



UNIVERSIDAD
PEDAGOGICA
NACIONAL

UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL

“LA CAPACITACION: CRITICA AL PROGRAMA DE
NUEVO INGRESO Y CAMBIO DE RAMA DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL”

T E S I S A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADO EN PSICOLOGIA EDUCATIVA

P R E S E N T A

ALEJANDRA GONZALEZ NORIEGA

MEXICO, D. F.

MAYO DE 1991

Con agradecimiento a
la Lic. **Laura Ruth Lozano**
quien, con su apoyo,
dedicación y consejos,
hizo posible la terminación
de esta Tesina

Con profundo amor
a mis **PADRES** y **HERMANOS** quienes,
día con día,
me apoyaron, contribuyendo así,
a un logro más en mi vida

Con respeto a los **integrantes**
del **Jurado** quienes, con su
presencia y colaboración,
me dan la oportunidad
de ver realizado el fin de
una meta y la pauta para el
comienzo de muchas más

I N D I C E

Introducción	5
CAPITULO PRIMERO	
Importancia de la Capacitación y su Fundamentación	10
CAPITULO SEGUNDO	
El Papel del Psicólogo Educativo en el Area de Capacitación	22
CAPITULO TERCERO	
Crítica al Programa de "Capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama"	30
Conclusiones	68
Anexos	73
Bibliografía	78

INTRODUCCION

[La capacitación y el adiestramiento de personal, día con día, cobra mayor importancia, ya que van dirigidas, tanto para los profesionistas que se incorporan al mundo del trabajo como para aquellas personas que ya se encuentran realizando una actividad laboral] por lo que es necesario que las organizaciones públicas y privadas cuenten con un programa de capacitación, lo que ha dado origen a nuevas disposiciones en materia legal, elevándose a rango de garantía social, estipulándose como una obligación del patrón y un derecho del trabajador.

[La capacitación debe ser impartida por personal profesionalista y ser vista como una inversión necesaria que permita ver los frutos de la misma y no caer en el hecho de capacitar por capacitar, cubriendo así, el requisito ante la ley.

Siendo la capacitación hoy en día tema, tanto de trabajadores como de empresarios y de acuerdo a las disposiciones legales plasmadas en la Ley Federal del Trabajo, el artículo 132, -- fracción XV que habla de las obligaciones de los patrones, -- dice: [Organizar permanente o periódicamente cursos o enseñanza de capacitación profesional o de adiestramiento para sus trabajadores de conformidad con los planes y programas que, de común acuerdo, celebren con los sindicatos o trabajadores, informando de ello a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, éstos podrán implantarse en cada empresa por per

sonal propio o por profesores técnicos especialmente contratados o por alguna otra modalidad". Por otra parte, no basta con programar cursos dentro de la empresa para que éstos sean realmente efectivos, es necesario tomar en cuenta los principios del aprendizaje: "El aprendizaje visto como un proceso por el cual alguien, por su propia actividad o práctica, llega a modificar su conducta, resultado de la actividad o práctica" (1), ya que el aprendizaje que se logre es el resultado de la práctica del que aprende.

ML El objetivo del presente trabajo, es resaltar la importancia de la capacitación como una inversión necesaria, por la cual se satisfacen necesidades presentes y se preven necesidades futuras, en relación a la preparación y habilidades de los colaboradores del Instituto Mexicano del Seguro Social, entendiéndolo a la capacitación como la adquisición de conocimientos teóricos y el adiestramiento como el desarrollo de habilidades de carácter manual.

MI - Hablar del papel del psicólogo educativo en la capacitación, quien tiene como función seguir cada uno de los pasos del proceso de la capacitación: Detección de necesidades, elaboración de programas, elaboración y aplicación de evaluaciones, ya que uno de los campos de la Psicología es la educación. La capacitación no es más que "educación de adultos", pues el hombre jamás termina de aprender, desde que nace hasta que muere, por lo que al adulto le interesa aprender aqué-

(1) Carsie Hammonds y Carl F. Lamar. "El Proceso Enseñanza-Aprendizaje". Ed. Trillas. México, 1979. pág. 139.

llo que satisface una necesidad personal.

* Destacando la importancia del psicólogo educativo en el área de capacitación de personal en las grandes organizaciones como una actividad profesional más del psicólogo.

- El Instituto Mexicano del Seguro Social, al igual que toda empresa, está obligado a impartir cursos de capacitación y - adiestramiento con carácter permanente para su personal médico y administrativo.

En el presente trabajo, se hablará únicamente de la capacitación para personal administrativo, para lo cual el Instituto cuenta con tres programas:

1. "Capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama", cuyo objetivo es proporcionar al aspirante conocimientos teóricos para desarrollar aptitudes, habilidades y destrezas - que le ayudarán a desempeñar mejor su trabajo.
2. "Capacitación en el Puesto". El objetivo de este programa es actualizar al trabajador en el desempeño de las funciones inherentes a su área de responsabilidad.
3. "Capacitación Promocional". Permite al trabajador, con - baja escolaridad, mejorar tanto en el puesto que desempeña como en materia económica, mediante una capacitación - especializada.

Siendo el primer programa (Capacitación de Nuevo Ingreso y -- Cambio de Rama) el que se criticará, se aplicaron cuestionarios dirigidos a dos categorías específicas: Asistente Médi-

ca y Auxiliar de Servicios de Intendencia, con el propósito - de verificar si es funcional para el instituto.

Finalmente, se presentan las conclusiones del trabajo, en donde se retoman aquellos aspectos más significativos revisados a lo largo del mismo.

CAPITULO PRIMERO

IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION Y SU FUNDAMENTACION

La importancia de la capacitación de personal en toda organización pública y del sector privado, ha sido motivo de constante preocupación. "Hace doce o quince años en que en México las empresas públicas y privadas le dieron importancia a la educación y al entrenamiento". (2)

El tema de capacitación cobra mayor interés, dado que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mínima, es decir, el número de profesionistas, bachilleres, personal capacitado y especializado en algunas áreas es, definitivamente, desconsolador, "por lo que es necesario que las organizaciones públicas y privadas establezcan programas periódicos de educación, brindando así, el tipo de enseñanza necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficiencia y éste sea más significativo para el trabajador". (3)

La idea de hacer un reglamento de la capacitación y el adiestramiento, fue expresada por el Presidente López Portillo en su primer informe de gobierno (30 de diciembre de 1977); posteriormente, envió una iniciativa de ley, donde se elevaba la capacitación a rango de garantía social.

(2) Siliceo A. "Capacitación y Desarrollo de Personal". Ed. Limusa. México, 1985. pág. 14.

(3) Ibidem. pág. 15.

El 9 de enero de 1978, publicó el Diario Oficial el decreto que adiciona la fracción XII y reforma la fracción XIII del apartado "A" del artículo 123, en el cual se establece la obligación de dar capacitación y adiestramiento a los trabajadores. El 26 de abril del mismo año, se publican en el Diario Oficial las reformas a las disposiciones de la Ley Federal de Trabajo que reglamenta la norma Constitucional relacionada con la capacitación y el adiestramiento a los trabajadores, la cual entra en vigor en mayo del mismo año. (Ver cuadro número 1).

A continuación se mencionan los artículos de la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación y adiestramiento; derechos y obligaciones de los trabajadores y patrones.

TEMA	ARTICULO	DESCRIPCION
Obligaciones del patrón.	153-B	Proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.
	153-D	La capacitación se impartirá durante la jornada de trabajo.
	153-I	Participar en la integración de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.
	153-N	Presentar los planes y programas de capacitación an-

(Cuadro Núm. 1)

		te la Secretaría del Trabajo y Prevención Social para su aprobación, así como informar el avance de los mismos.
	153-Q	Aplicar inmediatamente los planes.
Obligaciones del trabajador.	153-A	Recibir capacitación y -- adiestramiento.
	153-H	Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que -- formen parte del proceso -- de capacitación o adiestramiento.
		Atender instrucciones.
		Presentar exámenes de <u>conocimientos</u> .
	153-L	Formar parte de la Comi--- sión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.
	153-T	Recibir constancia de <u>habilidades laborales</u> y <u>previamente</u> requisitada y registrada ante la Secretaría - del Trabajo y Prevención - Social.
Objetivo de la capacitación.	153-A	<u>Elevar el nivel de vida y la productividad.</u>
	153-F	Actualizar y perfeccionar los conocimientos y <u>habilidades</u> del trabajador en su actividad; proporcionar <u>in</u> formación sobre la aplicación de nueva tecnología.

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

Incrementar la productividad y, en general, mejorar las aptitudes del trabajador.

(Cuadro Núm. 1)

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

La Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento de la Secretaría del Trabajo y Prevención Social, define estos términos de la siguiente manera:

Capacitación: "Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal."

Adiestramiento: "Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador -- con el propósito de prepararlo para de-

sempeñar eficientemente su trabajo".(4)

La diferencia entre ambos términos es que la capacitación se otorga en relación a un trabajo específico y en grupo, es decir, es impersonal, mientras que el adiestramiento es personal.

Por otra parte, Fernando Arias Galicia en su libro "Administración de Recursos Humanos" (1982), da las siguientes definiciones:

Capacitación: "Adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo".

Adiestramiento: "Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante -- una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular". (5)

Existen otros autores en los que encontramos a Jiraoka - M. (1973) quien expresa: "Se entiende por adiestramiento, el perfeccionamiento de las habilidades del hombre, en una labor manual específica, mediante el ejercicio repetido y constante de las operaciones que impliquen una especialidad... La capacitación es el adiestramiento complementado por el 'qué', 'cómo', 'por qué' de esas operaciones y el conocimiento de los elementos que intervienen, es decir, materiales, herramien---

(4) I.M.S.S. "Guía Práctica de Ayuda para la Capacitación". 1983.

(5) Arias Galicia F. "Administración de Recursos Humanos". Ed. Trillas. México, 1982. p.p. 319 y 320.

tas, instrumentos, máquinas, técnicas de trabajo, etc." (6)

Lo anterior indica que la capacitación y el adiestramiento pueden aplicarse a una misma tarea que suponga tanto des--
trezas manuales como determinados conocimientos.

En base a lo anterior, en el presente trabajo, se entiende por capacitación proporcionar conocimientos teóricos y, --
por adiestramiento, desarrollar habilidades de carácter ma---
nual.

Así, la capacitación tiende a lograr que el sujeto conoz
ca el por qué de las cosas, es decir, la importancia de su --
trabajo, trascendencia, ubicación dentro de la sociedad y de
la organización en la cual trabaja; además, le da la oportunidad
de percibir mejores ingresos, prosperar económicamente y,
sobre todo, prepara al trabajador para ocupar otros puestos -
mejores dentro de la organización.

Lo anterior es un indicador favorable para la capacita--
ción, con la cual no sólo se beneficia al trabajador sino al
patrón. Por ello, el objetivo de un centro de educación en -
la empresa (capacitación interna), se puede entender de la si
guiente manera: "Para que el objetivo general de una empresa
se logre plenamente, es necesaria la función de un centro de

(6) Jiraoka M. "La Enseñanza en Talleres" en *Pedagogía para el Adiestramiento*. Vol. II. No. 12. Jul-Sep. 1973.

capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que de sempeñe bien sus funciones, habiéndolo, previamente, descubierto las necesidades reales de la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades presentes y se preven necesidades futuras respecto de la preparación y habilidades de los colaboradores." (7)

Así, la capacitación y el adiestramiento de personal permiten que los individuos aprendan las habilidades, conocimientos, actitudes y conductas necesarias para cumplir con las responsabilidades de trabajo que se les asignan.

La capacitación en toda organización viene siendo una necesidad constante. Alfonso Siliceo (1985) (8), define a las necesidades de capacitación de la siguiente manera:

- Las necesidades del entrenamiento son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral del individuo en tanto sea colaborador de una organización.
- Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del colaborador en su puesto actual y las necesidades de trabajo presentes y futuras de -

(7) Op. Cit. p.p. 20-21.

(8) Siliceo. Ibidem. pág. 57.

conformidad con los objetivos de la organización.

- También pueden considerarse como aquellas carencias - en los conocimientos o habilidades que bloqueen o impidan el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficiencia en el desempeño de su puesto actual.

Cabe mencionar que dichas necesidades se determinan en base a:

- La calificación de méritos y la evaluación del nivel de desempeño de los empleados; nuevas contrataciones; transferencias y rotación del personal.
- Un análisis, descripción y evaluación de los puestos.
- Promociones y ascensos del personal.

Esto es, en necesidades reales de la organización, cumpliéndose así el objetivo de la capacitación: "Promover el desarrollo integral del personal, así como el de la empresa y lograr un conocimiento técnico especializado necesario para el desempeño eficaz del puesto". (9)

Cabe mencionar que la capacitación y el adiestramiento están entrelazados intrínicamente con la selección de personal, ya que resulta ineficiente tratar de emplear en una organización personal que ya posea todos los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por los puestos de una organi-

(9) Siliceo. Ibidem. pág. 22.

zación. "Al contrario, se trata de emplear personas que se beneficien del adiestramiento que se les dará; por tanto, los programas de capacitación y adiestramiento deben diseñarse to mando en cuenta las aptitudes y capacidades de aprendizaje de las personas disponibles para ello". (10)

Por otra parte, Ortiz Tetlacuito, José Manuel (1981), en su artículo "Andragogía, Educación de Adultos y Capacitación Teoría y Práctica" (11), aborda el tema de la educación de - adultos, dando una definición a fin de compararla con la peda gogía y, más adelante, integra a ambas en el concepto de edu- cación permanente. Para concluir en su artículo, trata el te ma de la capacitación y el adiestramiento por ser una forma - educativa para adultos de actualidad en México. El tema es - tratado desde el ángulo social, metodológico y psicológico, refiriéndolo siempre a la situación del trabajador en México.

Así, la capacitación no es más que la educación para -- adultos, pues ésta es básicamente una función educativa diri- gida a los adultos.

En cuanto a la organización interna y ubicación de un de partamento de capacitación y adiestramiento dentro de la orga- nización, se le ubica según su estructura en el Departamento de Personal. (Fig. 1). La función educativa de la capacita--

-
- (10) D. Dunnette y K. Kirchner W. "Psicología Industrial". Ed. Trillas. México, 1989. pág. 73.
- (11) Ortiz Tetlacuito, José Manuel. "Andragogía: Educación de Adultos - y Capacitación Teoría y Práctica. CENAPRO, Educación no Formal pa- ra Adultos. Vol. 4. México, 1981.

ción y el adiestramiento, forma parte de la administración de personal y se debe entender como una de sus más importantes - unidades de trabajo.

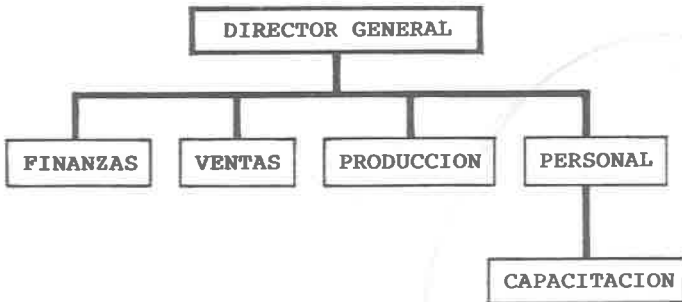


Fig. 1 (Organigrama)

De lo anterior, se concluye que capacitar es educar, lo que viene siendo una forma de "educación para adultos", pues es, a través de ella, que las personas adultas desarrollan -- sus aptitudes; enriquecen sus conocimientos; mejoran sus competencias técnicas y profesionales y, hacen evolucionar sus actitudes o su comportamiento; además, la capacitación permite un mejor aprovechamiento de los recursos materiales y técnicos, lo cual incrementa la productividad en toda organización y permite al trabajador prosperar económicamente. La capacitación no debe ser tomada como un requisito legal; es de

cir, no debe practicarse únicamente para cumplir con la Ley -
sino como un compromiso ante la sociedad.

CAPITULO SEGUNDO

**EL PAPEL DEL PSICOLOGO EDUCATIVO
EN EL AREA DE CAPACITACION**

En el presente capítulo se define a la psicología desde el punto de vista de los autores de la Psicología Industrial. Lo anterior se justifica, ya que la capacitación y el adies--
tramiento forman parte de la Psicología Industrial.

"La psicología es la disciplina que estudia la conducta humana en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve el individuo. La conducta se refiere a lo que es posible hagan una o varias personas". (12). Los psicólogos estudian la conducta en todas sus formas, desde el parpadeo involuntario hasta las acciones y reacciones que puede presentar un equipo.

La psicología ha requerido para su estudio ser dividida en diferentes especialidades, mismas que se perciben mejor al conocer los subcampos de especialidad que menciona Taft R. -
(1966). (13)

SUBCAMPOS:

- . CLINICA
- . DE ASESORIA
- . EXPERIMENTAL
- . EDUCATIVA
- . INDUSTRIAL Y DE PERSONAL

(12) Marvin D. Dunnette y Wayne K. Kirchner. "Psicología Industrial". Ed. Trillas. México, 1989. p.p. 16-17.

(13) Taft R. "The Staff Psychologist in Industry". American Psychologist, 1966. p.p. 55-61.

- . ESCOLAR
- . SOCIAL
- . DEL DESARROLLO
- . DE LA PERSONALIDAD
- . PSICOMETRICA

En el presente trabajo se hará énfasis en el campo de la Psicología Industrial y la Psicología Educativa que menciona Taft, R. "El desarrollo de la Psicología Educativa es relativamente reciente; sus orígenes se remontan a los comienzos de la Psicología Científica y de sus aspectos diferenciales; los trabajos realizados por Galtón a partir de 1884, enuncian, efectivamente, el comienzo de un vasto movimiento en favor de las aplicaciones del estudio científico en la educación".(14)

Cabe mencionar que la Psicología Educativa no se limita exclusivamente a la educación de niños, pues es bien sabido que el aprendizaje es una de las actividades más antiguas y, que todo hombre está sometido a un largo proceso de aprendizaje desde que nace hasta que muere. Por ello, la Psicología Educativa puede definirse como "Area de la Psicología Aplicada que se encarga de desarrollar un proceso enseñanza-aprendizaje, en el área escolar". (15)

En esta área, la Psicología se interrelaciona con la Pe-

-
- (14) Guilly M. "Psicología Escolar", en Psicología y Sociología de la -- Educación, Barcelona Oikos-Tau, S.A. 1975. Vol. 5. p.p. 147-157.
(15) P. Ausubel David. "Psicología Educativa", un Punto de Vista Cognoscitivo. Ed. Trillas. México, 1983. pág. 19.

dagogía y la Didáctica, con el fin de maximizar el proceso educativo a través de orientación vocacional, elaboración de programas y objetivos para los diferentes tipos de instrucción (programada, modular, personalizada o mecanizada), técnicas de control de clase, dinámica de grupos, material programado y audiovisual, etc.

Una vez concluido el proceso escolar, el individuo, a través del trabajo, se transforma en un ser productivo para el conglomerado social; esta productividad humana es también objeto de estudio de la psicología que, en esta área laboral y debido al desarrollo económico y tecnológico de la industria moderna, se llama Psicología Industrial y se define como "Área de la Psicología Aplicada, que se encarga de lograr el máximo rendimiento del recurso humano en la industria". (16)

Esta área es la de mayor auge, consecuencia lógica debido a la utilidad que ha tenido en la industria. Su aplicación abarca desde la administración de los recursos humanos a través de selección de personal, capacitación y adiestramiento, etc., hasta las leyes de la percepción aplicadas en la publicidad. Siendo el área laboral la que más se ha desarrollado, la naturaleza del trabajo es la capacidad que nos diferencia del resto de las criaturas al permitirnos modificar el medio ambiente y como consecuencia, la evolución de nuestra es-

(16) I. Blum Milton y C. Naylor James. "Psicología Industrial", sus Fundamentos Teóricos y Sociales. Ed. Trillas. México, 1983. pág. 17.

pecie.

"Los psicólogos especializados en el área industrial -- constituyen el mayor grupo simple (casi el 25%), seguidos por los campos especializados de Psicología Educativa, Experimental y Clínica en este orden". (17)

"Un psicólogo que se ocupa del área industrial, está interesado en los problemas enormemente complejos de la productividad humana y de la ejecución del trabajo; del aprendizaje humano y de la adquisición de destrezas; de la motivación humana y de los efectos de diferentes estímulos y circunstancias ambientales en la utilización de las capacidades humanas; de la seguridad física y de la salud mental; de la interacción entre las necesidades de los empleados respecto al desarrollo completo y actualizado de sus personalidades". (18)

Por otra parte, "los psicólogos educativos se han preocupado por la medición y la evaluación; el desarrollo de la personalidad; la higiene mental; la dinámica de grupos y la -- orientación vocacional" (19), así como del aprendizaje, no sólo de aquél que se avoca al área escolar sino también dentro de una organización pública o privada.

Como ya se mencionó en párrafos anteriores, la capacita-

(17)

(18) Op. Cit. pág. 18.

(19) Op. Cit. pág. 25.

ción es parte de la Psicología Industrial, en donde participan profesionistas como psicólogos, administradores, pedagogos y sociólogos. Capacitar es educar y el psicólogo educativo, con sus conocimientos sobre el proceso enseñanza-aprendizaje (diseño curricular, evaluación), puede ser de gran ayuda en el área de capacitación.

9
u.
"El psicólogo puede contribuir a resolver muchos problemas pedagógicos, trayendo a colocación sus conocimientos acerca de capacidades, procesos y aspiraciones del aprendizaje, - así como determinar las maneras adecuadas y de eficiencia -- máxima de organizar y presentar materiales de estudio y de motivación y dirigir deliberadamente el aprendizaje hacia metas concretas". (20)

Así, en el área de capacitación el psicólogo se avoca a la elaboración de cursos, técnicas y materiales didácticos; - en la instrucción y en la elaboración de instrumentos de evaluación del aprendizaje.

El papel del psicólogo en esta área, es determinar qué cosas necesitan aprenderse, fijando procedimientos para la capacitación de los empleados. El contacto psicólogo-capacitación, es uno de los campos de la psicología en la educación - y, la capacitación, sustancialmente, no es más que educación

de adultos.

El psicólogo capacitador (educativo) que se involucra de manera directa con el proceso enseñanza-aprendizaje en adultos, es el que diseña, elabora, conduce y evalúa experiencias de aprendizaje. Por consiguiente, el psicólogo debe tener conocimientos generales sobre el comportamiento humano; el proceso enseñanza-aprendizaje y las técnicas de evaluación. Así, la psicología como ciencia encargada de la conducta humana, está presente también en las grandes organizaciones, encargándose de conocer cómo se manifiesta dicha conducta en situaciones laborales. ←

El rol del psicólogo en el área de capacitación, consiste en determinar qué cosas necesitan aprenderse, fijando procedimientos para la enseñanza de los empleados. El área de selección de personal, se encuentra entrelazada con el área de capacitación, ya que se debe seleccionar personal que sea capaz de ser capacitado y adiestrado. ↗

En el área de capacitación, como ya se mencionó, participan profesionistas como administradores, sociólogos, pedagogos y psicólogos, quienes realizan actividades inherentes a la capacitación. El trabajo de un capacitador que no sea psicólogo o pedagogo, no está fundamentado en principios del -- ↗

aprendizaje, ya que las teorías del aprendizaje funcionan como instrumentos analíticos que ayudan al capacitador para validar o invalidar la calidad de los procedimientos en materia de capacitación.

Como podemos observar, el psicólogo educativo, no sólo tiene incidencia dentro de una institución educativa sino en las grandes organizaciones industriales, concretamente en el Area de Capacitación y Adiestramiento, determinando qué es lo que se debe aprender, fijando procedimientos para ello y, en ocasiones, fungiendo como instructor.

Por otra parte, según Milton I. Blum y James C. Naylor, en su libro "Psicología Industrial", las características esenciales que debe contemplar el capacitador, son:

- Que sepa enseñar.
- Que pueda realizar el trabajo en forma adecuada.
- Que tenga conocimientos sobre la motivación.
- Que cuente con lenguaje, pensamiento, percepción, memoria, aprendizaje y estudio de la personalidad, que son los procesos básicos de la psicología.

CAPITULO TERCERO

**CRITICA AL PROGRAMA DE NUEVO INGRESO
Y CAMBIO DE RAMA DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**

El Instituto Mexicano del Seguro Social es un organismo público descentralizado, con personalidad y patrimonio propios que sustenta su existencia en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley Federal del Trabajo. Por ello es necesidad permanente del Instituto, dada la dinámica de su organización y la complejidad de sus operaciones, establecer y actualizar mecanismos que regulen y permitan desarrollar en forma ágil y sencilla las actividades encaminadas a proporcionar capacitación y adiestramiento a los recursos humanos institucionales.

La capacitación en el Instituto está dividida en dos grandes áreas: Por un lado se encuentra la capacitación continua para su personal médico y paramédico. Esta capacitación depende de la Dirección Médica a través de la Jefatura de Enseñanza e Investigación, la cual se encarga de coordinar los cursos monográficos (capacitación continua) para médicos y enfermeras. Por otro lado se encuentra la capacitación para el personal administrativo, cuyos programas son elaborados por la Jefatura de Desarrollo de Recursos Humanos, la cual depende de la Dirección General Administrativa.

*Quere
CS?*

*010 de
la Capas*

De la capacitación a nivel administrativo se hablará en el presente capítulo. Esta capacitación en el Instituto, se encuentra organizada en tres programas:

- Programa de Capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama.
- Programa de Capacitación en el Puesto.
- Programa de Capacitación Promocional.

En el presente capítulo, se hablará del primer programa, después de haber explicado el funcionamiento del Instituto Mexicano del Seguro Social, programa que se organiza dividiendo las acciones en tres niveles:

- Central,
- Delegacional y,
- Operativo.

Los dos primeros niveles se conforman, respectivamente, por una administración superior a la que compete la planeación estratégica, la normatividad y la evaluación de desempeño global y, por una administración funcional responsable de la aplicación y supervisión adecuada de los lineamientos establecidos por el nivel superior.

NIVEL CENTRAL.

Como administración superior en este nivel se encuentra:

- La Asamblea General,
- La Comisión de Vigilancia y,
- La Dirección General.

La administración funcional está representada por:

- La Subdirección General Médica.
- La Subdirección General Técnica } Jefatura de Selección de Recursos - Humanos.
- La Subdirección General Adminis } Jefatura de Desarrollo de Recursos Humanos.
trativa
- La Subdirección General Jurídica.
- La Subdirección General de Abastecimiento.
- La Subdirección General de Obras y Patrimonio Inmobiliario.
- La Subdirección General de Finanzas.
- La Subdirección General.
- La Coordinación General de Prestaciones Sociales.
- La Coordinación General del Programa IMSS-COPLAMAR.
- Auditoría General.
- El Departamento de Prensa y Difusión.

Lo anterior se maneja a nivel jefaturas, por lo que la Jefatura de Recursos Humanos y la Jefatura de Desarrollo de Recursos Humanos, se encuentran ubicadas en la Subdirección General Administrativa.

Ambas jefaturas se encuentran entrelazadas. En el caso de la Jefatura de Selección de Recursos Humanos, ésta es responsable de elaborar los temarios que servirán de base para el diseño de material didáctico, así como de los instrumentos de evaluación. Por otra parte, la capacitación corre a cargo de la Jefatura de Desarrollo de Recursos Humanos que es la responsable de elaborar, actualizar, codificar y difundir los materiales didácticos.

NIVEL DELEGACIONAL.

En cuanto a la administración superior, en este nivel se identifican el Consejo Consultivo y el Delegado.

La administración funcional en el nivel delegacional, -- identifica las siguientes áreas de responsabilidad:

- La Jefatura Delegacional de Servicios Médicos.
- La Jefatura Delegacional de Servicios Técnicos.
- La Jefatura Delegacional de Servicios de Control.
- La Jefatura Delegacional de Servicios Jurídicos y Seguridad en el Trabajo.
- La Jefatura Delegacional de Servicios de Conservación y Patrimonio Inmobiliario.
- La Jefatura Delegacional de Servicios Administrativos
- La Coordinación Delegacional de Servicios y Prestaciones Sociales.

NIVEL OPERATIVO.

Las unidades de servicio constituyen la parte medular de la organización en este nivel de servicios en el que se cumplen los objetivos institucionales.

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

Las unidades de servicio se agrupan en seis tipos: Unidades de servicios técnicos y tesorería; unidades médicas; guarderías; unidades de prestaciones sociales; unidades de servicios sociales de ingreso y, unidades auxiliares de apoyo.

La Institución tiene unidades médicas distribuidas en todo el territorio nacional, integradas por tres niveles de atención e identificación como unidades de medicina familiar, hospitales generales de zona y hospitales de alta especialidad.

Primer Nivel.

Se integra con unidades de medicina familiar que tienen como propósito básico la atención médica de primer contacto a la población.

Segundo Nivel.

Comprende a los hospitales generales de zona, hacia donde se derivan los pacientes del primer nivel y se proporcionan servicios de consulta externa y hospitalización.

Tercer Nivel.

Corresponde a los hospitales de alta especialidad donde se resuelven los problemas que requieren de alta tecnología y tienen costo elevado, los cuales cuentan con los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el estudio, diagnóstico y tratamiento de enfermedades de la población derecho-habiente.

Los cursos de capacitación y desarrollo, son elaborados y difundidos a las Jefaturas Delegacionales por la Jefatura de Servicios de Desarrollo de Recursos Humanos que, a su vez, cuenta con dos oficinas a nivel jefatura y delegacional: Ofi

cina de Capacitación y Adiestramiento que tiene a su cargo la capacitación para personal administrativo y la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos que es la encargada de impartir cursos a directivos (directores, administradores, jefes de oficina, entre otros). El Programa de Desarrollo Directivo, está integrado por los siguientes cursos:

- Administración Básica.
- Administración por Objetos.
- Administración de Personal.
- Desarrollo de la Efectividad:
 - Efectividad directiva.
 - Administración del --- tiempo.
 - Prácticas en comunicación.
 - Toma de decisiones.
- Relaciones Interpersonales:
 - Conocimiento del ser humano.
 - Estrategias de motivación.
 - Liderazgo.
- Relaciones Interdepartamentales:
 - Formación de equi-- pos de trabajo.

- Manejo del conflicto.
- Mejoramiento del clima organizacional.



A continuación se describirá el Programa de Capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama. Dicho programa opera trimestralmente para cada una de las categorías que requieren capacitación selectiva, ya que de 133 categorías que tiene el instituto, sólo 58 están sujetas a capacitación selectiva -- (ver anexo núm. 1: Categorías sujetas a Capacitación). Para cada categoría se cuenta con cursos organizados, es decir, se cuenta con un manual por categoría.

Objetivo del Programa.

"Preparar al aspirante, dotándolo de los conocimientos teóricos para desarrollar aptitudes, habilidades y destrezas que le ayudarán a desempeñar mejor su trabajo". (21)

Los aspirantes a los cursos de capacitación selectiva, la cumplen de la siguiente manera:

- Curso en aula: Con el 80% de asistencia.
- Enseñanza abierta: Asistencia a las asesorías progra

(21) I.M.S.S. "Programa de Capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama". Manual de Procedimientos.

madas y presentando la pre y post-evaluación correspondiente.

- Adiestramiento en servicio: Cumpliendo el 80% de las actividades programadas para su adiestramiento.
- Los aspirantes deberán presentar y aprobar, adicionalmente, el exámen de conocimientos correspondiente, - aplicado por la Subcomisión Mixta o responsable de -- operación de selección de recursos humanos.

Una vez que el aspirante ha cumplido con lo antes mencionado, se le otorga el curso de Inducción al Instituto, con carácter obligatorio. Cabe aclarar que este curso va dirigido, únicamente, al personal de nuevo ingreso y no para aquél que ya forma parte del instituto y sólo está realizando un cambio de rama o bien, cambio de categoría, ya que el instituto da - la oportunidad a aquellas personas con categorías inferiores para que puedan realizar un cambio de categoría, siempre y -- cuando cubran los requisitos de la categoría a la cual aspiran, permitiéndoles percibir un mejor ingreso.

Curso de Inducción al I.M.S.S.

El objetivo de este curso es que el personal de nuevo ingreso, conozca la institución de la cual ya forma parte, así como sus obligaciones y sus derechos. El curso tiene una du-

ración de cinco días (25 hrs.), mismo que a continuación se describe:

TEMARIO.

I. TRAYECTORIA HISTORICA DEL IMSS.

- Surgimiento de la Seguridad Social.
- Qué es la Seguridad Social.
- La Seguridad Social en México.
- Importancia de la Seguridad Social.

II. ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO DEL IMSS.

- Organización y funcionamiento.
- Niveles de Administración.
- Nivel Central o Normativo.
- Nivel Delegacional o Representativo.
- Nivel Operativo o de Servicio.
- Recursos.

III. CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO.

- Situación Contractual de los Trabajadores del IMSS.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Tabulador de Sueldos Base.
- Profesiogramas (se refiere a un breve resumen de las actividades de X categoría).
- Catálogos.
- Reglamentos.

IV. SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.

- Fundamentos Legales de la Seguridad e Higiene en el -

Trabajo.

- Conceptos Básicos sobre Higiene en el Trabajo.
- Elementos Generales sobre Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene.

V. RELACIONES HUMANAS.

- El Hombre, un Ser Social.
- Relaciones Primarias y Secundarias.
- Factores Negativos que obstruyen las Relaciones Humanas.
- Condiciones de las Relaciones Humanas.
- Las Relaciones Humanas en Grupo.
- Facilitadores de las Relaciones Humanas.

Por otra parte, el Departamento Delegacional de Selección de Recursos Humanos, es quien solicita por escrito al Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos, el número de aspirantes a capacitar, específicamente, la o las categorías, con el objeto de que el Departamento de Desarrollo y, específicamente, la Oficina de Capacitación y Adiestramiento, coordinen adecuadamente los eventos y designen un instructor. Las personas que fungen como instructores, son trabajadores previamente habilitados como tales, para lo cual el departamento organiza un curso denominado "Habilitación de Instructores", al cual se invita a participar a todo el personal de X categoría para que se inscriba a éste, mismo que a continuación se describe:

CURSO DE HABILITACION DE INSTRUCTORES.

Este curso se imparte a los trabajadores que desean fungir como instructores, con el objeto de prepararlos, dotándolos de los conocimientos teóricos en materia de enseñanza----aprendizaje. Este curso se imparte durante una semana, de lunes a viernes, en un horario de 8:00 a 16:00 horas, el cual es impartido por el psicólogo encargado del programa. Este curso forma parte del programa de **Capacitación en el Puesto.**

C O N T E N I D O.

TEMA I.

PRINCIPALES TEORIAS DEL APRENDIZAJE.

- Teoría de la Disciplina Mental.
- Teoría Asociacionista o Conductual.
- Teoría Elementarista.
- Teoría de la Gestalt.
- Teoría de Campo.

TEMA II.

TECNICAS DIDACTICAS.

Las técnicas didácticas, son una serie de pasos organizados que permiten a los participantes lograr sus objetivos y - facilitar la formación de actitudes de cooperación, responsabilidad e individualidad en las tareas asignadas.

- Conferencia informal, denominada también exposición, consiste en el uso del lenguaje oral para explicar un tema, - una actividad a desarrollar, un concepto. Centra la actividad en el instructor a través de la exposición verbal y limita al alumno a la mera recepción de la información. Esta técnica es conveniente usarla cuando:

- Hay conceptos, teorías o leyes de difícil comprensión
- Se cuenta con un tiempo limitado.
- Las fuentes de información o los datos necesarios no están al alcance de los alumnos.
- Se inicia un tema o actividad, a fin de presentar una visión general o bien, al finalizar, con objeto de integrar las adquisiciones de un todo coherente.
- Se pretende sensibilizar, problematizar y, por consiguiente, despertar el interés de los alumnos por algún aspecto de la enseñanza-aprendizaje.

Ventajas.

- Permite presentaciones completas y detalladas sin interrupciones.
- Es una forma rápida de transmitir conocimientos a un grupo.

Desventajas.

- La comunicación se da en un sólo sentido.
- El control está centralizado en el expositor.

Sugerencias.

- Cuidar que los conceptos sean claros para el grupo.
- Cuidar que la exposición tenga una estructura y secuencia lógica.
- No exceder de 20 minutos.
- Mantener el interés de los espectadores.

Desarrollo.

- a) Introducción. Presentación general del tema, planteamiento de problemas, narración de experiencias, anécdotas, etc.
- b) Desarrollo. Por medio de un lenguaje claro y adecuado a las características del auditorio, de ser posible, siguiendo una secuencia inductiva, propiciando la elaboración de preguntas para establecer un clima de comunicación y promover la participación del grupo; utilizar ilustraciones verbales -anécdotas, experiencias, ejemplos- y otros recursos no verbales.

- c) Cierre. Verificación mediante la formulación de preguntas, elaboración de resúmenes, conclusiones, aplicación de ejercicios, etc.

CORRILLOS.

Es lo que se acostumbra denominar trabajo en grupos, el cual consiste en el intercambio de opiniones entre los integrantes de un pequeño grupo.

Es la división de un grupo mayor, en grupos pequeños para analizar y discutir cierto tema o contenido con la ayuda - de un secretario que registra las opiniones de los participantes.

Esta técnica es conveniente usarla cuando:

- Se desee motivar a un grupo para actuar.
- Se desee proporcionar la participación de todo el grupo.
- Se pretenda desarrollar el espíritu de cooperación en el grupo.

Ventajas.

- Permite la participación de todo el grupo.
- Alienta la división del trabajo y de la responsabili-

dad.

- Se obtienen acuerdos rápidamente.
- Alivia la fatiga producida por la reunión del grupo - en su conjunto.

Desventajas.

- Puede producir enfrentamientos de opiniones.
- Puede propiciar el uso excesivo de la palabra por alguno de los miembros.
- Puede producir conclusiones falsas por desconocimiento de la situación.

Sugerencias.

- Se debe evitar el abuso de esta técnica.
- Requiere planificación previa.
- El instructor debe cuidar que la participación en los corrillos sea equitativa.

Desarrollo.

- Dividir al grupo en pequeños grupos (de tres a cinco personas).
- Nombrar un secretario que anote lo fundamental de la

discusión y, posteriormente, lo informe al grupo grande.

- Nombrar un moderador que otorgue el derecho a la palabra.
- Señalar tiempo y tema de discusión.
- Escuchar el informe de cada equipo.

PHILLIP'S G-G.

Es una derivación de la técnica del corrillo. Consiste en la reunión de seis personas que llegan a una conclusión en seis minutos, usando cada una de ellas, un minuto para exponer.

Esta técnica es conveniente usarla cuando:

- Se desee ampliar la comunicación.
- Reunir mucha información en poco tiempo.
- Evaluar un programa realizado.
- Proponer nombres antes de una elección.
- Lograr que el grupo informe de sus intereses.

Ventajas.

- Obliga a sintetizar y concretar.
- Asegura la participación de cada uno de los integrantes.

- Se obtienen acuerdos y opiniones rápidamente.

Desventajas.

- Requiere un moderador y un secretario en cada grupo.
- Es necesario respetar el tiempo marcado.
- Limita la participación a un minuto por persona.
- No puede emplearse para cualquier tema.

Sugerencias.

- Precisar el tema de discusión.
- Dar claramente las instrucciones del procedimiento.
- Controlar el tiempo.
- Presentar una síntesis después de escuchar todos los grupos de seis.

Desarrollo.

- Dividir al grupo en subgrupos de seis.
- Pedir a cada subgrupo que nombre un secretario que informará al grupo grande, sintéticamente, lo discutido
- Pedir a cada subgrupo que nombre también su crono-trista, cuya función será evitar dispersión y regular el tiempo de participación de cada uno.

- Señalar el tema de discusión.
- Cronometrar.
- Suspender la discusión a los seis minutos.
- Pedir informe a cada grupo.
- Hacer una síntesis general con las conclusiones de to
dos los grupos.

LLUVIA DE IDEAS.

Un grupo se reúne para aportar libremente ideas respecto a un problema o tópico específico. Es una técnica dinámica - que ejercita la imaginación creadora, promoviendo las ideas - del grupo sobre un tema determinado sin inhibiciones.

Esta técnica es conveniente usarla cuando:

- Se desee recabar nuevas ideas sobre un tópico específico.
- Necesite activar la participación del grupo.
- Se desee propiciar un ambiente de libertad y confianza en el grupo.

Ventajas.

- Se obtiene un mayor número de ideas en un tiempo lími
te.
- Desarrolla la creatividad en los participantes.

- Permite conocer más alternativas de solución para un problema.
- No limita individualmente las ideas.
- Propicia una atmósfera de apertura y respeto por las ideas de los participantes.

Desventajas.

- Es completamente informal.
- Algunas personas pueden tener dificultad para liberar se de ideas habituales que, esporádicamente, sirven para plantear soluciones adecuadas.
- Puede haber tendencia a menospreciar las ideas de algún o algunos participantes.

Sugerencias.

- Señalar tiempos.
- LLamar la atención sobre las ideas importantes que -- aparecieron.
- No ridiculizar las ideas que hayan sido expresadas.
- Estimular a los participantes.

Desarrollo.

- Señalar tema.
- Especificar instrucciones.
- Propiciar aportación de ideas.
- Anotar todas las ideas.
- Clasificar las ideas.
- Concluir.

DEMOSTRACION.

Técnica que consiste en mostrar, prácticamente, el manejo de un instrumento, la elaboración de un trazo, la realización de un experimento.

Esta técnica es conveniente usarla cuando:

- Es necesario apreciar **en cámara lenta**, la secuencia - de un proceso, manipulación de aparato, etc.
- Se cuenta con los recursos necesarios.
- Por primera vez se va a manejar un instrumento; hacer un trazo.

Ventajas.

- Permite la aplicación y no sólo la conceptualización.
- Acerca al participante a la realidad.

- Permite la retroalimentación.

Desventajas.

- Implica mucho tiempo.
- Necesita la presencia de algunos instrumentos.

Sugerencias.

- Explicar claramenté cada paso.
- Asegurarse de que todos pueden observar la práctica.

Desarrollo.

- Explicar teóricamente el hecho.
- Demostrar prácticamente.
- Propiciar que lo practiquen los capacitados.
- Dar retroalimentación detallada.

T E M A III.**EJERCICIOS VIVENCIALES.**

Los ejercicios-vivencias, son juegos estructurados que tienen diferentes propósitos, entre ellos se encuentran: El identificar el grado de competencia en el grupo; la comunicación; el liderazgo; la retroinformación; la ruptura de hielo.

Estos ejercicios son ayuda para el instructor que le permiten reforzar la teoría manejada, propiciar la reflexión sobre un punto específico, propiciar la integración de un grupo

Tres Personalidades.

Objetivo: Presentación de los integrantes de un grupo.

Procedimiento:

1. Se pide a los participantes que anoten en una hoja:
 - a) Un personaje que les gustaría ser.
 - b) Un personaje que no les gustaría ser.
 - c) Un personaje que se parezca a ellos.
2. Se reúnen en equipos de 3 ó 5 personas y comentan -- sus elecciones.
3. Se hacen comentarios a nivel de grupo.

Pares y Cuartetos.

Objetivo: Ruptura de tensión inicial.

Desarrollo:

1. Cada persona busca un compañero, al que menos conozca.
2. Platican 10 minutos, distribuyéndolos de la siguiente manera:
 - a) Un sujeto habla de sí mismo durante 5 minutos -- sin que el otro pueda preguntar nada.
 - b) El otro sujeto habla de sí mismo durante los 5 minutos restantes sin, tampoco, interrumpir.
3. Buscan a otra pareja y comentan entre sí lo que se comunicaron.

Fiesta de Presentación.

Objetivo: Lograr un conocimiento interpersonal rápido y sin temor.

Desarrollo:

1. En una hoja grande, el participante realiza un dibujo que hable de él.
2. Se prende la hoja al frente.
3. Silenciosamente, todos pasan entre sí con su hoja pegada, observando las hojas de los demás.

4. Después de 2 minutos, se pide que busquen a aquellas personas que les hayan interesado más.
5. Se propicia la plática en los pequeños grupos.
6. Se comenta el ejercicio.

Ronda de Nombres.

Objetivo: Lograr un conocimiento intergrupual rápido.

Desarrollo:

1. Se forma un círculo con todos los participantes.
2. Se pide que pongan toda su atención.
3. Se explica al grupo que se trata de memorizar los nombres de los integrantes del grupo, por lo cual ca da persona, conforme le toque su turno, deberá decir los nombres de las personas que ya hayan hablado.
4. El instructor inicia diciendo su nombre.
5. Pide al compañero del lado derecho que diga su nombre y el de él; posteriormente, al que sigue, quien deberá decir los 3 nombres y así sucesivamente hasta que el último integrante repita los nombres de todos.

T E M A IV.

TIPO DE PRUEBAS EMPLEADAS.

- | | | |
|------------------------------|---|---|
| 1. De base no estructurada. | Pruebas de ensayo o complementación. | Análisis, -- aplicación, síntesis y -- evaluación. |
| 2. De base semiestructurada. | Pruebas de respuestas guiadas | Comprensión, aplicación, análisis, -- síntesis y -- evaluación. |
| | Pruebas de respuestas breves o complementación. | Conocimien--tos. |
| | Pruebas de falso-verdadero. | Conocimien--to, comprensión, aplica--ción y análi--sis. |
| 3. De base estructurada. | Pruebas de opción múltiple. | Conocimien--to, comprensión, aplica--ción y análi--sis. |
| | Pruebas de respuestas por pares. | Conocimiento y compren--sión. |
| | Pruebas multi--ítem de base co--mún. | Todos los ni--vetaxonomí--cos. <i>niveles</i> |
| 4. Pruebas orales. | Pruebas orales de base no es--tructurada. | Complemento. |



91516

91516

Pruebas orales de base estructurada. Complemento.

5. Pruebas Prácticas.

Comprobación de destrezas y habilidades.

Este curso, como ya se mencionó, habilita a los trabajadores de las diferentes categorías para fungir como instructores en los cursos de capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama. Para cada curso se cuenta con un manual que sirve de guía, tanto para el instructor como para el aspirante, como es el caso de las categorías de Asistente Médica y Auxiliar de Servicios de Intendencia que son las que con mayor frecuencia se están capacitando.

A continuación se describirá el contenido temático de los cursos de capacitación de estas categorías.

CURSO DE NUEVO INGRESO Y CAMBIO DE RAMA PARA "ASISTENTE MÉDICA".

Objetivo General:

Proporcionar a los aspirantes la información técnico-administrativa que les permita adquirir conocimientos --

teóricos que propician la óptima participación laboral.

Objetivo Específico:

Al concluir el curso, los aspirantes identificarán las características y actividades técnico-administrativas de la categoría.

Contenido Temático:

- I. Descripción y ubicación del puesto.
- II. Implementos de trabajo.
- III. Actividades técnico-administrativas de las asistente médica.

Duración:

Curso en aula: 40 horas.

Prácticas: Duración mínima de 18 horas.

CURSO DE NUEVO INGRESO Y CAMBIO DE RAMA PARA "AUXILIAR DE SERVICIOS DE INTENDENCIA".

Objetivo General:

Proporcionar a los participantes los procedimientos prácticos para el desarrollo satisfactorio de las necesida-

des de servicio.

Objetivo Específico:

Al término del estudio del cuadernillo, el aspirante a la categoría describirá las operaciones de preparación y aplicación de soluciones, limpieza y traslado de muebles, considerando las normas y procedimientos específicos para tal efecto.

Contenido Temático:

- I. Preparación y aplicación de soluciones.
- II. Tipos de limpieza.
- III. Actividades a realizar en la limpieza exhaustiva o detallada.
- IV. Actividades a realizar en la limpieza rutinaria.
- V. Utensilios de limpieza.
- VI. Medidas de seguridad para evitar accidentes de trabajo.
- VII. Movilización y traslado de pacientes.
- VIII. Manejo y control de ropa hos

pitalería.

Enseñanza Abierta: 3 semanas.

Prácticas: 15 horas.

El objetivo de este capítulo, es realizar una crítica al programa de **Nuevo Ingreso y Cambio de Rama**, para ver la funcionalidad de la capacitación y realizar propuestas.

Se hará una crítica desde el programa mismo. Se utilizó un cuestionario estructurado con preguntas básicas, el cual me sirvió para darme una idea de la situación de la capacitación otorgada. Este se aplicó, no con fines estadísticos, si no sólo exploratorios. El objetivo de éste es medir la actitud del trabajador respecto a la capacitación que recibió al ingresar al Instituto. Los cuestionarios se aplicaron en la Delegación 15 del Estado de México. Se escogieron tres tipos de unidades: Unidad de Primer Nivel (Unidad de Medicina Familiar Núm. 61), Unidad de Segundo Nivel (Hospital General de Zona Núm. 58) y, Unidad de Tercer Nivel (Hospital de Traumatología de Lomas Verdes). Se aplicaron un total de 198 cuestionarios, 99 por categoría y 33 por unidad en las categorías de: Asistente Médica y Auxiliar de Servicios de Intendencia, es decir, a dos categorías específicas de 58 que están sujetas a capacitación selectiva. Se eligieron estas categorías por ser las que el Instituto requiere con mayor frecuencia;

Como se
Obtuvo la info
Bobacera

además que a partir de mi estancia como psicóloga en el Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos, concretamente en la Oficina de Capacitación y Adiestramiento y como encargada del programa mencionado en párrafos anteriores, estas categorías son las que con mayor frecuencia se están reclutando y, por consiguiente, capacitando.

afirmación

El horario que resultó más cómodo para la obtención de la información, fue el turno matutino, ya que por las tardes generalmente el número de personal en las categorías ya citadas, es menor y, por lo tanto, se encontró con menor posibilidad para dar respuesta al cuestionario.

Durante la aplicación del cuestionario, se observó al personal temeroso al responder, por lo que su actitud fue de inseguridad, a pesar de que se les explicó el objetivo del cuestionario como trabajo de investigación.

La muestra se considera significativa, ya que en cada unidad el universo de **Asistente Médica** es de 60 y de **Auxiliar de Servicios de Intendencia**, es de 50.

El cuestionario que se aplicó, contenía cinco preguntas básicas (ver Anexo Núm. 11). Los resultados obtenidos son los siguientes en la categoría de **Asistente Médica**:

①

- 30 trabajadoras opinaron que la capacitación recibida fue de gran ayuda para el desempeño de su trabajo.

- 20 trabajadoras, que se proporcione mayor información en cuanto al desempeño laboral en unidades de segundo y tercer nivel.

- 40 trabajadoras, uno de los obstáculos a los que se enfrentan en la práctica, es el no contar con el material necesario.

- 10 trabajadoras están de acuerdo con el desempeño del instructor y el recibir capacitación posterior para conocer nuevas técnicas que agilicen el trabajo:

En la categoría de **Auxiliar de Servicios de Intendencia**, los resultados son:

- 20 trabajadores opinaron que la teoría fue excelente, pero la práctica muy diferente, ya que no se cuenta con el material necesario.

- 30 trabajadores, que la instrucción recibida fue de lo más usual, es decir, común, muy global (no específica).

- 30 trabajadores, que el adiestramiento se quedó a nivel de información (el cómo realizar las actividades y no así realizarlas).

- 20 trabajadores, que es necesario recibir capacitación específica posterior a la ya recibida.

2

Casi Conclusión

Así, generalizando la información, se puede decir que la capacitación recibida fue de gran ayuda, pues les proporcionó una visión general del puesto a desempeñar, lo cual ha contribuido a realizar satisfactoriamente su trabajo, pero se considera necesaria la impartición de posteriores cursos que agilicen su trabajo, así como actualizarse en nuevas técnicas, pero sobre todo, uno de los factores principales que no permiten realizar su trabajo, es la falta de material en las unidades.


Dado los resultados del cuestionario, es conveniente realizar las siguientes propuestas:

- Impartir cursos de capacitación específico, pues si bien es cierto que la capacitación inicial ubica al aspirante en cuanto a las actividades básicas que tendrá que realizar, debe tomarse en cuenta que si la capacitación es general o se avoca más a una actividad y, posteriormente, es enviado a laborar a una unidad de primer, segundo o tercer nivel, las actividades a realizar requieren de mayor especificación. Por ejemplo: Un auxiliar de servicios de intendencia en unidad médica de primer nivel, únicamente realiza actividades de limpieza rutinaria y lavado exhaustivo de W.C. Pero qué pasa -- con aquel trabajador que es enviado a laborar en unidades de segundo o tercer nivel (hospitales), sus actividades a realizar son específicas, como es el lavado de un quirófano que re

quiere de conocimientos sobre preparación y aplicación de soluciones, así como la habilidad para realizar la actividad.

- Desde el proceso selectivo, indicar la unidad posible en donde, de ser seleccionado, el aspirante laborará, capacitándolo entonces en el área específica.

- Que el adiestramiento (prácticas) se realice en la -- unidad donde laborará.

En lo que respecta al programa, la capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama, es sin duda la que presenta mayor - dificultad, pues no requiere de actualizar estudios sino de - ajustar la preparación y la aptitud del personal para que es-  té en condiciones de cubrir los puestos del instituto.

El objetivo de este programa es preparar al aspirante, - dotándolo de los conocimientos teóricos para desarrollar apti- tudes, habilidades y destrezas que le ayudarán a desempeñar - mejor su trabajo.

El objetivo es claro y preciso, pero también es cierto - que sin planeación, la capacitación resultaría ineficaz para las verdaderas necesidades de la organización; pero sin eva- luación, muy probablemente los programas serán inútiles.

El programa no cuenta con un seguimiento y evaluación de la capacitación otorgada; el seguimiento es la continuidad de la capacitación, ya que ésta es una actividad dinámica y no se puede limitar a un curso. La evaluación de la enseñanza--aprendizaje puede ser bastante compleja, pero es importante que se esté dispuesto a emplear el tiempo necesario para hacerla correctamente "desde el punto de vista del mejoramiento de la enseñanza que es acrecentar la cantidad y calidad de -- los aprendizajes, pues probablemente nada es tan importante -- como evaluar el aprendizaje que resulta de la enseñanza" (22) en este caso, de la capacitación.

Pues si bien es cierto que capacitar no es otra cosa que educación de adultos, ésta también requiere de una evaluación, por lo que a nosotros nos interesa evaluar la ejecución práctica que es una evaluación más objetiva, ya que se considera que no se pueden evaluar habilidades manuales mediante un -- exámen escrito, pues la información que el aspirante o trabajador poseen, no es un indicador de la habilidad manual. Por ello se propone que la evaluación sea a nivel de calidad y -- eficiencia, entendiéndose por cada una, lo siguiente:

Calidad. La excelencia en la realización del trabajo.

Eficiencia. Hacer más con los recursos disponibles y en el menor tiempo posible.

El Instituto Mexicano del Seguro Social, es una institución cuyo objetivo es la de proporcionar seguridad social a los derecho-habientes, considerada como una institución de servicio, lo cual no debe perderse de vista y al lograr la calidad y eficiencia en el trabajo, prácticamente, el servicio otorgado será de calidad.

Para el seguimiento, es decir, para establecer un programa de seguimiento efectivo, es necesario, como menciona Alfonso Siliceo, considerar los siguientes factores:

- "Señalamiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Periódico descubrimiento eficaz de necesidades de entrenamiento.
- Facilidad para adaptar el programa a nuevas necesidades.
- Acondicionamiento del programa a la situación y tipo de trabajo.
- Evaluación periódica del programa.
- Control estadístico de los resultados del programa".(23)

El seguimiento y evaluación de la capacitación es importante, ya que el crecimiento económico propicia continuas modificaciones en los procesos de servicio para los trabajadores. Estas transformaciones se manifiestan, a su vez, en fre

cuentes cambios en los procesos de trabajo y en el incremento de la movilidad ocupacional entre ramas y actividades de servicio. De esta manera, los naturales requerimientos del crecimiento intensifican las necesidades de formación profesional y capacitación, lo que a través de un seguimiento de la capacitación, se hará visible permitiendo descubrir nuevas necesidades y realizar cambios al programa.

Alfonso Siliceo, en su libro **Capacitación y Desarrollo de Personal**, menciona que el seguimiento es realmente lo más importante de la capacitación, ya que aquí es donde se verificará qué tanto se ha aprendido y en qué forma se practica lo aprendido.

Respecto a los instructores habilitados en las diferentes categorías, por lo menos en aquéllas que con mayor frecuencia se están capacitando, deben permanecer en el Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos, evitando así, el que en ocasiones no pueda acudir al evento por no contar con el apoyo o bien, la autorización de sus superiores para asistir y fungir como instructor.

El psicólogo debe ser quien se encargue del proceso de la capacitación, es decir, debe impartirla y no fungir únicamente como coordinador.

Los instructores que se forman para capacitar a los instructores en el punto

- También deben encargarse de motivar al aspirante, tomando en cuenta que los deseos que motivan a los empleados -- son:

- "Deseo de seguridad en el empleo y en el pago.
- Deseo de condiciones y ambiente de trabajo seguro y placentero.
- Deseo de relaciones amistosas con otros.
- Deseo de ser reconocido como una persona importante o valiosa.
- Deseo de tener un trabajo interesante.
- Deseo de independencia, es decir, libertad para planear las actividades propias". (24)

(24) Siliceo, Alfonso. Ibidem. pág. 147.

C O N C L U S I O N E S

La capacitación debe otorgarse a toda aquella persona -- que se incorpore al mundo del trabajo y a las que ya se encuentran realizando una actividad laboral. Mediante la capacitación, se brindan conocimientos aplicables, prácticos y de fácil comprensión para cubrir satisfactoriamente las necesidades presentes y futuras de toda institución.

La capacitación debe ser vista como medio para el desarrollo de toda institución pública o privada, ya sea de servicio o de producción y como acción integrada que busca coadyuvar el logro de una atención de servicio, como es el caso del Instituto Mexicano del Seguro Social, más eficiente o bien, - incrementar la producción en aquellas organizaciones que producen bienes de consumo.

El objetivo de la capacitación entrelazada con la selección de personal, es mejorar la relación persona-puesto. La idea es obtener un cambio en las personas para que puedan -- afrontar más eficazmente las exigencias de su trabajo, ya que aunque las personas presenten un título a nivel técnico o profesional en cualquier institución, es necesario someterse a cierta capacitación, debido a que no hay suficientes aspirantes egresados de instituciones educativas que les hayan preparado para ejercer las actividades que las instituciones u organizaciones de trabajo requieren. Desafortunadamente, la re

lación entre educación y trabajo o bien, educación-estructura económica es distante, pues existe una separación entre la -- educación y las múltiples actividades, por lo que los naturales requerimientos del conocimiento, intensifican las necesidades de formación profesional y capacitación.

Así, la capacitación viene siendo una función administrativa de gran importancia en las organizaciones, de tal manera que se le puede considerar la segunda enseñanza que completa, desarrolla y perfecciona las habilidades, aptitudes y conocimientos del trabajador.

La capacitación no se debe improvisar, se debe actuar a través de programas efectivos, que complete las inquietudes del personal a capacitarse. Para ser eficaz se debe considerar como una función de un sistema que tiene que responder y ser compatible a las políticas administrativas con las de selección, con las descripciones de puesto, con los procedimientos de evaluación, ya que de considerarse aisladamente, estará condenada al fracaso. Sin planeación, la capacitación resultaría ineficaz para las verdaderas necesidades de la organización. Sin evaluación, muy probablemente, los programas serán inútiles.

Como se puede observar en el trabajo, uno de los princi-

pales problemas en relación a la capacitación, es la evaluación de la eficiencia de la propia capacitación, lo cual demuestra que es preciso formular los programas de capacitación en función de las tareas del puesto que se desea capacitar.

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

Así, uno de los campos de la psicología es la educación; la capacitación viene siendo educación para adultos. El psicólogo-capacitador, es un educador, un agente de cambio que ayuda a los demás para que éstos logren mayor eficiencia en el desempeño de su trabajo.

En general, se puede concluir que, el psicólogo educativo, egresado de la Universidad Pedagógica Nacional, cuenta con los elementos teórico-metodológicos necesarios para llevar a cabo el proceso de la capacitación. Puede cooperar en el diseño de programas de capacitación, en la elaboración de cuestionarios, en la elaboración y aplicación de evaluaciones y seguimiento. La aplicación de los principios del aprendiza

je en el proceso de la capacitación, trae como consecuencia - cambios sustanciales en el proceso mismo. Es por ello que el psicólogo educativo, tiene mucho que aportar en el área de capacitación.

Anexo No. 1**RELACION DE CATEGORIAS SUJETAS A CAPACITACION SELECTIVA DEL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.**

- 1.- Auxiliar de Farmacia.
- 2.- Auxiliar de Enfermería de Salud Pública.
- 3.- Oficial de Puericultura.
- 4.- Asistente de Guardería.
- 5.- Operador de Procesamiento de Datos.
- 6.- Técnico Microfotografía.
- 7.- Multilitista.
- 8.- Auxiliar de Técnico en Servicios de Alimentación.
- 9.- Operador de Máquinas de Revelado Automático.
- 10.- Ayudante de Autopsias.
- 11.- Cuidador de Animales de Laboratorio.
- 12.- Auxiliar Almacenista.
- 13.- Cajeras de Tiendas.
- 14.- Operador de Tiendas.
- 15.- Operador Telefónico "A".
- 16.- Operador de Telex y Telegráfico "A".
- 17.- Asistente Médica.
- 18.- Auxiliar de Servicios de Intendencia.
- 19.- Operador de Servicios de Lavandería.
- 20.- Intendente.

- 21.- Elevadorista.
- 22.- Auxiliar de Servicios de Dietología.
- 23.- Auxiliar de Enfermería en Unidad Médica.
- 24.- Auxiliar de Administración.
- 25.- Auxiliar de Limpieza y Cocina de Unidad Médica.
- 26.- Auxiliar de Servicios Generales de Unidad Médica.
- 27.- Auxiliar de Area Médica en Unidad de Medicina Comunitaria.
- 28.- Operador de Servicios Auxiliares Unidad de Medicina C. (Radiodiagnóstico).
- 29.- Operador de Servicios Auxiliares en U.M.C.(Laboratorista).
- 30.- Auxiliar de Administración en Unidad de Medicina.
- 31.- Auxiliar de Servicios Generales en Unidad de Medicina - C.
- 32.- Operador de Mantenimiento en U.M.C.
- 33.- Auxiliar de Atención Médica en U.M.C.
- 34.- Auxiliar de Laboratorio en U.M.C.
- 35.- Auxiliar de Administración en U.M.C.
- 36.- Auxiliar de Servicios Generales en U.M.C.
- 37.- Oficial de Conservación en U.M.C.
- 38.- Operador Auxiliar de C.V.
- 39.- Jardinero Fumigador de C.V.
- 40.- Operador de Servicios Internos de C.V.
- 41.- Vigilante de C.V.

- 42.- Auxiliar de Hospedaje de Centro Vocacional
- 43.- Auxiliar de Administración en C.V. ^
- 44.- Operador de Vehículos en C.V.
- 45.- Operador de Conservación en C.V.
- 46.- Operador de Seguridad en Albergas de C.V.
- 47.- Lavandero.
- 48.- Planchador de C.V.
- 49.- Auxiliar de Atención Médica en C.V.
- 50.- Auxiliar de Trabajo Social en Prestaciones Sociales.
- 51.- Orientador de Actividades Familiares.
- 52.- Orientador.
- 53.- Auxiliar de Velatorio.
- 54.- Operador de Velatorio.
- 55.- Ayudante de Embalsamiento.
- 56.- Salvavidas.
- 57.- Chofer.
- 58.- Técnico Polivalente.

Anexo No. 2**CUESTIONARIO.**

EL PRESENTE CUESTIONARIO TIENE POR OBJETIVO CONOCER EL PUNTO DE VISTA DEL TRABAJADOR RESPECTO A LA CAPACITACION QUE RECIBIO ANTES DE INTEGRARSE AL AREA OPERATIVA.

DATOS GENERALES.

ADSCRIPCION: _____ CATEGORIA: _____

PREGUNTAS.

1.- ¿CONSIDERA USTED QUE LA CAPACITACION QUE RECIBIO ANTES DE INTEGRARSE AL AMBITO LABORAL, LE HA AYUDADO EN EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

SI: _____ NO: _____

¿POR QUE? _____

2.- ¿CONSIDERA USTED QUE EL INSTRUCTOR FUE MUY CLARO AL IMPARTIR SU CURSO?

SI: _____ NO: _____

¿POR QUE? _____

3.- ¿CONSIDERA USTED QUE LE FALTO TIEMPO?

SI: _____ NO: _____

¿POR QUE? _____

4.- ¿CUENTA USTED CON EL MATERIAL ADECUADO PARA EL DESEMPEÑO
DE SUS LABORES?

SI: _____ NO: _____

¿POR QUE? _____

5.- ¿CONSIDERA USTED NECESARIO UN CURSO DE CAPACITACION ESPE
CIFICO POSTERIOR A LA CAPACITACION RECIBIDA?

SI: _____ NO: _____

¿POR QUE? _____

¿CUAL? _____

BIBLIOGRAFIA

- 1.- ARIAS GALICIA, F. **Administración de Recursos Humanos.** Ed. Trillas. México, 1982.
- 2.- BLUM y NAYLORE. **Psicología Industrial, Sus Fundamentos Teóricos y Sociales.** Ed. Trillas. México, 1983.
- 3.- CALDERON CORDOVA, H. **Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal.** Ed. Limusa. México, 1985.
- 4.- GUILLY M. **Psicología Escolar. 'Psicología y Sociología de la Educación'.** Barcelona Oikos-Tau, S.A. Vol.3.
- 5.- HAMMONDS CARSIE y F. LAMAR, Carl. **El proceso Enseñanza-Aprendizaje.** Ed. Trillas. México, 1979.
- 6.- I.M.S.S. **Programa de Capacitación de Nuevo Ingreso y Cambio de Rama. 'Manual de Procedimientos', 1985.**
- 7.- I.M.S.S. **Programa de Capacitación en el Puesto. 'Manual de Procedimientos', 1985.**
- 8.- I.M.S.S. **Programa de Capacitación Promocional. 'Manual de Procedimientos', 1985.**
- 9.- JIRAOKA, M. **La Enseñanza en Talleres. 'Pedagogía para el Adiestramiento'.** Vol. II, Núm. 12. Jul-Sep, 1973.
- 10.- MARVIN D. DUNNETTE y WAYNE D. KIRCHNER. **Psicología Industrial.** Ed. Trillas. México, 1989.
- 11.- MENDOZA NUÑEZ, A. **Manual para Determinar Necesidades de Capacitación.** Ed. Trillas. México, 1982.

- 12.- ORTIZ TETLACUITO, José Manuel. **Andragogía: Educación de Adultos y Capacitación, Teoría y Práctica.** CENAPRO. Educación no formal para Adultos. Vol. 4. México, -- 1981.
- 13.- P. AUSUBEL, David et Al. **Psicología Educativa, un punto de vista cognoscitivo.** Ed. Trillas. México, 1983.
- 14.- SILICEO, A. **Capacitación y Desarrollo de Personal.** Ed. Limusa. México, 1985.
- 15.- TAFT, R. The Staff Psychologist in Industry. **American Psychologist.** p.p. 55-61. 1966.