



# **UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL**

## **UNIDAD AJUSCO**

PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS DEL DELITO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, EXPERIENCIA DEL SERVICIO SOCIAL.

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

P R E S E N T A:

JUAN CARLOS MÁRQUEZ MEDINA

ASESORA: PROFESORA MA. ELENA BECERRIL PALMA

MÉXICO, D.F.

2012

## **Agradecimientos.**

A la Universidad Pedagógica Nacional, por haberme formado con una visión crítica, por enseñarme que hay que luchar para mejorar el panorama y que desde la trinchera de la información se puede estar en pie de guerra.

A María Elena mi asesora, por su enorme paciencia después de todos estos años, por su apoyo y confianza pero sobre todo, por brindarme su asesoría siempre con una amable sonrisa.

A mis padres, por una vida de esfuerzo y sacrificio para darme una educación universitaria, por enseñarme el valor de la honestidad y por levantarme cuando he tropezado, este logro es suyo.

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO 1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN LABORAL.....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 ESPECIFICACIONES DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>7</b>
1.1.1 Capacitación.....	7
1.1.2 Adiestramiento.....	9
1.1.3 Educación.....	9
1.1.4 Desarrollo.....	10
1.1.5 Formación.....	11
<b>1.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.2.1 Objetivo de la capacitación.....	12
1.2.2 Tipos de capacitación.....	13
1.2.3 Marco jurídico de la capacitación.....	14
<b>1.3 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.....</b>	<b>18</b>
1.3.1 Conceptos y Generalidades.....	18
1.3.2 Planteamiento del estudio de Detección de Necesidades de Capacitación.....	20
1.3.3 Métodos.....	21
1.3.4 Técnicas de investigación para la Detección de Necesidades.....	22

<b>CAPÍTULO 2. LA CAPACITACIÓN EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.....</b>	<b>25</b>
2.1.1 Ubicación Física de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.....	27
2.1.2 La organización en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.....	28
<b>2.2 LA CAPACITACIÓN EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL.....</b>	<b>29</b>
2.2.1 Organigrama del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.....	32
2.2.2 Funciones en el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI)	37
2.2.3 Funciones como Administrador Educativo en el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI).....	38
2.2.4 ¿Qué es la Administración Educativa y como ayudó en la elaboración de ésta Tesina?.....	41
<b>CAPÍTULO 3 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS DEL DELITO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, EXPERIENCIA DEL SERVICIO SOCIAL.....</b>	<b>44</b>
<b>3.1 DETECCIÓN DE PROBLEMAS EN CAPACITACIÓN.....</b>	<b>44</b>

3.1.1 Objetivo General de la propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal..... **46**

3.1.2 Justificación de la propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal..... **47**

**3.2 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN..... 56**

**3.2.1 PROPUESTA GENERAL PARA EL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS DEL DELITO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL..... 58**

**CONCLUSIONES..... 65**

**BIBLIOGRAFÍA..... 69**

## INTRODUCCIÓN

En una organización se hacen inversiones esperando que aumente el volumen de producción, con la adquisición de maquinaria que utilice tecnología de punta y así se pueda agilizar el proceso productivo dentro de una empresa, del mismo modo es como debe verse a la capacitación, como una inversión en la que los recursos humanos con que cuenta la organización finalmente serán los usuarios de la maquinaria adquirida por el dueño de la institución; entonces es evidente la importancia que tiene realizar una inversión en la capacitación del personal ya que además el desarrollo de los recursos humanos, es de suma importancia que las organizaciones tengan empleados calificados para que puedan competir con otras organizaciones.

La capacitación es el proceso educativo constante que implica elaborar programas que permitan la integración del personal al proceso productivo a través de la apropiación de nuevos conocimientos y habilidades que les ayuden a mejorar el desempeño de sus actividades; la capacitación además de proporcionar a los trabajadores conocimientos técnicos y teóricos, ayudará a la solución de problemas potenciales en el proceso productivo de la organización pues al aprender cosas nuevas podrán anticiparse a posibles riesgos que pudieran afectar la productividad, cumpliéndose así un objetivo de la capacitación logrando que el empleado se sienta útil para la organización y pueda coordinarse con los demás empleados para crear relaciones laborales que den como resultado elevados índices de productividad.

El administrador educativo con línea terminal en capacitación, en su función de asesor en capacitación, debe entregar resultados específicos que vengan de un diagnóstico detallando, las causas por las que una organización no ha podido alcanzar las metas que se ha fijado. Además debe proponer una solución a los problemas que ha detectado y que impiden cumplir con los objetivos de dicha organización; una propuesta de capacitación que logre fortalecer el funcionamiento de las áreas en las que se ha

reconocido vulnerabilidad es uno de los grandes aciertos del administrador educativo, y ya que la capacitación es un proceso educativo en el que la transmisión de conocimientos requiere de la dinámica de la enseñanza – aprendizaje, su tarea en el diseño y evaluación de programas de capacitación demandará la participación del personal de las áreas que hayan sido señaladas para mejorar su desempeño.

Esta Tesina describe la asistencia que ofrece el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, la cual atiende a personas que han sufrido sucesos violentos y les proporciona asistencia jurídica y psicológica entre otros servicios, a través de 6 centros de atención a diversos delitos; durante la prestación de mi servicio social en uno de esos 6 centros: En el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) en el que participé en colaboración directa con la directora de ese centro, pues en concordancia con mi línea terminal en capacitación, la directora del CAVI estaba preparando la elaboración de un plan de capacitación para el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito.

La directora del centro mencionado me asignó la tarea de elaborar una propuesta para los 6 centros con un acentuado enfoque en equidad de género que justificase la pertinencia para su aplicación, misma que me sirvió como presentación para esta tesina.

El contenido de esta tesina se divide en 3 capítulos, el primero de ellos comienza con la descripción del marco teórico relativo a la capacitación, también hace alusión a la legislación que se utiliza para regular las relaciones que existen entre empleados y dueños y por último de manera breve resalta los instrumentos que se necesitan para la obtención de datos que permitirán hacer énfasis en la orientación de la propuesta de capacitación.

El segundo capítulo empieza por establecer los antecedentes de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y su localización geográfica, se menciona la forma en que se ofrece la capacitación al personal de la PGJDF y se da una explicación de lo que es la Administración educativa y del papel del administrador educativo y sus respectivas funciones en la prestación del servicio social.

El tercer capítulo presenta de manera inicial la alternativa de solución a manera de propuesta taller en el que se hace una descripción de los objetivos particulares que se pretenden con esa propuesta y se explica el por qué no hay un seguimiento y evaluación de la misma. Y finalmente se ofrecen las conclusiones del trabajo.

Debido a los temas que contiene esta tesina es importante aclarar lo que es y lo que no es, es decir si bien se describe la forma en que se atiende a las víctimas del delito en 6 centros que conforman el Sistema de Auxilio a víctimas, aludiendo a términos como sensibilización de empleados que atienden a usuarias y usuarios buscando una atención cálida y de calidad, hay que aclarar que no es una práctica de psicología laboral; además aunque se menciona como a través de generaciones la forma en que los hombres se conducen en el trato hacia las mujeres no ha cambiado, tampoco es un estudio sociológico. En cambio al integrar estos elementos ha sido posible de manera satisfactoria elaborar una propuesta de capacitación que en su justificación permite fusionar estos elementos descriptivos para elaborar el diseño de una propuesta con fines de capacitación.

También es importante aclarar que el capítulo 1 de esta tesina se refiere a un marco teórico general de capacitación en el que al final del mismo se mencionan los instrumentos que se utilizarán si y solo si fuese aceptada la propuesta de capacitación que se describe en el capítulo 3.

## **CAPÍTULO 1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN LABORAL**

A continuación se presenta la descripción de las generalidades y las aportaciones de la capacitación a la vida laboral, las cuales ofrecen un panorama más amplio para poder discernir entre varios conceptos y evitar así la confusión que regularmente se tiene al referirse al proceso educativo que representa la capacitación como medio para lograr que los trabajadores de las organizaciones puedan apropiarse de una amplia gama de conocimientos, habilidades o destrezas de acuerdo a la actividad que desempeñan; también se expone la importancia que tiene la capacitación como vehículo para potenciar el desarrollo de los trabajadores, logrando de esa forma tener recursos humanos calificados que busquen el crecimiento en la institución y la promoción de puestos, así como identificar el objetivo que pretende después de implementarse a través de herramientas que faciliten el proceso de aprendizaje continuo orientado a conservar elevados índices de productividad y competencia; además se reconocen los canales que regulan las relaciones entre patrones y empleados en un contexto de derechos y obligaciones que están enmarcados en un ámbito legal establecido por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo principalmente. Finalmente ubicamos el proceso mediante el cual, se podrá determinar el estado real de la organización a través de un diagnóstico serio y detallado, después de la obtención de información veraz que proporcione la metodología empleada por el capacitador para que pueda elaborar un plan que mejore de manera sustancial el accionar de cada una de las unidades que integran a la organización.

### **1.1 ESPECIFICACIONES DE CAPACITACIÓN**

#### **1.1.1 Capacitación**

Para ABRAHAM PAIN: “El oficio de la capacitación consiste, entre otras cosas, en la utilización de herramientas y procesos educativos en diferentes contextos organizacionales” (*Pain, 1989, p .9*).

Para ANGEL SÁNCHEZ LIMA: “La capacitación puede definirse como el establecimiento de planes previamente analizados que respondan a la incertidumbre del entorno” (*Sánchez, 2001, p. 13*).

ALFONSO SILICEO: “La capacitación consiste en una actividad planteada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador” (*Siliceo, 2007, p. 25*).

Para ROBERTO PINTO VILLATORO: “La capacitación se dirige al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos valiéndose de todos los medios que le conduzcan al incremento de conocimientos, al desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes en cada uno de los individuos que conforman la empresa” (*Pinto, 1992, p. 11*).

La capacitación atiende necesidades que las empresas tienen para aumentar su productividad, ésta no sólo se da a personal de nuevo ingreso sino también a los empleados que ya tienen cierta antigüedad, el fin es dotar a los trabajadores de habilidades para un mejor desempeño laboral a través de la adquisición de destrezas y la actualización de conocimientos de forma periódica; la capacitación es un entrenamiento constante que permite mejorar los tiempos en que un producto o servicio es terminado y por ende el volumen en la producción será mayor.

La capacitación está dirigida hacia puestos específicos que obedecen a un orden jerárquico, cuyas tareas van desde un nivel operativo consistente en el manejo de herramientas industriales hasta cursos de informática contable o incluso el aprendizaje de un segundo idioma para niveles gerenciales, siempre con la finalidad de enriquecer el capital humano de una empresa determinada, esperando obtener el máximo beneficio de sus empleados.

### **1.1.2 Adiestramiento**

“El adiestramiento supone una buena dosis de repeticiones, con miras a lograr la destreza muscular requerida” (*Mendoza, 2003, p. 28*).

“El adiestramiento se ocupa del desarrollo de habilidades y destrezas necesarias “para poder hacer”, afectando primordialmente la esfera psicomotriz de las personas” (*Pinto V. Op. cit. p. 27*).

“Adiestramiento: Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo” (*Grados, 2005, p. 228*).

Por lo tanto, el adiestramiento está orientado al personal que maneja maquinaria o herramienta y cuyo puesto requiere de una especial pericia o desarrollo muscular para que la actividad a realizar sea precisa y se evite una lesión o accidente, el personal encargado de este tipo de funciones por las exigencias que se necesitan para el puesto, debe contar con ciertas cualidades físicas que le permitan desempeñar las actividades requeridas sin riesgo de salir lastimado, por esa razón el adiestramiento brinda la posibilidad mediante la ejecución de un procedimiento una y otra vez durante un periodo establecido de apropiarse de una destreza que permita operar herramientas y maquinaria sin margen de error.

### **1.1.3 Educación**

“Educación: El proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la

palabra: está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes” (<http://es.wikipedia.org/wiki/Educacion>).

“La educación puede definirse como el proceso de socialización de los individuos. Al educarse, una persona asimila y aprende conocimientos. La educación también implica una concienciación cultural y conductual, donde las nuevas generaciones adquieren los modos de ser de generaciones anteriores” (<http://definicion.de/educacion>).

“Educación en su más amplio sentido incluye cualquier método por el cual la cultura, incluyendo no solamente la herencia social de tradiciones, costumbres e instituciones del pasado, sino también el nuevo saber y técnica, es transmitido de un individuo o grupo a otro grupo o individuo (Gillin y Gillin)” (López, 1992, p. 133).

La educación es un proceso de perpetuo aprendizaje con el cual los seres humanos a lo largo de la historia han adquirido un sinnúmero de conocimientos logrando así el desarrollo de las sociedades, es también un agente de movilidad social que ha permitido a los individuos mejorar su estatus socioeconómico una vez concluida la educación superior; como rasgo social la educación proporciona elementos culturales que hacen posible la interacción entre los miembros de una comunidad, a través de valores y costumbres arraigadas que son compartidas en una región geográfica y que dictan las pautas de conducta de sus integrantes; dándoles una identidad colectiva.

#### **1.1.4 Desarrollo**

“El desarrollo persigue el crecimiento integral del hombre, de modo que éste pueda manifestar y aprovechar todo su potencial o aptitudes. Así, es evidente que las acciones de desarrollo son a largo plazo y buscan dotar a los empleados de un repertorio de conocimientos y habilidades, de modo que estén preparados para

aplicarlos con iniciativa y creatividad en situaciones nuevas e imprevistas” (Núñez, A. *Op. cit.* p. 32).

“Desarrollo: Acción destinada a modificar las actitudes de los seres humanos, con objeto de que se preparen emotivamente para desempeñar su trabajo y que esto se refleje en la superación personal” (Grados. *Op. Cit.* p. 228).

Pienso que el desarrollo en el aspecto laboral es considerado principalmente para puestos medios y altos mandos porque de ellos se espera que a largo plazo puedan ocupar un puesto directivo con múltiples funciones en diversas áreas de la empresa, se trata de un crecimiento profesional en la organización que implica un sentido de competencia interna por alcanzar ese puesto a nivel gerencial y directivo respectivamente. Éste desarrollo constituye un proceso de educación formal que la misma institución brinda a prospectos que han sido identificados por las cualidades que han demostrado después de un considerable periodo.

### **1.1.5 Formación**

“En la actualidad, la noción de formación suele ser asociada a la idea de formación profesional, que comprende a aquellos estudios y aprendizajes que tienen como objetivo la inserción, reinserción y actualización laboral” (<http://definicion.de/formacion/>).

“La formación ofertada por organizaciones cuyo principal objetivo no es la formación de profesionales, sino la suministración de productos o de servicios en un mercado determinado. Para alcanzar este objetivo necesitan disponer de profesionales capacitados, y por ello los forman, convirtiéndose así la formación en un medio para el logro de los objetivos empresariales” (Pineda, 2002, p. 33).

Es por eso que a través de la formación que es impartida en los centros educativos, las organizaciones esperan contar con la fuerza laboral disponible que pueda proporcionar recursos humanos confiables para desempeñar una actividad laboral que permita a las instituciones alcanzar sus metas empresariales.

Entonces la formación ofrecida en las empresas a su personal además de ser un medio para alcanzar altos índices de productividad, contribuye a que los empleados tengan una identidad laboral y se sientan parte de un equipo de trabajo elevando su autoestima y en consecuencia se logren los objetivos deseados en la institución.

## **1.2 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN**

La capacitación además de ser un derecho que los trabajadores tienen, les provee de los conocimientos y técnicas necesarias para el desarrollo de las actividades a las que están destinados, también les permite un crecimiento personal y la posibilidad de ascender de puesto dentro de la empresa, por esa razón la capacitación representa un beneficio recíproco entre ambas partes trabajador - organización, la capacitación no debe verse como una obligación o gasto innecesario, sino como una inversión que pretende mejorar el desempeño de los recursos humanos con que cuenta la institución y de la cual se espera rinda fruto a corto plazo.

### **1.2.1 Objetivo de la capacitación**

“El objetivo de un centro de educación en la empresa (capacitación interna) se podría entender de la siguiente manera: Para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado, y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades

reales de la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores” (Siliceo A. *Op. Cit.* p. 25).

La capacitación es el medio con el que las compañías cuentan para alcanzar sus metas, si se considera el hecho de que a medida del paso del tiempo es necesario tener conocimientos actualizados para mantener un elevado índice de productividad debido al creciente uso de nuevas tecnologías, la capacitación representa el instrumento ideal para lograr ese objetivo, debido a que es un proceso de aprendizaje constante a través del cual los empleados tendrán conocimientos y destrezas vigentes que les permitan realizar las tareas para las que fueron contratados. De este modo se espera que la capacitación sea el vehículo para que las organizaciones tengan entre sus filas a recursos humanos calificados que sean capaces de responder a las exigencias de un ambiente laboral que estará siempre en una permanente competencia.

### 1.2.2 Tipos de capacitación

“Damak, Consultora chilena a través de su blog en internet describe dos tipos de capacitación: **Capacitación inminente** - Se produce dentro del grupo de trabajo en donde se desarrollan los trabajadores, de manera espontánea o por requerimiento. Se genera en base al intercambio de datos y experiencias. Se desarrolla también de acuerdo a la creatividad del funcionario que luego es traspasada a otros funcionarios.

**Capacitación inducida:** Se realiza por una persona que se maneja y tiene un nivel de conocimiento especializado en el tema. Se crea un ambiente más formal para

desarrollar el tema y se utilizan recursos tecnológicos para entregar la información” (<http://damakconsultora.blogspot.com/2010/04/capacitacion-y-desarrollo.html>).

Citado lo anterior, considero que la capacitación inminente es proporcionada por el personal que ya tiene la suficiente experiencia después de haber laborado durante años en un mismo puesto y eso permite que pueda compartir sus conocimientos con empleados que acaban de insertarse en la organización, ésta capacitación representa un beneficio en cuanto a costos porque no representa inversión alguna, solo se transmite el conocimiento a los nuevos empleados.

Y por otro lado la capacitación inducida representa retos que en principio no se contemplan y que pueden retrasar el cumplimiento de los objetivos trazados para los puestos a los que está dirigida, uno de ellos es la resistencia al cambio, resistencia que se da porque la forma en la que se ha trabajado durante años para los trabajadores es suficiente sin embargo para directivos y accionistas esta capacitación representa actualización y mejoras en la forma de realizar el trabajo por parte de los empleados, para que eso sea posible es impartida por personal altamente calificado generalmente externo.

### **1.2.3 Marco jurídico de la capacitación**

Para que se pueda definir un marco regulador en las relaciones laborales, es importante que todos los ciudadanos tengan presente que el trabajo es un derecho sustentado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo, Así también cabe señalar que en ambas referencias, se establecen responsabilidades de mutuo acuerdo entre el dueño de una empresa y sus trabajadores para desempeñar una actividad laboral; al llevar a cabo estas dos prácticas de derechos y obligaciones es posible llevar una relación cordial empleado – patronal que permite a los trabajadores la realización de sus actividades dentro de un

marco legal, garantizando la integridad de los empleados en circunstancias de vulnerabilidad al realizar tareas que impliquen algún tipo de riesgo, así como la debida remuneración a los trabajadores por sus labores en la empresa.

## **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**

**“Artículo 3o.** Todo individuo tiene derecho a recibir educación. El Estado -federación, estados, Distrito Federal y municipios-, impartirá educación preescolar, primaria y secundaria. La educación preescolar, primaria y la secundaria conforman la educación básica obligatoria” (*Constitución Política De Los Estados Unidos Mexicanos, p.4*).

En el contexto de capacitación es necesario resaltar la importancia del artículo 3o. constitucional ya que es el que marca el rumbo que los mexicanos toman en función de la actividad que desempeñarán a lo largo de su vida laboral, pues refiere que la educación básica está comprendida hasta secundaria como obligatoria por las reformas que tuvo este artículo en 1993 como se muestra a continuación:

“Las reformas al artículo tercero constitucional del 5 de marzo de 1993, elevan a rango constitucional la facultad del Poder Ejecutivo Federal para determinar los planes y programas de estudio de aplicación nacional para la educación primaria, secundaria y normal.

Con las reformas al artículo 3o. y 31 constitucionales se establece también la obligatoriedad de la educación secundaria, este último incorpora como obligación de los mexicanos, de hacer que sus hijos o pupilos cursen la educación secundaria.

La ampliación del ciclo obligatorio es congruente con las recomendaciones de organismos internacionales como el Banco Mundial, según la cual, una educación básica que incluya la secundaria, es un factor crucial en la reducción de la pobreza, ya que coadyuva al incremento de la productividad, la reducción de la natalidad y en el mejoramiento de la salud. En opinión del organismo una educación de este tipo dota a las personas de las habilidades que necesitan para una mayor participación en la economía y en la sociedad, a la vez que contribuye a fortalecer las instituciones civiles y a construir una capacidad nacional y un buen gobierno como elementos críticos en la implementación de políticas económicas y sociales” (Covarrubias, 2000, pp. 134 - 136).

Además del argumento expuesto en la recomendación del Banco Mundial lleno de retórica, es en la práctica laboral en donde se establece como requisito y mínimo indispensable contar con la educación secundaria para ocupar puestos de nivel operativo.

**“Artículo 123.** Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

A. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:

**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” (CPEUM Op. cit. p 95).

Este artículo nos brinda un panorama general del derecho al trabajo y a grandes rasgos se identifica a la capacitación como una obligación legal por parte de los dueños de

organizaciones para con sus trabajadores, a continuación se hace mención de la ley que regula los derechos y obligaciones de ambas partes.

## **LEY FEDERAL DEL TRABAJO**

**“Artículo 3o.-** El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

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” (*Ley federal del trabajo*).

El Artículo 3o. de la Ley Federal del Trabajo en el plano ideal muestra al trabajo como un derecho al que los individuos tienen acceso, además de ser el factor social de subsistencia de las masas en el que no existe discriminación para poder obtener un empleo digno; la realidad en la práctica es distinta y como se muestra en el capítulo 3 de ésta Tesina se menciona el caso particular de las mujeres, que realizando un trabajo igual al de los varones obtienen salarios menores.

**“Artículo 25.-** El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley;” (*Ibíd. p. 5*).

Básicamente en este artículo quedan estipuladas las características bajo las cuales se decreta un documento contractual, en que se ordenan de manera puntual las condiciones específicas que determinan las relaciones entre ambas partes, de forma particular el punto VIII establece que la capacitación o adiestramiento que se proporcione al trabajador quedará instituida dentro o fuera de la empresa mediante lo que establece la Ley Federal del Trabajo.

“El proceso legal de la capacitación tiene como objetivo cumplir con los requerimientos que señala la ley antes citada en materia de capacitación y adiestramiento, como son: informar sobre la constitución de comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento, el registro de planes y programas y la expedición y registro de constancias de habilidades laborales (artículo 153 inciso A al X del Capítulo III Bis de la Ley Federal del Trabajo)”  
(*Pinto V. Op. Cit. p. 43*).

## **1.3 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**

### **1.3.1 Conceptos y Generalidades**

#### **¿Qué es el DNC?**

“El Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC) es el proceso que orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma. Un reporte de DNC debe expresar en qué, a quién (es), cuánto y cuándo capacitar”  
([http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021123233415-\\_\\_191\\_Qu.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021123233415-__191_Qu.html)).

## DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

“Jaime A. Grados refiere que en capacitación, planear es determinar qué hacer e implica 3 momentos:

- a) Detección de necesidades de capacitación.
- b) Programación y presupuesto.
- c) Establecimiento de objetivos.

La detección de necesidades de capacitación es la parte medular de la planeación. A su vez, determinar necesidades implica cuatro pasos:

- a) Establecer en qué áreas se necesita capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- b) Identificar quiénes son los empleados que, en un mismo puesto, necesitan capacitación y en qué actividad.
- c) Determinar la profundidad y en qué cantidad se requiere que un empleado domine su especialidad (ya sean conocimientos, habilidades o actitudes).
- d) Determinar cuándo y en qué orden serán capacitados según las prioridades y los recursos con que cuenta la empresa” (A. Grados Op. Cit. p. 235).

Cuando se elabora la Detección De Necesidades De Capacitación (DNC), hay que considerar que la capacitación será la solución a los problemas que una empresa acusa cuando esas causas están relacionadas con deficiencias en conocimientos, habilidades y actitudes de sus empleados.

### 1.3.2 Planteamiento del estudio de Detección de Necesidades de Capacitación

“Consiste en determinar los límites del estudio de DNC, para proporcionar al capacitador una idea clara de la problemática que enfrentará. Conduce a establecer el ámbito de la investigación (organizacional, ocupacional, individual), a determinar los tipos de conducta o áreas por investigar (conocimientos, habilidades y actitudes) y a identificar los niveles organizacionales a los que se enfocará el estudio (dirección, supervisión o ejecución), generando entonces la planeación respecto a las fuentes de información de mayor utilidad y a la selección de los métodos y técnicas más adecuados a los fines y propósitos de la investigación” (*Pinto V. Op. Cit. p. 66*).

Entonces al elaborar un estudio de las necesidades de capacitación de una empresa o institución que ha presentado fallas en la prestación de un servicio y cuyo resultado se ve reflejado en una baja productividad, es necesario ubicar el origen de esas fallas a través de un estudio que implica la elaboración de un diagnóstico en el que se presenta por medio de un informe detallado el estado real de la empresa o institución, es decir, sus posibles causas, la determinación de problemas y la propuesta de soluciones para corregir los errores detectados.

Considero que algunos de los beneficios que proporciona el planteamiento del estudio pretenden:

- Identificar qué empleados requieren capacitación y en qué áreas.
- Identificar los hábitos de los empleados.
- Combatir la resistencia al cambio en los empleados.
- Establecer claramente los objetivos de los cursos.
- Optimizar los recursos técnicos, materiales y financieros.

### 1.3.3 Métodos

“Los métodos y técnicas son los procedimientos de que se vale el capacitador para obtener información sistematizada sobre situaciones específicas, la cual le sirve de base para la determinación de necesidades” (*Ibíd. p. 77*).

Cuando se realiza el proceso para la obtención de información para ubicar las posibles fallas en la organización que limitan el incremento en la productividad, el capacitador tiene carta abierta para utilizar los métodos que le resulten más favorables para agilizar este proceso.

**Método participativo:** Este método involucrará directamente a los jefes y subordinados en el diagnóstico de las necesidades, mientras que el responsable de capacitación funge como coordinador o facilitador del proceso. También conocido como “sistema de cadena para DNC”, y consiste en trabajar con el jefe de un departamento y su inmediato nivel de colaboradores para diagnosticar sus necesidades; posteriormente, estos últimos deberán realizar lo mismo con sus subordinados, convirtiéndose en un diagnóstico en cascada, que parte de los niveles altos de gerencia y dirección hasta niveles de supervisión, jefatura y operación” (*Ídem. p. 77*).

Al optar por el método participativo recopila información de primera mano al interactuar con los encargados departamentales y sus subordinados para el diagnóstico de necesidades, éstos últimos a su vez harán lo mismo con sus propios subordinados y así sucesivamente hasta llegar a los puestos operativos, así se tiene un diagnóstico en cascada decreciente desde puestos gerenciales hasta el personal que maneja maquinaria, todos ellos de manera conjunta ayudan a la elaboración de un diagnóstico preliminar.

**“Método prescriptivo:** Este método implica un proceso bastante centralizado en los analistas del departamento de capacitación en la elaboración del diagnóstico de necesidades. Para ello, se utilizan también instrumentos como cuestionarios y entrevistas que son aplicados directamente a personas capaces de emitir sus apreciaciones sobre algunos problemas que presenta la empresa” (*Ibíd. p. 78*).

Si la elección ha sido el método prescriptivo, puede resultar focalizado solamente a ciertos individuos que desde una visión subjetiva emiten opiniones a través de instrumentos como cuestionarios y entrevistas.

**“Método combinado:** LA DNC es un proceso que en la práctica debe combinar métodos de análisis tanto prescriptivos como participativos. Dependiendo del enfoque de la investigación (al puesto, al desempeño o a problemas) y del ámbito, área y nivel del estudio serán los métodos, las técnicas y los instrumentos a emplear.

En el proceso de una DNC se tienen que emplear métodos y técnicas combinadas según las circunstancias del momento. La DNC es un proceso dinámico, flexible, cambiante y permanente, tal como lo es el entrenamiento” (*Ibíd. p. 80*).

Un método que resulta más efectivo es el método combinado que emplea análisis participativos y prescriptivos y que además puede ser orientado hacia un área, puesto o falla en particular que puede arrojar resultados precisos para elaborar un diagnóstico más detallado.

#### **1.3.4 Técnicas de investigación para la Detección de Necesidades**

Existen varias técnicas de Investigación, para la elaboración de esta tesina solamente se mencionan las utilizadas que permitieron hacer la propuesta que se presentará más adelante.

Para recopilar la información básica que permita conocer las necesidades de capacitación que existen en una empresa se requiere de la utilización de técnicas de investigación tales como:

**“Observación directa:** consiste en la observación de conductas en el trabajo para compararlas con un patrón de conductas esperadas y, en su caso, encontrar desviaciones que puedan indicar la necesidad de entrenamiento. Esta observación puede ser a un sujeto o a un grupo. Esta técnica es muy útil para la detección de necesidades de mejoramiento de habilidades físicas o de interrelación personal. Especialmente cuando estas habilidades son complejas” (*Ibíd. p. 81*).

**“Entrevista:** Consiste en recabar información a través del diálogo directo entre el investigador (entrevistador) y alguno de los trabajadores sujeto a la DNC (entrevistado). La entrevista se puede llevar a cabo tanto a los gerentes, jefes y supervisores como con los propios trabajadores” (*Ibíd. p. 83*).

**“Encuesta:** Tiene por finalidad obtener información sobre hechos concretos u opiniones del personal de una organización. La información se obtiene siempre a través de un cuestionario diseñado para el caso y las respuestas se dan por escrito. Su aplicación se puede realizar de dos maneras. Concentrando en un local a todas las personas que van a ser encuestadas, con la presencia del investigador, o puede ser realizada enviando a cada una el cuestionario correspondiente para que lo conteste individualmente sin la presencia del investigador” (*Ibíd. p. 88*).

**“Lluvia de ideas:** El objetivo principal que persigue esta técnica es propiciar el surgimiento de ideas entre la gente. Si bien esta técnica fue creada para promover la creatividad en la búsqueda de soluciones a problemas, puede ser eficazmente empleada para que exprese creencias u opiniones acerca de:

- \* Qué problemas tiene la organización.
- \* Cuáles creen que sean las causas de los problemas.
- \* Cuáles creen que sean los efectos de determinadas decisiones.
- \* Cuál creen que sea el significado de determinada palabra, etcétera” (*Ibíd. p. 94*).

Con la ayuda de estos instrumentos es posible extraer información de diversas áreas y de diferentes puestos, las opiniones de todos los participantes facilita la determinación adecuada que identifique las tendencias y comportamientos del personal en sus actividades diarias logrando así poner de manifiesto en qué departamentos existen posibles debilidades y las necesidades que tienen para fortalecer el ámbito de su competencia.

Después de haber sido revisados los términos que integran el marco teórico señalando al principio de este capítulo las similitudes y diferencias entre conceptos relacionados con la Capacitación, descritos de manera detallada, en el siguiente capítulo se dará paso a la forma en que se lleva a cabo la capacitación en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, y en especial al Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito que forma parte de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, perteneciente a la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad.

## **CAPÍTULO 2. LA CAPACITACIÓN EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL**

En este capítulo se ubica el inicio de la Procuraduría General de Justicia en los primeros años del siglo XX ya como institución, la cual hace su aparición de forma discreta con la creación de un cuerpo de agentes de la Policía judicial capitalina de aquel entonces, así como la localización precisa de las instalaciones del edificio principal de la PGJDF; también se presenta un organigrama que muestra la estructura que actualmente tiene la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, señalando de forma breve el papel que desempeña como institución encargada de impartir justicia entre los habitantes de la ciudad de México. Continuando con la explicación del modo en que se da la capacitación a los diversos funcionarios que laboran en la PGJDF; en ese sentido la figura del Instituto de Formación Profesional adquiere gran importancia como punto de referencia para llevar a cabo dentro de sus instalaciones las actualizaciones correspondientes a las decisiones que se tomen en el Distrito Federal en lo relativo a la procuración de Justicia. Siguiendo el tenor de este preámbulo se hace una descripción de los 6 centros que integran al Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito y al término del capítulo hay una descripción del papel que juega un Administrador Educativo y la contribución que hace mi formación profesional para la realización de mis actividades en el Centro de atención a la Violencia Intrafamiliar.

### **2.1 ANTECEDENTES DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL**

“El 4 de noviembre de 1919 nace la Policía Judicial del Distrito Federal, el C. Licenciado Victoriano Morelos Zaragoza recibe el primer nombramiento como Jefe de la Policía Judicial, por el entonces Procurador General de Justicia, Licenciado José Martínez Sotomayor. Lo anterior se fundamenta en diversos documentos oficiales derivados de la Constitución de 1917 y su Artículo 21, el cual es principal sustento jurídico para la

creación de un cuerpo de agentes de la Policía Judicial del Distrito Federal destacando, entre otros: La Ley Orgánica del Ministerio Público y Territorios Federales de septiembre de 1919, el Decreto relativo al pago de los Emolumentos (Remuneraciones adicionales que corresponden a un cargo o empleo) de los funcionarios y empleados de la Administración de Justicia del Orden Común de noviembre de 1919 y el nombramiento oficial del Licenciado Victoriano Morelos Zaragoza asignado por el entonces Procurador” (*Exposición mural del Instituto de Formación Profesional, 2009*).

“En México a finales de los 80’s empezaron surgir programas de atención, creándose en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal en 1989 el Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales paralelo en la creación de las agencias especializadas en dichos ilícitos. Durante 1990 mediante el acuerdo A/025/90, se crea el centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes y el Centro de atención a la Violencia Intrafamiliar.

En 1993, a raíz de incluir en el último párrafo del artículo 20 constitucional los derechos de la víctima del delito, el Código de Procedimientos Penales para el Distrito Federal de 1994 señala que será la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal la Titular del Sistema de Auxilio a Víctimas” (*Manual del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito. p. 1*).

Como se observa en las referencias anteriores es evidente que la procuración de Justicia de manera Institucional en la Ciudad de México tiene una historia relativamente reciente, prácticamente surge al inicio del siglo XX como una necesidad imperativa de la ciudadanía del Distrito Federal. Ahora bien la historia del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito es aún mucho más reciente, surge en la década de los 90 del siglo pasado. De esta manera para los 6 centros que conforman al Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, la atención a usuarias y usuarios que acuden a ellos representa un reto debido a que los problemas que atienden están relacionados con la violencia que

han sufrido en diversas manifestaciones y tiene que ver directamente con la atención en el trato hacia las víctimas del delito y sus familiares más cercanos.

### **2.1.1 Ubicación física de la Procuraduría General De Justicia Del Distrito Federal**

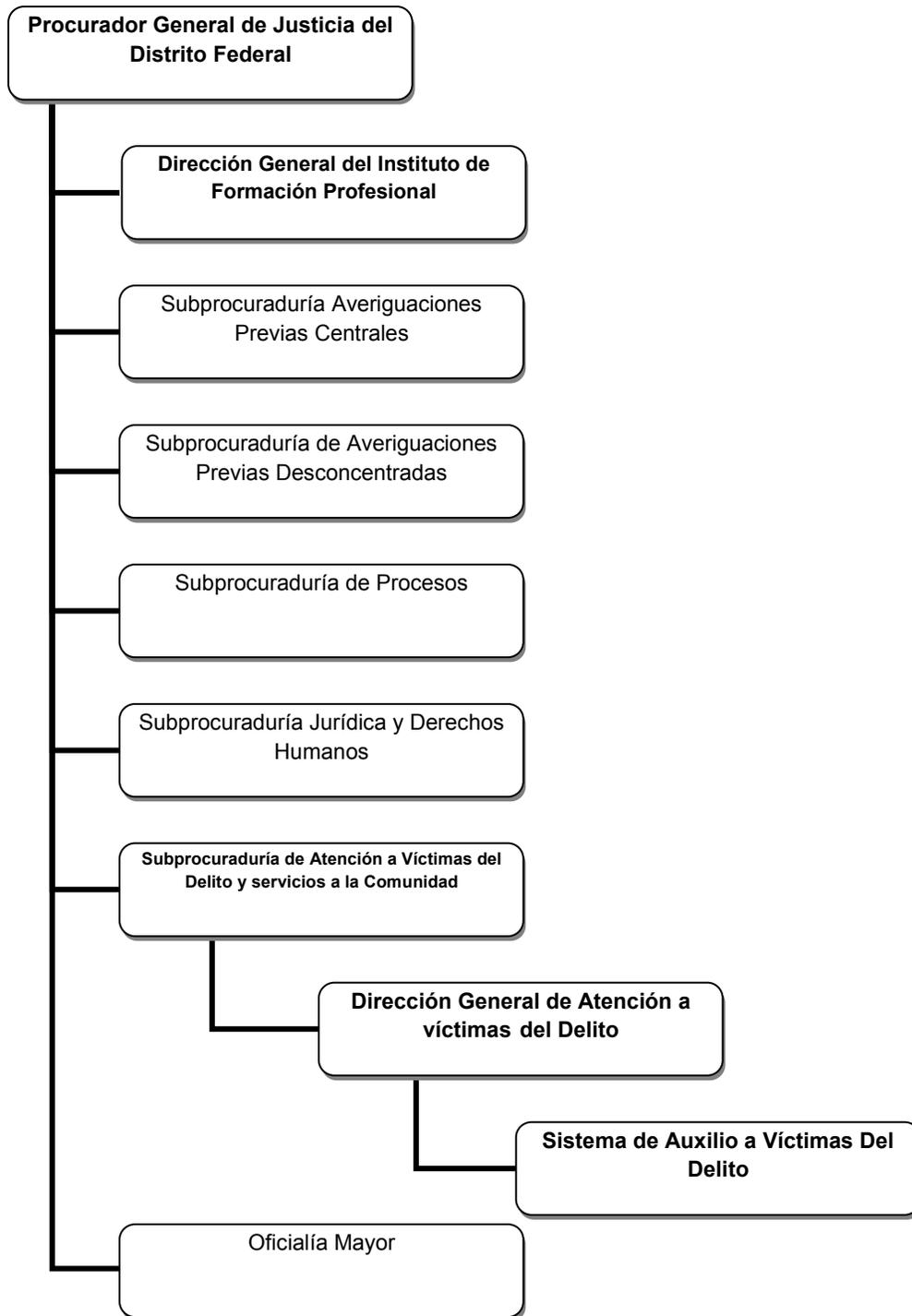
“Gral. Gabriel Hernández No. 56, Esq. Dr. Lavista, Colonia Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720” (<http://www.pgjdf.gob.mx/>).

El Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (**CAVI**) tiene la misma dirección ya que está localizado dentro del mismo edificio a solo unos metros de la entrada principal en la misma acera.



## 2.1.2 “La organización en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal”

(idem).



“La seguridad y la protección son fines públicos fundamentales del Estado, de ahí la responsabilidad absoluta de garantizarlos. La Procuraduría General de Justicia asume el compromiso ineludible de establecer las condiciones necesarias para brindar protección jurídica a sus habitantes en su integridad física y su patrimonio, mediante la obligación de optimizar el sistema de procuración de justicia, a efecto de propiciar un ambiente de confianza y certeza para el desarrollo social y económico” (*Ídem.*).

Debido a que todos los días ocurren acontecimientos violentos que no siempre pueden prevenirse, una de las principales preocupaciones de los habitantes de la Ciudad de México es la seguridad de los ciudadanos. La Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal se ocupa de hacer esfuerzos para brindar tranquilidad a través de sus diversas estrategias para combatir a la delincuencia y salvaguardar la estabilidad social de la población del Distrito Federal, con el fin de que sus habitantes puedan desenvolverse en un entorno en donde se respeten sus garantías individuales y en caso de ser agraviados en alguno de sus derechos, se castigue a los ofensores y se proporcione una satisfacción a la víctima.

## **2.2 LA CAPACITACIÓN EN LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL**

Para hablar de Capacitación en la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal es necesario hacer referencia al Instituto de Formación Profesional pues como su nombre lo indica es el lugar en donde se brinda la capacitación a: Agentes del Ministerio Público, Directores generales, Fiscales, Agentes de la Policía Judicial, Peritos y Personal de apoyo administrativo sólo por mencionar algunos; a través de cursos de actualización de acuerdo a la actividad que realicen.

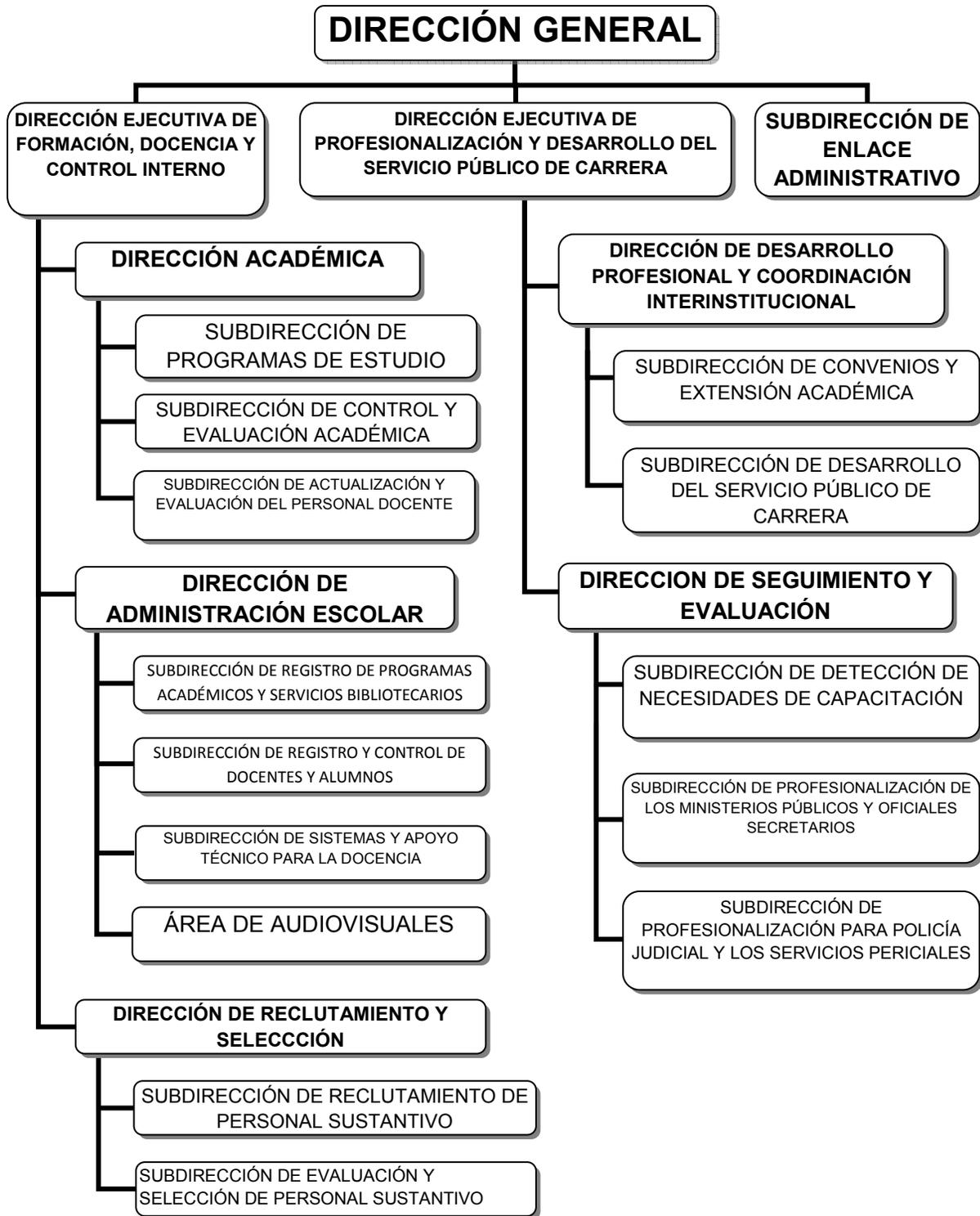
En el caso de la propuesta de capacitación que se diseñó para el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, cabe resaltar que debido a que era un proyecto nuevo que por iniciativa de la titular del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) por su formación como psicóloga estaba buscando su posible aceptación como un nuevo modelo de atención a las usuarias y usuarios de los 6 centros que conforman al citado Sistema de Auxilio a víctimas del Delito, y a decir de ella misma las formas en que se diera el seguimiento a esa propuesta, dependería de la justificación del proyecto para su viabilidad, siendo ella la única responsable de hacer las gestiones necesarias ante los responsables de las áreas pertinentes del Instituto de Formación Profesional; bajo ese argumento la restricción que tuve en cuanto a los procesos administrativos para destinar presupuesto, solicitar instalaciones, calendarizar fechas o lo relativo a logística, quedaron solamente en la aportación que hice para el diseño de la propuesta que se verá en el capítulo 3.

Por esa razón señalo que con cierto dejo de desaprobación ante mi insistencia, la Titular del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) que para efecto de la prestación de mi servicio social era mi jefa directa, a grandes rasgos me comentó que de ser aprobada la propuesta mencionada, se investigaría si el Instituto de Formación Profesional (IFP) contaba con los ponentes indicados para impartir esos cursos debido a las temáticas en sus contenidos, de no ser así para su implementación a los 6 centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito se buscarían facilitadores externos que tuvieran pleno conocimiento de los contenidos propuestos.

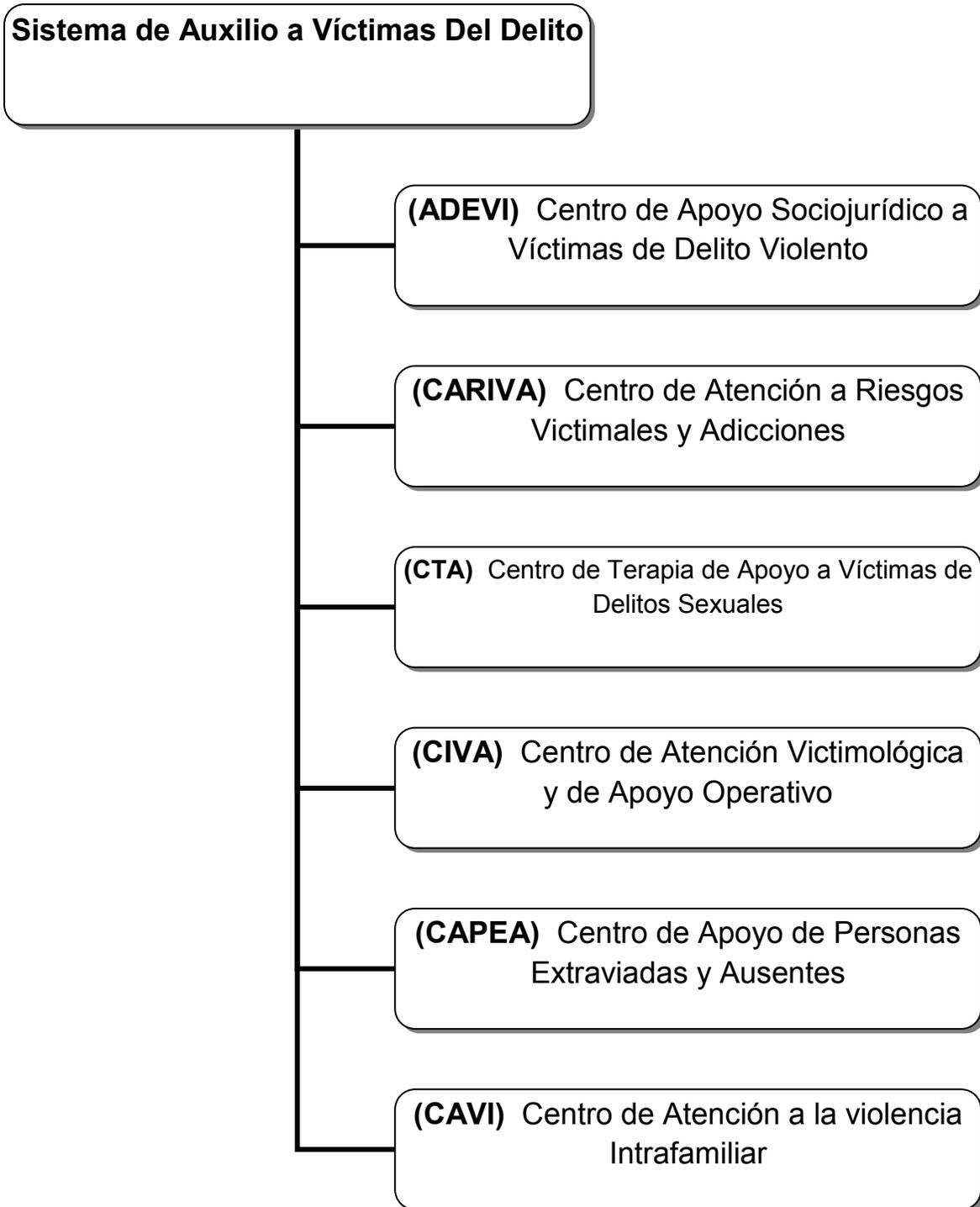
A continuación se presenta el organigrama del Instituto de Formación Profesional (IFP) en el que es de llamar la atención su ordenamiento muy similar al de un Centro escolar, con la estructura suficiente para formar a los aspirantes que deseen formar parte de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal a través de un sistema escolarizado formal.

# “Organigrama del Instituto de Formación Profesional (IFP)”

(<http://www.ifp.pgjdf.gob.mx/ifp/>).



2.2.1 “Organigrama del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal” (*Organigrama en 2009*).



Cabe mencionar que los 6 centros que conforman el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito dependen de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la comunidad.

“Asimismo los 6 centros ofrecen servicios: jurídico, psicológico, trabajo social, Médico y Apoyo económico en caso de haber iniciado una averiguación previa y ser víctima de un delito, puede solicitarse el apoyo económico del Fondo para la atención y Apoyo a las Víctimas del Delito (FAAVID), para solventar los gastos emergentes a consecuencia de la comisión del delito. El consejo de Apoyo a Víctimas analiza la propuesta y, en su caso, otorga este apoyo” (*Tripticos informativos de los 6 Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito*).

Como puede verse, derivado de los sucesos violentos que han padecido las víctimas que acuden a alguno de los 6 centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, se originan efectos secundarios que implican trastornos o pérdidas que impiden el desarrollo normal de las actividades usuales en la vida de los implicados por el hecho de haber sufrido violencia física o emocional, éstos tienen la posibilidad de solicitar además de una valoración médica y terapias psicológicas, un apoyo económico que pueda resarcir en la medida de lo posible el daño que han sufrido dichas víctimas.

#### **“(ADEVI) Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento**

Su objetivo es atender a las víctimas de algún delito violento como homicidio, lesiones, secuestro, robo con violencia, entre otros, así como a los familiares de personas que cometieron suicidio y a los sobrevivientes del mismo.

Su función es brindar a las víctimas de delito violento y a sus familiares servicios especializados en diversas materias.

Además realizar acciones conducentes para la reparación del daño moral y material, incluyendo el pago de los tratamientos psicoterapéuticos y curativos que, como consecuencia del delito, sean necesarios para la recuperación de la víctima y el resarcimiento de los perjuicios ocasionados” (*Ídem*).

#### **“(CARIVA) Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones**

Su objetivo es dar atención a quienes se encuentren en situaciones en las que sus derechos fundamentales puedan ser violentados sin llegar a constituir un delito.

Su función es otorgar a las personas que se encuentran en una situación en que el ejercicio de sus derechos se vea limitado, los instrumentos necesarios para salir de ella y disminuir los riesgos de un delito. Se atiende a:

- Personas con problemas de adicciones y a quienes enfrentan discriminación por su orientación sexual.
- Personas con discapacidad, adultas mayores y adolescentes que por su condición física, mental o su edad puedan ser violentadas con mayor facilidad.
- Personas que viven en una situación de violencia por parte de familiares que no sean el cónyuge o concubino.
- Niñas y niños mayores de 12 años en situación de violencia familiar.
- Hombres víctimas de violencia conyugal” (*Ídem*).

#### **“(CTA) Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales**

Su objetivo es atender de manera integral a las víctimas de cualquier delito sexual.

Su función es brindar atención integral a las personas que han sido víctimas de algún delito sexual y fueron afectados en diversas áreas: física, emocional, familiar, económica y social” (*Ídem*).

### **“(CIVA) Centro de Atención Victimológica y de Apoyo Operativo**

Su objetivo es brindar atención a las personas generadoras de violencia familiar y a las víctimas de lesiones culposas y/o amenazas.

Su función es promover las relaciones igualitarias entre mujeres y hombres para prevenir, contrarrestar y erradicar la violencia familiar, modificando los patrones socioculturales tradicionales que originan y mantienen las conductas violentas entre los integrantes de una familia, hacia la, pareja o cualquier persona con la que se haya mantenido relación de convivencia. Además, brindar atención integral a las víctimas de lesiones culposas y/o amenazas” (*idem.*).

### **“(CAPEA) Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes**

Su objetivo es intervenir en la búsqueda y localización de personas extraviadas o ausentes por medio de una investigación sistemática e integral con profesionales de diversas disciplinas.

Su función es realizar búsquedas exhaustivas para la localización de personas extraviadas y ausentes, por medio de un equipo interdisciplinario. Del mismo modo, brindar diversos servicios a los familiares.

Al acudir a CAPEA a realizar una denuncia se debe proporcionar sobre la persona extraviada o ausente:

- Nombre
- Edad
- Sexo
- Características físicas (media filiación) y señas particulares.
- Descripción del sitio, día y hora aproximada, así como las circunstancias en las que ocurrió el extravío o ausencia.

- Una fotografía, de ser posible reciente.

Es importante presentarse con una identificación oficial” (*Ídem.*).

### **“(CAVI) Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar**

Su objetivo es atender a mujeres, niñas y niños menores de 12 años víctimas de violencia familiar, así como por los delitos de lesiones, omisión de auxilio o cuidado e incumplimiento de las obligaciones alimentarias principalmente.

Su función es brindar atención integral a las víctimas de violencia familiar” (*Ídem.*).

Es en el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) el punto de partida para iniciar el diseño de la propuesta para los otros 5 Centros ya mencionados que conforman el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, pues como me informó la Titular de (CAVI) la forma en que se brinda la atención a las usuarias y usuarios está homologada en los otros 5 Centros, siendo el (CAVI) mi muestra para poder hacer el diseño general de la propuesta de capacitación, la información relacionada con la atención que brinda este centro fue de gran ayuda gracias a la vinculación que CAVI tiene con los demás centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito ya que en algunas ocasiones ciertos casos son turnados hacia un centro específico por la naturaleza de su caso y, de manera particular después de asimilar el hecho de que por ser todos los casos atendidos sucesos que implicaban diferentes tipos de violencia, era necesario hacer una justificación que sustentara el propósito de la propuesta que se detalla más adelante en el capítulo 3.

Como se menciona en la descripción de los trípticos informativos, los 6 centros ofrecen servicios: jurídico, psicológico, trabajo social, Médico y Apoyo económico en caso de haber iniciado una averiguación previa y ser víctima de un delito, después de hacer la

solicitud correspondiente y analizada para su aceptación, en el caso del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar se cuenta con un servicio adicional:

“- Medidas de Protección – De acuerdo a la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal” (*Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Distrito Federal, Capítulo VII, p. 32*).

El Centro de Atención a la violencia Intrafamiliar (CAVI) tramita medidas de protección ante un Juez de lo Penal, cuando una mujer se encuentra en alguna situación de violencia. Pueden solicitarse a través del CAVI, y de los otros 5 Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del delito, u otras instancias como el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal (Inmujeres D.F.).

### **2.2.2 Funciones en el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI)**

Durante la prestación del servicio social estuve participando en colaboración directa con la Directora del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) apoyando en el diseño de propuestas de cursos de capacitación, talleres y pláticas para el personal del área y a las víctimas de violencia familiar, investigación de publicaciones en medios electrónicos impresos y otros relacionados con los derechos de las mujeres y la equidad de género. Realicé la captura de información proveniente de los casos atendidos por el CAVI y selección de la información relevante en medios impresos electrónicos y otros para el diseño de las propuestas de los cursos, talleres y pláticas ya mencionados. Elaboré bitácoras de actividades realizadas en sesiones dadas por la Directora del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) a la plantilla de Abogados con que cuenta el Centro, con el fin de recuperar experiencias personales de los asistentes que ayudaron para la elaboración del diseño de la posterior propuesta de capacitación.

### **2.2.3 Funciones como Administrador Educativo en el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI)**

La labor de un administrador educativo en el campo laboral atiende problemas académicos específicos, que impiden que los actores principales de una institución educativa, es decir profesores y alumnos puedan realizar sus actividades sin que alguna alteración pueda distraerlos de sus tareas diarias, un administrador educativo debe fomentar el trabajo en equipo, debe ser un líder o guía de un grupo de trabajo que impulse el esfuerzo colectivo para que las distintas áreas de un centro escolar realicen las funciones para las que fueron diseñadas, si por alguna razón hay un mal funcionamiento o bajo rendimiento se deberá elaborar un diagnóstico que identifique la causa que impide que el funcionamiento no sea el esperado en algún sector de la institución, para buscar la forma de resolver ese inconveniente, debe haber comunicación constante con los departamentos contable, de recursos humanos, de informática, biblioteca, servicios escolares y todos aquellos que requieran una valoración del administrador educativo y su grupo de colaboradores para su buen desempeño.

En el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) realicé la aplicación de un cuestionario llamado Enlaces Institucionales, el cual nos permitió conocer de manera específica los requerimientos de las principales áreas que integran al Centro y así contar con información para que la atención que se brinda a los usuarios y usuarias pudiera ser de más calidad.

“A continuación se muestran las preguntas de este cuestionario y algunas de sus respuestas más importantes de los responsables de cada área” (*Respuestas de Titulares de las áreas psicosocial, área médica y área legal del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar*).

## Enlaces Institucionales

	Área Psicosocial	Área Médica	Área Legal
<p><b>1. Desde el ámbito de su competencia ¿con cuáles instituciones tiene vinculación el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI)?</b></p>	<p>Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal, Secretaría de Desarrollo Social y algunas Organizaciones civiles (RED NACIONAL DE REFUGIOS), DIF, Centros de Salud Mental y Hospitales Psiquiátricos, Instituto Latinoamericano de Estudios de la Familia, SEP.</p> <p>Solo el Instituto Nacional de Psiquiatría ofrece a este centro documentos de la atención que se presta a nuestros usuarios.</p>	<p>A nivel institucional con ninguna, sin embargo de manera interna con quien se vincula de manera importante es con trabajo social.</p>	<p>Además de los otros 6 Centros que integran el sistema de atención a víctimas, con las Agencias del Ministerio Público, Defensoría de Oficio, el Bufete Jurídico Gratuito de la UNAM, la Secretaría de Seguridad Pública, la Universidad Panamericana y el TEC de Monterrey.</p>
<p><b>A. ¿Qué requerimientos solicitan de ellas?</b></p>	<p>La atención por especialidad para las personas que acuden a este Centro</p>	<p>Alguna Información relevante que requiriera sobre una usuaria.</p>	<p>Que se brinde la atención adecuada y oportuna a las personas que se derivan a dichas instituciones, desde el ámbito de su competencia, implementando canales abiertos de comunicación de los asuntos que se remiten.</p>
<p><b>B. ¿Qué requerimientos has solicitado y no te han sido proporcionados?</b></p>	<p>Por dependencia se señalan aquellos casos en los que no se respondió favorablemente:</p> <p><b>Secretaría de Salud del Gobierno del Distrito Federal.</b> Cuando existen casos en los que se ha requerido un apoyo extraordinario, tal como estudios especializados o el suministro de medicamentos gratuitos, la atención en el caso de que haya sido lenta e insuficiente.</p> <p><b>Secretaría de Desarrollo Social.</b> En ocasiones la derivación al Albergue de Mujeres ha sido ineficaz, y han tardado hasta 48 horas para determinar si aceptaran o no a una mujer. La</p>	<p>Con respecto al área de vínculo todo me ha sido proporcionado. Con respecto a la institución solamente que conecten el equipo de cómputo a red. Y que exista mejor comunicación e interacción.</p>	<p>El problema recurrente con los asuntos que se derivan a la Defensoría de Oficio es la falta de interés en la representación jurídica y en el caso de Seguridad Pública, la demora en atender las peticiones formuladas para que realicen los rondines de seguridad.</p>

	<p>coordinación con otro tipo de albergues que dependen de esta Secretaría difícilmente nos ha prestado ayuda para resolver emergencias</p> <p><b>La Red Nacional de Refugios.</b> Nunca ha prestado auxilio en la atención de un caso. <b>DIF.</b> Se le han solicitado algunos apoyos de becas y comedores gratuitos, nos han tenido en lista de espera con casos de los que nunca tuvimos respuesta.</p> <p><b>Centros de Salud Mental.</b> No proporcionan información de los casos que se les canalizan.</p> <p><b>SEP.</b> Se ha solicitado su apoyo en aquellos casos en los que se requiere una escuela de tiempo completo o la inscripción a destiempo, ha sido difícil encontrar a la persona indicada para proporcionar el apoyo y cuando localizamos a alguna persona solo se limita a brindar la información básica que nos ayuda solo parcialmente a resolver la necesidad de las víctimas.</p>		
<b>C. ¿Cuáles son las causas principales de que tus peticiones no sean atendidas por la institución?</b>	Falta de presupuesto, falta de personal que atienda la solicitud, falta de un convenio que indique la instancia adecuada para gestionar la solicitud, la falta de tiempo para obtener respuesta y los aspectos de burocracia de las instituciones.	La falta de comunicación e interacción con el personal. Así también es necesaria la supervisión en la eficiencia del personal en todos los ámbitos poniendo especial interés en la calidad de sus servicios, la sensibilización, la ética y el respeto que cada uno debería tener para con los demás para poder así lograr mayor eficiencia.	Falta de presupuesto en los programas de apoyo a mujeres víctimas de Violencia Familiar y por ende escasez de recursos humanos y materiales.
<b>D. ¿Qué apoyos permanentes requieres de cada una de las</b>	La respuesta se encuentra en los puntos anteriores.	Comunicación permanente con todos los niveles de servicio e interacción continua así	El compromiso de colaboración; así como la capacitación constante al personal

<p><b>instituciones que mencionaste, a fin de que se coadyuve en tu trabajo de manera eficaz, oportuna y con calidad?</b></p>		<p>como capacitación y suministro de insumos necesarios para llevar a cabo el trabajo diario.</p>	<p>que labora en dichas instituciones a fin de que se encuentren sensibilizados para la atención de casos en materia de Violencia Familiar.</p>
<p><b>2. ¿Con qué otras Instituciones requieres que se realice un enlace permanente para el desempeño de tus labores?</b></p>	<p>Delegaciones Regionales y búsqueda de instituciones u organizaciones no gubernamentales que presten atención psicológica a nuestras usuarias.</p>	<p>Con instituciones fuera de la PGJDF que proporcionen cursos y capacitación sobre temas para el área medica para ofrecer mayor calidad en la atención.</p>	<p>Con algunas otras instituciones que brinden representación jurídica en materia familiar y civil, como es el caso de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México y/o Universidades Privadas, ya que a las que en este momento derivamos, son insuficientes para atender las demandas de las usuarias que requieren tales servicios.</p>
<p><b>3. ¿Cuáles son los requerimientos específicos de cada una de ellas?</b></p>	<p>Respecto a las delegaciones regionales, la idea es establecer vinculaciones para bolsa de trabajo y conocimiento específico de los servicios que presta la Delegación donde viven las víctimas.</p> <p>Por lo que hace a organizaciones no gubernamentales que atiendan psicológicamente, las necesidades de derivación para un segundo nivel de terapia o para atención individual.</p>	<p>Incluir dentro de la red al equipo de cómputo con el que contamos y si fuera posible cambiarlo así mismo es necesaria una impresora dentro de esta área que contara con todos los sistemas, Internet e intranet.</p>	<p>Señalados en el punto anterior.</p>

## **2.2.4 ¿Qué es la Administración Educativa y como ayudó en la elaboración de esta Tesina?**

**Concepto de Administración** “Fremont E. Kast dice que la administración es la coordinación de hombres y recursos materiales para la consecución de objetivos

organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos: 1) dirección hacia objetivos 2) a través de gente, 3) mediante técnicas y 4) dentro de una organización” (Hernández, 2003, p. 5).

**Administración Educativa** “Para José María Garduño el fin de la administración educativa es hacer centros escolares más eficientes, efectivos y lugares más placenteros de trabajo y así contribuir a que los estudiantes aprendan más y mejor” (<http://www.upd.edu.mx/librospub/pritalie/Ponencia/ensadm.pdf>).

“Ma. Elena Becerril Palma concluye: La Administración Educativa es la que se encarga de formar especialistas con los conocimientos, habilidades, valores y actitudes para explicar, detectar, analizar y evaluar los aspectos relacionados con la planeación, organización, dirección y control de las instituciones educativas con el fin de diseñar alternativas de solución integral a los problemas que se plantean en el sector educativo” ( Ponencia “La licenciatura en administración educativa: realidades, compromisos y retos”. p. 9).

Para una carrera de la que se conoce poco y de la cual por el enfoque que tiene como lo es el educativo, a la Administración Educativa con frecuencia suele confundirse con la práctica docente o el simple hecho de reducirla al aspecto de la gestión escolar, pues esa es la perspectiva que se tiene de esta carrera principalmente en el sector privado en instituciones de nivel superior y que sólo busca la experiencia de realizar trámites ante la SEP por encima de la formación de un administrador educativo; aunque si bien es en una institución educativa el espacio en donde se lleva a cabo la función de la Administración Educativa esta no sólo se limita a la gestión escolar, sino que constituye una comprensión del entorno social en el que la educación a través de la historia en México ha ido cambiando. La Administración Educativa en México requiere una asimilación de la forma en que el Estado toma las decisiones en materia de educación, es observar el panorama educativo con una visión crítica que nos permita elaborar un análisis teórico de las dificultades que se presentan en torno a este tema de interés

nacional y que debe ser una de las principales ocupaciones del gobierno federal para elaborar estrategias que permitan una mayor cobertura.

Para la elaboración de esta tesina la formación que me dio la Universidad Pedagógica Nacional en Administración Educativa, me proporcionó las herramientas metodológicas para diseñar una propuesta de capacitación para el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. Al tener como perfil de egreso la línea terminal en capacitación, el conocimiento obtenido en Detección de Necesidades de Capacitación y todo el bagaje cultural en toda la carrera me ha dado la posibilidad de tener una visión más amplia de lo que busca un programa que no sólo pretende elevar un índice de productividad o atender a más personas como en el caso que se presenta en esta Tesina, sino fomentar la calidez en la atención y la creación de conciencia en los servidores públicos de esta institución haciéndoles ver que su actividad además de ser administrativa es merecedora de reconocimiento cuando es bien hecha o reprochable cuando no lo es; así como identificar las causas de una atención inadecuada y en su caso proponer estrategias para su mejoramiento.

En el siguiente capítulo se da una amplia justificación del por qué se hace el diseño de una propuesta de capacitación orientada a tres grupos susceptibles de sufrir violencia por su condición de vulnerabilidad y su alternativa de solución mediante una propuesta general de capacitación para el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

### **CAPÍTULO 3 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN EL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS DEL DELITO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL, EXPERIENCIA DEL SERVICIO SOCIAL**

“El artículo 20, apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece las garantías de las víctimas o de la persona ofendida” (CPEUM, *Op. cit.* p. 15).

Con el fin de fortalecer la efectividad de estas garantías, el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito (seis centros especializados) atiende diversas poblaciones de víctimas de diferentes delitos, depende de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito, de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad, perteneciente a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

#### **3.1 DETECCIÓN DE PROBLEMAS EN CAPACITACIÓN**

Se debe considerar al personal que trabaja en los seis centros de La Dirección General de Atención víctimas del Delito, por el tipo de actividad que realizan atendiendo a personas víctimas de delitos que van de la violencia familiar, lesiones, agresiones en su salud reproductiva y sexual y en casos más graves la muerte, pues siempre quedan expuestos después de algún tiempo a verse abrumados y a desarrollar estrés.

La rutina diaria provocada por el trato con personas que han sufrido sucesos violentos llega incluso a causar depresión y esto repercute directamente en la atención que los servidores públicos brindan a los usuarios y usuarias de estos centros. Por esta razón se diseña **una propuesta de capacitación** para la sensibilización del personal de la Dirección General de Atención a Víctimas del Delito que por un lado ayudará a salir de la monotonía causada por las labores diarias y por otra parte, la más importante, servirá como un espacio de reflexión para que los asistentes se sensibilicen en temas como: Equidad y Transversalización de Género, diversidad familiar y su aspiración

democrática, para que de esta manera comprendan mejor el origen de los problemas que atienden todos los días y su atención no decaiga, sino al contrario sea más profesional, cálida y de calidad.

Cada uno de los 6 centros que integran al Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito atienden a víctimas con un perfil específico, por ejemplo el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) atiende a mujeres, niñas y niños menores de 12 años víctimas de violencia familiar; o el Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA) cuya función es realizar búsquedas exhaustivas para la localización de personas extraviadas y ausentes, que en muchos casos son los adultos mayores que por los padecimientos crónico-degenerativos que acusan propios de la edad son susceptibles de sufrir extravíos y peor aun son vulnerables a sufrir violencia como se menciona más adelante en el presente capítulo.

Por ser una iniciativa de la Directora del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI), el enfoque que se ha buscado para el diseño de esta propuesta de capacitación para los 6 centros que integran al Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, ha sido el de los derechos que tienen las mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el seno familiar en la Ciudad de México. Atendiendo las especificaciones que la directora del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar me dio para el desarrollo de ideas para esta iniciativa, mi participación en **el diseño de la propuesta de capacitación, pretende ser una alternativa de intervención educativa continua**, que favorezca la sensibilización y ayude a contribuir como parte de la formación y profesionalización de servidores públicos del personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito como parte de mi servicio social.

Asimismo a través de la difusión en los contenidos de la propuesta de capacitación de los derechos de mujeres, niñas, niños y adultos mayores en el seno familiar en la Ciudad de México, se procura ofrecer herramientas conceptuales con un enfoque

humanista que además fomente la perspectiva de Género y la protección de los Derechos Humanos de las víctimas del delito de los 6 centros ya mencionados.

### **3.1.1 Objetivo General de la propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal**

El Sistema Auxilio a Víctimas del Delito a través de los 6 Centros que lo conforman: **Centro de Investigación Victimológica y de Apoyo Operativo (CIVA), Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas de Delito Violento (ADEVI), Centro de Atención a Riesgos Victimales y Adicciones (CARIVA), Centro de Terapia de Apoyo a Víctimas de Delitos Sexuales (CTA), Centro de Apoyo de Personas Extraviadas y Ausentes (CAPEA) y Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI)** éste último, que por iniciativa de su Directora plantea el diseño de una propuesta de capacitación, a través de cursos, talleres y pláticas de sensibilización para apoyar la erradicación de la violencia, especialmente la de género, por medio de las acciones realizadas apoyadas en el diseño de la propuesta que se describe más adelante, con las que se pretende llevar a un nivel de sensibilización más agudo a su personal, para desempeñar mejor sus actividades y para que el servicio que ofrezcan a las usuarias y usuarios sea profesional, cálido y de calidad.

### **Objetivos particulares de la propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.**

- Con el fin de mejorar la atención que se proporciona a las usuarias y usuarios víctimas o familiares de víctimas que han sufrido sucesos violentos, es necesario analizar la importancia de la capacitación al personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito

Federal; para detectar posibles debilidades y fortalecer aspectos que propicien una buena atención.

- Identificar las necesidades que el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito tiene, para enriquecer su rendimiento y mejorar la atención a estas víctimas, con la ayuda de cuestionarios cerrados en los que los asistentes a las sesiones proyectadas manifiesten de manera clara sus carencias y posibles soluciones.
- Difundir la Cultura de Equidad y Transversalización de Género, así como el respeto y ejercicio de Derechos Humanos a través de materiales de difusión con el fin de lograr una sociedad igualitaria libre de violencia, en la que las oportunidades sean homogéneas sin importar el sexo, color de piel u otro rasgo distintivo entre los habitantes de la ciudad de México.
- Reportar en una bitácora el progreso de los avances semanales, para que al final del servicio social se integren en un informe de actividades desempeñadas en el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI), la propuesta de capacitación proyectada, que servirá de base para plasmar en un documento sesiones específicas a la Directora de CAVI y al mismo tiempo sea de utilidad para la elaboración de mi Tesina.

### **3.1.2 Justificación de la propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal**

La monotonía diaria hace que el personal de los 6 centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, encargados de brindar la atención a las víctimas que han sufrido sucesos violentos, después de años de llevar a cabo una labor rutinaria, siendo testigos de incontables casos en los que la violencia toma distintos matices, de forma

gradual e imperceptible han perdido la capacidad de asombro ante los casos que a diario son atendidos llegando incluso a actuar con cierta indiferencia o desdén hacia las usuarias y usuarios que acuden a los 6 centros ya mencionados.

Esta propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, pretende ofrecer un espacio de reflexión para la sensibilización del personal a través de cursos, talleres y pláticas que permitan crear una conciencia humanitaria en ellas y ellos.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos no se establece como tal el derecho a la vida familiar en sus páginas, el artículo 4º reconoce que:

“El varón y la mujer son iguales ante la ley. Esta protegerá la organización y desarrollo de la familia.

Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. En donde La ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar ese objetivo”  
(*CPEUM Op. cit. p. 6*).

Pero omite la parte medular que es el cómo se da la convivencia familiar, y los derechos de sus integrantes más allá del derecho de los niños a alimentación, salud, educación y sano esparcimiento.

El reconocimiento del derecho a una vida familiar libre de escarnio, en el texto de la Carta Magna no es un derecho constitucional, este hecho manifiesta un vacío en el sentido de no proteger a los miembros de una familia por las decisiones que tomen respecto a su salud reproductiva y sexual, es decir: el derecho a la interrupción de un embarazo no deseado o la libre elección de tener una pareja del mismo sexo con el temor latente del repudio de los demás miembros y de la sociedad en general, lo que representa un agravio de las garantías individuales en cuanto a los integrantes de cada familia se refiere, sea cual fuere el tipo de familia en cuestión.

En cambio observemos que en el texto de la Declaración Universal de Derechos Humanos, en el artículo 16 están plasmados los fundamentos básicos de cómo debería ser por principio de cuentas la composición de una familia, el cual establece que:

“Los hombres y mujeres al contar con la edad apropiada tienen el derecho sin restricción alguna por motivos de raza, nacionalidad o religión a casarse y fundar una familia con derechos iguales antes, durante y en determinado caso al disolverse la unión, que sólo con el consentimiento de ambas partes podrá contraerse el matrimonio y por ser la familia el elemento natural y fundamental de la sociedad gozará de la protección del Estado” (*Declaración universal de derechos humanos, p. 13*).

Esta propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, además de sensibilizar al personal de los 6 centros, pretende que los asistentes identifiquen la nueva composición de las familias actuales en el D.F. Partiendo de la idea de que el concepto familiar aceptado por la mayoría de la población en donde el padre es el encargado de llevar el sustento, la madre e hijas deben hacer las labores de limpieza en el hogar y el o los varones hijos son quienes gozan de los beneficios por su condición de hombres, ahora se ve rodeado por nuevos tipos de familia, en las cuales no necesariamente tiene que haber un lazo sanguíneo.

Actualmente notamos que los compañeros que tenemos en la escuela y también nosotros mismos, tenemos una idea distinta de lo que es una composición familiar tradicional en la ciudad de México y en el país en términos generales, ahora observamos familias en donde la figura materna es quien lleva las riendas del hogar debido a la separación previa con su pareja, familias en las que las dos partes vienen de una separación o divorcio y los hijos de ambos cohabitan en un mismo domicilio, madres solteras que han abandonado la escuela por un embarazo no deseado,

familias en las que sus habitantes no tienen parentesco entre sí, y parejas en donde las 2 partes son del mismo sexo.

Haciendo un análisis más minucioso del problema que pretende atender esta propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, partimos del origen que atiende todo lo relacionado con los derechos de los integrantes de las familias en cuestión, hablando de **3 grupos específicos: los ancianos también llamados adultos mayores, los niños y niñas y especialmente la mujeres**, pues al ser estos grupos los más susceptibles al maltrato, por su condición de vulnerabilidad requieren especial atención para evitar que se manifieste cualquier tipo de violencia hacia ellos.

### **1er. Grupo: Adultos mayores.**

Para entender el concepto **adulto mayor** debemos aclarar este término, hablamos de las personas de la llamada tercera edad, este concepto se refiere a las personas que inician esa etapa de su vida entre los 60 y los 65 años de edad.

En México la Procuraduría de la Defensa del Anciano y el Instituto Nacional de la Senectud han conjuntado esfuerzos para coadyuvar a difundir los derechos humanos de las personas de la tercera edad; de ese esfuerzo surge una declaración cuyo punto para fines de esta propuesta se resalta:

⇒ “Es en el seno de la **familia** consciente y responsable donde debe vivir el anciano, al lado de sus seres queridos y bienes más preciados; de ningún modo, y por ninguna circunstancia debe ser arrojado de ese ámbito. Como resultante del más elemental derecho de justicia social, es el deber de la familia y la sociedad proporcionar mayor bienestar al anciano” (*Cáritas alemania-CDHDF Manual de derechos humanos del adulto mayor, p. 49*).

Las personas de la tercera edad son sumamente vulnerables debido a las características propias de la edad. Ellos representan uno de los grupos más desfavorecidos al no ser capaces en la gran mayoría, de satisfacer sus necesidades básicas, pues al retirarse de la actividad económica por voluntad o necesidad, se ven orillados a trabajar en lo que sea y en casos extremos a la indigencia, los que viven aún en el seno familiar con frecuencia sufren el abandono parcial o total por parte de la familia o de alguno de sus miembros, además generalmente presentan padecimientos crónico-degenerativos, esto implica un severo deterioro en su salud física y mental y lo que es peor, al no recibir atención médica apropiada en la mayoría de los casos, pues no hay nadie quien los asista, y debido a las condiciones de deterioro físico en que se encuentran sufren un verdadero peligro de muerte.

La Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, que en su Título tercero describe las obligaciones de la familia para con ellos; el cual establece:

“Artículo 9o. La familia de la persona adulta mayor deberá cumplir su función social, por tanto de manera constante y permanente deberá hacerse cargo de cada una de las personas adultas mayores que formen parte de ella, conociendo sus necesidades, proporcionándoles los elementos necesarios para su atención integral” (*Ley de los derechos de las personas adultas mayores, título tercero p. 6*).

En este artículo se puede identificar claramente el derecho de las personas de la tercera edad, que le otorga al adulto mayor el derecho a vivir la última etapa de su vida de forma digna.

## **2do. Grupo: Las niñas y los niños.**

Las niñas y niños por ser menores, dependen de los adultos para prácticamente todo: alimento, vestido, vivienda educación etc. El tipo de formación que se les dé mientras sean pequeños repercutirá en su desarrollo futuro. Por esa razón los adultos debemos ofrecerles la oportunidad de crecer y desenvolverse en un ambiente de seguridad,

afecto, tranquilidad y respeto para que su desarrollo como seres humanos y futuros ciudadanos sea integral. No podemos ignorar los problemas que rodean nuestro entorno, pues frecuentemente llegan éstos a nuestro hogar y también a las escuelas de nuestros menores.

Para fines de esta propuesta haremos referencia a la “Ley de los Derechos de la Niñas y los Niños en el Distrito Federal que en su título tercero, establece: La madre y el padre son igualmente responsables del desarrollo sano integral de sus hijos, debiendo garantizar lo necesario para subsistencia, salud, educación y los elementos que favorezcan su incorporación al medio social” (*Ley de los derechos de las niñas y los niños en el Distrito Federal, título tercero*).

Lamentablemente existen casos en donde los niños no siempre gozan de un ambiente afectivo y de estabilidad económica en sus hogares. La realidad que observamos todos los días en las calles nos muestra que un gran número de menores no tienen acceso a los servicios de salud básicos, mucho menos a uno de especialidad; casos en los que se cursa sólo uno o dos años de primaria porque se han visto en la necesidad de contribuir con el gasto familiar trabajando en los semáforos haciendo malabares, vendiendo dulces en el metro o cargando bultos en los mercados de la ciudad de México, sólo por mencionar algunas actividades. Esta realidad lastima la formación de los menores porque los expone a la explotación y al maltrato.

### **3er. Grupo: Mujeres.**

“El género es un concepto que habla de lo femenino y lo masculino, de lo que se nos ha dicho es propio para mujeres y hombres es decir: cómo debemos ser, comportarnos, pensar y actuar por el hecho de ser mujeres o de ser hombres” ([http://www.inmujer.df.gob.mx/wb/inmujeres/que\\_onda\\_con\\_el\\_genero](http://www.inmujer.df.gob.mx/wb/inmujeres/que_onda_con_el_genero)).

Entonces cuando hablamos de mujeres desde la perspectiva de equidad de género, no debemos interpretar como sinónimo de sexo a este término, la palabra género es un

concepto que engloba las características, roles papeles o identidades que la sociedad impone a hombres y mujeres para actuar de una manera determinada.

Patricia Galeana en un artículo de opinión para el Diario La Jornada presenta las siguientes estadísticas:

“En la 61 Legislatura de la Cámara de Diputados sólo 27 por ciento son mujeres. En el Senado, 21.6 por ciento, y en la Quinta Legislatura de la ALDF, sólo 25.7 por ciento. Por otra parte, no se cumple con el precepto constitucional que dispone que a trabajo igual corresponde salario igual. Tanto en los trabajos menos remunerados como en los niveles gerenciales, los salarios son inferiores para las mujeres, de 13 a 33 por ciento en promedio” (*Galeana, Patricia. (2011, 4 de noviembre). Los derechos humanos de las mujeres en México. La Jornada/Secciones/Opinión. México*).

Como se observa en la cita anterior, al estudiar las relaciones entre hombres y mujeres de forma institucional, existe una marcada desigualdad reflejada por la libertad y oportunidades que los hombres tienen a diferencia de las mujeres, esto podemos verlo en casa en nuestras propias familias en donde los hombres son favorecidos con los privilegios otorgados por el jefe de familia, en el ámbito laboral al recibir un salario mayor por realizar las mismas actividades desarrolladas por mujeres y qué decir del acceso al poder político en el cual la mayor parte de los puestos de alto mando son ocupados casi siempre por varones, ya que no vemos a muchas mujeres gobernando en los estados y mucho menos como representante del ejecutivo federal.

“El estudio de la familia es por sobremanera importante. No es sólo el -elemento social-. Además retoma al individuo antes que ninguna otra asociación; lo tiene completamente amorfo o informe; la plasticidad del individuo es cabal en la infancia. Por otra parte, la familia toma importante papel en la transmisión de cultura: el niño absorbe la cultura de su grupo a través de la familia. Añadamos que el individuo recibe de la familia el más

profundo impacto. Por último, la influencia de la familia es permanente” (*López R. Op. cit. p. 77*).

En el estereotipo de la sociedad mexicana tradicional con el que desde pequeños hemos crecido, no podemos pasar por alto las actitudes que vemos por parte de los adultos que viven con nosotros, pues se nos ha inculcado que es en la organización familiar que conocemos, en donde generalmente se determinan los roles asignados a cada uno de sus integrantes, esa organización familiar es la encargada de establecer la forma de llevar la sexualidad de sus miembros, se impone la reproducción, se fijan las pautas de conducta que deben tener entre sí, éste tipo de dictadura refleja una notable discrepancia entre sus integrantes, es ahí donde surgen los primeros indicios de iniquidad entre mujeres y hombres.

“La familia individual moderna se funda en la esclavitud doméstica franca o más o menos disimulada de la mujer, y la sociedad moderna es una masa cuyas moléculas son las familias individuales. Hoy, en la mayoría de los casos, el hombre tiene que ganar los medios de vida, para alimentar a la familia, por lo menos en las clases poseedoras; y esto les da una posición preponderante que no necesita ser privilegiada de un modo especial por la ley. El hombre es en la familia el burgués; la mujer representa en ella al proletariado” (*Del Río, 2011, p. 120*).

Si bien el contexto de la cita anterior alude a la lucha de clases y explica de manera sencilla como se da esta relación entre la burguesía y el proletariado, también es una comparación adecuada para el contexto de las relaciones entre hombres y mujeres.

Hemos crecido con la idea de que por el hecho de ser mujer (madre, esposa, hija, etc.) son ellas quienes deben realizar las labores domésticas, y en la mayoría de las ocasiones, a no ser que sean hijas únicas son relegadas en la transmisión del patrimonio; es en esta estructura patriarcal donde la decisión que cuenta es la paterna, cuya figura autoritaria en esta estereotipada sociedad impone su voluntad sin tomar en cuenta las opiniones de los demás miembros.

Para conocer a detalle los tipos y modalidades de violencia contra las mujeres es necesario referirnos a la Ley de Acceso de las mujeres a una Vida libre de violencia en el Distrito Federal, que en su Título segundo, capítulos I y II describe de manera puntual la forma en que la violencia se ejerce hacia las mujeres en todas sus facetas. Ahora bien en el objetivo general de la propuesta de capacitación para el personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal se plantea la erradicación de la violencia, especialmente la de género, atendiendo esta prioridad la Ley de Acceso de las mujeres a una Vida libre de violencia en el Distrito Federal en su Título primero, artículo 3, fracción V se establece:

“Empoderamiento de las mujeres: El proceso que permite el tránsito de las mujeres de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión hacia un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, que se manifiesta en el ejercicio pleno de sus derechos y garantías” (*Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia en el Distrito Federal, título primero, artículo 3 fracción V, p. 11*).

La referencia anterior ofrece una visión más clara de la igualdad de género, surgen conceptos que se presentan de forma constante para el entendimiento de lo que se pretende abarcar en esta propuesta de capacitación, como el de transversalidad de género que se describe a continuación:

“Es en 1995 en la IV Conferencia Mundial de la Mujer en Pekín cuando surge la propuesta del enfoque “transversalidad de género”, la cual pretende transformar las estructuras sociales a través de incorporar la perspectiva de género en la elaboración de políticas públicas, entendiendo que no es un problema de mujeres solamente, es un cambio ideológico el cual debe agregar medidas en la elaboración de políticas bajo esta perspectiva, así los hombres que han sido segregados de actividades diseñadas para mujeres, también podrán desempeñar esas funciones, fomentando así una correlación de ambos géneros, de tal forma que ésta revolución ideológica produzca cambios

institucionales necesarios para alcanzar un balance de poder entre ambos géneros”  
(Incháustegui, 2005, p. 5)

Al revisar la referencia anterior se aprecia que la transversalidad de género busca un cambio estructural en todo sentido: la participación equitativa de las labores domésticas por ambas partes, la oportunidad de acceder a puestos de alto nivel en el ámbito laboral y la igualdad dentro de la sociedad sin distinción de ningún tipo a mujeres ni a hombres.

### **3.2 ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

A continuación se describen de forma sencilla tres propuestas que la directora del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) tenía contempladas, para que pudieran ser viables para su ejecución a corto plazo de las cuales colaboré en el diseño de la propuesta: “Familias espacios de empoderamiento y aspiración democrática” y que además me sirvieron para poder diseñar la propuesta general para los 6 centros que conforman el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito que se muestra más adelante.

#### **Propuestas para el Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI)**

- 1. Propuesta:** (Propuestas metodológicas y experiencias) Transversalización de la Perspectiva de Equidad de Género.

**Institución o consultoría responsable:** Equidad de Género AC.

**Objetivo:** La transversalización de la perspectiva de equidad de género es una estrategia multidimensional para erradicar la discriminación, revertir sus efectos y, en última instancia, alcanzar la igualdad entre hombres y mujeres.

**Dirigido a:** Personal del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar.

**Número de horas:** EL proceso tiene una duración de 4 sesiones. Con una sesión semanal de 2 horas de duración.

2. **Propuesta:** (Propuesta de Capacitación, modalidad taller) Familias: espacios de empoderamiento y aspiración democrática.

**Institución o consultoría responsable:** Equidad de Género AC.

**Objetivo:** Sensibilizar al personal del CAVI relativo a la construcción de familias democráticas como eje de la construcción de sociedades equitativas y basadas en la promoción de derechos.

**Dirigido a:** Personal del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar.

**Número de horas:** EL proceso tiene una duración de 4 sesiones. Con una sesión semanal de 2 horas de duración.

3. **Propuesta:** (Propuesta de capacitación) Escucho y atiendo mi cuerpo, para vivir mi vida.

**Institución o consultoría responsable:** Equidad de Género AC.

**Objetivo:** Grupos de 30 mujeres Víctimas del Delito.

**Número de horas:** El proceso tiene una duración de 4 sesiones. Con una sesión semanal de 2 horas de duración.

De las propuestas anteriores, surge el diseño de una propuesta general para los 6 centros que integran al Sistema de Auxilio a Víctimas del delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, en la que a partir de hacer señalamientos de la convivencia en el seno familiar elaboro un planteamiento que ofrece herramientas conceptuales para que el personal de los 6 centros mencionados puedan apropiarse del contenido del planteamiento rápidamente.

### **3.2.1 PROPUESTA GENERAL PARA EL SISTEMA DE AUXILIO A VÍCTIMAS DEL DELITO DE LA PROCURADURÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL DISTRITO FEDERAL:**

**Capacitación para lograr una Cultura de Equidad y erradicar el maltrato y la violencia, dirigido a personal del Sistema de auxilio a Víctimas del Delito de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF).**

**INSTITUCIÓN O CONSULTORÍA RESPONSABLE:** CENTRO DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA INTRAFAMILIAR (CAVI).

**OBJETIVO:** Fomentar la participación del personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, para que coadyuve al fortalecimiento y promoción de la defensa, el goce y el ejercicio de los derechos humanos, la no discriminación y la equidad de género a través de programas de sensibilización.

**DIRIGIDO A:** Personal del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Subprocuraduría de Atención a Víctimas del Delito y Servicios a la Comunidad de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

**NÚMERO DE HORAS:** Al integrar a los 6 centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, el proceso tiene una duración de 8 sesiones. Con una sesión semanal de 3 horas de duración.

Al ser una propuesta que tiene como eje estructural a la equidad de género para fomentar una cultura en la que puedan vivir en una sociedad igualitaria hombres y mujeres, será necesaria la asesoría de una organización civil que pueda ofrecer una visión amplia y detallada de conceptos tales como transversalización de equidad de

género o derechos sexuales y reproductivos para que pudieran ser asimilados por el personal de los 6 centros que conforman el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

“Equidad de Género, Ciudadanía, Trabajo y Familia, es una organización civil que promueve los derechos de las mujeres y la igualdad de género.

Como institución dedicada a la investigación y difusión de información de temas prioritarios a través de la formación de grupos de gestión y defensa, y de alianzas entre mujeres líderes de ámbitos diversos, Equidad de Género promueve la formación de Redes y la participación ciudadana en dos ejes principales:

- Defensa de los derechos sexuales y reproductivos y aborto legal, y
- Evaluación y seguimiento de presupuestos públicos elaborados con perspectiva de género” (<http://www.equidad.org.mx/nuevo/presentacion.htm>).

Al ser contemplados los 6 centros ya mencionados, la directora del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar (CAVI) propone el Taller: **Intervención educativa para la atención a las víctimas del delito en la Ciudad de México, con un enfoque humanista**, en el que participo haciendo la justificación del mismo poniendo énfasis en la atención integral a adultos mayores, infantes (niñas y niños menores de 12 años) y de la perspectiva de equidad de género desde el seno familiar.

### **Objetivo General del taller:**

Al término del Curso-Taller - los participantes habrán adquirido las herramientas conceptuales y pedagógicas con un enfoque humanista, de perspectiva de Género,

composición de familias diversas y de Derechos Humanos para brindar una atención profesional a las víctimas del delito del Distrito Federal que acuden a los 6 centros ya mencionados del Sistema de Auxilio a víctimas del delito con la operación y seguimiento de sesiones educativas dirigidas a servidores públicos que laboran en los 6 centros descritos en el capítulo 2.

**Para el desarrollo del Curso-Taller propongo los siguientes objetivos específicos:**

- Brindar al personal del Sistema de Auxilio a víctimas del delito participantes en el taller, elementos teórico – conceptuales desde la perspectiva de Género y los Derechos Humanos, así como herramientas técnicas que sirvan como base para la consolidación de un modelo de atención integral a las víctimas del delito.
- Promover la reflexión y empatía de las y los participantes dirigidas a un cambio de actitudes favorables hacia los casos de personas agraviadas que solicitan atención en el Sistema de Auxilio a Víctimas del delito.
- Desarrollar actividades educativas que lleven a establecer equipos de colaboración que permitan instalar procedimientos de detección y canalización oportuna, para una atención de calidad a las usuarias y usuarios que acuden a los 6 centros del sistema de Auxilio a Víctimas del delito.
- Ofrecer herramientas didácticas para la operación de actividades educativas, informativas y preventivas dirigidas a grupos susceptibles de sufrir violencia por su condición de vulnerabilidad: adultos mayores, niñas y niños menores de 12 años y mujeres y sus familiares, que permitan a esta población identificar los signos de peligro y buscar atención oportuna.

## **Material de Apoyo**

- Equipo: Cañón y laptop, televisión, reproductor de audio y Video CD, pizarrón, rotafolios; extensión eléctrica.
- Papelería: plumones, crayolas, masking-tape, hojas blancas o reciclables, lápices, plumas, tarjetas blancas, cartulinas, pegamento.
- Otros: Paliacates, mascadas u otros cubreojos, pañuelos desechables, bolsas de papel o plástico.
- Textos, artículos, instructivos / folletos, videos en dvd, CD en audio, /cuadernillo para asistentes.

Desafortunadamente ya no pude continuar con el desarrollo de esta propuesta porque por decisión de la directora del Centro de Atención a la violencia intrafamiliar me indicaba que en el área de informática no había prestadores de servicio social que asistieran al ingeniero encargado del área, y dado que ella ya no podía dedicarme mucho tiempo en ese momento por mucha carga de trabajo de su parte; de forma cortés me cambió a esa área cuando estaba por cumplir 4 meses de servicio social.

Por esa razón la propuesta quedó solo en eso de una manera muy general ya sin el desarrollo de las sesiones y sus contenidos y sin la posibilidad de darle seguimiento para saber si por lo menos era tomada en cuenta para su posible implementación.

## **BALANCE Y RECOMENDACIONES**

Como experiencia de servicio social, resultó revelador el darme cuenta de que la capacitación laboral más allá de elevar índices de producción, para una institución que se encarga de la procuración de justicia en el Distrito Federal, busca además la actualización de conocimientos y también pretende lograr sensibilizar al personal que tiene el trato directo con las personas afectadas que lamentablemente han sufrido algún

tipo de violencia. Fue revelador a través de la investigación realizada identificar a la palabra “violencia” con todos sus matices y saber que en algún momento sin pretenderlo todos podemos ejercer violencia sin estar conscientes de ello.

El proceso educativo que representa la capacitación como medio de aprendizaje para la adquisición de nuevas habilidades para mejorar el desempeño de una actividad laboral, debe sortear varios retos inherentes al proceso mismo de la capacitación ya que esto implica un cambio en las formas de desarrollar una función en un puesto de trabajo, en el que pasado algún tiempo y una vez habiéndose adaptado a una forma cotidiana de realizar cierta actividad; la resistencia ante un cambio inminente es hasta cierto punto normal y para los capacitadores la renuencia que muestran los empleados no genera sorpresa alguna porque es de esperarse inconformidad ante una nueva forma de realizar sus actividades. La labor del capacitador será superar estos retos y hacer entender al trabajador que los cambios que se realizan son para hacer más eficiente el proceso productivo de una organización.

En el caso de la propuesta de capacitación para el sistema de auxilio a víctimas del delito de la PGJDF, el reto que enfrenta el capacitador es buscar la sensibilización del personal que atiende a las usuarias y usuarios que acuden a estos 6 centros que lo conforman, implica además de una actualización de reglamentos o manuales de procedimientos; un cambio de actitud en la forma de interactuar con las personas que acuden a estos centros, ofreciendo una atención cálida y de calidad.

Esta propuesta es un proyecto ambicioso porque pretende trascender más allá de las fronteras del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar en donde su titular ha sido la principal impulsora de esta propuesta, abarcando a los otros 5 centros del Sistema de auxilio a víctimas de delito. Al tratarse de una propuesta que en un intento por cambiar de manera sustancial la forma en que los empleados ya sea por costumbre o por el tipo de educación que recibieron en su entorno familiar, aunado al tedio que produce la

misma actividad realizada todos los días, se refleja en la atención que ofrecen mostrando un desapego que resulta cruel para las personas que acuden a solicitar ayuda a estos centros. La búsqueda de la sensibilización del personal del sistema de auxilio a víctimas del delito confronta por un lado la oportunidad que tiene la PGJDF apoyándose en términos como equidad de género así como derechos de adultos mayores e infantes en elaborar una propuesta que derribe prejuicios y paradigmas que al igual que la sociedad en general, los empleados encargados de atender a las personas que acuden a los 6 centros del sistema de auxilio a víctimas del delito dan por sentado, y por otra parte como resultado de una educación sujeta a estereotipos generacionales que se han perpetuado en el seno familiar y que han impedido una asimilación más digerible por el cambio que refiere esta propuesta de capacitación; los empleados pueden presentar una marcada oposición a esta propuesta que pretende humanizar de forma significativa al personal del sistema de auxilio a víctimas del delito a través de un taller en el que se espera que los asistentes comprendan el origen de los problemas que atienden todos los días.

La educación es el elemento fundamental en donde se observa la transmisión de conocimientos valores y costumbres de generación en generación, en el que los individuos pueden interactuar entre sí formando sociedades que a su vez determinan la forma de comportamiento que es aceptada entre los miembros de su comunidad. Por esta razón esta propuesta de capacitación como proceso educativo rompe con los esquemas establecidos porque maneja contenidos que no son socialmente compartidos por la gran mayoría de la población en general, ya que al fomentar un cambio de actitud hacia las usuarias y usuarios del sistema de auxilio a víctimas del delito puede provocar malestar e incomodidad entre el personal, pues además contiene una fuerte carga de equidad de género en el que por el simple hecho de manifestar un trato igualitario entre hombres y mujeres, llegaría a producir temor e inseguridad porque echaría abajo todo lo que es socialmente aceptado como normal en este sentido. Falta mucho por hacer, no basta con elaborar una propuesta para que se de un cambio radical para lograr una sensibilización colectiva del personal del sistema de auxilio a víctimas del delito y de la

población en general. Si bien en la ciudad de México ya existe la Ley de Acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del Distrito Federal, lo cual representa un avance importante en cuanto a la protección de las mujeres se refiere, esto debería elevarse a nivel federal y estar representado a nivel constitucional, pero también debería dejar de criminalizarse a las mujeres en otras entidades del país como en el norte por mencionar un ejemplo, en donde se penaliza severamente la decisión que toman en su salud reproductiva y sexual al penalizar un aborto lo cual es ridículo en estos tiempos. La educación debe jugar un papel imperativo en la nueva transmisión de conocimientos valores y costumbres apoyada en la transversalización de género, que no es otra cosa que dejar establecido en políticas públicas de forma permanente la equidad que debe existir entre hombres y mujeres para realizar cualquier tipo de actividad laboral o doméstica sin que esto genere desacuerdos que terminen en el uso de la violencia en cualquiera de sus matices.

En la transformación de ideas para vivir en una sociedad igualitaria entre hombres y mujeres deben participar todos los actores políticos y sociales para que se pueda alcanzar esta realidad, no se trata de esperar que por generación espontánea esto suceda sino incentivar en el día a día este cambio, en el que se pueda ver que lo establecido desde varias generaciones atrás, puede ser modificado para lograr una convivencia armónica entre géneros distintos.

## CONCLUSIONES

- En estos tiempos, resulta difícil entender el buen funcionamiento de una organización que no tenga en su plantilla de empleados una constante actualización de éstos, la cual se requiere para estar vigente en un puesto laboral, en donde cada nivel jerárquico representa una distinción de actividades que a su vez necesita de un proceso de aprendizaje diferente acorde a las funciones que se desempeñan dentro de la empresa, es decir; resulta obvio darse cuenta que las necesidades de un gerente no son las mismas que las de un operador de maquinaria y sin embargo ambos necesitan estar actualizados. Es por esa razón que la capacitación representa la herramienta indispensable para estar vigente en un puesto laboral específico, pero no son los empleados quienes aprecian esta afirmación, sino que el proceso que permite identificar estas necesidades de adquirir nuevos conocimientos, técnicas o destrezas es el resultado que arroja un diagnóstico de capacitación, que identifica claramente cuáles son las áreas de oportunidad que necesitan reforzarse para obtener mejores rendimientos que se traducen en altos niveles de productividad o en la oferta de un mejor servicio.
- El beneficio de una constante capacitación al personal de una organización radica en las ventajas que representa para ambas partes empleado - patrón, para los dueños se manifiestan en aumentar sus volúmenes de producción, además de contar con capital humano calificado para realizar las actividades para las que fue contratado y para el empleado en que al estar en constante aprendizaje se mantiene alta su autoestima, lo que le permite incluso si destaca en sus actividades poder lograr un ascenso.
- Al ser la capacitación un derecho de todo trabajador, esta quedará constituida, en tanto se establezcan los acuerdos legales que permitan que las relaciones

laborales entre dueños y trabajadores estén reguladas dentro de un marco normativo oficial, de esta manera se puede lograr un ambiente laboral armónico en el que las actividades diarias que se desempeñan en las organizaciones no sean motivo de conflicto de intereses.

- En una ciudad tan grande como la de México en donde a diario se presentan incidentes que por su naturaleza infractora representan un delito, es necesario contar con una Institución que brinde la protección que los ciudadanos de esta ciudad demandan, y para que esto sea posible se requiere de una institución que ofrezca seguridad efectiva en la que sus cuerpos policíacos tengan la debida preparación, no sólo para actuar en el momento que se requiera de su participación para combatir un acto delictivo; también para que cuando se haga uso de sus diferentes centros de atención, se proporcione una atención adecuada a las personas que han padecido actos en los que se haga uso de la violencia para afectarlos, la institución encargada de ofrecer estos servicios en la ciudad de México es la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
- La institución que se ocupa de capacitar al personal de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF ) es el Instituto de Formación Profesional (IFP) que pertenece a la misma PGJDF. En sus instalaciones se preparan a los aspirantes a la policía de investigación, se ofrecen cursos de actualización tanto a fiscales como a personal administrativo para el correcto desempeño de sus actividades, y por ser la estructura organizacional del IFP como la de un centro escolar es de suponer que la capacitación que se ofrece al personal de la PGJDF debe ser en estricto sentido académico, un medio para mejorar aspectos que representen deficiencias en la procuración de justicia a los habitantes del Distrito Federal.

- Como administrador educativo y por la pertinencia que tuvo mi formación al tener como línea terminal en Capacitación, el poder hacer un análisis basado en la Detección de Necesidades de Capacitación resultó adecuado para un proyecto que la Directora del Centro de Atención a la Violencia Intrafamiliar estaba realizando en el momento de iniciar mi prestación de servicio social, dado que se ajustó a las necesidades que por falta de tiempo, la directora tenía para elaborar una propuesta para el Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito, entonces tuve la oportunidad de hacer el diseño de una propuesta que justifica la necesidad de realizar un taller en el que se requiere la participación de empleados administrativos, psicólogos, trabajadores sociales y abogados para lograr una atención profesional a las usuarias y usuarios del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.
- Resulta hasta cierto punto comprensible, darse cuenta de que al estar realizando la misma actividad todos los días llega el momento en que de manera involuntaria debido a la rutina, el trabajo que se realiza puede caer en el tedio incluso en la apatía; cuando esto le sucede al personal del sistema de auxilio a víctimas del delito al no haber un instrumento de medición que ofrezca un parámetro del rendimiento de los trabajadores que atienden a las víctimas del delito, resulta de gran utilidad observar la forma en que se conducen a hacia las usuarias y usuarios de los centros que ya se han mencionado, y es importante hacerles saber que las personas que acuden a estos centros ya van lastimados por algún suceso infortunado que ha implicado violencia y que los orilla a buscar ayuda en una institución que está para eso precisamente como lo es la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal; y lo que menos esperan esas personas que ya acuden afectadas en su autoestima, es recibir un mal trato por parte de los servidores públicos que laboran en éstos centros.

- Es educativo que al ser una propuesta con un enfoque de equidad de género resulta penoso descubrir que no hay sustento jurídico que avale la iniciativa que existe en la ciudad de México como lo es la Ley de acceso de las Mujeres a una Vida libre de violencia del Distrito Federal ya que al revisar la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es obvio identificar que al ser promulgada en 1917 resulta ser una Constitución para mexicanos, lo cual está bien, pero no toma en cuenta a las mexicanas como tal; es hasta 1953 en donde se reconoce a la mujer mexicana como ciudadana. Y aun falta mucho tiempo para que en todo el territorio nacional se deje de criminalizar a las mujeres por decidir sobre su salud reproductiva y sexual, parecería que estas palabras corresponden a mediados del siglo pasado pero la realidad es que corresponden a una vergonzosa realidad cuyas legislaciones locales por encima del bienestar de sus ciudadanas penalizan la decisión que pudieran tomar en torno a su salud reproductiva, lo cual es un agravio a sus derechos constitucionales.
- Al no poder darle seguimiento a la propuesta realizada, no ha sido posible saber si fue viable para su aplicación y de serlo sería interesante hacer una evaluación para saber si a corto plazo hay cambios significativos en la atención brindada las víctimas del delito y de no ser así sería una propuesta que queda solamente en papel y que representa una más de las tantas buenas intenciones que se tiene para mejorar la atención que se ofrece a las usuarias y usuarios que acuden al los 6 centros que integran al Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito.

## BIBLIOGRAFÍA

A. Grados, Jaime. (2005). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.

Becerril Palma, María Elena. (2003) ponencia “*La licenciatura en administración educativa: realidades, compromisos y retos*. Puebla. Evento (La semana de la Administración Educativa 2003)”.

Cáritas Alemania-cdhdf (2001). *Manual de derechos humanos del adulto mayor*. México: Talleres de impresores Aldina.

Compilación de documentos básicos de derechos humanos. (2008). *Declaración universal de derechos humanos*. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

Covarrubias Moreno, Oscar Mauricio. (2000). *Federalismo y Reforma del Sistema Educativo Nacional “Premio INAP 1998”*. México: Instituto Nacional de Administración Pública A. C.

Del Río García, Eduardo. (2011). *Marx para principiantes*. México: Debolsillo.

*Exposición mural del Instituto de Formación Profesional*. (2009).

Hernández y Rodríguez, Sergio. (2003). *Introducción a la administración un enfoque teórico práctico*. México: Mcgraw – Hill.

Incháustegui Teresa & Ugalde Yamileth. (2005). *Materiales y herramientas conceptuales para la transversalidad de género*. México: Inmujeres-DF.

López Rosado, Felipe. (1992) *Introducción a la Sociología*. México: Porrúa.

*Manual del Sistema de Auxilio a Víctimas*. (2009). Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Mendoza, Nuñez Alejandro. (2003). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. México: Trillas.

Pain, Abraham. (1989). *Cómo realizar un proyecto de capacitación, un enfoque de la ingeniería de la capacitación*. España: Management.

Pérez Fragoso, Lucia & Reyes Zúñiga Emilia. (2009). *Transversalización de la perspectiva de equidad de género, propuesta metodológica y experiencias*. México: Equidad de género, ciudadanía, trabajo y familia A.C.

Pineda, Pilar. (2002). *Pedagogía Laboral*. Barcelona España: Editorial Ariel.

Pinto Villatoro, Roberto. (1992). *Proceso de capacitación*. México: Diana.

Sánchez Lima, Ángel. (2001). *Planeación estratégica de la capacitación*. México: Trillas.

Siliceo Aguilar, Alfonso. (2007). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.

Tena Suck, Antonio, & Rivas Torres, Rodolfo. (2005). *Manual de investigación documental, elaboración de tesis*. México: Plaza y Valdés Editores.

Tena Suck, Antonio & Turnbull Plaza, Bernardo (2007). *Manual de Investigación experimental, elaboración de tesis*. México: Plaza y Valdés Editores.

Trípticos informativos de los 6 Centros del Sistema de Auxilio a Víctimas del Delito. (2009). Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Ulloa Ziáurriz, Teresa. (2000). *Compilación, Manual de los derechos de las niñas y los niños en el Distrito Federal*. México: Gobierno del Distrito Federal.

## LEGISLACIÓN

*Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.* (1917). Constitución publicada en el Diario oficial de la Federación el 5 de febrero.

*Ley de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia del distrito federal.* (2008). México: Inmujeres-DF.

*Ley de los derechos de las niñas y los niños en el distrito federal.* (2000) Ley publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el lunes 31 de enero.

*Ley federal del trabajo texto vigente.* (2006) Última reforma publicada Diario Oficial de la Federación 17-01.

*Ley de los derechos de las personas adultas mayores.* (2009) Última reforma publicada Diario Oficial de la Federación 24-06.

## CIBERGRAFÍA

<http://es.wikipedia.org/wiki/Educacion> consultada el 28/09/2010

<http://definicion.de/educacion> consultada el 28/09/2010

<http://definicion.de/formacion/> consultada el 28/09/2010

[http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021123233415-\\_\\_191\\_Qu.html](http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021123233415-__191_Qu.html) consultada el 28/09/2010

<http://damakconsultora.blogspot.com/2010/04/capacitacion-y-desarrollo.html> consultada el 10/11/2010

<http://www.pgjdf.gob.mx/> consultada el 13/12/2010

<http://www.ifp.pgjdf.gob.mx/ifp/> consultada el 13/12/2010

<http://www.upd.edu.mx/librospub/pritalie/Ponencia/ensadm.pdf> consultada el 17/05/2011

[http://www.inmujer.df.gob.mx/wb/inmujeres/que\\_onda\\_con\\_el\\_genero](http://www.inmujer.df.gob.mx/wb/inmujeres/que_onda_con_el_genero) consultada el 21/09/2011

<http://www.equidad.org.mx/nuevo/presentacion.htm> consultada el 21/09/2011

## HEMEROGRAFÍA

Galeana, Patricia. (2011, 4 de noviembre). *Los Derechos humanos de las Mujeres en México*. La Jornada/Secciones/Opinión. México.