relación inestable de ajustes y desajustes que dificultan, como nunca, la planeación de la educación.

La tarea complementaria de la modernización democrática, lucha contra la pobreza, reclama con igual e inaplazable urgencia la formación, por un lado, de una ciudadanía solidaria y, por otro, de hombres capacitados para buscar y encontrar soluciones creativas, originales y eficaces a los problemas técnicos-culturales que surgen de las áreas sociales devastadas por la miseria y el olvido.

Las necesidades y reclamos en materia de formación de recursos humanos hacia la modernización constituye el horizonte de trabajo no tomarse en cuenta sería incurrir en un error.

Por lo que es necesario definir y homogeneizar el concepto de capacitación para lo cual se mencionaran algunos conceptos.

Contrato Colectivo de Trabajo (IMSS) “Proceso educativo, activo y permanente que consiste en adquirir, mantener, renovar, reforzar, actualizar o incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo personal y colectivo de los trabajadores”.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Vid. GUEVARA Niebla Gilberto. Los Maestros y la Formación de Recursos Humanos p. 5

<sup>6</sup> Vid. CONTRATO Colectivo de Trabajo IMSS, 2000-2003 p.257

Esto significa que es un desarrollo de una instrucción permanente, donde se adquieren, se nutren y modifican las habilidades de cada individuo.

Jesús Carlos Reza Trosino, señala que la capacitación es una "Acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar y/o a desarrollar las aptitudes de una empresa, con el fin de prepararlos para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo y los inmediatos superiores. Su cobertura abarca entre otros, los aspectos de atención, memoria análisis, síntesis y evaluación de los individuos; respondiendo sobre todo al área del aprendizaje cognoscitivo".<sup>7</sup>

Es decir, que la capacitación son los medios por los cuales se perfeccionan las aptitudes de una empresa con la finalidad de realizar mejor su trabajo u ocupación enfocándola hacia el área cognoscitiva.

Alfonso Siliceo, argumenta que "La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades, y actitudes del colaborador".<sup>8</sup>

Significa que son las funciones planeadas, de acuerdo a las necesidades de cada empresa, encaminadas a lograr cambios en el personal tanto de conocimientos, aptitudes y actitudes positivas.

Programa Nacional de Capacitación y Productividad. "...se concibe a la capacitación no sólo como un medio para lograr la mejor inserción del trabajador en la actividad económica, sino para dotarlo de mayores posibilidades de realización personal y de participación en el desarrollo integral del país".<sup>9</sup>

Por lo que la capacitación proporciona al ser humano las habilidades y destrezas para lograr una mejor realización tanto laboral como personal.

---

<sup>7</sup> Vid. REZA Trosino Jesús Carlos. Cómo Diagnosticar las Necesidades de la Capacitación en las Organizaciones. p. 25

<sup>8</sup> Vid. SILICEO Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal. p. 10

<sup>9</sup> Vid. SECRETARIA del Trabajo y Previsión Social. Programa Nacional de Capacitación y Productividad p.3

Es decir, la capacitación, son los instrumentos proporcionados a los trabajadores, con la finalidad de que estos puedan desempeñar cada vez mejor sus funciones e incrementar la eficiencia del puesto y de la empresa que se tiene en ese momento así como lograr su realización personal.

Siendo la capacitación un proceso, permite que el individuo conozca el sentido de las condiciones que determina su existencia, dando un significado a su vida, tomando en consideración los valores que posee por su propia naturaleza.

Esto contribuye a que intervenga en forma activa en la adquisición de conocimientos a través de la reflexión, logrando con ello, una superación personal y social, dado que mediante esta, el hombre adquiere una acción transformadora, la cual ejerce sobre la sociedad para beneficio de la misma participando en la toma de decisiones.

A través de sus funciones, la capacitación ayuda al logro del perfeccionamiento del hombre, desarrollando sus potencialidades y promoviendo en él un desarrollo individual y social. Le permite, asimismo apropiarse de la cultura y lograr una individualización de su personalidad y promover su humanización plena.

Al lograr lo anterior, la capacitación constituye una acción transformadora, en la medida que ayuda al hombre a la obtención de recursos para vivir, participando activamente en la sociedad.

### 1.3. TIPOS DE CAPACITACIÓN.

La importancia de la capacitación en el proceso de modernización económica de México es fundamental para el desarrollo de la economía nacional.

Así mismo esta capacitación esta vinculada con el crecimiento y mejoramiento de las destrezas de los individuos en su medio laboral y social.

Pinto (1996)<sup>10</sup> hace una distinción dentro de las actividades de Capacitación, en dos campos. Capacitación para el trabajo y Capacitación en el trabajo. La primera es la que se imparte en las universidades, institutos, academias, etc. Previamente a que el individuo se incorpore al sistema productivo en una ocupación específica.

La capacitación en el trabajo persigue el propósito de desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en un área de trabajo específica.

Una de las principales diferencias es que la primera modalidad se dirige a niños y jóvenes y la segunda a adultos.

### 1.3.1. CAPACITACION PARA EL TRABAJO.

Este tipo de capacitación se brinda, por lo general, antes de que los jóvenes ingresen al mercado de trabajo. La Secretaría de Educación Pública (SEP) es el órgano normativo de los planes y programas de estudio, creación de planteles educativos, acreditación certificación y evaluación académica”.

El autor Calderón Córdova<sup>11</sup> señala:

**Capacitación para el trabajo:** Está se orienta hacia el trabajador que va a realizar una nueva función, ya sea por ser de nuevo ingreso a por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma organización. Lo que se pretende es brindar al personal la capacitación adecuada al puesto que vaya a ocupar.

- a) Capacitación de preingreso. Este tipo de capacitación procede con fines de selección, básicamente hacia donde va es a otorgar al nuevo personal los

---

<sup>10</sup> Vid. PINTO Villatoro Roberto. ( Apuntes del Seminario Formación de Administración de Capacitación) México Capinte (1997) p. 56-78

<sup>11</sup> Vid. CALDERON, Córdova Hugo. Manual para La Administración del Proceso de Capacitación del Personal. p. 23

conocimientos necesarios para que desarrolle sus habilidades y/o destrezas necesarias para el desempeño de las actividades del puesto.

- b) Inducción. Son las actividades que se realizan dentro de la organización y que el nuevo trabajador debe saber para poder ingresar con mayor rapidez al puesto, al grupo de trabajo y a la organización en general.
- c) Capacitación promocional. Es el conjunto de acciones de capacitación que permite al trabajador tener la oportunidad de alcanzar mejores puestos a nivel de autoridad y remuneración.

La capacitación para el trabajo escolarizado se realiza en planteles educativos cuyos procesos de enseñanza-aprendizaje y contenidos curriculares tienen como finalidad orientar a los alumnos hacia el trabajo. Esta capacitación es promovida por el gobierno federal, a través del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (SNET).

El SNET comprende el nivel, medio básico-secundaria, bachillerato tecnológico y medio superior terminal, licenciatura y postgrado-tecnológico. En suma, los niveles educativos en los que se ha encontrado una mayor rentabilidad de la inversión de ahí su importancia. A través de distintos programas y modalidades, el SNET transmite conocimientos, destrezas y habilidades que facilitan la integración de los egresados a los mercados de trabajo.

### 1.3.2. CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO.

La capacitación en el trabajo debe basarse en las necesidades reales y presentes previniendo necesidades futuras de la empresa, esta capacitación debe ser proporcionada por personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que se cumpla el objetivo.

**Capacitación en el trabajo**<sup>12</sup>. La capacitación en el trabajo la conforman una serie sistematizada de actividades enfocadas al desarrollo de habilidades y mejorar actitudes de los trabajadores en la labor que realizan. En ella se conjugan la realización individual con la consecución de los objetivos de la organización.

- a) Adiestramiento: Es proporcionar destrezas en una habilidad adquirida casi siempre por medio de la práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz, con el fin de aumentar su eficiencia en su puesto de trabajo.
  
- b) Capacitación específica y humana: Adquisición de conocimientos básicamente de carácter técnico, científico y administrativo en función de objetivos definidos.

También La Ley Federal del Trabajo señala que la capacitación en el trabajo es un medio para.

I.- La movilidad de los trabajadores cuando se les adiestra para ocupar las vacantes de puestos superiores.

II.- Preparar a los trabajadores para ocupar las vacantes que se generen por la creación de nuevos puestos de trabajo.

III.- Mejorar y actualizar los conocimientos y habilidades de los trabajadores.

IV.- Elevar la productividad y el nivel de vida de los trabajadores.

Asimismo La Ley Federal del Trabajo establece que la capacitación es una obligación patronal, para cumplir con ella, los patrones pueden valerse de sus propios recursos o contratar instituciones especializadas

---

<sup>12</sup> Ibid. p.23

El Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento (SNCA) regula la capacitación formal en el trabajo. El SNCA opera a través de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento (CMCA), las cuales se constituyen en las empresas con representación del patrón y de los trabajadores.

#### 1.4 CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO.

La capacitación y el adiestramiento consiste en transmitir a los trabajadores los conocimientos necesarios para hacerlos más aptos como personas en el desempeño de cualquier actividad, y particularmente, en hacerlos más diestros en la ejecución de su propio trabajo, mediante los conocimientos de sus herramientas de trabajo y la mejor manera de utilizarlas para sacar de ellas el mayor rendimiento.

La capacitación el adiestramiento y desarrollo en las organizaciones, como formas de educación hacen permanente el proceso formativo en el medio laboral y contribuyen a que el individuo adquiera conocimientos, habilidades y destrezas necesarias en las funciones que desempeña. De esta forma, permite que ha través de la educación, el trabajador reciba beneficios en su productividad, obteniendo un desarrollo social y un progreso.

Por lo que se mencionan estas tres etapas:

*ADIESTRAMIENTO*

*CAPACITACIÓN*

*DESARROLLO*

*Adiestramiento:* "...como el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades y adecuarle actitudes para que alcance los objetivos de su puesto de trabajo" <sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Vid. MENDOZA Núñez Alejandro. Manual Para Determinar Necesidades de Capacitación y Desarrollo. p. 25

*Capacitación*: "...como el proceso de enseñanza-aprendizaje orientada a dotar a una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades y adecuarle actitudes para que pueda alcanzar los objetivos de un puesto diferente al suyo"<sup>14</sup>.

Se observan algunas diferencias entre las definiciones citadas.<sup>15</sup>

Adiestramiento	Capacitación
* Para el mejor desempeño del puesto actual.	* Para desempeñar un puesto diferente del que se ocupa.
	* Para ingresar al trabajo.
	* Para transferencia del puesto.
	* Para el ascenso.
* Proporciona destrezas en trabajos de carácter muscular o motriz.	* Proporciona conocimientos principalmente de carácter técnico, administrativo.

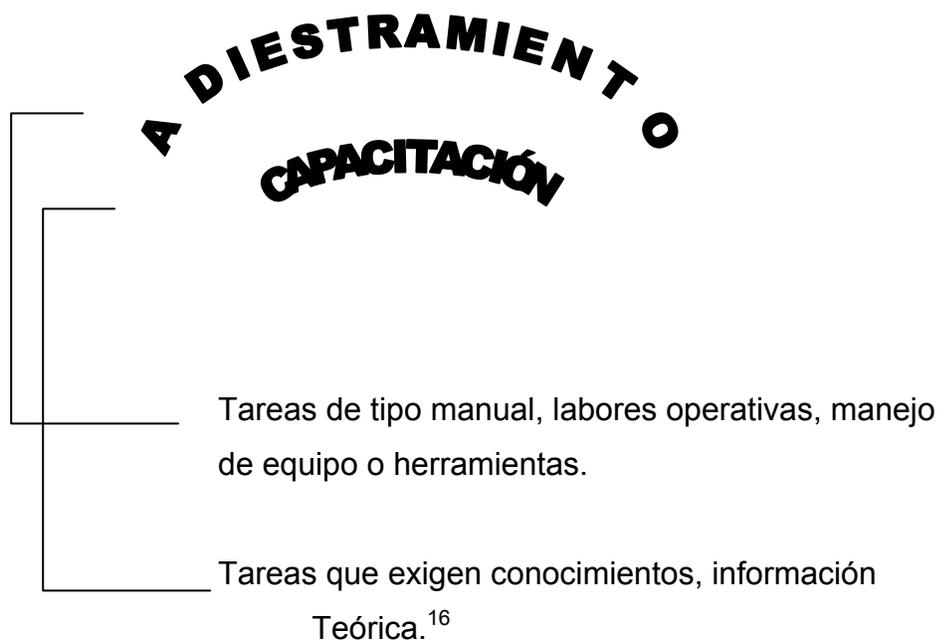
Tanto la capacitación como el adiestramiento pueden aplicarse a una misma tarea, tanto de destrezas manuales como determinados conocimientos.

Estos términos son muy comunes sin embargo, la capacitación es la formación técnica ofrecida al trabajador antes de que inicie una actividad económica en el interior de una empresa, lo que le permitirá la calificación al puesto que va a ocupar.

Y en el Adiestramiento, la formación es proporcionada una vez que el trabajador se encuentra laborando en la empresa en un puesto determinado y le permitirá realizar mejor su trabajo.

<sup>14</sup> Ibid. p.25

<sup>15</sup> Ibid. p. 27

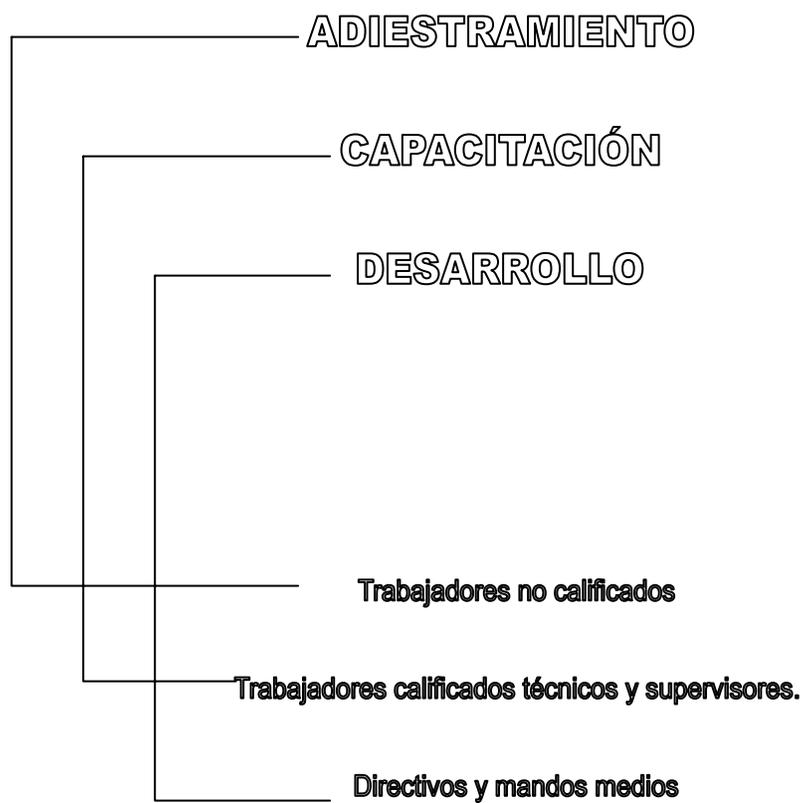


El adiestramiento, la capacitación y el desarrollo son términos que se tienen mucha popularidad, sin embargo para englobar estos conceptos. En un documento del Centro Nacional de Capacitación Administrativa (CNCA) se afirma, “La capacitación puede partir de habilidades y destrezas, de cambios de actitud...; pero, sin duda alguna, reestructura, con la eficiencia adquirida, su propia e íntima naturaleza. Transformación que llega a mejorar la personalidad, que revisa el sustrato profundo de sus valores culturales.... Con la capacitación, se tiende hacia una cultura-cultivo de valores que parte de una secuencia ocupacional y se proyecta, a una concepción, exacta y profunda, de la nacionalidad misma...”<sup>17</sup>

Esto quiere decir que tanto el adiestramiento, la capacitación y el desarrollo permite el crecimiento integral del hombre mediante la adquisición de habilidades, destrezas y conocimientos, pero, sin perder de vista su esencia natural con la que nace, de modo que éste, pueda aprovechar todo su potencial para estar preparado y poder aplicarlos con iniciativa y creatividad en situaciones nuevas e imprevistas que se le presenten.

<sup>16</sup> Ibid. p. 29

<sup>17</sup> Vid. CNCA, Comités de Capacitación, ISSTE, México. p. 1.2.



Adiestramiento, capacitación y desarrollo.<sup>18</sup>

Se imparte capacitación a quienes desempeñarán un puesto diferente del que ocupa y adiestramiento a quienes continuarán en el mismo puesto de trabajo, en función. Así, un mismo curso o evento continuará en el mismo puesto de trabajo, en función de la situación particular de personal.

El desarrollo, entendido como el crecimiento integral de los recursos humanos, permite conciliar las necesidades y los intereses de la organización y del hombre planteando objetivos a corto y a largo plazo.

<sup>18</sup> Vid. MENDOZA Núñez Alejandro. Manual Para Determinar Necesidades de Capacitación. p. 31

Así mismo comprende íntegramente al hombre en toda la formación de la personalidad. Cabe señalar que es difícil determinar a qué grado una acción de capacitación se convierte en una de desarrollo, puesto que por su carácter globalizador, esta última incluye a la capacitación y al adiestramiento.

- a) Educación formal para adultos: Son las acciones que lleva a cabo la organización para ayudar al personal en su desarrollo en el campo de la educación.
- b) Integración de la personalidad: Está formado por los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal hacia sí mismo y su grupo de trabajo.
- c) Actividades recreativas y culturales: Son las acciones que brindan a los trabajadores el entrenamiento necesario para su integración con el grupo de trabajo y con su familia, así como desarrollar su sensibilidad y su creación intelectual y artística.

De acuerdo con lo actual, tanto el adiestramiento, capacitación y desarrollo, los tres integran una sola unidad, con lo que se determina que no solo se deben de cubrir los objetivos de la empresa, sino también buscar el mejoramiento en lo personal.

## 1.5 ALTERNATIVAS DE CAPACITACIÓN.

Para que se pueda capacitar al personal, además de cursos, existen diferentes estrategias educativas, aunque son parecidos y con mucha frecuencia se habla de ellos como si estos fueran sinónimos, es importante que la organización capacitadora y específicamente los instructores conozcan su diferencia.

### *1.5.1. Introducción al puesto:<sup>19</sup>*

El trabajador de nuevo ingreso recibe información de la empresa. Sus objetivos, proyección estratégica, políticas y estructura organizacional; así mismo, le son comunicadas las responsabilidades del área donde se desempeñará, la relación que tiene con los otros departamentos, así como la trascendencia y repercusiones del cumplimiento de los procedimientos departamentales.

### *1.5.2 Conferencia:*

Una persona altamente especializada presenta y explica integralmente ante un auditorio numeroso un tema, información, y/o datos de determinada materia; la exposición tiene que hacerse gradualmente e integrando puntos teóricos y técnicos, apoyados con vivencias personales del ponente. Propiamente se influye en el área cognoscitiva.

### *1.5.3. Círculo de lectura y reflexión.*

Un facilitador experto en el tema, se integra para analizar con un grupo de personas – algunas de ellas con conocimiento de causa en el tema- una lectura, una película o un caso, previamente leída u observada respectivamente; también se puede utilizar la técnica “juego de roles o dramatización”.

Se pretende concluir con alternativas y opciones de crecimiento de la temática analizada. Su duración no debe excederse de dos horas por semana. Las áreas que desarrolla son la cognoscitiva y la afectiva, aunque en algunos casos también se puede atender a la psicomotriz.

---

<sup>19</sup> Vid. FLORES Robledo Jesús. El Desarrollo de Recursos Humanos, Planes de Carrera y Programas de Capacitación p. 36

#### *1.5.4. Capaciteatro.*

Un grupo de actores –semiprofesionales o voluntarios, también se puede utilizar marionetas- interpreta un guión teatral con énfasis en la reflexión de problemas y/o situaciones inherentes a la organización.

Es importante tener la participación de un facilitador externo que encuadre el problema a representar, haga reflexiones intermedias y determine conclusiones educativas al finalizar el evento.

Con esta opción se desarrollo el área afectiva y en una menor proporción la cognoscitiva.

#### *1.5.5. Curso significa carrera.<sup>20</sup>*

Es un recorrido por un conjunto de conocimientos sistematizados a lo largo del tiempo y un recurso a dichos conocimientos. El curso tiende a revisar y aprovechar lo establecido y realizado en el pasado, aun cuando, éste sea próximo. Todo curso enseña fundamentalmente nuevos conocimientos y habilidades.

#### *1.5.6. Taller significa lugar de trabajo:*

Es un proceso de aprendizaje en el aquí y ahora, que implica el desarrollo de ciertas características. “Su significado literal es el de un seminario o colegio de ciencias donde se reúne un grupo de estudiosos para la enseñanza común. Se enfoca principalmente al presente”<sup>21</sup>.

Tiene propósitos y objetivos definidos que deben estar estrechamente relacionados con lo que el participante realiza habitualmente. Se adapta a las necesidades de los participantes, lo que le da flexibilidad.

---

<sup>20</sup> Vid. SILICEO Aguilar Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Personal, p. 176-177.

<sup>21</sup> Vid. MANUAL. Dinámica de Grupos p. 89

### 1.5.7. Seminario significa lugar donde se siembra:

Implica un proceso de siembra y cultivo con miras a producir nuevos conocimientos teóricos y prácticos, habilidades y desarrollo de actitudes para el futuro.

El trabajo implícito e incluido surge de las personas asistentes, quienes participan en las sesiones, tanto de planteamiento, como en las de resumen y evaluación. El fundamento de los seminarios son las sesiones de trabajo y sobre éstas se basa toda la labor.

La duración mínima de los seminarios debe de ser de dos días pues en menos tiempo es difícil lograr un buen aprovechamiento<sup>22</sup>.

## 1.6. LA CAPACITACIÓN COMO UN PROCESO EDUCATIVO.

La capacitación se puede considerar como un proceso educativo, ya que constituye el principal instrumento para realizar un cambio en el ser humano.

Así "educación es la adquisición que el individuo hace de los aspectos técnicos, científicos y humanísticos que lo rodean; la adquisición de bienes culturales como el manejo de utensilios y herramientas, la adquisición de características personales consideradas valiosas en la sociedad"<sup>23</sup>

Es por eso que la acción de aprender capacitándose siempre va acompañada con la de enseñar, por lo tanto se habla del proceso de enseñanza-aprendizaje. Esta capacitación se da para una formación del individuo de acuerdo con los ideales de la sociedad en que se desenvuelve.

---

<sup>22</sup> Vid. MANUAL SEP. Compilación de Técnicas Didácticas y Vivenciales II. p. 93

<sup>23</sup> Vid. ARIAS Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. p. 27

Esta capacitación busca un cambio de actitudes y que el educando llegue a ser un agente activo en busca de su propia información, convirtiéndose a la vez en receptor y fuente de información.

Tanto la educación como la capacitación tienen como objetivo ayudar al individuo a eliminar su inexperiencia que pueda existir para desempeñar mejor su trabajo por lo que también requiere de crecer otras áreas de aprendizaje como lo es la parte cognoscitiva, la afectiva y la psicomotriz.

“La cognoscitiva comprende aquellos procesos de tipo intelectual que influyen en el desempeño de una actividad, tales como prestar atención, memorizar, abstracción y reflexión”.<sup>24</sup>

“La psicomotriz considera habilidades y destrezas correspondientes a la coordinación y equilibrio de movimientos”.<sup>25</sup>

“En el caso de la afectiva contempla actividades, valores y opiniones del individuo, que generan tendencias a actuar a favor o en contra de personas o hechos. La conducta afectiva abarca básicamente el desarrollo del pensamiento social, la expresión lingüística, la expresión y sensibilidad política”.<sup>26</sup>

Por lo tanto estas tres áreas del aprendizaje están ligadas para que el individuo pueda retener o cambiar las ideas obtenidas, los conocimientos, las actitudes, las habilidades, los hábitos, originando una progresiva adaptación al medio social en el que se desenvuelve.

En teoría todo ser humano posee las tres esperas, pero siempre predomina una, que incluso llega a influir en los rasgos característicos del sujeto. De esta forma nos encontramos que determinadas personas destacan por su capacidad para analizar las situaciones, otras poseen la destreza para diseñar programas y existe quien tiene la paciencia y habilidad para manejar un torno.

---

<sup>24</sup> Vid. TEORÍAS del Aprendizaje. Antología UPN. Psicología. P. 44

<sup>25</sup> Ibíd. p. 47

<sup>26</sup> Ibíd. p. 49

Sin embargo una persona acostumbrada a lo técnico puede desarrollar su capacidad sensitiva y viceversa.

Se puede decir que la educación es la formación del individuo con los ideales de la sociedad en que se desenvuelve, y de esta manera, puede considerarse como individual y social.

Y tanto la capacitación como la educación son procesos formativos y continuos: inicia con el nacimiento y termina con la muerte que deben dirigir, orientar y guiar al educado hacia los objetivos que debe alcanzar en lo personal y laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO LEGAL**

#### **2.1 MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN.**

La capacitación y el adiestramiento de los trabajadores es una de las obligaciones más importantes del patrón y, desde el año 1978, las autoridades del trabajo están dedicando mucha atención al cumplimiento de estos deberes legales por las empresas.

En 1970, la instauración del carácter obligatorio de la capacitación a los trabajadores (Ley Federal del Trabajo, artículo 123, Fracción XV).

En 1978, se adiciona la Fracción XIII del artículo 123 Constitucional, que Reforma la Ley Federal del trabajo y se establece que la capacitación y el adiestramiento son parte de los derechos sociales.

Para ese cumplimiento, lo primero que hay que hacer es designar una Comisión Mixta, es decir, nombrar igual número de representantes del patrón y de los trabajadores. Esta comisión se llama Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

Los planes y programas deben ser elaborados siguiendo en lo posible los modelos que la propia Secretaría del Trabajo ha publicado en los periódicos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Toda empresa, cualquiera que sea su importancia, debe tener esos planes de capacitación y adiestramiento y presentarlos con toda oportunidad ante La Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Si se trata de una empresa que cuenta con contrato colectivo de trabajo, los planes y programas deben presentarse dentro de los 15 día, también hábiles o laborales, que sigan a la fecha en que el contrato colectivo fue depositado en la Junta de Conciliación y Arbitraje.

Nunca debe perderse de vista que los planes y programas, para ser verdaderamente útiles a la empresa, deben tener reglas claras y precisas, y tender a mejorar la productividad del trabajo.

Ya que los planes y programas de capacitación representan indudablemente un costo para las empresas, porque deben realizarse dentro de las horas de trabajo pagadas por el patrón y los instructores también deben ser remunerados por el empresario.

## 2.2. MARCO JURÍDICO DE LA CAPACITACIÓN.

Con respecto a la Capacitación es importante señalar que es una necesidad establecida legalmente para el mejor desarrollo de habilidades y destrezas en el trabajo, en este caso por eso resalto su legalidad de la capacitación en este apartado.

La capacitación impartida por el Instituto Mexicano del Seguro Social a su personal, está sustentado sobre la base de La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley Federal del Trabajo y Contrato Colectivo de Trabajo del IMSS.

### 2.2.1. CONSTITUCIÓN POLÍTICA.<sup>27</sup>

Artículo 123.

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

---

<sup>27</sup> Vid. CONSTITUCIÓN, Política de los Estados Unidos Mexicanos p. 129.

Fracción XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los Estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a:

También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo.... respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores.... para lo cual las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local...”

## 2.2.2. LEY FEDERAL DEL TRABAJO.<sup>28</sup> (Título Primero)

### **Artículo 3.**

El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico.

No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social.

Asimismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

### **Artículo 7.**

En toda empresa o establecimiento, el patrón deberá emplear un noventa por ciento de trabajadores mexicanos, por lo menos. En las categorías de técnicos y profesionales, los

---

<sup>28</sup> Vid. LEY Federal del Trabajo p. 1

trabajadores deberán ser mexicanos, salvo que no los haya en una especialidad determinada, en cuyo caso el patrón podrá emplear temporalmente a trabajadores extranjeros, en una especialidad determinada, en una proporción que no exceda de diez por ciento de los de la especialidad. El patrón y los trabajadores extranjeros tendrán la obligación solidaria de capacitar a los trabajadores mexicanos en la especialidad de que se trate. Los Médicos a los servicios de la empresa deberán ser mexicanos.

No es aplicable lo dispuesto en este artículo a los directores, administradores y gerentes generales.

Título Segundo.

Capítulo I

Disposiciones Generales.<sup>29</sup>

### **Artículo 25.**

Fracción VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley.

Título Cuarto

Capítulo III Bis.

De la Capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores.

### **Artículo 153-A.**

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

---

<sup>29</sup> Ibid p. 2,4

### **Artículo 153-D.**

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

### **Artículo 153-E**

La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que, atendiendo la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera; así en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeña, en cuyo supuesto; la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

### **Artículo –F.**

La capacitación o adiestramiento<sup>30</sup> deberán tener por objeto.

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

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

III.- Prevenir riesgos de trabajo.

IV.- Incrementar la productividad y

V.- En general mejorar las aptitudes del trabajador.

---

<sup>30</sup> Ibid. p. 26,29

### **Artículo 153-I.**

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

### **Artículo 153-L.**

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijarán las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento; así como, las relativas a su organización y funcionamiento.

### **Artículo 153-U.**

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

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

Titulo Once

Capítulo IV

Del Servicio Nacional Del Empleo, Capacitación y Adiestramiento.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Vid. Ley Federal del Trabajo, p. 115

## **Artículo 537.**

El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento tendrá los siguientes objetivos.

I.- Estudiar y promover la generación de empleos;

II.- Promover y supervisar la colocación de los trabajadores;

III.- Organizar, promover y supervisar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores; y

IV.- Registrar las constancias de habilidades laborales.

### 2.2.3. CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO 2001-2003.<sup>32</sup>

#### Capítulo XIV

#### Jubilaciones y Pensiones.

#### Cláusula 114. Capacitación y Adiestramiento.

El Instituto y el Sindicato, consideran esencial el desarrollo de los trabajadores; así como, la elevación de calidad de vida, acuerdan la permanente impartición de cursos de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación para todos los trabajadores de base.

En congruencia con estos propósitos y en cumplimiento de la Fracción XIII del Apartado A del artículo 123 de la Comisión Política de los Estados Unidos Mexicanos, las Fracciones XV y XXVIII del artículo 132 y el Capítulo III Bis del Título Cuarto de la Ley Federal del Trabajo, el instituto, se obliga a organizar e impartir permanentemente cursos y actividades de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación para los trabajadores, conforme a

---

<sup>32</sup> Vid. CONTRATO Colectivo de Trabajo Instituto Mexicano del Seguro Social. p. 61

los planes y programas elaborados por las dependencias del Instituto de común acuerdo con el Sindicato, siguiendo las normas establecidas por la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, informando de ellos a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Para tal efecto, ambas partes consideran necesario un Centro de Capacitación con los elementos suficientes para su buen funcionamiento en cada una de las Entidades Federativas del país, sin perjuicio de que, previo acuerdo, puedan establecerse otros cuya necesidad plenamente se justifique y que el Instituto se encuentre en posibilidad de establecer.

Las dependencias del Instituto se sujetarán en lo que se refiere a la capacitación, adiestramiento, actualización y orientación invariablemente a lo dispuesto en el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento que forma parte de este Contrato. En todos los casos se impartirá la capacitación dentro de la jornada de trabajo.

El Instituto y el Sindicato acuerdan la organización de eventos técnicos y culturales que mejoren la formación y el nivel cultural de los trabajadores.

El aprovechamiento en los cursos a que se refieren esta Cláusula será objeto de evaluación, dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Cláusula 115. Cursos de Capacitación y Estudios.<sup>33</sup>

Los trabajadores que realicen a satisfacción dichos cursos, tendrán derecho para ocupar las vacantes que se presenten, con el siguiente procedimiento: cuando se trate de ramas distintas o categorías autónomas invariablemente, será en pie de rama, cumpliendo con los requisitos que marcan los profesiogramas vigentes, a excepción hecha de los que llenó en el momento de su ingreso; en las segundas se tomarán en cuenta la antigüedad general. A los

---

<sup>33</sup> Ibid p. 62,63

trabajadores que reúnan las condiciones citadas se les dará preferencia sobre solicitudes de nuevo ingreso.

Cláusula 117. Curso de Capacitación.

Las partes organizarán los cursos de perfeccionamiento que sean necesarios tanto en el Distrito Federal como en las Delegaciones Regionales y Estatales para mejorar la capacidad de sus trabajadores, otorgándoles a quienes deseen estudiar en dichos cursos las facilidades necesarias, en los términos de los Reglamentos de Capacitación y Adiestramiento y de Becas para la Capacitación de los Trabajadores.

Reglamento de Capacitación y Adiestramiento.<sup>34</sup>

Capítulo I.- Generalidades.

### **Artículo 1.**

El presente Reglamento establece las normas y lineamientos para organizar e impartir permanentemente cursos y actividades de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación, previa detección de necesidades de capacitación, en los términos de la Cláusula 114 y demás relativas del Contrato Colectivo de trabajo.

### **Artículo 2.**

Para la interpretación y aplicación del presente Reglamento, se entiende por:

Plan de Capacitación y Adiestramiento del IMSS. Expresión escrita de la estrategia con la que el Instituto, de común acuerdo con el Sindicato, organiza los conjuntos de programas de capacitación, adiestramiento y actualización de cada uno de los tipos mencionados en el Artículo 3 de éste reglamento, con el objeto de satisfacer las necesidades en la materia de todos y cada uno de los puestos de trabajo.

---

<sup>34</sup> Ibid. p. 257

Programa de Capacitación: Unidad formal y explícita de carácter terminal que forma parte del Plan de Capacitación y Adiestramiento del IMSS, que corresponde a un determinado puesto de trabajo y está integrado por: objetivos, contenidos, sistema de evaluación y procedimientos de selección utilizados para capacitar a los trabajadores.

Capacitación: Proceso educativo, activo y permanente que consiste en adquirir, mantener, renovar, reforzar, actualizar o incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo personal y colectivo de los trabajadores.

Adiestramiento: Todas aquellas acciones encaminadas al desarrollo de habilidades y destrezas del trabajador, en el manejo de equipos, instrumentos, aparatos, etc. Con el propósito de incrementar la calidad y eficiencia en su puesto de trabajo.

Detección de Necesidades: Proceso sistemático y objetivo que proporciona información sobre necesidades de capacitación, adiestramiento y actualización y que se efectúa con la participación de directivos y trabajadores.

Inducción al Área y al Puesto: Proceso mediante el cual se orienta a un trabajador de reciente contratación, como al que cambia de adscripción o de puesto, proporcionándole los conocimientos e información necesaria sobre su unidad de adscripción o de puesto, área de trabajo y aspectos fundamentales en la actividad a desarrollar, que le permitan su adecuada integración para el eficiente desempeño de sus labores.

Curso: Conjunto de actividades educativas para la adquisición o actualización de las habilidades, conocimientos y desarrollo relativos a un puesto de trabajo, cuya reunión conforma un programa de capacitación y adiestramiento.

### **Artículo 3**

Para los efectos de este reglamento y en los términos de las cláusulas 114,115 y 117 del Contrato Colectivo de Trabajo en vigor se consideran cuatro tipos de capacitación.<sup>35</sup>

- a. *Capacitación y Adiestramiento en el Puesto*: dirigida tanto a trabajadores de recién contratación como los que ya laboran en el Instituto y comprende la enseñanza sobre los módulos de integración ala misión Institución y Sindicato y Seguridad e Higiene en el Trabajo de conformidad con los contenidos mencionados en el artículo 18.

Los trabajadores con categorías cuyos requisitos no incluyan certificados o títulos con reconocimiento de validez oficial de estudios.

- b. *Capacitación Continua en el Trabajo*: que comprende la enseñanza para que le trabajador reciba, actualice e incremente los conocimientos, destrezas y actitudes que sus actividades demanden, previa detección de necesidades de capacitación.
- c. *Capacitación y Adiestramiento Promocional a Plazas Escalafonarias*. que comprende la enseñanza sobre conocimientos técnicos e instrumentales contenidos en los programas generales registrados ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y que es aplicable a todas las categorías escalafonarias.
- d. *Capacitación y Adiestramiento para Cambio de Rama*: que comprende la enseñanza de los módulos técnicos comprendidos en los programas generales, registrados ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dirigida a categorías autónomas y de pie de rama.

Asimismo el Instituto proporcionará capacitación selectiva de acuerdo con sus necesidades, en los términos de la cláusula 114 CCT. (Contrato colectivo de Trabajo).

---

<sup>35</sup> Ibid. 258

Los trabajadores que aprueben los contenidos de cualquiera de los tiempos de capacitación establecidos en este Artículo, tendrán derecho a recibir la constancia respectiva.

## Capítulo II.

De la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, Subcomisión y Comités.<sup>36</sup>

### **Artículo 5.**

En congruencia con lo expresado en el Artículo 1, se establece la Comisión Nacional y las Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento para vigilar, analizar, evaluar y supervisar la instrumentación y cumplimiento del sistema de capacitación, adiestramiento y actualización que emane del Contrato Colectivo de Trabajo y del presente Reglamento.

### **Artículo 6.**

La Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento estará integrada por cinco Representantes formativos y uno Ejecutivo del Instituto, e igual número de Representantes por parte del Sindicato, los que serán designados libremente por las partes.

### **Artículo 7.**

La Comisión Nacional sesionará por lo menos una vez al año en forma ordinaria y en forma extraordinaria y en forma extraordinaria cada vez que así lo acuerden las partes.

---

<sup>36</sup> Ibid. p. 259

### **Artículo 8.**

En cada Delegación del Instituto Regional, Estatal y del Distrito Federal, funcionará una Subcomisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, integrada por dos Representantes del Instituto y dos del Sindicato designado por las partes.

### **Artículo 9.**

Las partes constituirán de común acuerdo los Comités de Capacitación y Adiestramiento que a nivel Delegacional y Unidad Operativa consideren convenientes para contribuir al cumplimiento del Plan y Programas de Capacitación y Adiestramiento, los que dependerán de las Subcomisiones en las Delegaciones del Instituto. Los de Oficinas Centrales dependerán de la Comisión Nacional.

### **Artículo 10.**

Los Representantes ante la Comisión Nacional, Subcomisiones Mixtas y Comités de Capacitación y Adiestramiento, tendrán iguales derechos y obligaciones en cuanto a las funciones que les correspondan.

## Capítulo III

De las funciones de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento.<sup>37</sup>

- a) Normar las acciones propias de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento;
- b) Acordar el plan y programas de capacitación y adiestramiento, o en su caso las modificaciones convenidas acerca del plan y programas ya implantados con aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;

---

<sup>37</sup> Ibid. p. 259,260

- c) Promover y vigilar la elaboración y difusión de los programas y debido cumplimiento de la normatividad y en su caso emitir recomendaciones para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.
- d) Determinar los procedimientos de operación de las Subcomisiones Mixtas y Comités de Capacitación y Adiestramiento;
- e) Promover la participación activa de los trabajadores, en los procesos de capacitación y adiestramiento del Instituto;
- f) Participar en los acuerdos de las partes, que tengan por propósito la creación de nuevas categorías distintas a las actualmente establecidas en el tabulador de sueldos, a fin de determinar la naturaleza de la capacitación que requieran;
- g) Aplicar en los casos de su competencia el Contrato Colectivo de Trabajo, el presente Reglamento y las disposiciones supletorias sobre la materia.

## II. Son funciones de la Representación Ejecutiva:

- a) Vigilar, supervisar y evaluar la instrumentación y cumplimiento del plan y programas de capacitación, adiestramiento y actualización del Instituto;
- b) Asesorar, vigilar y supervisar que las Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento cumplan con sus atribuciones de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento;
- c) Coordinar con la Comisión Mixta de Escalafón, la programación de la capacitación promocional a plazas escalafonarias y comunicarle oportunamente por escrito las calificaciones obtenidas;
- d) Detectar necesidades de capacitación y adiestramiento posteriores a la elaboración del Plan de Capacitación y Adiestramiento del IMSS en proceso de realización,

como consecuencia de la dinámica de operación y elaborar propuestas para satisfacerlas;

- e) Establecer coordinación con la Comisión Nacional Mixta de Selección de Recursos Humanos para las acciones de capacitación para cambio de rama;
- f) Enviar a la Comisión Nacional Mixta de Becas la Programación sobre capacitación, actualización y postgrado que se impartirán en el año siguiente, para su difusión y para cuya asistencia requerirán beca,
- g) Emitir y difundir convocatorias para los cursos de Capacitación Promocional a Plazas Escalafonarias en el Distrito Federal y Valle de México cuando existan plazas vacantes o listados escalafonarios próximos a agotarse;
- h) Emitir dictámenes que tendrán el carácter de definitivo dentro del plazo de quince días hábiles, a partir de la fecha en que se reciban los documentos que servirán de base para su resolución, sobre los casos de discrepancia que presenten las Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento,
- i) Difundir los programas de capacitación y adiestramiento a través de los medios que considere convenientes;
- j) Conocer y resolver en definitiva de las impugnaciones a los dictámenes emitidos por las Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento;
- k) Programar los exámenes de evaluación de conocimiento y de aptitud, en aquellos casos en que éstos se requieran.

**Artículo 17.**

La capacitación y el adiestramiento, se basará en necesidades reales detectadas y/o validadas por la Comisión Nacional, de tal manera que los cursos y actividades se traduzcan en la satisfacción de éstas.

**Artículo 18.**

- I. El Plan de Capacitación y Adiestramiento del Instituto estará integrado por los programas de Capacitación y Específicos, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los diferentes tipos de capacitación.
- II. Los Programas de Capacitación que servirán como base para impartir la Capacitación y Adiestramiento en el Puesto, Promocional a Plazas Escalonarias y para Cambio de Rama comprenderán los temas siguientes:
  - a) Integración a la misión Institucional y Sindical mediante información sobre historia, filosofía y doctrina de la Seguridad Social, la Ley del Seguro Social, Organización y Funcionamiento del Instituto y del Sindicato, ordenamientos legales y contractuales que rigen sus relaciones, ética laboral, necesidad, importancia y trascendencia de cada uno de los puestos en la misión institucional.
  - b) Seguridad e Higiene en el Trabajo, conceptualizando acto inseguro, condición insegura y funcionamiento del sistema de Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene;

---

<sup>38</sup> Ibid. p. 263

- c) Conocimientos sobre las funciones, actividades y responsabilidades del puesto de conformidad con los profesiogramas respectivos con especial énfasis en la práctica de sus operaciones básicas.

III. Los Programas Específicos que servirán como base para impartir la Capacitación Continua en el Trabajo comprenderán los temas siguientes:

- a) Actividades educativas, para que el trabajador reciba, actualice o incremente los conocimientos y destrezas que sus actividades demanden, previa detección de necesidades de Capacitación y Adiestramiento; y/o;
- b) Materias de relaciones humanas que comprendan conocimientos sobre ética, psicología social, relaciones públicas y comunicación , con objeto de mejorar las actitudes de los trabajadores y lograr óptima comprensión en el trato de los derechohabientes y con sus compañeros, vinculándolos mejor a la doctrina y fines de la Seguridad Social.-

#### **Artículo 19.**

El plan y programas de capacitación, adiestramiento y actualización, comprenderán todas, las categorías existentes del personal de base y deberán abarcar un período no mayor de cuatro años. Las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y adiestramiento a la totalidad de trabajadores, serán convenidas por las partes, a través de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

#### **Artículo 20.**

Las Dependencias Institucionales, de común acuerdo con el Sindicato, invariablemente pondrán a consideración de la Representación Ejecutiva de la Comisión Nacional y Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento respectivas con la periodicidad que

se acuerde, los programas y la programación de capacitación, adiestramiento y actualización que vayan a operar, para su registro y supervisión.

#### **Artículo 21.**

Las Dependencias Institucionales, de común acuerdo con el Sindicato, deberán instrumentar, operar y evaluar sus programas de capacitación, adiestramiento y actualización e informar invariablemente en forma bimestral los avances e incidencias de éstos a la Representación Ejecutiva de la Comisión Nacional o a las Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento respectivas. Asimismo las Dependencias del Instituto deberán invariablemente proporcionar a los trabajadores inducción al área y al puesto al inicio de sus actividades en su adscripción o categoría y reportar los avances de este programa.

#### **Artículo 22.**

Con la periodicidad que se acuerde, el Instituto presentará ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, a través de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, para registro y aprobación, el plan y programas de capacitación, adiestramiento y actualización que conjuntamente con el Sindicato hayan acordado establecer o, en su caso, las modificaciones convenidas en relación al plan y programas ya implantados con la aprobación de la autoridad laboral.

#### Capítulo VI.

De los Instructores, Asesores y Tutores.

#### **Artículo 23.**

Las Dependencias Institucionales, de común acuerdo con el Sindicato, conforme a los criterios que emita la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, están obligadas a integrar y mantener actualizado un catálogo de instructores, asesores y tutores de base o de confianza. Este catálogo lo enviarán a la Comisión Nacional Mixta de

Capacitación y Adiestramiento, por conducto de las Subcomisiones Mixtas, con la anticipación que se requiera.

#### **Artículo 24.**

Los jefes inmediatos serán considerados instructores, asesores y tutores potenciales del personal a su cargo, así como los trabajadores que demuestren tener los conocimientos técnicos necesarios y manifiesten su deseo de ser instructores o tutores, los que en su caso serán capacitados y actualizados.

#### Capítulo VII.

De los Derechos y Obligaciones de los Trabajadores.

#### **Artículo 25.**

De los Derechos:<sup>39</sup>

- a) Recibir la capacitación , adiestramiento, actualización y orientación que les permita elevar su calidad de vida y productividad de acuerdo con el Plan y Programas elaborados por las dependencias del Instituto Conforme a las normas establecidas por la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento;
- b) Recibir las constancias de probación correspondientes;
- c) Solicitar recibir del área correspondiente los manuales e instructivos actualizados que requiera;
- d) Solicitar revisión de examen de capacitación promocional en los términos que se establezcan en las respectivas convocatorias;

---

<sup>39</sup> Ibid. p. 265

- e) Recibir de su área de adscripción las facilidades necesarias para asistir a las actividades de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación.
- f) A ser considerado en los programas de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación como instructor, sinodal o asesor;
- g) Recibir la inducción al área y al puesto;
- h) Cuando el trabajador considere tener los conocimientos suficientes para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad y presentarse y aprobar el examen de suficiencia que señale la Dirección General de Capacitación y Productividad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

## **Artículo 26**

De las Obligaciones:

- a) Presentarse con puntualidad a la hora y lugar que se señale en los programas correspondientes debiendo asistir y permanecer el tiempo completo de su realización;
- b) Atender las indicaciones de los instructores que impartan la capacitación , adiestramiento, actualización y orientación, y cumplir con los programas respectivos;
- c) Desempeñar con responsabilidad y eficiencia todas las actividades que impliquen el desarrollo de los cursos de capacitación , adiestramiento, actualización y orientación;
- d) Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitudes correspondientes.

## **Artículo 27.**

Los cursos de capacitación y adiestramiento en el trabajo, de capacitación promocional y de cambio de rama se efectuarán dentro de la jornada de trabajo.

Después de analizar estos apartados, se puede determinar que el marco legal de la capacitación, es imprescindible, pues todos los trabajadores tienen derecho de exigir adiestramiento en su centro de trabajo, que pueden establecerse convenios entre los jefes y trabajadores, para determinar si esta capacitación será impartida dentro o fuera de la empresa.

Que la capacitación deberá ser impartida en las horas de la jornada laboral, que el objetivo principal será, la actualización, el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y de la nueva tecnología que se tenga, así mismo esta encaminada a incrementar la productividad, mejorar las aptitudes del trabajador y prevenir riesgos de trabajo.

## **CAPÍTULO III**

### **CAPACITACIÓN EN MEXICO**

#### **3.1. IMPORTANCIA Y ACTUALIDAD DE LA CAPACITACIÓN.**

Hasta hace pocos años se consideraba que el desarrollo económico podía ser alentado, sencillamente llevando bienes de capital a un país. Sin embargo, el capital por sí solo no implica forzosamente que exista desarrollo económico, es necesario que las personas conozcan cómo aprovechar adecuadamente los recursos naturales y que manejen la tecnología de punta suficiente para que los bienes de capital, es decir la maquinaria, instalaciones, etc. puedan ser puestos a trabajar de manera eficiente.

La ley asienta los sistemas de capacitación buscando el desarrollo de las habilidades del trabajador en su actividad laboral, obligan a los patrones a proporcionar información a los trabajadores sobre la aplicación de la tecnología, a prepararlos para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo y mejorar sus aptitudes. A partir de esta norma, la instrumentación y la prestación del servicio de capacitación recae en las empresas, asumiendo como parte de sus propios costos, mientras que la coordinación del servicio, corre a cargo del gobierno.

La capacitación puede ser impartida por personal interno, por personas contratadas, por instituciones, escuelas u organismos o bien por adhesión a los sistemas generales registrados ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Bajo esta premisa, se constituye un Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento en cinco niveles operativos<sup>40</sup>: Las Comisiones Mixtas a Nivel de Centros de Trabajo, los Comités Nacionales, Consejos Consultivos Estatales, Consejos Consultivos Nacional y la Dirección General de Capacitación y Productividad, de la STPS.

---

<sup>40</sup> Vid. STPS. Dirección General de Capacitación y Productividad 1991, p. 45-51

Sin embargo, el Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento,<sup>41</sup> tiene una baja capacidad para promover procesos de capacitación a la mayoría de los trabajadores, independientemente del segmento de mercado laboral en que se desenvuelven; y dificultades para institucionalizar los programas de formación de mano de obra, estos programas están implantados básicamente en empresas modernas, y difícilmente llegan a la pequeña y mediana empresa, que son las que ocupan la mayoría de la población.

Una herramienta fundamental para desarrollar el potencial del elemento humano en la organización, es la Capacitación, ya que, junto con la comunicación, constituye los principales instrumentos para el cambio hacia la cultura de la competitividad en las organizaciones.

Es importante tomar en cuenta que para que la capacitación contribuya realmente a la competitividad, debe estar vinculada completamente a la dirección y operación de la organización.

Para que la capacitación sea efectiva, debe llevarse a cabo siguiendo un programa definido, y adecuado a la organización: el Plan de Capacitación, el cual es el resultado de una serie de pasos, los cuales deben realizarse con detalle para lograr que dicho Plan sea el que realmente necesita la institución, logrando así los objetivos de la capacitación.

El centro de la actividad de capacitación<sup>42</sup> es el hombre y como tal se debe concebir, por lo tanto, debemos partir del concepto de aprendizaje y de las estrategias que en materia de educación consideran que sin personal capacitado y educado, los avances en materia de tecnología se ven muy limitados y los beneficios para la población son mínimos.

La acción de aprender va acompañada con la de enseñar, es por eso que se habla del proceso de enseñanza-aprendizaje.

---

<sup>41</sup> Vid. CIECSA Mercado de Trabajo y Empleo Técnico en México. Conasep/Banco Mundial Final de la primera etapa.

<sup>42</sup> Vid. Reza Trosino J. Carlos. 1995 ( EL ABC del Administrador de La Capacitación ) p. 45

### 3.2. LA CAPACITACIÓN Y EL MEXICO DE HOY.

Ante las circunstancias como las que se viven en el mundo de hoy, México tiene el compromiso de ajustarse a situaciones de ajuste, adaptación transformación y desarrollo.

Las empresas mexicanas por lo tanto, se ven obligadas a encontrar mecanismos que le garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno.

Es precisamente en este tiempo, que el recurso humano se confirma como factor clave en el quehacer de cada día y único elemento capaz de intervenir directamente en transformación de su propio entorno; la modernización de México exige fundamentalmente de trabajadores calificados, técnicos especializados, supervisores competentes y directivos capaces y comprometidos para desempeñar con habilidad y eficacia sus labores e influir decisivamente en el desarrollo, evolución y futuro de su empresa y de nuestro país.

Para lograr todo esto es necesario, lograr incrementos sólidos en los niveles de calidad y productividad de todo el personal que coadyuven al mejoramiento de su nivel de vida en paralelo a la superación sistemática de la organización, solo se lograra a través de procesos y estrategias educativas.

Esta capacitación como elemento clave de la empresa y proceso continuo y sistemático debe entenderse por todos los miembros de la empresa para lograr un mejoramiento constante de los resultados, así como facilitador del cambio y de un crecimiento individual y por ende del desarrollo sólido de la empresa.

### 3.3 CAPACITACIÓN Y LA PRODUCTIVIDAD.

Ser un país del Tercer Mundo que se ha incorporado a la economía global implica retos a los sectores productivos de la riqueza.

Esto obliga a las empresas a adquirir niveles de productividad y competitividad. Lo que antes generaba ventajas para estas empresas hoy día a día ya es casi obsoleto (la mano de obra) perdiendo cada vez más frente a la tecnología.

“México, es un país en vías de desarrollo y donde la inversión en educación y capacitación, se ven limitadas frente a la atención de otras necesidades nacionales”.<sup>43</sup>

Es por eso que aquellas empresas que desean ser competitivas y desean estar en los retos de modernizarse en corto plazo deben tomar cualquier iniciativa de capacitación y desarrollo. Siempre y cuando se tenga identificadas las necesidades que puedan contribuir a mejorar su nivel de competitividad frente al acelerado cambio de tecnología.

Por todo esto, los procesos productivos y de servicios demandan trabajadores que dominen un arco académico sólido, que manejen y apliquen conceptos técnicos, sean precisos y diestros en sus tareas, sepan enfrentar contingencias en su actividad laboral, accionen por convicción estén preparados para mejorar el trabajo diario, se adapten en el corto plazo a los cambios del entorno, aprenden de su propia experiencia, tengan una total identificación con su organización, promuevan y ejerzan el trabajo colectivo y tengan por costumbre aprovechar su potencial creativo.

Si bien es cierto la competencia laboral del trabajador puede ser asimilada con base en sus propias vivencias, es más factible alcanzarla si lo hacen a través de un método y procedimiento educativo, es decir, con un programa de capacitación.

“Una correcta detección de necesidades de capacitación y desarrollo; así como, la calidad y velocidad de implementación de los programas que las satisfagan, pueden ser las variables que hagan la diferencia entre tener éxito y permanecer en el mercado, o simplemente desaparecer.

---

<sup>43</sup> [www.1000adomicilio.com/etiggs](http://www.1000adomicilio.com/etiggs) prov.htm

...los esfuerzos en capacitación y desarrollo que no tengan objetivos claros, o que no atiendan a una necesidad determinada con precisión y preferencia se transformarán mucho en gastos, que en inversión”.<sup>44</sup>

Es por eso que en épocas actuales, la vinculación capacitación-productividad ha dejado de ser el binomio de moda y se ha convertido en una exigencia de nuestro sistema económico, de los niveles de competitividad que está obligada a cumplir la organización y de nuestra ética laboral.

No es posible seguir desarrollando acciones de capacitación sólo por cumplir una normatividad o por justificar una actividad del área de recursos humanos, como tampoco se debe suponer que la capacitación es la solución a la totalidad de los problemas en la empresa.

Cuando se habla de desarrollar a los empleados en las empresas, regularmente los administradores de la capacitación centran la atención en actividades educativas que están muy relacionadas con la función o el puesto en donde se desempeña el empleado.

Cada empresa soluciona, sus problemas, define recursos, desarrolla estrategias, efectúa diagnóstico situacional con el único objetivo de lograr que su producto sea de mejor calidad en comparación con sus competidores en el mercado.

Por lo tanto, emplea programas de capacitación a fin de mejorar el interior, sin tomar en consideración que de los programas que se establecen, bien pueden retomarse algunos que estén funcionando en el área laboral.

---

<sup>44</sup> Vid. MENDOZA Núñez, Alejandro. Manual Para Determinar Necesidades de Capacitación y Desarrollo. p. 8

### 3.4 CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO.

Con la teoría de las relaciones Humanas<sup>45</sup> nació la necesidad de corregir la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, surgida con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos, a los cuales los trabajadores debían someterse forzosamente.

En esta teoría se crea un nuevo lenguaje, ahora se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupo etc. Y los conceptos de autoridad, jerarquía, racionalizada del trabajo son criticados con rudeza.

El elemento que integra una organización es el factor humano el recurso más valioso con que se puede contar. El ser humano crea, razona, innova, transforma y es capaz de superar estándares de rendimiento. Para ello es importante creer en su potencial.

La motivación busca explicar el por qué del comportamiento de las personas. El hombre es motivado no por estímulos económicos y salariales, sino por recompensas sociales, simbólicas y no materiales.

El comprender la motivación en el comportamiento exige el conocimiento de las necesidades humanas fundamentales.

Los tres niveles o estadios de motivación corresponden a las necesidades Fisiológicas, Psicológicas y de Autorrealización.

#### a) Necesidades fisiológicas.

Son las llamadas necesidades vitales o vegetativas, relacionadas con la supervivencia del individuo. Las principales necesidades fisiológicas son: alimentación, sueño, actividad física, satisfacción sexual, abrigo y protección contra los elementos y seguridad física contra los peligros. Las necesidades fisiológicas pueden ser satisfechas por anticipado, aun sin actuar

---

<sup>45</sup> Vid. CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. p. 163-173.

sobre el comportamiento. Más si, por alguna eventualidad, el individuo deja de satisfacerlas, adquieren una intensidad extremadamente fuerte.

#### b) Necesidades psicológicas.

Son necesidades exclusivas del hombre, aprendidas y adquiridas en el transcurso de la vida.

Son necesidades psicológicas:

- La necesidad de seguridad íntima. Es la que lleva al individuo a su autodefensa, a la búsqueda de protección contra el peligro, la amenaza o a la privación potencial.
- La necesidad de participación. Es la necesidad de tener contacto humano, de participar con otras personas, de la aprobación social, el reconocimiento del grupo, la necesidad de calor humano, de formar parte de algún grupo, de dar y recibir amistades se constituye en necesidades y lleva al hombre a vivir en grupo.
- La necesidad de auto-confianza. Es la manera como cada persona se ve y se evalúa, al auto-respeto y a la consideración que se tiene para consigo mismo.
- La necesidad de afecto. Es la necesidad de dar y recibir amor y cariño.

#### c) Necesidad de autorrealización.

Esta es producto de la educación y de la cultura, el hombre va buscando gradualmente mayores satisfacciones y estableciendo metas cada vez más complejas.

Es el impulso de cada uno para realizar su propio potencial, de estar en continuo auto-desarrollo, en el sentido más elevado del término.

Cuando el ser humano satisface sus necesidades humanas básicas, se puede desarrollar en el ámbito que el desea logrando una calidad de vida mejor en el trabajo.

Es por eso fundamental que ninguna de estas necesidades se deje fuera del entorno del ser humano, ya que podría tener un desequilibrio o barreras para poder alcanzar sus objetivos fundamentales para su desarrollo y crecimiento.

Por lo tanto la vida de cada individuo puede verse como una lucha continua para satisfacer necesidades, aliviar tensiones y mantener equilibrio.

### 3.5. EMPLEO Y CAPACITACIÓN EN MEXICO.

El problema que se presenta en este ramo del desempleo, subempleo y deficiente mano de obra, se ha convertido en temas preocupante en el mundo actual. La aparición de tecnología, de la robótica etc. están generando cada vez más un desplazamiento de personal.

En nuestro país, “diversos sectores de la industria han venido tomando decisiones que si bien son justificadas y racionales por un lado, por el otro están desplazando y dejando sin posibilidad de crecimiento y desarrollo a miles y miles de obreros y empleado”.<sup>46</sup>

Este problema de desempleo debe analizarse desde diferentes puntos de vista tanto, social, económico, político, cultural, productivo etc. una solución importante esta bajo la estrategia de un modelo educativo que tiene como eje la capacitación y el desarrollo.

Más aun, en México el problema adopta diversas características preocupantes que obstaculizan el camino del desarrollo y modernización:<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> [www.campus.oei.or/oeivirt/fp/02a03.htm](http://www.campus.oei.or/oeivirt/fp/02a03.htm)

<sup>47</sup> Vid. SILICEO Alfonso. Capacitación y Desarrollo de personal. p. 54

- a) Niveles muy pobres de capacitación y adiestramiento del obrero (mano de obra calificada y no calificada).
- b) Carencia relevante de estudios formales primarios y secundarios en los niveles de empleado, ayudante, auxiliar y puestos equivalentes. En estos mismos niveles gran deficiencia en la capacitación y entrenamiento para un desempeño eficaz de los puestos.
- c) Un mercado de trabajo a niveles de supervisión y jefatura que ofrece posibilidades muy reducidas a encontrar personas capacitadas y desarrolladas para un buen desempeño de sus funciones.
- d) A niveles ejecutivos y directivos, una lucha a veces leal y otras desleales de búsqueda y selección de ejecutivos con la suficiente preparación como líderes y agentes de cambio. En este aspecto, todos los esfuerzos de desarrollo ejecutivo que se han realizado no han sido suficientes. La empresa mexicana no se ha caracterizado hasta ahora por su compromiso y efectividad en la formación de personal directivo.

Se deben de resolver ante todo el círculo vicioso, no existe productividad porque no hay organizaciones productivas, éstas no lo son porque no se capacita a su personal y porque carecemos todavía de una filosofía del trabajo más sana y comprometida con la calidad, rentabilidad y productividad.

Capacitación en el Trabajo: La ley Federal del trabajo señala que la capacitación en el trabajo es un medio para:

- I.- La movilidad de los trabajadores cuando se les adiestra para ocupar las vacantes de puestos superiores.

II.- Preparar a los trabajadores para ocupar las vacantes que se generan por la creación de nuevos puestos de trabajo.

III.- Mejorar y actualizar los conocimientos y habilidades de los trabajadores.

IV.- Elevar la productividad y el nivel de vida de los trabajadores.

Asimismo, la Ley Federal del Trabajo establece que la capacitación es una obligación patronal, Para cumplir con ella, los patrones pueden valerse de sus propios recursos o contratar instituciones especializadas.

El Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento (SNCA) regula la capacitación formal en el trabajo. El SNCA opera a través de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento (CMCA), las cuales se constituyen en las empresas con representación del patrón y de los trabajadores.

### 3.6. CULTURA DE LA CAPACITACIÓN EN MEXICO.

Todo pueblo tiene su cultura, por lo que debe crearse una cultura, un espíritu de capacitación en toda empresa ha esto se le llama “cultura organizacional” al modo de vida propio de cada organización que desarrolla en sus miembros.

Esta cultura que se adopta en cada organización debe ser dinámica ajustándose de acuerdo a las condiciones o necesidades requeridas tanto internas como externas.

Existen algunas empresas que no permiten los cambios que se mantienen estáticas, lo que provoca que no exista un avance y no garantiza su permanencia en el mercado de la competencia.

Para que una organización sobreviva se desarrolle y exista una renovación y la revitalización, debe cambiar su clima organización., este clima esta íntimamente ligado a la moral y ala satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros.

El concepto de clima organizacional, comprende diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología utilizadas políticas de la compañía, las metas operacionales, los reglamentos internos, todo esto constituye el factor estructural, además de las actitudes y formas de comportamiento social.

Toda empresa tiene su propio sistema, con características propias y para que pueda cambiar la cultura y clima organización debe tener una capacidad innovadora, representada por las características siguientes:

- a) Adaptabilidad, es decir, la capacidad para resolver problemas y para reaccionar de manera flexible a las cambiantes e inconstantes exigencias del ambiente.

Para poder adaptarse, la organización debe:

- ser flexible, para poder adaptarse a integrar nuevas actividades.
  - Ser receptiva y transparente a nuevas ideas, vengan de dentro o de fuera de la organización.
- b) Sentido de identidad, es decir que los participantes conozcan y comprendan el pasado y el presente de la organización, así como comprendan y compartan los objetivos de la misma. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso;
  - c) Perspectiva exacta del medio ambiente, es decir, una percepción realista unida a una capacidad de investigar, diagnosticar y comprender el ambiente;
  - d) Integración entre los participantes, de tal manera que la organización pueda comportarse como un todo orgánico.

También señala Alfonso Siliceo que para crear una verdadera cultura de capacitación debe visualizarse esta función como:<sup>48</sup>

- a) “Una filosofía de trabajo”; la capacitación debe ser verdadera filosofía de trabajo.
- b) Debe basarse en necesidades reales, no inventadas ni artificiales, para esto se requiere de un diagnóstico.
- c) Debe tener tecnología avanzada, en México todavía tenemos grandes retos a este aspecto, debemos avanzar para mejorar continuamente la calidad de la capacitación.
- d) Todos, sin excepción, deben estar involucrados en la capacitación, no nada más el departamento responsable o la dirección de relaciones industriales o de recursos humanos.
- e) La capacitación debe ser permanente o continua, no debe ser por periodos esporádicos, no debe estar de moda como desafortunadamente muchas veces ha estado.
- f) Debe ser para todos, este último aspecto es el que conecta con lo que se decía Renglonés antes; desgraciadamente la cobertura en materia de capacitación en México es fragmentada y muy parcial, existe la tendencia de dar capacitación solo a ejecutivos, nos olvidamos de los superiores, y el nivel obrero está muy abandonado en esta materia a pesar de la disposición legal. Se insiste, si la dirección de una empresa no valora el proceso de capacitación como filosofía de trabajo ésta quedaría empobrecida y no se lograría la mística necesaria.

---

<sup>48</sup> Vid. SILICEO Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal, p. 61

Para que se pueda dar este cambio y exista la capacitación, es que el líder, empresario o directivo ejerza el liderazgo junto con las personas que tienen autoridad y toman de decisiones.

Pero que esta capacitación no se de por un mando constitucional, sino porque realmente se tome conciencia de la importancia de ella.

Pero la realidad es que en muchas empresas el líder tiene la fijación que capacitar a su personas es obsoleto,

## CAPÍTULO IV

### PROCESO ADMINISTRATIVO Y LOS MODELOS DE CAPACITACIÓN

#### 4.1. - FASES ADMINISTRATIVAS EN LA CAPACITACIÓN.<sup>49</sup>

La capacitación es el resultado, siempre de una relación entre los empleados y el desarrollo de una unidad de trabajo. En teoría los programas de formación deben responder a objetivos organizacionales, por lo que se establece una relación muy estrecha entre el subsistema de capacitación y la estructura operativa de la empresa.

Para efectos de esta capacitación, se tomará al proceso administrativo con sus etapas de: Planeación, Organización, Dirección y Evaluación.

**4.1.1. PLANEACION en la capacitación:** “Es la tarea de trazar las líneas generales de lo que se debe hacerse y de los métodos para hacerlo, con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa”<sup>50</sup>

Esto significa que se debe de decidir con anticipación lo que se va hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién se encargará de ello. También implica prever y seleccionar los recursos de acción a seguir en el futuro.

En el proceso de capacitación, la planeación es la fase que le da la razón y contenido técnico al proceso de entrenamiento, pues conduce a determinar “Qué es lo que se va hacer”, valiéndose de las siguientes actividades del área de capacitación.

*Detección de Necesidades de Capacitación* (DNC): Es un procedimiento que parte del reconocimiento de los insumos con que cuenta la empresa y en particular del factor humano,

---

<sup>49</sup> Vid. FLORES Robledo Jesús. Manual, Modulo V El Desarrollo de Recursos Humanos, Planes de Carrera y Programas de Capacitación. p. 9

<sup>50</sup> Vid. CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración p. 116

para conocer con mayor exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la diferencia entre lo que “se hace” y lo que debe hacerse.

Sin importar la metodología que se utilice para el estudio de Detección de Necesidades (DNC) se debe de conducir a establecer lo siguiente:

En QUÉ se va a capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.

QUIENES de los trabajadores que desempeñan un mismo puesto de trabajo, requieren de capacitación.

CUANTA profundidad de aprendizaje requiere cada trabajador para que domine su especialidad, ya sea en el terreno de los conocimientos, de las habilidades o de las actitudes.

CUANDO y en qué serán capacitados según las prioridades y recursos disponibles.

Establecimiento de Objetivos. Los objetivos son los fines a los que se dirige toda actividad; conforman la base de la planeación y dan sentido y orientación a todo proceso, ya que señalan el fin hacia el cual apuntan la organización, la ejecución y la evaluación.

Los objetivos en capacitación deben fijarse en función de los objetivos de la organización y de la satisfacción, solución o reducción de los problemas, carencias o necesidades detectadas en la DNC.

Ser específicos en los objetivos conduce al diseño del plan de capacitación, de ahí que habrá de diferenciar siempre entre los objetivos generales del plan, los objetivos particulares de los programas. Los objetivos deben ser la base y motivo en sí de capacitar, son la razón propia del entrenamiento y deben seguirse sin perderlos de vista.

Elaboración de Planes y Programas.<sup>51</sup> Los programas son conjuntos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de trabajo, etapas a seguir y elementos necesarios para llevar a cabo un determinado curso de acción.

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

Los cursos se agrupan para formar programas y éstos pueden diseñarse por puestos específicos, por área de trabajo o por niveles.

Presupuesto. Un presupuesto es el enunciado de los resultados esperados, expresados en términos numéricos, ya sea de carácter financiero, en términos de horas-hombre, unidades de producto, horas máquina o cualquier otro, que permita su expresión numérica es el último elemento de la fase de planeación y resulta de la ponderación y costo de todas las acciones a efectuar y de los recursos que se requieren para su realización.

**4.1.2 .ORGANIZACION de la capacitación:** “Es el establecimiento de la estructura formal de autoridad, a través de la cual las subdivisiones de trabajo son integradas, definidas y coordinadas hacia el objetivo buscado”<sup>52</sup>

Lo que indica que la organización es la parte de la administración que implica establecer una estructura intencional de funciones que las personas de una empresa deben desempeñar.

En este sentido el departamento de capacitación deben de contar con una estructura orgánica y funcional que le permita disponer de los elementos estructurales, tecnológicos, humanos y físicos para poder operar el plan de capacitación con efectividad.

---

<sup>51</sup> Vid. FLORES Robledo, Jesús. Manual el Desarrollo de Recursos Humano, Planes De carreras y programas de capacitación .p. 14

<sup>52</sup> Vid. CHIAVENATO Adalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. p. 116

La fase de la organización en el proceso de capacitación responde al “cómo se va hacer y con qué” y se compone de las siguientes fases.

- a) Estructura del Departamento. En esta estructura los individuos capaces que desean cooperar entre sí, trabajarán con efectividad si todos conocen el papel que deben cumplir y la forma en que sus funciones se relacionan con otras.
- b) Políticas y Procedimientos (este aspecto es la que desencadena todo el proceso administrativo de la capacitación.) Este es un punto importante ya que determina el marco general de acción al que deberán sujetarse las demás áreas en materia de capacitación de personal.

Los procedimientos son actividades ordenadas secuencialmente que informan la manera en la que se deben llevar a cabo las principales funciones del proceso. Esto significa que las personas saben perfectamente que es lo que deben hacer en cada una de las situaciones.

Tanto las políticas como los procedimientos deben ser elaborados por el área de capacitación, pero tienen que ser sometidos y aprobados por las áreas usuarias.

- c) Personal en el Departamento. Como todas las funciones de una empresa, administrar el entrenamiento requiere de personas técnicamente preparadas. Dependiendo de la magnitud de la empresa y la amplitud y alcance del plan, se determina el número de personas que integrarán el departamento.

- d) Recursos Materiales. La ejecución de la capacitación requiere de espacios físicos y equipamiento, lo cual debe considerarse desde el inicio para evitarse problemas desde el inicio.

**4.1.3 DIRECCIÓN de la capacitación.** “Es la tarea continua de tomar decisiones e incorporarlas en órdenes e instrucciones específicas y generales, y además de asumir el liderazgo de la empresa”.<sup>53</sup>

Esta etapa es la que pone en marcha el plan de capacitación e implica la coordinación de los intereses, esfuerzos y tiempos del personal involucrado tanto interno como externo, en la realización de los eventos, así como en el diseño de instrumentos y formas de comunicación para supervisar que lo que se está haciendo, sea según lo planeado.

- a) Contratación de Servicios. Aunque la capacitación se realice en gran medida con recursos propios, es conveniente tener un cierto porcentaje de instructores externos y de asesoría, capaces de cumplir con los requisitos solicitados en ese momento.
- b) Desarrollo de Programas. La puesta en marcha de los programas y de los cursos, se convierte sobre todo en cuestión de supervisión. Si otra persona inaugura el evento, cada paso de la inauguración debe seguir una secuencia predeterminada para mantener una imagen de seriedad y profesionalismo.
- c) Coordinación de eventos. En este rubro se tiene que mantener la atención en los participantes y el instructor.
- d) Control Administrativo y Presupuestal. El control se da en todo el proceso sin embargo se manifiesta con más fuerza en la fase de evaluación, para lo cual se requiere diseñar formatos de registro para el personal capacitado y por capacitar,

---

<sup>53</sup> Vid. CHIAVENATO Idalberto, Introducción a la Teoría General de la Administración. p. 116

listas de verificación, listas de asistencia, instrumentos para evaluación de reacción y en general todos los mecanismos que producen un trabajo eficiente, así como los registros adecuados para el ejercicio presupuestal por cada partida asignada.

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

En función de lo anterior, la evaluación bien realizada, permitirá determinar la aportación particular del proceso de capacitación a la productividad global de la organización.

- a) Micro Evaluación. Significa evaluar el proceso enseñanza-aprendizaje y si bien debe ser considerado como indicador del avance de la instrucción ya que permite analizar el desempeño del instructor y de los participantes, se debe complementar con la evaluación de aplicación y de los resultados en la práctica.

La evaluación completa del proceso instruccional debe partir de los objetivos instruccionales técnicamente diseñados; comprende la evaluación diagnóstica, de ajuste, de reacción, de aprendizaje, de aplicación y de resultados.

- b) Macro Evaluación. El sistema de capacitación como un ente concreto, no existe, se manifiesta por la integración e interacción de estructuras, procesos, tecnología, recursos técnicos y humanos dispuestos para tal fin. La evaluación de todo este sistema se refiere al análisis total de la función en su planteamiento estructural, metodológico y sistémico.
- c) Seguimiento. El seguimiento se hace para verificar la transferencia de los conocimientos a la práctica o en su caso, corregir y ajustar los programas. Esta puede

ser a través de diferentes instrumentos como entrevistas, observación directa etc., que muestran avances en el mejoramiento del trabajo y la posible reducción de los problemas tenidos.

- d) Costo-Beneficio. Medir los resultados requiere haber realizado técnicamente todo el proceso. Esto requiere del establecimiento de estándares, medidas o indicadores si es que no existen y disponer de datos estadísticos para hacer comparaciones posteriores y diferenciar que beneficios son producto de la capacitación y cuáles son resultados de acciones distintas.

Es importante señalar que los sistemas de capacitación deben ser diseñados de tal manera que respondan a las características y necesidades particulares de cada empresa y área de formación de personal.

Por todo lo anterior, cabe señalar aquí la importancia que se le debe de dar al Administrador Educativo.

En nuestro país, diversos sectores de la industria han venido tomando decisiones que si bien son justificadas y racionales por un lado, por el otro están desplazando y dejando sin posibilidades de crecimiento a miles de obreros y empleados, por lo que la educación dentro de nuestro país es necesaria para un desarrollo económico, político y cultural.

Esta educación debe estar bien organizada y administrada con eficiencia, es aquí donde entra el Administrador Educativo ya que es una persona que sabe administrar los recursos humanos, financieros y técnicos en una forma eficiente, mediante la planeación, la organización, la dirección y el control de estos recursos logrando su máximo beneficio.

El Administrador Educativo es la persona ideal para poder ocupar un puesto tanto en lo privado como público y le permita organizar el trabajo, administrar sus recursos, vigilar la operación de programas. Ya que sabe detectar problemas analizando las causas y efectos para dar soluciones viables y prácticas.

El Administrador Educativo tiene un perfil definido: Y este es que tenga conocimientos, aptitudes, habilidades, destrezas, creatividad, que sea agente de cambio, con mente abierta encaminada a una reflexión crítica y reflexiva con sentido humanístico.

Siendo él la persona que cubre el perfil para poder desarrollarse en funciones administrativas de toda institución dirigiendo acciones, tareas, procesos, funciones y así poder elevar el nivel de eficiencia de los trabajadores y de la empresa.

Los conocimientos con los que cuenta el Administrador Educativo da pauta para poder ser un buen capacitador, porque conoce el proceso administrativo, sus funciones y es capaz de crear o mejorar los cursos de capacitación que existen en cada empresa.

#### 4.2. IMPORTANCIA DE ESTABLECER UN SISTEMA.

El Sistema es un conjunto de partes o elementos que integran un todo ordenado y coherente. Estas partes y elementos, si bien es cierto, pueden estudiarse y desarrollarse por separado; para lograr la comprensión total del fenómeno que se desea realizar, es necesario que existan entre estas relaciones y características afines que les permita una intervención mutua que los lleve a alcanzar objetivos comunes.

Por lo que las principales ventajas de un sistema son:<sup>54</sup>

- Capacidad de integración de elementos aislados, los cuales se canalizan a alcanzar objetivos comunes.
- Capacidad para coordinar esfuerzos y evitar duplicidades.

---

<sup>54</sup> Vid. Reza Trosino, Jesús. Cómo Diagnosticar las Necesidades de Capacitación en las Organizaciones. p. 41,42

- Capacidad para satisfacer la programación y presupuestación de las actividades y las de capacitación y desarrollo de recursos humanos.
- Capacidad de adaptación a fenómenos generales y específicos (flexibilidad).
- Capacidad de evolución acorde con los avances tecnológicos y la modernización del aparato productivo (cambio).
- Capacidad de aprovechamiento óptimo de recursos.
- Capacidad de planeación, organización, operación y control del proceso.

El enfoque de sistema tiene capacidad de análisis ecléctico ya que se apoya con instrumentos cuantitativos y cualitativos de las ciencias sociales, administrativas o económicas, así como de las ciencias exactas.

Esta metodología también es contextual no solo se ocupa del todo, sino también de las partes relevantes.

El enfoque por sistemas se orienta a la solución de problemas partiendo del punto en el que es necesario aprender la complejidad antes de decidir la acción.

Este enfoque es idóneo para los modelos de Capacitación, porque permite considerar elementos importantes dentro y fuera del sistema (supra y subsistema) y también identificar y establecer las conexiones entre las partes.

También permite identificar y no perder de vista las metas u objetivos de la Capacitación y estar en posibilidad de verificar que las tareas que se realicen se orienten sin que se distraigan o gasten recursos en actividades que no conduzcan concretamente hacia ningún resultado previsto o establecido.

Este enfoque de sistemas facilita la tarea de monitoreo y evaluación de las acciones; procedimientos que retroalimentan al sistema permitiendo la toma de decisiones necesarias para orientar sus acciones en busca de sus metas.

#### 4.2.1. SISTEMA INTEGRAL DE CAPACITACIÓN.

Los principales objetivos que debe perseguir el Sistema Integral de Capacitación,<sup>55</sup> son los siguientes:

- Coordinar y concretar todos los esfuerzos, que en materia de capacitación hace la empresa en beneficio de sus empleados, a fin de orientar las acciones y recursos, hacia la satisfacción de necesidades específicas.
- Desarrollar la tecnología educativa y de capacitación que responda a las necesidades y características de la empresa.
- Incrementar los índices de calificación del personal, con el propósito de coadyuvar a elevar sus niveles de productividad y de bienestar social.

#### 4.2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LA CAPACITACIÓN.<sup>56</sup>

- Dotar a la empresa de recursos humanos altamente calificados en términos de conocimientos, habilidades y actitudes para un adecuado desempeño de su trabajo.
- Desarrollar un sentimiento de responsabilidad hacia la organización a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.

---

<sup>55</sup> Ibid. p. 43

<sup>56</sup> Ibid. p. 44

- Lograr el perfeccionamiento de los ejecutivos y empleados para el desempeño de sus puestos actuales y futuros.
- Mantener permanentemente actualizados a los ejecutivos y empleados de la empresa frente a los cambios científicos y tecnológicos que se generen.
- Lograr cambios con el propósito de mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros de la organización.
- Coadyuvar al alcance de la Misión y Objetivos de la empresa.<sup>57</sup>

#### 4.2.3. VENTAJAS DEL SISTEMA DE CAPACITACIÓN

Con el fin de señalar algunas de las ventajas que tiene el Sistema Integral de Capacitación para el personal, se mencionan las siguientes:

- Es abierto, en tanto que influye y es influido por el proceso de Capacitación, mediante la intervención dinámica de sus componentes.
- Es participativo, por cuanto establece la intervención de actores involucrados en el planteamiento de acciones específicas y en la toma de decisiones correspondientes; por ejemplo: la Comisión Mixta de Capacitación, la de escalafón, la de higiene y seguridad, etc.
- Es flexible, por la capacidad que tiene de adaptarse a las situaciones que vayan surgiendo en el tiempo, así como de aceptar cambios sin modificar sus estructuras básicas.

---

<sup>57</sup> Ibid. p. 44

- Es interdisciplinario, en virtud de que la capacitación es vista desde distintos ángulos y con distintos enfoques, por especialistas en las áreas funcionales del sistema.
- Es normativo, ya que los compromisos de los actores involucrados, establecen las líneas generales de acción.
- Es económico, en tanto racionaliza la utilización de los recursos que se destinan a la capacitación, con objeto de evitar la costosa repetición de esfuerzos y lograr así mayor eficiencia al nivel de la empresa.
- Es totalizador, porque concibe a la capacitación como un todo, y porque tiende a que las acciones en torno al fenómeno, adquieran unidad de criterios y enfoques.
- Es autorregulable, en virtud de que las desviaciones se retroalimentan como información, hasta lograr los objetivos deseados mediante los correctivos necesarios.

#### 4.2.4 ACTORES INVOLUCRADOS EN EL SISTEMA.<sup>58</sup>

Estos tienen ampliamente participación en el constante diseño y operación de los métodos y procedimientos que lo hacen funcionar, siendo su principal labor la siguiente:

- Actores con decisión superior: dirección, subdirección, etc. Que les corresponde orientar la política de capacitación y autorizar los planes y programas, cuidando fundamentalmente los intereses de la colectividad de la empresa.

---

<sup>58</sup> Ibid. p. 46

- Personal (sindicalizado y no sindicalizado) como beneficiarios de los productos del sistema.
- Capacitación (administrador): como organismo diseñador implementador y evaluador del sistema.
- Instructores o agentes capacitadores, tanto internos como externos, como facilitadores del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Externos como órganos orientados, normativos y colaboradores del proceso.

#### 4.2.5. ELEMENTOS DE UN SISTEMA.<sup>59</sup>

El proceso sistemático, cuenta con cuatro etapas, que se suceden una a otra y esta formada por:

**ENTRADAS O INSUMOS:** Son los materiales, energía o información que alimentan el funcionamiento del sistema.

**MECANISMOS DE CONVERSION O PROCESO:** En donde se genera el cambio de los insumos, en estas etapas se da la organización e implementación del sistema.

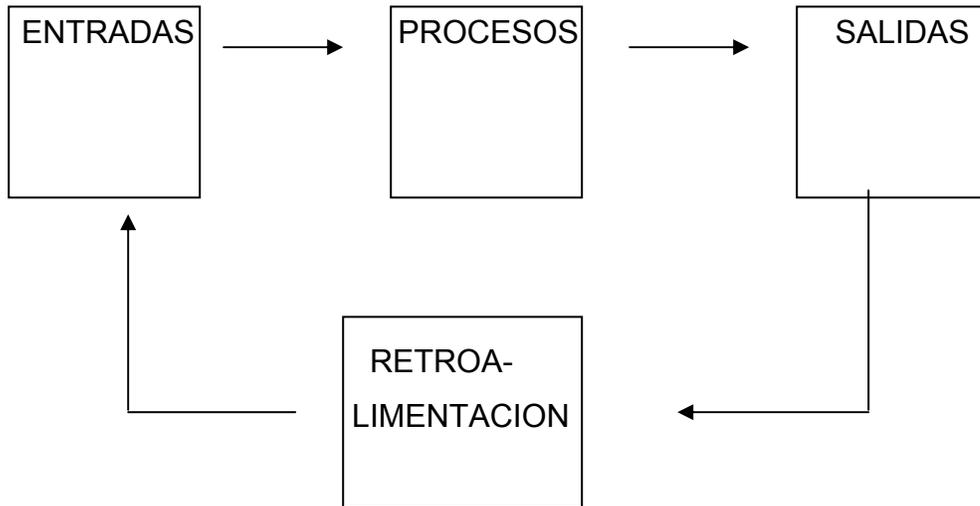
**SALIDAS O PRODUCTOS:** Son los beneficios que se pondrán a disposición de los distintos usuarios. En esta fase intervienen los mecanismos de control para determinar las desviaciones y proceder a corregir.

**RETROALIMENTACION:** Que verifica en cada unas de las etapas si se cumplió o no con los propósitos de éstas.

---

<sup>59</sup> Ibid. p. 47

Por lo tanto se procede a desarrollar los subsistemas idóneos del Sistema Integral de Capacitación.



## SUBSISTEMAS INTEGRALES

SUBSISTEMA	FUNCIONES
1.- Planeación y Evaluación.	Se encarga de recolectar, analizar y canalizar la información que llega al sistema, proponiendo un camino a seguir, fijando prioridades, objetivos y formas de evaluación. Asimismo, se encarga de vigilar, supervisar, evaluar y dar seguimiento a todos los proyectos que se lleven a cabo.
2.-Diseño y Producción de Materiales.	Recibe la información fundamental de cada proyecto y desarrolla las actividades de diseño y producción de diversos apoyos materiales y técnicos, básicamente se encarga de materializar las ideas y proporcionar los elementos infraestructurales que permitan llevar un proyecto a la práctica.
3.- Promoción y Ejecución.	Su actividad básica es la implementación de los proyectos en el microsistema de la empresa desarrollando asimismo, las funciones de promoción, negociación y asistencia técnica respecto al inicio, avance y mantenimiento de cada proyecto. También, y de modo relevante mantiene un estrecho contacto con el subsistema planeación y evaluación, proporcionando sistemáticamente retroalimentación acerca del avance de cada proyecto.
4.- Administración y Control.	Se encarga de vigilar y proporcionar el apoyo necesario para el desarrollo de un proyecto, a nivel económico, de gestión administrativa y de apoyo logístico.

Estos cuatro subsistemas interactúan en forma dinámica, flexible adecuándose a cada uno a las necesidades específicas de cada proyecto.

ELEMENTOS DEL SISTEMA	SUBSISTEMA
Entradas o Insumos	Planeación y Diseño.
Conversión o procesos	Producción, promoción y ejecución.
Salidas o productos	Administración y control.
Retroalimentación	Evaluación

Es fácil observar que los elementos de un sistema se relacionan con los subsistemas.

## **CAPÍTULO V**

### **IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN EN EL IMSS EN CD. NEZAHUALCOYOTL**

#### **5.1. DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

El proyecto de Ley del Seguro Social fue aceptado por el Congreso de la Unión el 23 de Diciembre de 1942. La creación del Instituto Mexicano del Seguro Social, como instrumento de seguridad social surge fundamentalmente de un acto de voluntad popular y como expresión de uno de los grandes logros de la Revolución Mexicana.

El Instituto Mexicano del Seguro Social se promulga el 19 de Enero de 1943, creado a partir de necesidades básicas de la seguridad social y teniendo como finalidad 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, estableciendo como un servicio público de carácter nacional, crea las Unidades de Medicina Familiar contando con una extensa red de ellas instaladas en todo el país a través de las cuales se proporcionan servicios encaminados a la aplicación de medidas preventivas, curativas y de rehabilitación en el 2do y 3er nivel.<sup>60</sup>

La política socioeconómica de la seguridad social es proteger a los miembros de la comunidad, garantizándoles condiciones de vida y salud socialmente suficientes a fin de lograr mayor productividad.

El IMSS trabaja bajo el esquema del tripartismo, con los recursos económicos de los obreros, empresarios y el gobierno federal, para promover el bienestar y la justicia social.

Con la finalidad de proporcionar atención médica eficiente y adecuada a la problemática de salud que presta cada paciente, los servicios médicos están estructurados para su mejor

---

<sup>60</sup> MEXICO y la Seguridad Social (Tomo I) IMSS p. 12-45

funcionamiento en tres niveles de atención a los que corresponden tres tipos diferentes de Unidades que son las relacionadas entre sí:

Unidad de Medicina Familiar -----1er Nivel

Hospital General de Zona-----2do. Nivel

Hospital de Alta especialidad-----3er Nivel.

#### 5.1.1 EL IMSS Y LAS UNIDADES DE MEDICINA FAMILIAR EN CD. NEZAHUALCOYOTL.

Las Unidades de Medicina Familiar son el primer contacto de la población derechohabiente con los servicios médicos institucionales.<sup>61</sup>

En estas Unidades de Medicina Familiar existe un sistema integrado de servicios preventivos, curativos, cuya función es la de coadyuvar en el otorgamiento de una atención médica eficiente y oportuna a la población derechohabiente.

Actualmente se tiene en Ciudad. Nezahualcoyotl 5 Unidades de Medicina Familiar que ayudan al hombre a asumir una acción organizada tanto preventiva como transformadora.

---

<sup>61</sup> Vid. GARCIA. G.A. Calidad de la Atención Familiar en Medicina Familiar. p.13

#### 5.1.1.1 Unidad De Medicina Familiar No. 75.<sup>62</sup>

Fue el 14 de Noviembre de 1974, cuando se crea la primera Unidad de Medicina Familiar, dentro del Municipio de Ciudad Nezahualcoyotl, dándole la asignación de No. 75

La Unidad de Medicina Familiar No. 75 se encuentra estratégicamente ubicada en el cruce de las primeras avenidas del Municipio, Av. Adolfo López Mateos y Av. Chimalhuacan, siendo considerada esta unidad como la más grande de América Latina.

Actualmente dentro de su plantilla cuenta con 10 Trabajadoras Sociales en Turno matutino, 6 en Turno vespertino y una Jefatura.

#### 5.1.1.2 Unidad de Medicina Familiar No. 78.<sup>63</sup>

Esta fue inaugurada el 6 de Diciembre de 1978 por el Presidente de La Republica Mexicana Lic. José López Portillo, fue creada por la gran demanda de atención médica ocasionada por el enorme crecimiento demográfico de Ciudad Nezahualcoyotl.

Se encuentra ubicada en el Municipio de CD. Nezahualcoyotl en Av. Carmelo Pérez y Escondida.

El Servicios de Trabajo Social actualmente cuenta con 6 Trabajadoras Sociales, tres por turno y una Jefatura.

#### 5.1.1.3. Unidad de Medicina Familiar No. 96.<sup>64</sup>

Esta unidad se inaugura el

---

<sup>62</sup> Vid. INSTITUTO Mexicano del Seguro Socia. Trayectoria Histórica UMF. NO. 75 p. 12

<sup>63</sup> Vid. INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica UMF NO. 78 p.10

<sup>64</sup> Vid. INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica UMF NO. 96 p. 15

#### 5.1.1.4. Unidad de Medicina Familia No. 182.<sup>65</sup>

Esta Unidad de Medicina Familia fue inaugurada el 25 de Septiembre del 1995, por el Presidente de La Republica Lic. Ernesto Ponce de León, esta se encuentra ubicada en 4<sup>a</sup>. Avenida y Av. Victor de la Colonia El Sol, esta Unidad de Medicina cuenta con el Departamento de Trabajo Social y esta conformada por 2 Trabajadoras Sociales una por turno respectivamente y una Jefatura.

#### 5.1.1.5. Unidad de Medicina Familiar No. 183<sup>66</sup>

Esta unidad fue inaugurada el 7 de Abril de 1990, por el Presidente de La Republica Lic. Carlos Salinas de Gortari, esta se encuentra ubicada en 4ta. Avenida y Av. 11 en la Colonia Izcalli Nezahualcoyotl.

En su organigrama se encuentra el Departamento de Trabajo Social Médico, cuenta con 2 Trabajadoras Sociales una por turno respectivamente y una Jefatura.

Las Unidades desde su inicio, han laborado con base de las normas y políticas. Uno de los objetivos fundamentales dentro del Instituto, es la prevención de padecimientos, objetivos por el cual se rige primordialmente la Unidad, siendo necesarias la preparación y actualización del personal que ahí labora.

En estas unidades de Medicina Familiar en su organigrama destaca el Departamento de Trabajo Social Médico, siendo la disciplina que se encarga de conocer las causas-efecto de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora que los supere.

---

<sup>65</sup> Vid. INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica UMF NO. 182 p. 7

<sup>66</sup> Vid. INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica UMF NO. 183. p. 14

## 5.2. TRABAJO SOCIAL MEDICO EN CIUDAD NEZAHUALCOYOTL.

En 1905, el Massachussets General Hospital de Boston, a iniciativa del Dr. Richard C. Cabot, solicito la cooperación de la primera Trabajadora Social para establecer el Departamento de Servicio Social, fue el primero que reconoció la necesidad de una trabajadora social para ayudar al paciente, cuando este sale del Hospital, para seguir las ordenes del médico y dar instrucciones a la familia sobre la dieta y la forma de administrar las prescripciones médicas.<sup>67</sup>

Por lo tanto Trabajo Social nació como una forma de ayudar a individuos, grupos y comunidades en la resolución de sus necesidades, ya que es la disciplina que se ocupa de conocer las causas-efecto de los problemas sociales y lograr que los hombres asuman una acción organizada, tanto preventiva como transformadora.

Trabajo Social<sup>68</sup> es una intervención intencionada y científica, por lo tanto racional y organizada, en la realidad social, para conocerla y transformarla, construyendo con otras profesiones a lograr el bienestar de la población, a elevar la calidad de una sociedad.

El Trabajador Social se ve en la necesidad de realizar diferentes actividades y funciones para el mejor contacto con el individuo. Por tal motivo se dice que: “Las actividades son un conjunto de operaciones y tareas propias de una entidad o persona”<sup>69</sup>. Es por eso que dentro del área laboral que desempeñan las Trabajadoras Sociales, sus funciones principales son:

Trabajo Social Médico tiene como funciones participar en la elaboración de programas, aplica trabajo social de caso individual y la formación de normas dentro de la Institución Médica. Desarrollo y programación con relación a salud y bienestar para la comunidad, programas adecuados para el desarrollo profesional investigación social en los niveles de prevención, curación, rehabilitación y promoción de la salud.

---

<sup>67</sup> Vid. CASTELLANOS C. Marie. Manual de Trabajo Social. p. 35

<sup>68</sup> Vid. KISNERMAN, Natalio. Introducción al Trabajo Social p. 115-117.

<sup>69</sup> Vid. PELAYO García Ramón. Pequeño Larousse Ilustrado. p. 19

<sup>68</sup> Vid. MANULA de Actividades de Trabajo Social IMSS p. 15,17

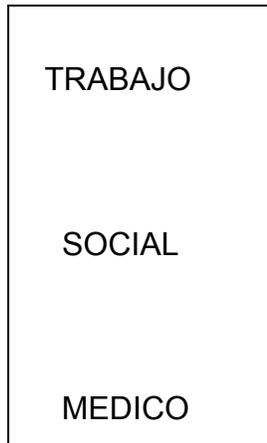
Sin embargo, dentro de CD. Nezahualcoyotl, el trabajador social médico se ha ido modificando de acuerdo a las necesidades de demanda hoy la TS. Realiza las siguientes actividades.<sup>70</sup>

- Estudia los programas sociales tales como fármaco dependencia, alcoholismo, prostitución, planificación familiar, TB, VIH, DM, HTA, EMB, etc.
- Diseña programas y proyectos de acuerdo a las necesidades del individuo, grupo o comunidad.
- Lleva relación con instituciones fuera de su lugar de desarrollo.
- Realiza visitas domiciliarias.
- Aplica encuestas.
- Establece relación con el equipo interdisciplinario.
- Realiza pláticas educativas e informativas.
- Forma grupos educativos.
- Elabora material didáctico.
- Realiza trabajos de prevención en la comunidad, escuelas, centros laborales etc.
- Realiza trabajos de investigación.

---

<sup>70</sup> Vid. DIRECCIÓN de Prestaciones Médicas. Manual de Procedimientos de Trabajo Social. p 35.

## 5.2.1. FUNCIONES.



ADMINISTRATIVAS  
EDUCACION  
ENSEÑANZA  
INVESTIGACION  
ASISTENCIAL  
PROMOCION

### ADMINISTRACIÓN

===== > Participa en Planes y Programas y Proyectos Institucionales.

===== > Busca la optimización de la eficiencia de recursos humanos, físicos, materiales y económicos.

### ENSEÑANZA

===== > Detecta necesidades de capacitación del personal de Trabajo Social.

===== > Coordina Proyectos o Actividades especiales con Instituciones educativas de Trabajo Social.

===== > Controlar los Procesos Administrativos del Servicio de Trabajo Social.

===== > Promover las mejoras en la atención integral.

===== > Establecer Sistemas de Coordinación Intra y Extra Institucionales.

===== > Promover la participación del equipo de Trabajo Social como investigador de Problemas Sociales.

===== > Participar Multidisciplinariamente en estudios de Prospectivas Sociales por la educación para la salud.

===== > Orientar a la población usuaria sobre el aprovechamiento de los servicios de Salud.

===== > En apoyo al equipo de Salud aplicar la metodología propia del área.

## INVESTIGACIÓN

===== > Identificar población en riesgo para diseñar protocolos específicos.

===== > Establecer el perfil de los usuarios del servicio.

===== > Identificar necesidades sociales, económicas y culturales que intervienen en el proceso salud-enfermedad.

## ASISTENCIAL

===== > Proporciona atención a los pacientes que lo requieran.

===== > Coordina Instituciones y canaliza a los pacientes para beneficio de su salud.

## PROMOCION.

===== > Elabora periódicos murales con la finalidad de dar a conocer los programas que en la institución se trabajan.

===== > Sensibiliza al paciente sobre la importancia de su control del padecimiento.

===== > Elabora folletos y trípticos alusivos de los diferentes programas

Asimismo Trabajo Social tiene como MISIÓN:<sup>71</sup>

Brindar atención social con calidad y humanismo a través de un proceso metodológico en el que la población usuaria se comprende una manera consiente reflexiva en el desarrollo de acciones de protección conservación y recuperación de la salud basadas en su necesidad y que en este proceso de reflexión-acción obtenga el mayor beneficio individual, familiar y colectivo, pendiente a la adquisición de una cultura de salud que le permita mejorar su calidad de vida.

Y su VISIÓN:

Que el departamento de Trabajo Social este integrado por personal altamente capacitado y responsable de proporcionar atención integral a ala salud de los individuos y sus familiares, así mismo que sean capaces de identificar y atender las carencias, necesidades y satisfactores sociales que intervengan en e proceso de la salud-enfermedad, así como aplicar técnicas de intervención para promover el crecimiento, conservación, recuperación y rehabilitación de la población usuaria.

---

<sup>71</sup> Vid. CARPETA Gerencial de Trabajo Social, IMSS Clínica 75 p. 36

### 5.2.1. CIUDAD NEZAHUALCOYOTL.

El 23 de Febrero de 1963, nace el Municipio de Ciudad Nezahualcoyotl, con la finalidad de dar vida a una ciudad, aun pueblo, a un municipio independiente.

Sin embargo la gran explosión demográfica se fue duplicando provocando la avalancha de problemas, que con el transcurrir del tiempo, en lugar de disminuir aumentaba abrumadoramente.

Ciudad Nezahualcoyotl<sup>72</sup> hoy enfrenta un sin número de problemas socioeconómicos, pobreza, desempleo, mendicidad, impedimentos físicos y mentales, ancianidad, extranjería. Éxodo rural, hogares desorganizados, accidentes en el trabajo, mujeres maltratadas, problemas de conducta, drogadicción, alcoholismo, delitos sexuales, etc. mismos que trabajo social enfrenta día a día.

La multiplicidad de problemas socioeconómicos mencionados con los que se enfrenta Trabajo Social Médico, demanda una capacitación profesional ante las situaciones que desempeña en el trabajo cotidiano, para obtener resultados satisfactorios.

Esta capacitación debería ser constante en los centros de trabajo a la vez que actualizada y vanguardista, sin embargo se observa que no hay y no existen programas de actualización que motiven o ayuden al personal a cubrir estas necesidades primordiales y si existen, el personal de esta área que en su mayoría son mujeres no los adoptan, pudiendo considerarse uno de tantos límites, las políticas internas, la antigüedad que prevalece con más de 15 años de antigüedad o por la lejanía donde son impartidos.

Por esto nace la inquietud de conocer los factores internos y externos que limitan la capacitación, indispensable en el área laboral de las trabajadoras sociales del área médica.

---

<sup>72</sup> Vid. LORENZO Arenas Ruiz y Leonicio (Nezahualcoyotl Monografía de La Ciudad) p. 44

### 5.2.2. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA LABORAL.

Es importante que el Trabajador Social tenga un desarrollo evolutivo tanto en su esfera individual, como en la grupal e institucional, sin embargo esta formación no es congruente frente a los cambios que se tienen día a día.<sup>73</sup>

Esta formación que debería ser rotatoria, no se visualiza, ya que durante la experiencia laboral que se tiene dentro de la institución el Trabajador Social no demuestra su identidad laboral.

Tal pareciera que se le robotizada, dándole al trabajador una pobre concepción del mundo y de su trabajo, limitando su creatividad, capacidad de desarrollo y autorrealización.

Sin embargo la experiencia laboral que se va adquiriendo con el transcurrir del tiempo es necesaria más no cubre las necesidades que se requieren

### 5.2.3. ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL.

Para poder entender este apartado es importante distinguir los siguientes conceptos.

**Trabajador:** Es la persona física que presta al Instituto un trabajo personal subordinado, en los términos de este Contrato.

**Trabajador de Base:** Son todos aquellos que ocupan en forma definitiva un puesto tabulado conforme a las normas de este contrato.

**Derechos de Antigüedad general:** Son aquellos que adquiere un trabajador contratado directamente por el Instituto, por el hecho de haber prestado sus servicios dentro del sistema

---

<sup>73</sup> Vid. VALERO Chávez Aída, El Trabajador Social en México Desarrollo y Prospectiva p. 67

y cuya cuantía crece con el tiempo, salvo los casos de excepción consignados en este Contrato.

#### 5.2.4. PARTICIPACION EN LOS CURSOS DE CAPACITACION.

Es importante que el Trabajador Social participe activamente en cursos de capacitación, así como lo establece el contrato colectivo de trabajo,

En la Cláusula 112. BECAS.<sup>74</sup>

El Instituto se obliga a conceder, por conducto de la Comisión Nacional de Becas, las becas a que se refiere el Reglamento que se adjunta y que forma parte de este Contrato.

A los trabajadores que sean estudiantes en carreras universitarias, de tipo politécnico o de educación media superior se les darán facilidades, sin perjuicio de las labores del régimen de Seguridad Social.

Los pasantes de cualquiera de los tipos de carreras mencionadas en el párrafo anterior que tengan que cumplir con el Servicio Social y/o prácticas profesionales, gozarán de becas de conformidad con el Reglamento Respectivo.

En este apartado es importante recalcar que el Instituto, brinda el apoyo a los trabajadores que deseen estudiar otra licenciatura o postgrado.

Cuando se ingresa al Instituto, desde el primer día laborable es cuantificable para hacer efectiva su antigüedad, así lo establece el Contrato Colectivo de Trabajo que determina como:

*Derechos de antigüedad general:* Son aquellos que adquiere un trabajador contratado directamente por el Instituto, por el hecho de haber prestado sus servicios dentro del sistema,

---

<sup>74</sup> Vid. CONTRATO Colectivo de Trabajo. Instituto Mexicano del Seguro Social. p. 61

cuya cuantía crece con el tiempo, salvo los casos de excepción consignados en el Contrato Colectivo de Trabajo.

### 5.3 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

#### 5.3.1. ANALISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES SOCIALES DE CD. NEZAHUALCOYOTL.

Se aplicó el cuestionario a las Trabajadoras Sociales de CD. Nezahualcoyotl, que se encuentran en el área operativa del Departamento de Trabajo Social Médico correspondiente al Instituto Mexicano del Seguro Social, con la finalidad de conocer e identificar si los cursos de capacitación que han asistido, de ellos han obtenido beneficios.

A continuación se detallan el número de cuestionarios aplicados en cada Unidad de Medicina Familiar. Lo que suma el total de las aplicadas.

INSTITUCION	CUESTIONARIOS
Unidad de Medicina Familiar No. 75	14
Unidad de Medicina Familiar No. 78	06
Unidad de Medicina Familiar No. 96	04
Unidad de Medicina Familiar No. 182	02
Unidad de Medicina Familiar No. 183	02
TOTAL	27

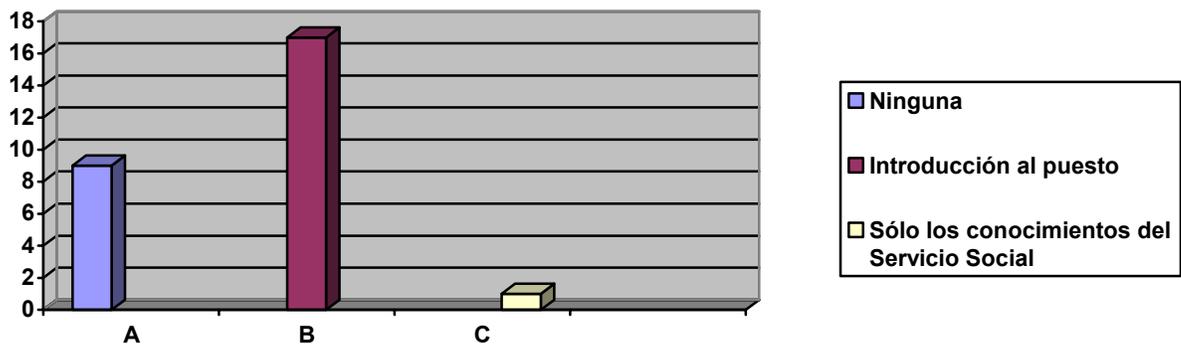
A continuación se analizan los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados.

En relación a la primera pregunta, desde que ingreso al IMSS recibió algún tipo de capacitación.

- a) Ninguna
- b) Introducción al puesto
- c) Sólo los conocimientos del Servicios Social.

Respuestas	A	B	C	Total
Frecuencia	9	17	1	27
Porcentaje	33%	63%	4%	100%

Gráfica 1.



Se pudo detectar que el 63 % de las entrevistadas si recibieron algún tipo de capacitación para poder ingresar al área laboral y en los conocimientos adquiridos en el servicio social solo fue del 4%.

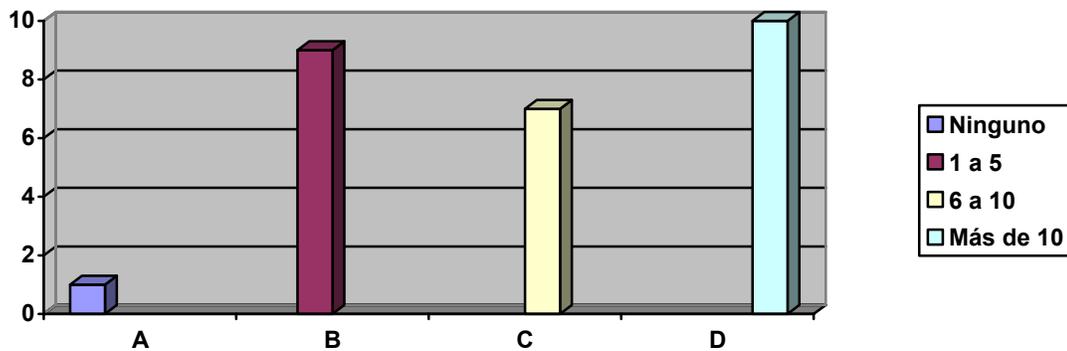
Lo que muestra la gráfica es que el personal que ingresa al Instituto si tiene conocimientos de las actividades a realizar en el Instituto.

Con respecto a la segunda pregunta, durante su experiencia laboral, ha cuantos cursos de capacitación a acudido.

- a) ninguno
- b) 1 a 5
- c) 6 a 10
- d) más de 10

Respuestas	A	B	C	D	TOTAL
Frecuencia	1	9	7	10	27
Porcentaje	4%	34%	26%	36%	100%

Gráfica 2.



En esta pregunta se pudo determinar que aunque predomina el 36% de aquellas que han acudido a más de 10 cursos, si es importante resaltar que sólo una Trabajadora Social no ha acudido a ningún curso de capacitación, si se toma en cuenta el parámetro de la antigüedad dentro del Instituto no es menor de 4 años.

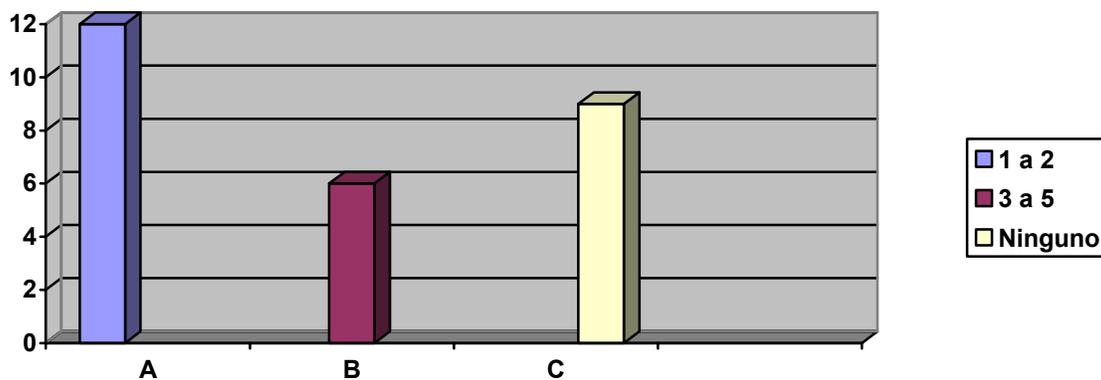
Lo que puede decirse que el personal desde su ingreso al Instituto, no ha dejado de capacitarse mostrando, un gran interés por adquirir conocimientos durante su estancia en el Instituto.

Para conocer más acerca de la cantidad de cursos de capacitación que han asistido en el año 2002 se manejaron los siguientes parámetros.

- a) 1 a 2
- b) 3 a 5
- c) Ninguno

Respuestas	A	B	C	Total
Frecuencia	12	6	9	27
Porcentaje	45%	22%	33%	100%

Gráfica 3.



Con esta respuesta se puede determinar que, 18 de las Trabajadoras Sociales asistieron a cursos de capacitación, pero cabe resaltar que también es representativo el 33 % que de ellas a ningún curso asistió.

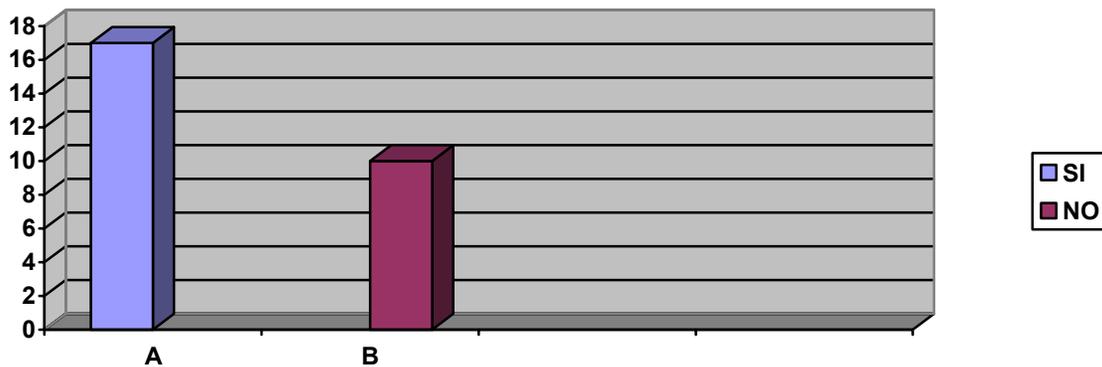
Puede decirse que en este año 2002, solo 12 compañeras asistieron entre uno y dos cursos de capacitación, 6 asistieron de 3 a 5 y el resto no participo en ningún curso tanto interno como externo. Observándose el bajo interese que se mostró en ese año.

Por consiguiente a la pregunta de ha cuantos cursos los Trabajadores Sociales han asistido en este año 2003. Se observó lo siguiente.

- a) Si
- b) No

Respuestas	A	B	Total
Frecuencia	17	10	27
Porcentaje	63%	37%	100%

Gráfica 4.



Con esta respuesta se visualiza que el 63% de ellas si les interesa seguirse capacitando, en comparación al año pasado en este hubo una disminución del 4%, por lo que en lugar de aumentar el personal capacitado disminuyó en una pequeña proporción.

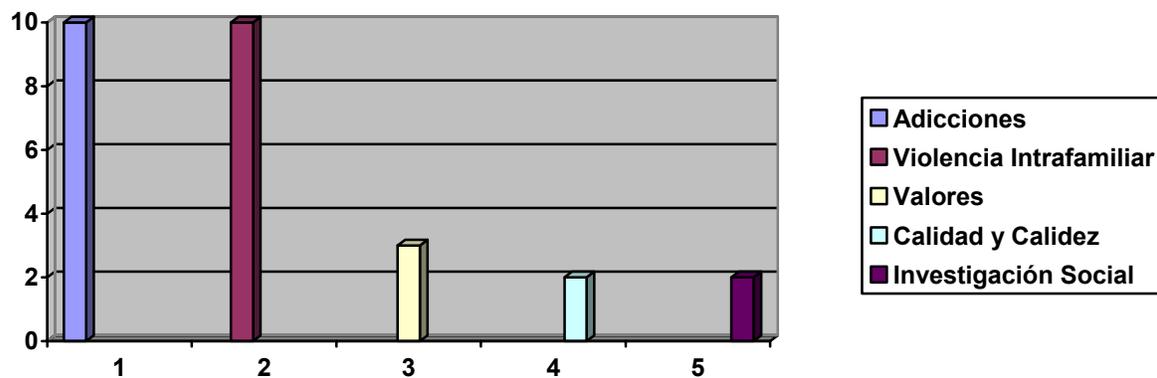
Se sigue mostrando que el personal de Trabajo Social si esta interesado en adquirir conocimientos, para su buen desarrollo personal y profesional.

Fue necesario saber nombre y fecha del último curso de capacitación que asistieron por lo que esta pregunta fue abierta.

Estos fueron los cursos que más se mencionaron:

CURSOS	TOTAL
1.- Adicciones	10
2.- Violencia Intrafamiliar	10
3.- Valores	3
4.- Calidad y Calidez	2
5.- Investigación Social	2

Gráfica 5.



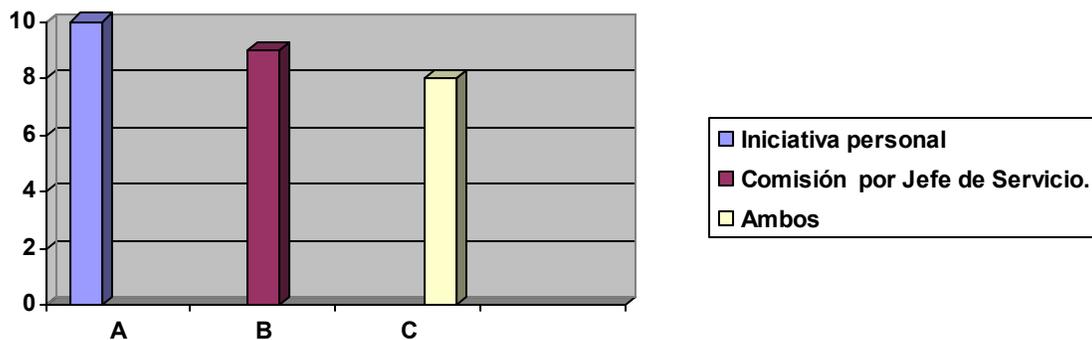
En esta respuesta se detectó que las personas que acudieron al curso de Adicciones, era requisito tomar el de Violencia Intrafamiliar de lo contrario no se les entregaría su constancia de asistencia y en los demás se detectó una baja asistencia.

Cuando se asiste a un curso de capacitación es importante conocer, por qué circunstancias se acudió a ellos, por lo que fue necesario cuestionar si estos han sido por:

- a) Iniciativa personal
- b) Comisión por Jefe de Servicio.
- c) Ambos.

Respuestas	A	B	C	Total
Frecuencia	10	9	8	27
Porcentaje	37%	33%	30%	100%

Gráfica 6.



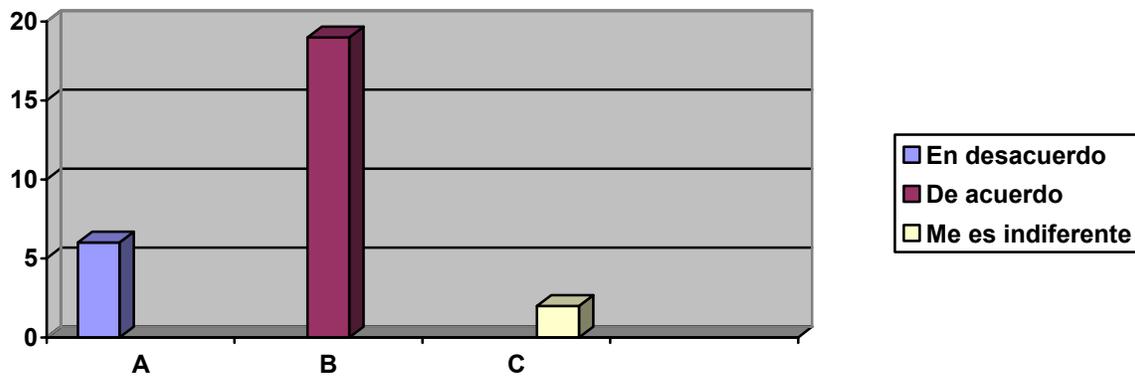
El resultado que arroja esta pregunta es que la mayoría han sido por iniciativa personal reflejado en un 37%, siguiendo el 33% por Comisión de Jefe de Servicio, por lo que se puede concluir en esta encuesta que nuevamente les sigue interesando al personal su capacitación.

Para conocer si estos cursos de capacitación que asisten son de su entera satisfacción se cuestionó si estaban:

- a) En desacuerdo
- b) De acuerdo
- c) Me es indiferente

Respuestas	A	B	C	Total
Frecuencias	6	19	2	27
Porcentaje	22%	70%	8%	100%

Gráfica 7.



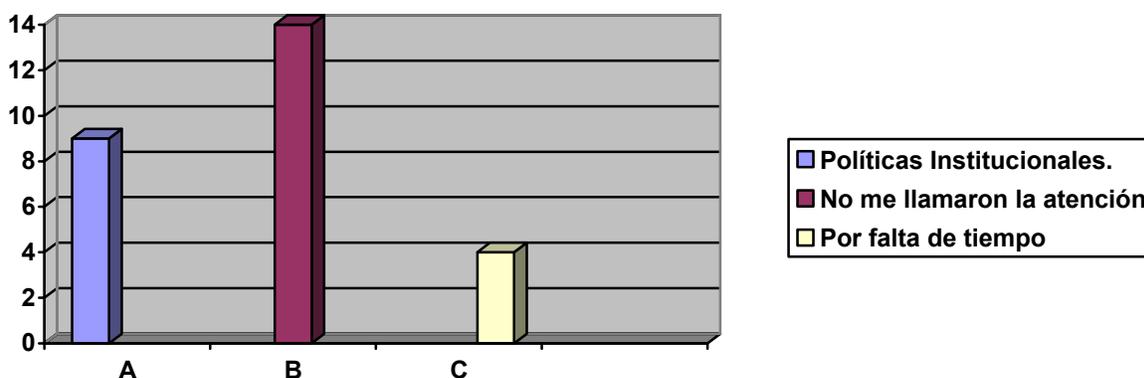
Como conclusión se determinó que los cursos que son impartidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social y los que se acuden si cubren en un 70% sus necesidades laborales y /o personales. Así lo refleja la gráfica 7.

Sin embargo, también sería importante conocer los motivos por lo cuales no se ha asistido algún curso de capacitación, por lo que se listan algunas posibles causas.

- a) Políticas Institucionales.
- b) No me llamaron la atención
- c) Por falta de tiempo.

Respuestas	A	B	C	Total
Frecuencia	9	14	4	27
Porcentaje	33%	52%	15%	100%

Gráfica 8.



Se determinó el 52% de las Trabajadoras Sociales no participan en los cursos de capacitación ya que les parece que estos en una gran mayoría no les interesa. Por lo que sería importante rescatar que cursos de capacitación les gustaría se impartieran.

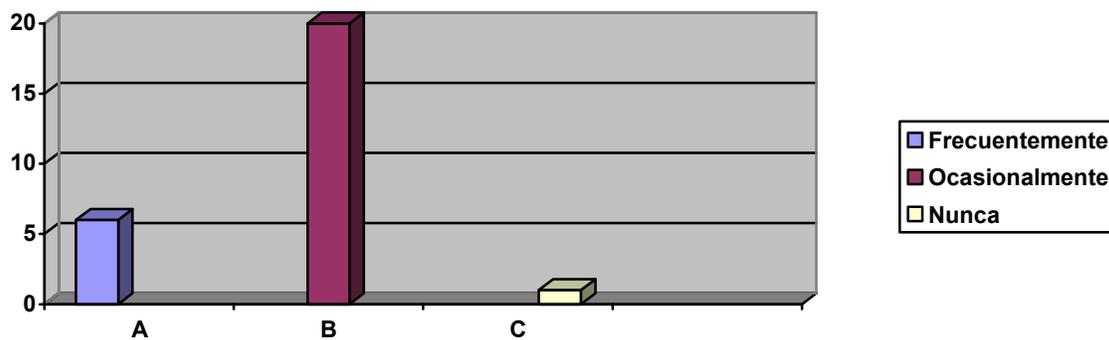
Por lo que es bueno señalar que hay cursos que para el personal de Trabajo Social no les llama la atención y esos espacios o tiempos programados son perdidas en tiempos y dinero por lo que se deberían de tomar en cuenta las opiniones del personal.

La pregunta siguiente va en relación si en su Centro de trabajo si se les ha capacitado y con que frecuencia

- a) Frecuentemente
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

Respuestas	A	B	C	Total
Frecuencia	6	20	1	27
Porcentaje	22%	74%	4%	100%

Gráfica 9.



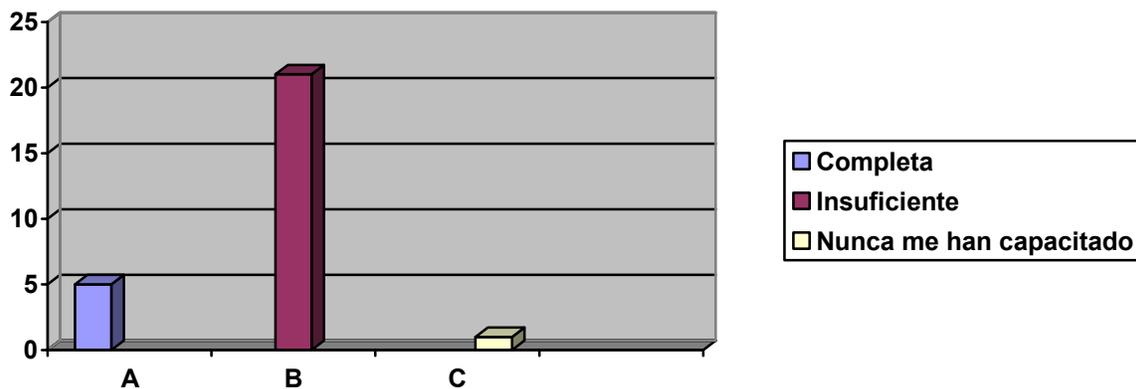
Cuando se les preguntó sobre las ocasiones que se les imparte capacitación en su centro de trabajo, la mayoría de las Trabajadoras contestó que está capacitación se da ocasionalmente, cabe señalar que es en el centro de trabajo donde se les debería proporcionar más capacitación que labora ahí, ya que tienen el recurso más importante que es el trabajador.

Para poder complementar la pregunta anterior, fue importante cuestionar sobre si esta capacitación es:

- a) Completa
- b) Insuficiente
- c) Nunca me han capacitado

Respuestas	A	B	C	Total
Frecuencia	5	21	1	27
Porcentaje	18%	78%	4%	100%

Gráfica 10.



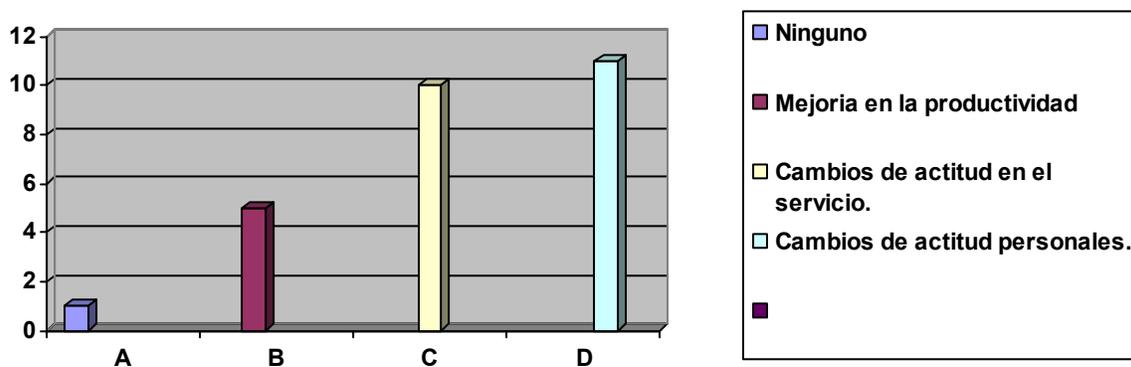
Con estas respuestas, nuevamente las Trabajadoras Sociales manifiestan que si se imparte capacitación pero esta es insuficiente dentro de su centro de trabajo por lo que no cubre las expectativas que requiere el personal y solo un bajo porcentaje menciona que esta es completa

Y en relación a la pregunta que dice como han impactado los cursos de capacitación en su desempeño laboral y/o personal, se obtuvieron los siguientes datos:

- a) Ninguno
- b) Mejoría en la productividad
- c) Cambios de actitud en el servicio
- d) Cambios de actitud personales

Respuestas	A	B	C	D	Total
Frecuencia	1	5	10	11	27
Porcentaje	4%	18%	37%	41%	100%

Gráfica11.



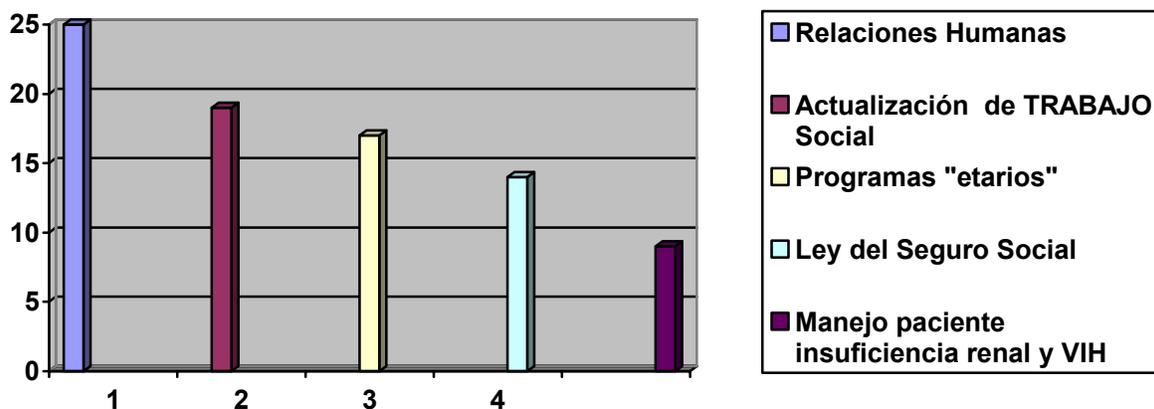
Cuando se imparte algún curso dentro del Instituto es importante conocer que impactos se han obtenido y si han funcionado o hay que corregir alguno, por lo que se muestra hasta este momento estos cursos si han tenido alguna mejora y se ve reflejada en la actitud que se tiene dentro del servicio y en las actitudes personales de los que han asistido ha ellos.

Por último se cuestionó en un pregunta abierta que temas les gustaría se impartieran en el Instituto Mexicano del Seguro Social, específicamente en su centro de trabajo, para que con ellos beneficie equilibrando tanto lo personal, como lo laboral.

A continuación se relacionan los cursos que les gustaría se implementasen en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

TEMAS	NUMERO DE SOLICITUDES
1.- Relaciones Humanas.	25
2.- Actualización de Trabajo Social	19
3.- Programas Prioritarios “etarios”.	17
4.- Cambios en Ley del Seguro Social.	14
5.- Manejo de pacientes con insuficiencia renal y con VIH.	9
TOTAL	84

Gráfica 12.



\* Relaciones Humanas, pero que este sea impartido también a los Jefes de Servicio.

\* Actualización sobre Trabajo Social. (Funciones que debe desempeñar la Trabajadora Social en las unidades).

\* Programas prioritarios grupos Etarios, que esta información sea clara y objetiva y no vaga y confusa.

\* Cambios en Ley del Seguro Social, régimen de pensiones y jubilaciones.

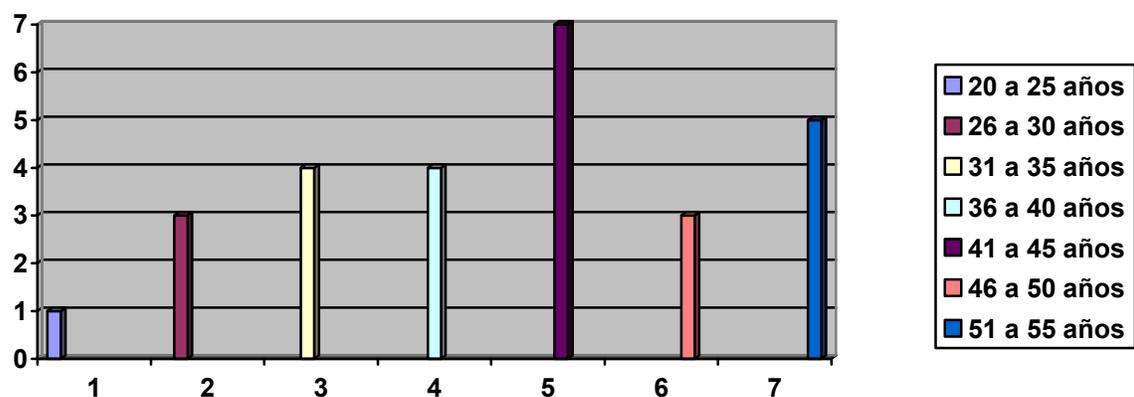
\* Manejo de paciente con insuficiencia renal y con padecimiento de VIH, aunque estos pacientes se manejan más en Hospital es básico conocer su tratamiento en lo social.

Hasta aquí se analizaron las preguntas del cuestionario, sin embargo es importante señalar que dentro del mismo instrumento se les cuestionó sobre su edad, escolaridad y antigüedad efectiva dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social y así poder identificar el perfil que se tiene actualmente del personal que labora en las Unidades de Medicina Familiar de Ciudad Nezahualcoyotl.

En cuanto a su edad cronológica se obtuvieron los siguientes datos

Edad:

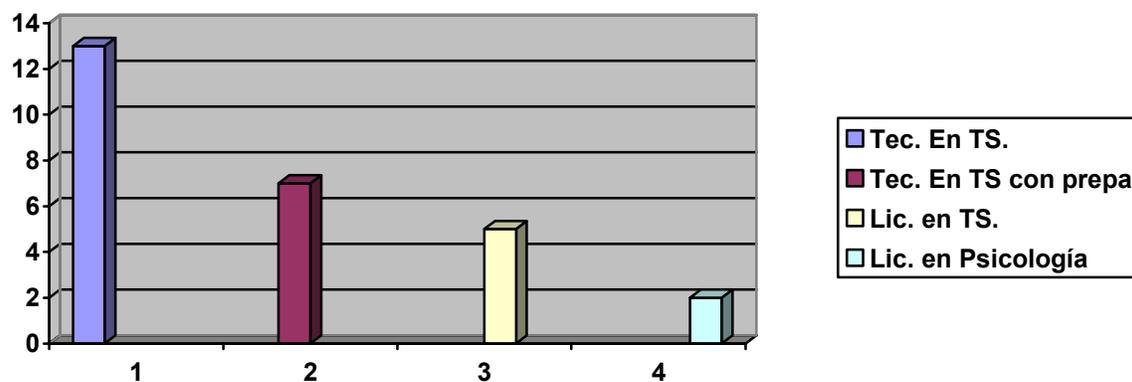
1.- 20 a 25 años	1
2.- 26 a 30 años	3
3.-31 a 35 años	4
4.- 36 a 40 años	4
5.- 41 a 45 años	7
6.- 46 a 50 años	3
7.- 51 a 55 años	5



Se puede determinar que la edad cronológica con un número representativo es de 41 a 45 años con 7 Trabajadoras Sociales, posteriormente le sigue de 51 a 55 años de edad con 5 y con del rango de 31 a 40 años de edad 8, cuatro por cada rubro respectivamente. Lo que se determina que 15 compañeras se encuentran laboralmente hablando en su cuarta década de la vida.

Con respecto a la escolaridad se determinó lo siguiente.

ESCOLARIDAD	TRABAJADOR SOCIAL	PORCENTAJE
1.- Técnico en Trabajo Social	13	48%
2.- Técnico en Trabajo Social con preparatoria	7	26%
3.- Lic. en Trabajo Social	5	19%
4.- Lic. en Psicología	2	7%
TOTAL	27	100%

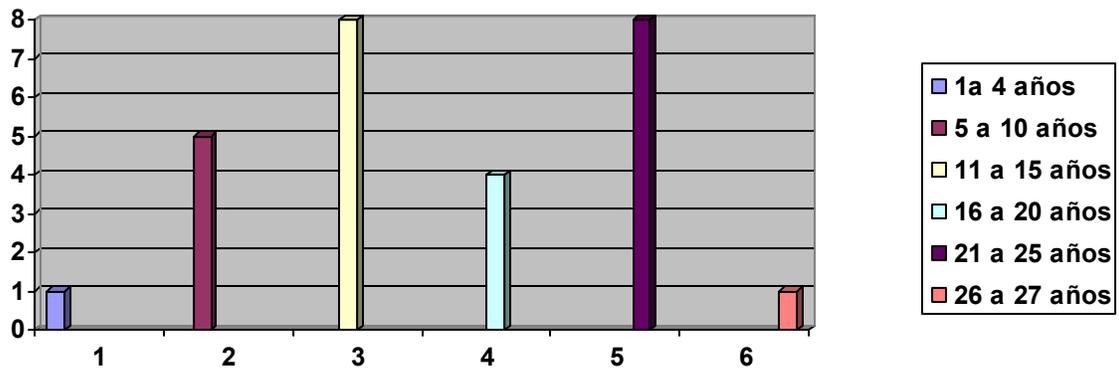


Dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social 13 Trabajadoras Sociales son Técnicas y 7 son Técnicas pero con preparatoria. También se observa en la gráfica que solo 5 del total de ellas tienen la Licenciatura de Trabajo Social y 2 no son Trabajadoras Sociales, sin embargo, la Licenciatura de Psicología por pertenecer al área de ciencias y humanidades fueron aceptadas para ocupar el puesto.

En lo que se refiere a lo laboral con la antigüedad efectiva que se tiene dentro del Instituto se obtuvieron los siguientes datos:

Antigüedad dentro del Instituto Mexicano Seguro Social.

ANTIGÜEDAD	TOTAL	PORCENTAJE
1.- 1 a 4 años	1	4%
2.- 5 a 10 años	5	18%
3.- 11 a 15 años	8	30%
4.- 16 a 20 años	4	14%
5.- 21 a 25 años	8	30%
6.- 26 a 27 años	1	4%



En esta grafica se observa que en el rango de 11 a 15 años y el de 21 a 25 años de antigüedad es igual el número de las Trabajadoras Sociales 8 respectivamente, así mismo se observa que 9 del total de las 27 están a escasos años de obtener su Jubilación, si se conoce que para poderse Jubilar dentro del Seguro Social, se debe de cumplir mínimo 27 años de trabajo.

## CONCLUSIONES

Desde su aparición del hombre en la tierra, este tuvo que organizarse y capacitarse para alcanzar sus objetivos y su modo de vivir, con el transcurso del tiempo se adaptó a los cambios, por lo que la capacitación fue evolucionando debido a las nuevas técnicas y tecnología existentes.

Siendo que la capacitación es un proceso que le permite al hombre adquirir, nuevas habilidades, destrezas y que además promueve los cambios de actitud ante la vida.

Así la capacitación ocupa un lugar primordial en las organizaciones que aplicada correctamente se puede obtener el éxito y ser competitivos ante cualquier cambio y además es previsoras cuando algún integrante de la organización abandona el lugar hay gente capaz que puede ocupar el puesto sin temor a equivocarse.

Por lo que ésta capacitación se hace obligatoria y toda empresa debe contemplar en sus manuales sus planes y programas de capacitación.

Tal es el caso del Instituto Mexicano del Seguro Social, que para cada departamento tiene capacitación específica y el Departamento de Trabajo Social no podría estar exento (excepción) de ella.

El Trabajador Social tiene la misión de brindar una atención de calidad y humanismo a sus derechohabientes, pero la visión es que este departamento este integrado por personal altamente capacitado y que sea capaz de identificar y atender las carencias que intervengan en el proceso de la salud-enfermedad.

Por lo que estos cursos deben estar actualizados a las necesidades, pero se detectó que esta capacitación no cubre al 100% las necesidades del personal, no es suficientemente clara por lo que en ocasiones es distorsionada y llega a destiempo.

Es por eso de suma importancia aplicar en cada organización los Programas de Capacitación donde se detectan las necesidades reales del personal y no se este divagando.

En el México de hoy donde existe tanta competitividad la cultura que se pueda generar en torno a la capacitación es primordial y para ellos indispensable contar con un Administrador Educativo ya que este Investiga, planea, dirige y controla programas acorde a las necesidades reales del país o empresa, pero sobre todo puede fomentar la cultura de la capacitación en beneficio personal y laboral de la organización.

El Administrador Educativo, trabaja con lo primordial que es el ser humano, así mismo sabe manejar los recursos económicos, materiales, técnicos, pero sobre todo es especialista en capacitación porque sabe emplear con exactitud el proceso administrativo en el mundo actual ya que pretende formar individuos eficientes y eficaces para cualquier organización que se le presente.

Hoy en día la capacitación aparece con mayor relevancia y se integra a las organizaciones modernas, es de suma importancia que sí hoy en día se viven cambios muy rápidos, el administrador educativo debe estar bien conciente de sus capacidades para poder entrar en el área de la competitividad y manejar todos los recursos que tiene a la mano.

Hasta la fecha no se ha superado la etapa burocrática del registro de comisiones mixtas y los planes y programas de capacitación a adiestramiento.

El Sistema sólo genera fragmentarios y discontinuos de capacitación. Con lo cual no se facilitan los mecanismos de evolución de las recuperaciones de éste sistema en los niveles de productividad, en las organizaciones y en la gestión empresarial.

Si bien la empresa es el lugar más adecuado para llevar a cabo políticas de capacitación laboral, el sistema crea los mecanismos para evitar caer en una política contingente, que responde únicamente a las necesidades inmediatas mediante cursos de corta duración y menor alcance, en vez de anticipar las futuras demandas de calificación.

Por lo que se puede determinar que en México, existen buenos proyectos de capacitación, sin embargo, se carece de una continuidad, ya que en muchas ocasiones se plantean estos programas con el objeto de ganar gente en etapa de elecciones o intereses personales y ya terminada la gestión se olvidan del proyecto, y así sucesivamente llega gente a ocupar puestos gubernamentales que solo duraran el tiempo establecido y pondrán nuevos proyectos sin detenerse a investigar si dichos programas vigentes están teniendo resultados favorables o solo se tendrá que ajustar o modificar ciertos parámetros para que se cumpla el objetivo establecido.

Tal es el caso del Instituto Mexicano del Seguro Social, que sexenio tras sexenio se han implementado programas, y que no se acaba de capacitar el personal en esa área o proyecto, cuando nuevamente se integran programas, se prefiere impartir cantidad de eventos en sacrificio de la calidad, no se hacen diagnósticos de capacitación correctos y esa capacitación no se lleva a cabo como debiera, solo se capacita por cumplir la ley y en muchas ocasiones con menos recursos, más aún se piensa erróneamente que lo esencial es la eficiencia en el trabajo, como si éste pudiese desprenderse del trabajador en su calidad humana

Es cierto el trabajador puede adquirir la habilidad y competencia necesaria, pero se sentirá desligado de la labor que hace, entonces se está, en presencia del trabajo deshumanizado y del trabajo enajenado, por lo que no se puede esperar que el Trabajador Social, se vincule con la empresa y descubra el valor o significación social que su esfuerzo representa.

Por lo tanto en el departamento de Trabajo Social, la única forma de subsanar tales deficiencias es abordando a la capacitación en toda su amplitud, tanto en los aspectos de la solidaridad, participación, la cooperación, la coordinación, la integración, acorde a los cambios y objetivos que la organización requiera para desempeñar mejor su trabajo y seguir obteniendo los logros personales y objetivos de la empresa que son los que le darán sentido a la capacitación.

También se determinó que las Trabajadoras Sociales, tienen la camiseta muy bien puesta, ya que defienden su área laboral, mediante las actividades que realizan sin tomar en cuenta los muchos obstáculos que se les presenta, ya que en muchas ocasiones tienen que acudir a cursos de capacitación por iniciativa personal.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### BIBLIOGRAFÍA.

- ARIAS Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas, México, 1992
- CASTELLANOS C. Marie. Manual de Trabajo Social, Ediciones Científicas, México 1988.
- CALDERÓN Córdova, Hugo. Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal. México Editorial Limusa.
- CONSTITUCIÓN Política de los Estados Unidos Mexicanos. Editorial Fiscales México, 2003.
- CONTRATO Colectivo de Trabajo. Instituto Mexicano Del Seguro Social. México, 2000-2003.
- CLAUDE S. George, Jr. Historia del Pensamiento Administrativo. Editorial Prentice may. México 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. Cuarta Edición. Editorial Mc Graw Hill México 1988, p. 880.
- DIRECCIÓN de Prestaciones Médicas. Manual de Procedimientos de Trabajo Social. IMSS, México 2000.
- GUEVARA Niebla Gilberto. Los Maestros y la Formación de Recursos Humanos p. 50

- KISNEMRMAN Natalio y Colaboradores Introducción al Trabajo Social. Editorial Humanitas Buenos Aires, 1994.
- LEY Federal del Trabajo. México 2003.
- LORENZO Arenas Ruiz y Leonicio Martínez. Nezahualcoyotl Monografía de la Ciudad. Editorial Aires. México 1994-1996
- MENDOZA Núñez Alejandro. Manual para Determinar Necesidades de Capacitación., Editorial Trillas, México, 2000.
- PELAYO García Ramón. Pequeño Larousse Ilustrado, México.2001.
- PINTO Villatoro Roberto. Proceso de Capacitación, México. Editorial Diana.
- REYES Ponce, Agustín. Administración de Personal, Relaciones Humanas. México, Editorial Limusa-Wiely, 1971.
- REZA Trosino Jesús Carlos. Cómo Diagnosticar las Necesidades de Capacitación en las Organizaciones. Editorial Panorama, México 2000.
- SILICEO Alfonso. Capacitación y Desarrollo del Personal. 2DA. Edición, México Limusa 1982 p. 335

#### HEMEROGRAFÍA.

- GARCÍA G.A. y Otros. Calidad de la Atención Familiar en Medicina Familiar. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. México, 1995.
- TEORIAS del Aprendizaje. Antología. Psicología UPN. p. 44

## DOCUMENTOS.

- CNCA, Comités de Capacitación, ISSSTE, México. 1998.
- CARPETA Gerencial de Trabajo Social Médico. IMSS p. 36
- CIECSA Mercado de Trabajo y Empleo Técnico en México. CONASEP/Banco Mundial Final de la Primera Etapa 1992.
- MANUAL, Comités Nacional de Capacitación, ISSTE, México 1999.
- MANUAL, Dinámica de Grupos SEP. 2000.
- INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica de la Unidad de Medicina Familiar No. 75. 1990.
- INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica de la Unidad de Medicina Familiar No. 78.
- INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica de la Unidad de Medicina Familiar No. 182.
- INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica de la Unidad de Medicina Familiar no. 183
- INSTITUTO Mexicano del Seguro Social. Trayectoria Histórica de la Unidad de Medicina Familiar No. 96.
- FLORES Robledo Jesús. Manual, Módulo V. El desarrollo de Recursos Humanos, Planes de Carrera y Programas de Capacitación. UNAM.

- MANUAL de Actividades de Trabajo Social. Instituto Mexicano del Seguro Social. México, 2001.
- MÉXICO y la Seguridad Social (Tomo I) Instituto Mexicano del Seguro Social. México 1952.
- SECRETARÍA del Trabajo y Previsión Social. Programa Nacional de Capacitación y Productividad, México. 1998.
- VALERO, Chávez Aída. El Trabajador Social en México Desarrollo y Prospectiva, editorial ENTS-UNAM. México D. F. 2000.

#### WEBGRAFÍA.

- [www.1000adomicilio.com/etlgss\\_prov.htm](http://www.1000adomicilio.com/etlgss_prov.htm).

Adiestramiento.

X Programas de becas y adiestramiento.

- [www.campus\\_oei.org/oeivirt/fp/02a03.htm](http://www.campus_oei.org/oeivirt/fp/02a03.htm).

Proceso de acreditación y certificación de la competencia laboral.

Organización de Estados Iberoamericanos, para la educación, la ciencia y la cultura.

## ANEXO

UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL  
ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.  
U.P.N.

ANEXO (1)

CUESTIONARIO NO. 1.

El siguiente cuestionario, tiene la finalidad de recoger su 8s9 opiniones en relación con los cursos de capacitación que brinda el IMSS en zona Ciudad Nezahualcoyotl y tiene un carácter investigativo-académico.

Fecha. \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ UMF NO. \_\_\_\_\_ Turno. \_\_\_\_\_

Escolaridad. \_\_\_\_\_ Puesto que desempeña. \_\_\_\_\_

Fecha de Ingreso al Instituto Mexicano del Seguro Social. \_\_\_\_\_

Antigüedad efectiva. \_\_\_\_\_ Último grado de estudios. \_\_\_\_\_

1.- ¿En su ingreso al IMSS, recibió algún tipo de capacitación?

- a) Ninguna
- b) Introducción al puesto.
- c) Sólo los conocimientos del servicio social.

2.- ¿En tu experiencia laboral, ha cuantos cursos de capacitación ha acudido?

- a) De 5 a 8
- b) De 8 a 12
- c) Más de 12

3.- ¿En el año 2002, ha cuantos cursos acudiste?

- a) 1 a 2
- b) 3 a 5
- c) Ninguno

5.- ¿Menciona la fecha y nombre del último curso que has asistido?

R.-- \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

6.- ¿Estos cursos que has asistido han sido por?

- a) Iniciativa personal
- b) Comisión por Jefe de Servicio.
- c) Por curiosidad.

7.- ¿Estos cursos cubren tus necesidades laborales y/o personales?

- a) Ninguna
- b) En desacuerdo
- c) De acuerdo.
- d) Me es indiferente.

8.- ¿En tu centro de Trabajo te han capacitado?

- a) Frecuentemente
- b) Ocasionalmente
- c) Nunca

9.- ¿Esta capacitación que es impartida en tu Unidad de Medicina Familiar es?

- a) Completa

- b) Insuficiente
- c) Nunca

10.- ¿Como han impactado los cursos de capacitación en tu desempeño laboral y/o profesional?

- a) Mejoría en la productividad
- b) Cambios de actitud en el servicio.
- c) Cambios de actitudes personales.
- d) Ninguna.

11.- ¿Que tipo de cursos deberían impartirse para su desarrollo personal y profesional?

R. \_\_\_\_\_