



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

UNIDAD AJUSCO

Licenciatura en Administración Educativa

MODALIDAD TRAYECTORIA FORMATIVA: TESINA

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS DE  
LA DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO, DENTRO DE  
LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

PRESENTA

**ADRIANA YURITZI SALINAS VALLEJO**

ASESOR: LIC. SEGOVIA FEBRONIO GORGONIO

CIUDAD DE MÉXICO, OCTUBRE, 2019

## ÍNDICE

Introducción.....	1
CAPÍTULO I	
MARCO REFERENCIAL	
1.1 Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH).....	4
1.1.1 Funciones de la CNDH.....	5
1.2 Comisión de los Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF).....	6
1.2.1 Estructura Orgánica de la CDHDF.....	9
1.3 Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos.....	10
1.3.1 Estructura orgánica de la Dirección Ejecutiva de Educación Derechos Humanos.....	12
1.4 Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.....	13
1.4.1 Estructura orgánica de la Dirección de Capacitación del Servicio Público.....	14
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	
2.1 Proceso Administrativo.....	15
2.1.2 Planeación.....	18
2.1.3 Organización.....	20
2.1.4 Dirección.....	21
2.1.5 Control.....	23
2.2 Gestión.....	25

2.2.1 Tipos de Gestión.....	26
2.3 Capacitación.....	27
2.3.1 Tipos de capacitación.....	27

### CAPÍTULO III

#### PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO, DENTRO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

##### Prácticas profesionales

3.1. Que son las prácticas profesionales.....	29
3.1.1 Propósito.....	29
3.1.2 La práctica de las prácticas profesionales en el plan de estudios de LAE 2009.....	30
3.2 Sistematización de la Práctica Profesional.....	30

### CAPÍTULO IV

4.1. PROPUESTA DE MEJORA.....	64
Conclusiones.....	72
Referencias Bibliográficas.....	75
Cibergrafía.....	76

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones necesitan tener procedimientos administrativos para que sus procesos y funciones logren cumplir con los objetivos de cada una de ellas.

En el siglo XXI la importancia de cumplir los objetivos y las expectativas de los clientes y/o usuarios es importante debido a la competencia que existe actualmente entre las diferentes organizaciones.

Tener los objetivos claros ayuda a que la misión de una organización se cumpla de la mejor manera, tal es el caso de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México), que se encarga de dar capacitaciones a los Servidores Públicos y así disminuir la violación de los derechos de los ciudadanos en las diferentes organizaciones como el sector de salud, el transporte metro, etc.

El trabajo recepcional que se presenta fue producto de una investigación que se realizó en las prácticas profesionales de sexto semestre que oferta la Universidad Pedagógica Nacional.

La práctica la realice en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, donde pude realizar un diagrama de flujo que muestra las tareas y procesos que se llevan a cabo para la solicitud de una capacitación por parte de las organizaciones.

El objetivo fue la Sistematización del “Procedimiento Administrativo de los Procesos Educativos de la Dirección de Capacitación del Servicio Público”, para el cual se realizaron diferentes actividades y procedimientos, con el fin de lograr el objetivo.

Para este trabajo recepcional se elaboraron 4 capítulos: En el capítulo I abordaremos el Marco Referencial de la CDHDF, que habla sobre la Comisión de Derechos Humanos y La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México), sus funciones, atribuciones, objetivos.

Se desglosa cada área hasta llegar a la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, es aquí donde se lleva a cabo la investigación. Se conocerá la estructura orgánica parte fundamental que ayuda al cumplimiento de los objetivos.

El segundo Capítulo, habla sobre el Marco Teórico Conceptual que se utilizó, aquí abordaremos conceptos que son indispensables para la realización del trabajo recepcional.

Uno de los conceptos que ayudo al desarrollo de la investigación fue el Proceso Administrativo, el cual incluye los elementos de planeación, organización, dirección y control que ayudan en el Procedimiento Administrativo de los Procesos Educativos de la Dirección de Capacitación, se citaran diferentes autores, destacando los aspectos más importantes de cada concepto.

La Gestión otro concepto importante que me ayudo a conocer el proceso que se llevaba a cabo con respecto a la solicitud del curso por parte de las diferentes organizaciones y capacitación que muestra la importancia y los logros que se pueden obtener cuando se lleva a cabo, estos conceptos ayudaran a comprender el objetivo de la investigación.

La experiencia profesional, mis aportaciones, mis aprendizajes y el procedimiento que realice se verán reflejados en el capítulo III, donde realice una sistematización de las prácticas, se conocera el proceso que pase para poder llegar a estar en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, las actividades realizadas, las herramientas como la entrevista, el análisis y las gráficas utilizadas para poder interpretar de mejor manera los resultados obtenidos.

Así como el diagrama de flujo que se realizó para poder observar y entender el proceso de solicitud de una capacitación, el cual ayudara a mejorar los procesos dentro de la Dirección.

En el último capítulo se verán reflejadas mis recomendaciones que ayudaran a mejorar el Procedimiento Administrativo de los Procesos Educativos de la Dirección de Capacitación.

Se muestra el diagrama de flujo como producto final y la descripción del mismo para su mayor entendimiento, se visualizan en el diagrama los elementos del proceso administrativo que son importantes para el cumplimiento de los objetivos.

Se llevó a cabo la realización que un FODA que ayuda visualizar el futuro de los cursos de capacitación que se brindan en la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

Con base en la investigación y análisis que se realizó en el siguiente trabajo, se observaran las recomendaciones que realice, para que el proceso de solicitud de capacitación, la organización y comunicación dentro de la Dirección se mejoren y se pueda llegar al logro de los objetivos.

De esta manera el informe académico busca ayudar a mejorar sus procesos a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal en la Dirección de Capacitación mediante mi intervención e investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **1.1 Comisión Nacional de los Derecho Humanos (CNDH)**

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), es un organismo con autonomía de gestión y presupuestaria, personalidad jurídica y patrimonio propios, que tienen la misión de proteger, observar, promover, estudiar y divulgar los Derechos Humanos que ampara el orden jurídico mexicano. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos es la principal entidad gubernamental mexicana, que protege y difunde los derechos de todos los mexicanos, hoy en día es importante que todos conozcamos nuestros derechos.

A efectos de cumplir con su misión, la CNDH realiza un esfuerzo permanente para proteger los derechos fundamentales de todos los mexicanos, dando especial atención a las personas y grupos sociales vulnerables, quienes padecen con mayor frecuencia la violación de sus garantías constitucionales; así como para promover la cultura de respeto de los Derechos Humanos y divulgar su conocimiento, en el ámbito nacional e internacional. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

Desafortunadamente en la actualidad los derechos humanos son violentados en gran parte por funcionarios públicos, en su mayoría a la población con bajos recursos económicos. Es por eso que la CNDH cumple una función muy importante para erradicar este tipo de violencia en la población.

El 13 de septiembre de 1999, por medio de una reforma constitucional publicada en el Diario Oficial de la Federación, dicho organismo nacional se constituyó como una institución con autonomía de gestión y presupuestaría, cambiando de Comisión Nacional de Derechos Humanos a Comisión Nacional de los Derechos Humanos. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

A 20 años de su autonomía la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, ha creado diferentes organismos estatales dependientes y autónomos, que ayudan a cumplir el objetivo de la CNDH.

#### 1.1.1 Funciones de la CNDH

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos tiene como objetivo principal la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los Derechos Humanos previstos por el orden jurídico mexicano.

Las principales funciones de la CNDH:

- Recibir quejas de presuntas violaciones a derechos humanos.
- Conocer e investigar a petición de parte, o de oficio, presuntas violaciones de derechos humanos en los siguientes casos.
  - a. Por actos u omisiones de autoridades administrativas de carácter federal;
  - b. Cuando los particulares o algún otro agente social cometan ilícitos con la tolerancia de algún servidor público o autoridad, o bien cuando estos últimos se nieguen infundadamente a ejercer las atribuciones que legalmente les corresponden en relación con dichos ilícitos, particularmente en tratándose de conductas que afecten la integridad física de las personas.
- Formular recomendaciones públicas no vinculatorias y denuncias y quejas ante las autoridades respectivas, en los términos establecidos por el artículo 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Conocer y decidir en última instancia las inconformidades por omisiones en que incurran los organismos de derechos humanos a que se refiere la fracción anterior, y por insuficiencia en el cumplimiento de las recomendaciones de éstos por parte de las autoridades locales, en los términos señalados por esta ley;



- Procurar la conciliación entre los quejosos y las autoridades señaladas, así como la inmediata solución de un conflicto planteado, cuando la naturaleza del caso lo permita;
- Impulsar la observancia de los derechos humanos en el país;
- Proponer a las diversas autoridades del país, que en el exclusivo ámbito de su competencia, promuevan los cambios y modificaciones.
- Elaborar y ejecutar programas preventivos en materia derechos humanos.

Formulas programas y proponer acciones en coordinación con las dependencias competentes que impulsen el cumplimiento dentro del territorio nacional de los tratados, convenciones y acuerdos internacionales asignados y ratificados por México en materia de derechos humanos. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

Al conocer las funciones de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y desde mi perspectiva se puede ver que este organismo busca conocer cuál fue la violación a los derechos, y si hubo alguna buscar la conciliación entre ambas partes, así como de ampliar el conocimiento de los derechos humanos a todos los ciudadanos.

Para ello la CNDH está conformada por 32 organismos estatales dependientes y autónomos, entre los que se encuentra la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF).

## 1.2 Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF)

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (Actualmente Ciudad de México) se creó el 30 de Septiembre de 1993. Es el más joven de los organismos públicos de defensa de los derechos humanos que existe en México, el cual tiene su fundamento en el artículo 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

A 26 años de su creación y pese al servicio que brinda a la ciudadanía, se puede percibir que la violación de los derechos humanos, sigue siendo un gran problema en nuestro país.

La Comisión cuenta con autonomía no sólo respecto a las autoridades gubernamentales sino también de partidos, empresas, grupos de presión y asociaciones religiosas.

La CNDHDF es la encargada de conocer sobre quejas y denuncias por presuntas violaciones a los derechos humanos cometidas por cualquier autoridad o persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión en la administración pública de la Ciudad de México o en los órganos de procuraduría y de impartición de justicia que ejerzan jurisdicción local en la Ciudad de México. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

Pese a las recomendaciones que se brindan, el aumento a la violación de los derechos humanos por parte de servidores (as) públicas hacia la ciudadanía, aumentado de forma considerable en los últimos años. En ocasiones se puede observar las pequeñas huelgas que se hacen al exterior de este organismo, en busca de una solución al problema

El modelo institucional de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) tiene la función básica de dar poder a quien no lo tiene, por estar en desventaja frente a las autoridades con sus imposiciones. (González, 2012).

Como ciudadanos tenemos conocimiento de algunos derechos como la educación, la libertad de expresión, la salud, igualdad, trato justo etc., sin embargo para no estar en desventaja como menciona González, es importante conocer todos nuestros derechos, para poder disminuir un poco estas violaciones y/o malos tratos que se brinda a la ciudadanía.

La CDHDF tiene como una de sus atribuciones promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de los derechos humanos, es por esto que tiene cursos gratuitos dirigidos a las y los servidores públicos, ciudadanía y a miembros de las organizaciones de la sociedad civil. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

Es importante que tengamos la iniciativa e interés por conocer nuestros derechos, aprovechando la información y los cursos que se brindan para poder erradicar un poco la violación a los mismos. Si bien como ciudadanos tenemos derechos, también debemos cumplir con obligaciones y así en un trabajo conjunto poder mejorar nuestro país.

Dentro de la Comisión está la Dirección de Capacitación del Servidor Público en Derechos Humanos adscrita a la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos pensada y realizada para acceder de manera sencilla a la educación a distancia y presencial en temas relacionados con los derechos humanos. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

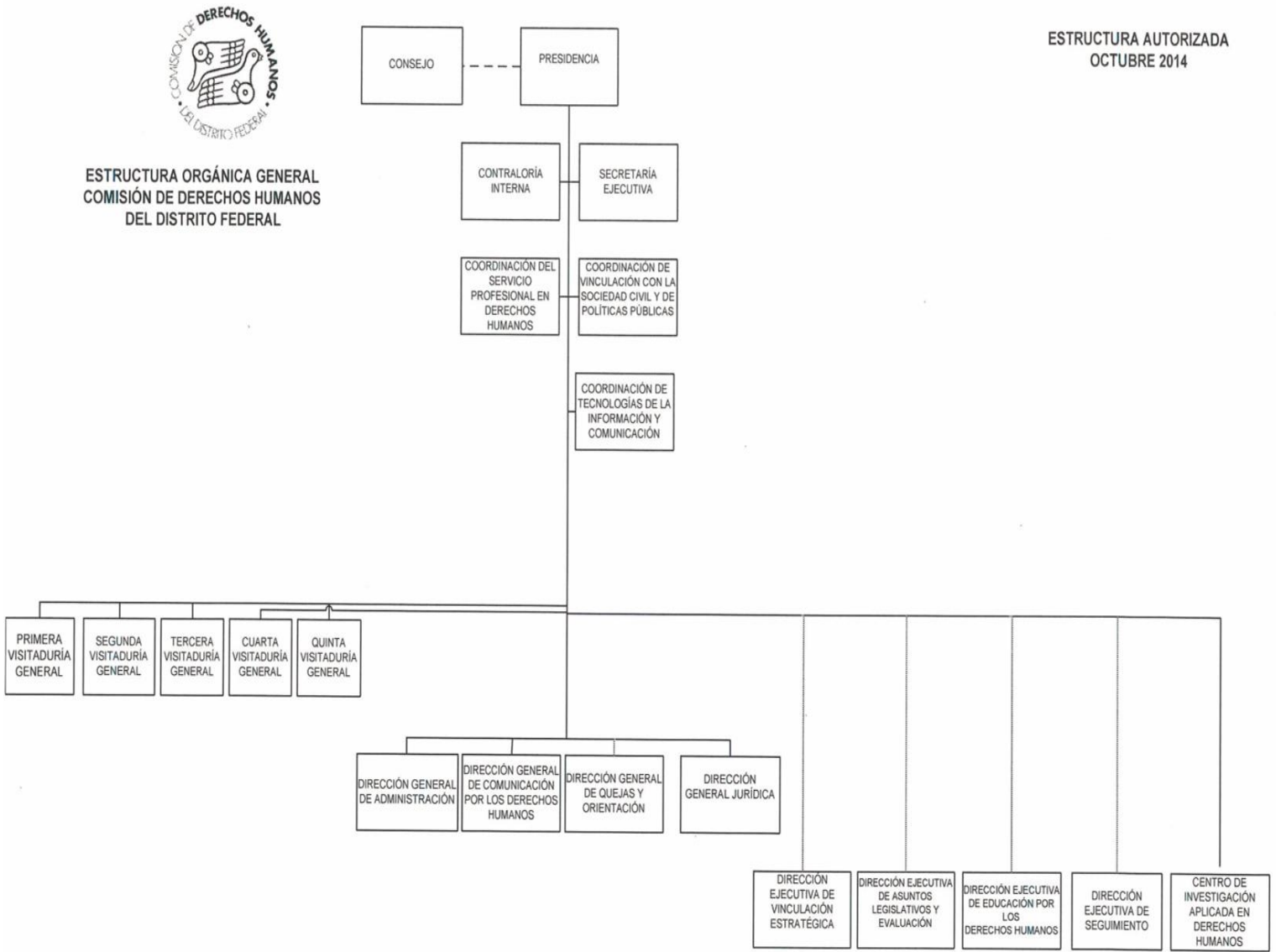
La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, cumple brindando la información, es necesario como ciudadano acceder a ella y conocerla.

Para que la Comisión pueda cumplir sus metas debe tener definidas las actividades y/o funciones que debe cumplir cada área para el buen funcionamiento y el logro de los objetivos de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.

En la siguiente imagen que fue tomada de la página oficial de la CDHDF (actualmente Ciudad de México), se puede observar cada una de las áreas y direcciones que son parte de la estructura orgánica de la Comisión.

Cada una de ellas tiene una función importante que ayuda a la Organización para atender a los ciudadanos y/o Servidores Públicos, la estructura cuenta actualmente con 21 áreas cada una de ellas las conoceremos a detalle en la siguiente imagen.

### 1.2.1 Estructura Orgánica de la CDHDF (Figura 1)



PLAZAS AUTORIZADAS: 819

Figura 1. Estructura organica de la CNDHDF, extraída de la página oficial de la Comisión (cdhdf.org.mx)

Dentro de su estructura orgánica se pueden ver las diferentes áreas, cada una con una función importante y específica, con la finalidad de cumplir con la misión de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF), actualmente Ciudad de México, la cual es hacer valer los derechos de todos los ciudadanos.

Esta investigación se centra en la **Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos** que se encuentra localizada dentro de la estructura, es de las más importantes, pues cumple funciones muy específicas para poder conocer los derechos humanos como se muestra a continuación.

### 1.3 Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos

La Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos tiene como objetivos promover el estudio y la enseñanza de los derechos humanos dentro del sistema educativo de la Ciudad de México, diseñar y ejecutar la estrategia educativa de la Comisión y coordinar la aplicación de programas educativos que contribuyan al desarrollo de una cultura de vigencia y respeto, así como planear, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar programas de capacitación en derechos humanos aplicables a los y las servidores públicos y a la sociedad civil. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

La educación en derechos humanos dentro de un plantel escolar, es indispensable para que los niños y niñas, conozcan sus derechos y los ejerzan con responsabilidad.

En el siglo XXI la mayoría de los ciudadanos no conocen sus derechos, eso nos lleva a la vulnerabilidad de que se quebranten.

Para ello la Comisión participa en la realización de actividades y campañas educativas de promoción en derechos humanos, busca vincularse con las organizaciones de la sociedad civil, organismos nacionales e internacionales para realizar acciones conjuntas en apoyo a proyectos educativos en derechos humanos. “Comisión de Derechos Humanos” (2018)

La Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal busca el bienestar de los ciudadanos y el conocimiento de sus derechos por medio de los cursos de capacitación que este otorga, sin costo alguno.

Estos cursos se dan dentro de las salas de capacitación que se encuentran en la CDHDF, una vez que se concluye el curso se otorga una constancia la cual acredita la participación y aprobación de este.

Cada año se realiza la estadística de los ciudadanos que tomaron cursos de capacitación, esto permite llevar el control sobre la demanda y si es necesario la apertura o cierre de cursos.

Hasta el corte de enero-marzo de 2018 dentro de la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos se atendieron un total de 5,162 personas entre hombre y mujeres.

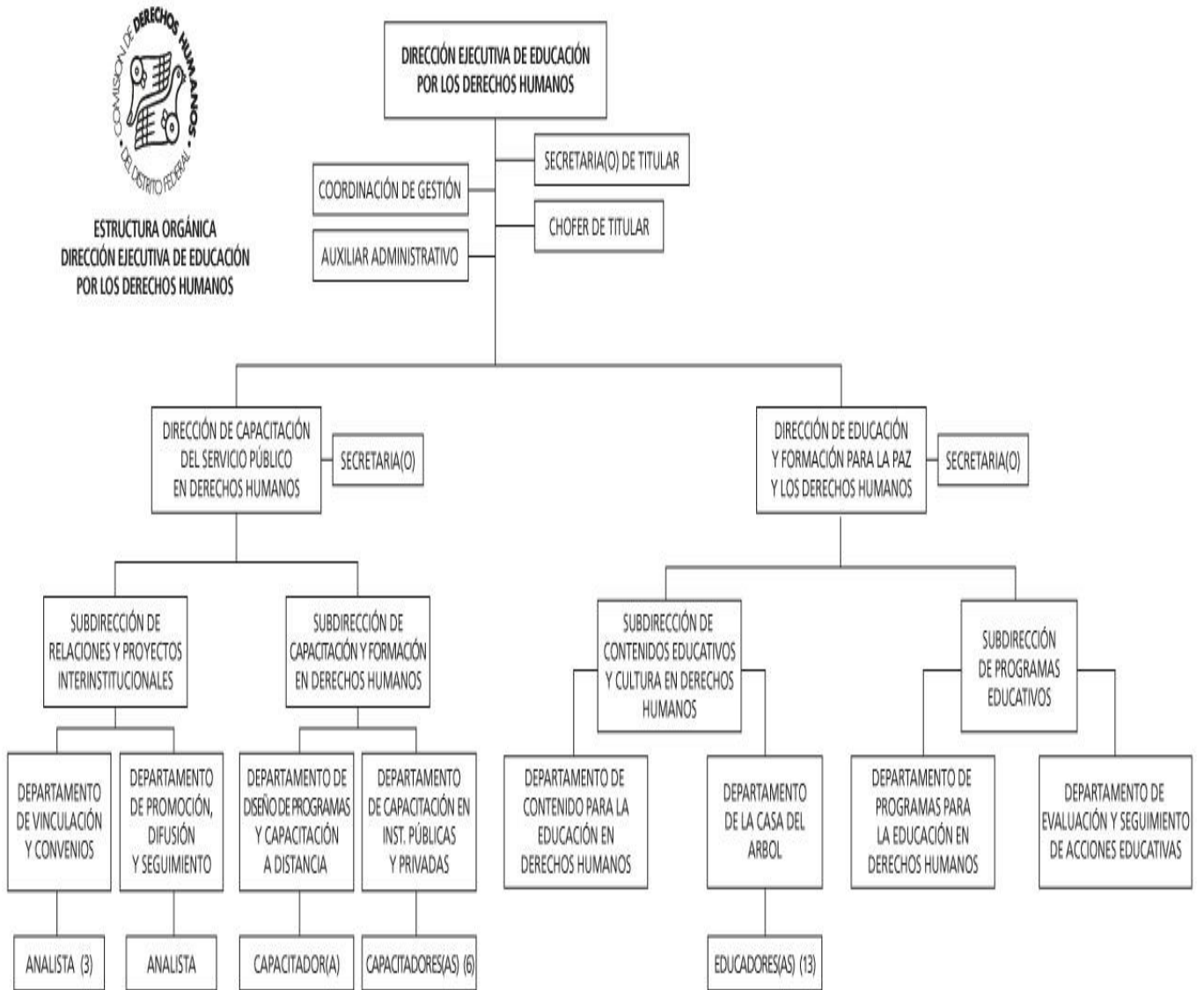
La capacitación implica el manejo de contenidos y metodologías que promueven las actitudes y capacidades mínimas necesarias para aplicarlas en las distintas dimensiones de la vida cotidiana.

Este tipo de actividades o procesos educativos son los que posibilitan el desarrollo de las nociones, habilidades y actitudes para la profundización y la vivencia de algunos contenidos y valores de los derechos humanos.

Sin duda la Comisión de Derechos del Distrito Federal, se ocupa de que los ciudadanos conozcan sus derechos, por eso buscan expandir y adquirir su conocimiento, teniendo el apoyo de instituciones y asociaciones civil.

Para que se lleve a cabo este objetivo tiene una estructura que ayuda al mejor funcionamiento de la organización. En la siguiente imagen se observan las áreas que se encarga de los cursos a distancia y presencial dentro de CDHDF.

### 1.3.1 Estructura orgánica de la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos (Figura 2)



PLAZAS AUTORIZADAS: 45

Figura 2. Estructura orgánica de la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos, extraída de la página oficial de la Comisión (cdhdf.org.mx)

La Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos se divide en 2 direcciones, como se puede observar en la figura 2, la **Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos** y la Dirección de Educación y Formación para la paz y los Derechos Humanos; la primera es la encargada de dar capacitación a los servidores y/o servidoras públicas, la segunda se encarga de impartir cursos a las escuelas que lo solicitan.

Esta estructura orgánica y de acuerdo con la normatividad debe cumplir con sus objetivos, para que en conjunto se logren el objetivo general de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México). Pondré énfasis en la Dirección de Capacitación del Servicio Público, ya que ahí realice mi práctica profesional.

#### 1.4 Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos

La Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos fue el lugar donde realice mi práctica profesional de sexto semestre, la cual se encarga de ofrecer los cursos de capacitación a los y las servidores públicos que los solicitan. Cuando se recibe la solicitud de capacitación por parte de las organizaciones, se necesita seguir una serie de pasos, para poder destinar al capacitador que brindara el servicio.

La Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, tiene una estructura que ayuda al cumplimiento de su propósito: **está** al mando la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, la cual tiene el apoyo de una secretaria, se desprende la Subdirección de capacitación y formación en derechos humanos, posteriormente se desprenden 4 departamentos; departamento de vinculación y convenios, departamento de promoción, difusión y seguimiento, departamento de diseño de programas y departamento de capacitación en instituciones públicas y privadas, esta última fue donde realice mi investigación. Posteriormente los 8 capacitadores que son los encargados de llevar a el conocimiento y reflexión a las personas que tomaran el curso, al final el analista. De esta manera se distribuye la dirección para poder llegar al logro de sus objetivos y brindar el servicio de capacitación a las instituciones que los requieran.



### 1.4.1 Estructura Orgánica de la Dirección de Capacitación del Servicio Público (Figura 3)

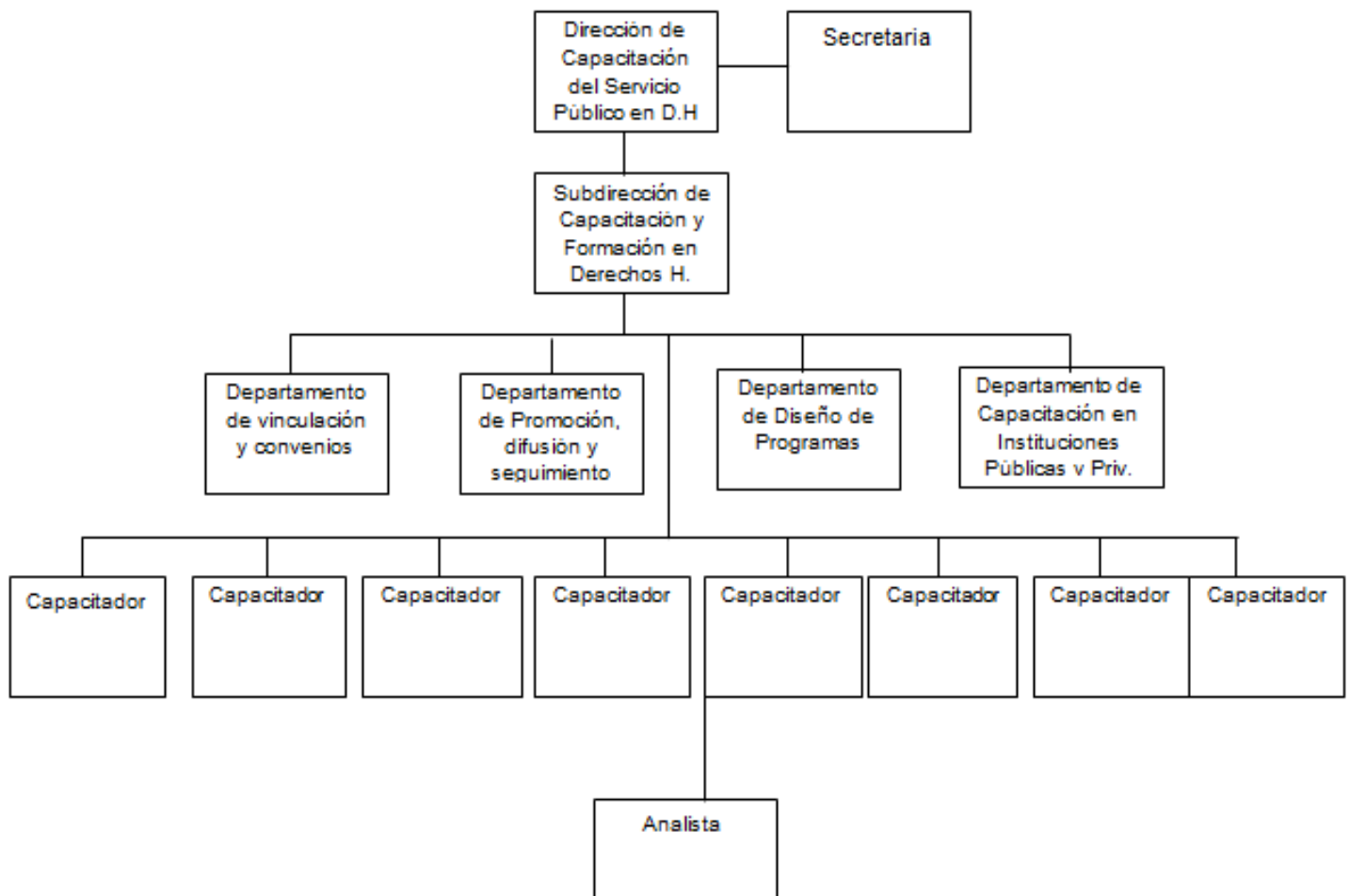


Figura 3. Ejemplifica la estructura orgánica de la Dirección del Servicio Público en Derechos Humanos. Elaboración propia

Esta es la estructura orgánica que forma parte de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, para que en conjunto con las demás áreas y estructuras se pueda llegar al objetivo general. Logrando que los ciudadanos conozcan de una manera gratuita y entretenida sus derechos.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Proceso Administrativo

Primero comenzaré definiendo ¿qué es un proceso?, es la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas. “Real academia española”

Es un conjunto de instrucciones o pasos que se deben seguir para cumplir con un objetivo, es decir, los pasos o etapas para llevar a cabo una actividad.

Proceso Administrativo: Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control encaminadas hacia el logro de los objetivos en común, los cuales deben estar ligados al mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales, técnicos y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para el alcance de sus objetivos. (Fernández, 2009).

En un proceso administrativo según Fernández se deben seguir 5 elementos para poder llegar al logro de los objetivos, sin embargo, hay una percepción diferente por Hurtado, el cual menciona que es una herramienta. Ambos autores coinciden en que el proceso administrativo lleva al logro de los objetivos, como a continuación se menciona.

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer las necesidades lucrativas y sociales. (Hurtado, 2008).

Es importante que dentro de las organizaciones se lleve a cabo este proceso, así se tendrá una mejor perspectiva de la misma y ayudara a que se cumplan los objetivos.

Este concepto de Proceso Administrativo está basado en la definición de Administración de la Teoría clásica de la Administración, propuesta por Henry Fayol en 1916.

El Proceso Administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral con el propósito de alcanzar los objetivos que se desean. (Much, 2004).

Siguiendo a Much, estas etapas del proceso no tienen un orden, pues se puede llevar a cabo de manera simultánea e interrelacionada, para así lograr como ya se ha repetido en varias ocasiones el logro de los objetivos de cualquier organización. A continuación conoceremos las dos etapas del proceso administrativo que plantea Agustín Reyes Ponce (2004)

Se plantean dos fases del Proceso Administrativo, una mecánica y la otra dinámica:

- La mecánica: busca establecer que hacer y se prepara la estructura necesaria para hacerlo, comprende las actividades de planeación y organización.
- La dinámica: se refiere a cómo se maneja ese organismo social que se ha estructurado y comprende las actividades de dirección y control.

Entonces un Proceso Administrativo puede entenderse como aquel que sigue una serie de etapas dentro de una organización, estas se interrelacionan, para poder lograr los objetivos que se esperan. Pues estar planeado, organizado, dirigido y controlado permite que las organizaciones tengan un futuro exitoso.

A continuación mostraré los elementos que forman el proceso administrativo, los cuales están relacionados unos con otros y son aplicables a todos los niveles de la organización.

Este Proceso Administrativo lo menciona Hampton (1991), el cual representa de la siguiente manera:

## PROCESO ADMINISTRATIVO

(Figura 4)

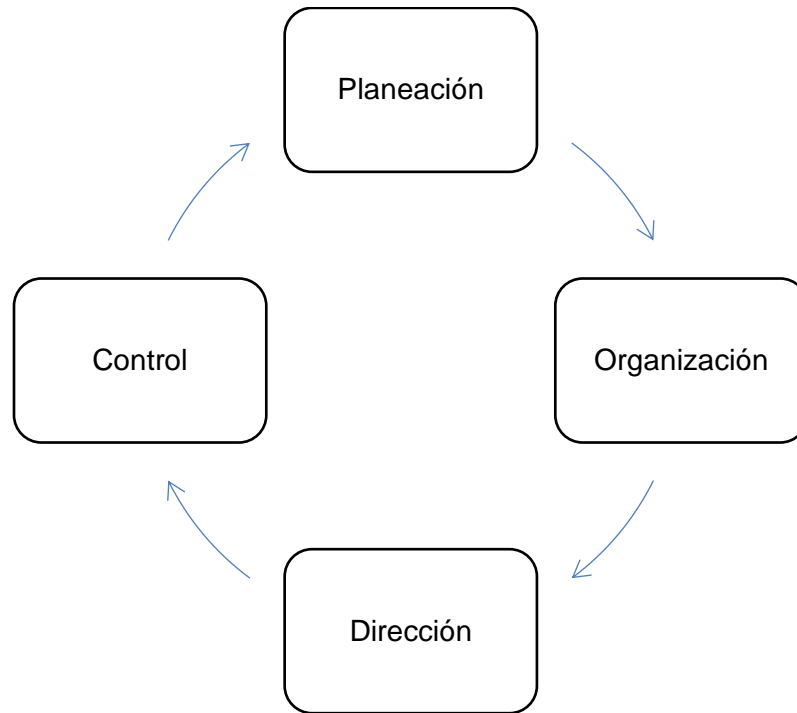


Fig. 4 Elaboración Propia elementos del proceso administrativo.

Una vez identificados los elementos del proceso administrativo, señalaremos cada uno de ellos para conocer las definiciones de diversos autores con respecto a la planeación, organización, dirección y control.

Así como a dos conceptos que fueron parte indispensable de la investigación: la gestión y capacitación.

### 2.1.2 Planeación

La planeación es el primer elemento del Proceso Administrativo, para poder comprender mejor su concepto retomaré ideas de diferentes autores y así tener una perspectiva amplia de este elemento, la primera definición la tenemos a continuación:

“Es una función administrativa que consiste en seleccionar entre diversas alternativas los objetivos, las políticas, los procedimientos y los programas de una empresa” (Koontz, 1985).

Hay otros autores que tienen una concepción distinta de este elemento tal es el caso de Reyes (2004), el cual dice que la planeación “es la fijación de un curso de acción concreto, que se debe seguir, estableciendo principios que lo orienten, tomando en cuenta la secuencia de operaciones y de la determinación de tiempos y números, necesarios para realizarlos”.

Se puede ver que para Koontz la planeación consiste en seleccionar diversas alternativas, mientras que Reyes nos menciona que es un curso de acción, ambos tienen una palabra específica en su concepto que los diferencia, sin embargo con los dos autores se puede percibir que el concepto de planeación es establecer lo que se llevara a cabo dentro de una organización o empresa. Tenemos otros autores como son: Idalberto y Luna que nos mencionan lo siguiente.

Para Idalberto Chiavenato (1986) la planeación es “la función administrativa que determina anticipadamente cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y que debe hacerse para alcanzarlos, se trata de un modelo teórico para la acción futura”.

A diferencia de Koontz y Reyes, Idalberto menciona que se necesita de una acción para alcanzar el objetivo, es decir, el cómo se llevara a cabo dicho proceso.

Esta es una fase de diseño organizacional y debe estar bien fundamentada para que todo proceso administrativo pueda fluir correctamente, la importancia y estrategia de planeación es descrita por Luna (2015), como se presenta a continuación.

- Se realizan las investigaciones necesarias para definir los rumbos de acción
- Prepara a la empresa con fortaleza para hacer frente a sus problemas
- Toma en cuenta al medio ambiente interno de la empresa para la definición de sus políticas y estrategias
- Tiene un enfoque hacia el futuro de mejoramiento y progreso
- Estudia el medio ambiente interno y externo para aprovechar las oportunidades
- Permite tomar la mejor decisión con anticipación
- Programa correctamente el tiempo y los recursos en toda la estructura de la empresa
- Trabaja con efectividad para que el plan resulte exitoso
- Establece la base para que se dé el control
- Establece la base para que se realice la organización
- Es la base para que se lleve a cabo la dirección correcta

Con Luna se puede percibir la importancia de la planeación, si bien, coincide con los autores antes citados, en que todo debe planearse con anticipación para poder lograr el objetivo de la organización o empresa. Luna toma un aspecto que me parece importante, el cual es el estudio del medio ambiente interno y externo, así se identifican las oportunidades y desventajas que se pueden tener al momento de realizar la planeación.

Retomando los autores citados puedo llegar a la conclusión de que planear es proyectar y generar escenarios, teniendo en cuenta que se va hacer, como, cuando y quien lo hará, incluyendo las actividades que se realizaran a futuro para el logro de los objetivos y metas planteadas.

Pasemos al segundo elemento del proceso administrativo, la organización.

### 2.1.3 Organización

La organización como función administrativa es parte del proceso administrativo, como menciona Fuentes (1994) es el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos”.

Con 10 años de diferencia entre la definición de Fuentes (1994) y Ferrel (2004), se puede ver que ambos autores tienen una percepción diferente del concepto de organización. Fuentes nos habla sobre la integración de recursos y órganos dentro de la organización, así como de las atribuciones para cada integrante, a diferencia de Ferrel, que menciona lo siguiente en su concepto:

Ferrel (2004) explica “que la organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a la gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito”.

Ferrel a diferencia de Fuentes, menciona que se debe incluir a la gente a la organización, me parece un aspecto relevante y de suma importancia porque es de los empleados que depende la organización o empresa y si ellos se hacen partícipes podrán realizar las tareas con responsabilidad logrando así el cumplimiento de los objetivos.

Entonces organizar es disponer el trabajo para conseguir metas de la organización; organizar incluye determinar, ¿Qué tareas hay que hacer?, ¿Quién las hará?, ¿A qué equipo de trabajo pertenecerán?, ¿Quién rinde cuentas a quién?, ¿Qué tareas desempeñarán?, ¿Cuáles son los procedimientos a seguir? (Robbins, 2009)

Encuentro una similitud entre el concepto de Ferrel y Robbins, ambos hablan del ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, se llevara a cabo la organización. El proceso de organizar es parte fundamental de todas las organizaciones, para que puedan tener métodos eficaces y eficientes, haciendo frente al mercado competitivo y globalizado.

Es por ello que la organización es un sistema diseñado para alcanzar las metas y objetivos de las empresas desde su estructura, se tiene que tomar en cuenta y hacer partícipe a todos el personal que labora dentro de la organización, pues de ellos dependerá el buen funcionamiento de las tareas que proporcione el director o administrador de la organización o empresa. Para saber cómo se repartirán estas tareas y/o atribuciones es importante conocer el papel que desempeña cada miembro, para el cual se utilizan los organigramas.

Una vez conocidos dos de los elementos del proceso administrativo (planeación y organización), pasaremos al tercer elemento, considerado uno de los más importantes, la dirección.

#### 2.1.4 Dirección

La dirección es importante porque pone en marcha todos los lineamientos establecidos, durante las fases de planeación y organización; a través de ella, se logran las formas de conducta más deseables en los miembros del organismo; una dirección eficiente, es determinante en la acción de los empleados y consecuente en la productividad; su calidad se refleja en el logro de los objetivos, en la implantación de sistemas y procedimientos, y en la eficiencia del sistemas de control; a través de ella, se establece la comunicación necesaria para que la organización funcione. (Rodríguez, 1998)

Cada autor tiene una concepción diferente de este elemento, que hace diferente su significado, como lo menciona García a continuación:

García (2012) dirección “es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjuntos de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento o negocio”

Para Rodríguez y desde mi punto de vista, es de importancia que los empleados estén familiarizados con la empresa y se les tome en cuenta para que puedan llegar al logro de los objetivos, en contraste con García que solo menciona que la dirección es dirigir a personas dentro de una organización, sin tomar en cuenta la comunicación que se requiere, pues desde mi perspectiva la comunicación permite



la sintonía y el entendimiento entre ambas partes (jefe-empleado). A continuación mencionare los principios de la dirección.

### Principios de la Dirección

- Principio de la armonía del objeto o coordinación de intereses. Es importante que se involucre a los empleados en los objetivos de la organización. Si el empleado se siente parte de la empresa, será más fácil cumplir con las metas propuestas.
- Impersonalidad de mando. Es importante no involucrar las relaciones personales en las laborales.
- De la supervisión directa. Apoyo y comunicación del líder durante la ejecución del trabajo.
- De la vía jerárquica. Es importante respetar los canales de comunicación en la organización.
- De la resolución del conflicto. Todos los problemas que surjan en la empresa, por mínimos que sean, deben resolverse.
- Aprovechamiento del conflicto. Se deben analizar los problemas e identificar posibles focos rojos que pudieran surgir en la organización. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996)

Al analizar los principios de la dirección nos podemos dar cuenta que es importante supervisar directamente a los operativos en el desarrollo de sus funciones, y crear vínculos de buena comunicación entre ellos y sus superiores, para que se cumplan de la mejor forma los objetivos propuestos, a partir de las tareas y los procesos que deben llevar a cabo.

Para Garza (2010) la dirección es “conducir el talento y el esfuerzo de los demás para conseguir el logro de los resultados esperados, es decir, influir sobre su desempeño y coordinar su esfuerzo individual y de equipo”

La dirección puede considerarse la fase más importante del proceso, ya que las funciones están dirigidas a guiar la organización al trabajo en equipo para que

puedan alcanzar sus metas, estas funciones y/o actividades se obtuvieron durante la planeación y organización.

### 2.1.5 Control

Es la última fase del proceso administrativo el cual verifica que se cumplan todas las actividades en las etapas anteriores, planeación, organización y dirección, pues este se encarga de mantener en la organización el orden y evitan el comportamiento indeseable de su personal. Tenemos diferentes autores que dan su concepto de control, como se muestra a continuación:

Much y García (2004) explican de la siguiente manera los principios del control:

1. Equilibrio. La autoridad se delega y la responsabilidad se comparte
2. De los objetivos. El control es un medio para alcanzar un objetivo preestablecido.
3. De la oportunidad. Es primordial que el control se aplique en el momento oportuno.
4. De las desviaciones. Estas deben ser analizadas detalladamente para conocer las causas que las originaron.
5. De la costeabilidad. Los gastos que originen el control deben ser justificados ante el resultado.
6. De excepción. Debe procurarse que el control se aplique de manera excepcional, es decir, buscar que el objetivo se cumpla en la primera opción.
7. De la función controlada. La persona que ejerza el control no debe ser la misma que realiza la actividad a controlar.

Analizando los principios de control podemos darnos cuenta que su finalidad es medir y dirigir el desempeño de cada empleado así como cuidar los bienes de la organización de la mala utilización, desperdicio o robo.

Cada autor tiene una concepción diferente a cerca de este elemento, los cuales iremos retomando, por ejemplo para Koontz / Weihrich (2000), el control es “la

medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la organización y los planes diseñados para alcanzarlos”

Entonces se puede entender que los empleados que forman parte de la organización, son el pilar esencial para que la organización funcione adecuadamente, si bien actualmente las organizaciones se preocupan por este punto, pues brindan a sus empleados capacitaciones para poder fortalecer los conocimientos, adquirir nuevos y ponerlos en acción, para poder lograr las metas y/o objetivos establecidos.

También el control puede entenderse como “el proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correcta cuando se necesite, de esta manera el control es un proceso esencial regulador”. (Chiavenato, 1999)

Con Chiavenato nos podemos dar cuenta de la importancia del control dentro de las organizaciones, pues al evaluar el desempeño podemos conocer quién de los integrantes realiza sus actividades y/o funciones de manera correcta. El concepto de control que se tiene, es similar entre los autores, todos están encaminados a la medición de actividades, tal es el caso del siguiente concepto.

En el proceso de control se monitorean las actividades para garantizar que se lleven a cabo según se planeó y corregir cualquier desviación que puede presentarse (Robbins & Judge, 2009)

Entonces el control es el broche de oro para que la organización pueda logra los objetivos, si bien en los elementos anteriores también se habla del logro de los mismos, es aquí donde se mide y corrige el desempeño de las funciones que realiza cada persona dentro de la organización.

La adecuada aplicación del proceso administrativo, nos ayuda a los administradores educativos a identificar los objetivos, deficiencias, necesidades y fortalezas que puedan llegar a tener las organizaciones, de esta manera el administrador educativo colabora en mejorar sus procesos.

Ahora que hemos definido el proceso administrativo y sus elementos, es consecuente hablar sobre dos conceptos que fueron utilizados en la investigación, la gestión y capacitación.

## 2.2 Gestión

“Capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente y los objetivos superiores de la organización considerada” (Cassasus, 2001)

Hay autores que tienen una concepción distinta de lo que es la gestión, si bien para Cassasus esta promueve el trabajo colaborativo, generando la comprensión y acción humana en el trabajo. Tenemos otro autor el cual nos menciona que la gestión es “una acción integral, entendida como un proceso de trabajo y organización en el que se coordinan diferentes perspectivas y esfuerzos, para avanzar eficientemente hacia los objetivos que se desean.” (Villamayor y Lamas 1998)

Entonces la gestión estudia las relaciones que se establecen entre las personas en el ámbito del trabajo, se delega autoridad para compartir la responsabilidad y toma de decisiones.

Después de haber conocido el concepto de los autores anteriores llego a la conclusión de que la gestión es la capacidad de articular los recursos que posee una organización (humanos, técnicos, materiales, financieros), teniendo una estructura horizontal, haciendo partícipes a todos los miembros de la organización.

A continuación y de acuerdo con Zabaleta (2003), conoceremos los tipos de gestión que existen actualmente.

### 2.2.1 Tipos de Gestión

En la actualidad los tipos de gestión son los siguientes:

- Gestión del talento humano. Se basa en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas, en otras palabras se parte de la relevancia que se le da al individuo como ser con potencialidades que pueden desarrollarse en beneficio de sí mismo y su entorno. La gestión del talento humano puede relacionarse con los procesos eficientes, eficaces y efectivos.
- Gestión del conocimiento. Este modelo se puede definir como la alternativa de gestión que parte de la experiencia y el conocimiento que adquiere la organización como oportunidad de desarrollo, de esta manera se busca aprovechar el talento, el conocimiento y la experiencia colectiva.
- Gestión por competencias. Nos permite identificar las capacidades de las personas requeridas para algún puesto, se analizan las competencias para garantizar un buen desempeño dentro de la organización. (Zabaleta, 2003)

Analizando los tipos de gestión, podemos darnos cuenta de la importancia que tiene cada uno de ellos (talento humano, conocimiento y competencias) dentro de las organizaciones.

En la actualidad es necesario conocer las competencias, habilidades, potencialidades, conocimientos, actitudes y experiencia con la que cuente el personal que laborara dentro una organización, esto ayudara a que los objetivos se puedan cumplir.

Por ultimo definiremos que es la capacitación, concepto utilizado dentro de la investigación.

## 2.3 Capacitación

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (Chiavenato, 2007)

La capacitación como todo proceso educativo cumple con la función de formar y actualizar al personal que labora dentro de la organización, para lograr las metas que se desean cumplir. De acuerdo con Mondy y Noe (2005) la capacitación “es un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional”

Si bien cada autor tiene una concepción diferente de lo que es la capacitación, ambos coinciden en que al adquirir nuevos conocimientos se mejoran las capacidades y desempeño de los empleados.

Entonces llego a la conclusión de que los procesos de capacitación deben recibirse como una oportunidad de crecimiento y aprendizaje, con el fin de, no solo mejorar la tarea que se tiene asignada, sino aprender nuevos contenidos, teniendo la oportunidad de escalar posiciones dentro de la organización en un futuro.

### 2.3.1 Tipos de Capacitación

En la actualidad existen diferentes tipos de capacitación que los cuales son variables y se pueden clasificar de la siguiente manera:

1. Capacitación para el trabajo. Va dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad, ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de la misma empresa. Esta a su vez se divide en:
  - Capacitación de preingreso: se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesitan para el desempeño de su puesto.

- Capacitación de inducción: es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la organización.
2. Capacitación promocional: busca otorgar al trabajador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor nivel jerárquico.
  3. Capacitación en el trabajo: es una serie de acciones encaminadas a desarrollar actividades y mejorar actitudes en los trabajadores. Se busca lograr la realización individual, al mismo tiempo que los objetivos de la organización. Busca el crecimiento integral de la persona y expansión total de sus aptitudes y habilidades, todo esto con una visión de largo plazo.

Actualmente en las organizaciones se imparten cursos, talleres, seminarios de actualización e incluso para conocer nuevos procesos o herramientas de trabajo que nos ayuden al mejor desempeño en los puestos de trabajo, así como de las actividades que se realizan.

Así la organización va construyendo un equipo capaz de afrontar nuevos retos, con conocimientos múltiples para que puedan ser líderes en los procesos.

Es por eso que una persona capacitada crea valor alrededor de sí mismo y desarrolla habilidades que lo vuelven una pieza indispensable dentro de la organización.

Si bien la capacitación es indispensable en las organizaciones, en el siguiente capítulo se observará el proceso que sigue una solicitud de capacitación dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal y las actividades que se llevaron a cabo para elaborar el diagrama de flujo que muestra los pasos a seguir para otorgar un curso de capacitación.

## CAPÍTULO III

### **SISTEMATIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE LOS PROCESOS EDUCATIVOS DE LA DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO, DENTRO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DE LA CIUDAD DE MÉXICO.**

#### Las Prácticas Profesionales

##### 3.1 Que son las prácticas profesionales

Existen distintos significados de los que son las prácticas profesionales, este primer concepto menciona que la práctica es una actividad teórico-práctica que el estudiante realiza, consiste en la aplicación de los conocimientos y destrezas, asegurando el ejercicio eficiente y efectivo de su profesión. “Práctica Profesional”

Otra definición que abordare en la investigación es que la práctica profesional solo puede desarrollarse trabajando, es la experiencia acumulada de situaciones reales que se presentan en la vida real antes que un conocimiento forjado en los libros. La práctica profesional suele fomentarse mediante pasantías para que los estudiantes tengan primeros acercamientos al ámbito laboral. “Definición de práctica profesional”

##### 3.1.1 Propósito

Las prácticas profesionales tiene como propósito ampliar los conocimientos teóricos del practicante, desarrollar un desempeño eficaz a través de la aplicación de conocimientos y habilidades adquiridos durante de formación académica. “Práctica profesional”



### 3.1.2 La Práctica Profesional en el Plan de Estudios LAE 2009

Las prácticas profesionales son el eje de la formación de los estudiantes en las fases de profundización e integración de las licenciaturas. Están orientadas por el perfil profesional (de egreso) y parten de insertar a los estudiantes a contextos de acción profesional real.

Acercan y ubican al alumno en el ejercicio profesional del sistema educativo público, del privado o de la atención a las demandas del sector de servicios y de grupos de la sociedad civil que requieren a los practicantes.

En la práctica profesional se ponen en acto diversos tipos de saberes: los teóricos, los prácticos, el saber estar, el saber hacer, el saber relacionarse, el saber estratégico, conjugados en el proceso de intervención del practicante.

Asimismo, la práctica profesional es una forma de articulación que amplía y profundiza los lazos entre la universidad y la sociedad. “Las prácticas profesionales en la licenciatura de la UPN”

### 3.2 Sistematización de la Práctica Profesional

Dentro de la Universidad Pedagógica Nacional, en los últimos tres semestres de la licenciatura en Administración Educativa (sexto, séptimo y octavo) se llevan a cabo prácticas profesionales, que nos ayudan a reforzar y aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo de la licenciatura.

Antes de terminar el 5 semestre de la licenciatura, algunos profesores ofertan diversas prácticas profesionales, dan a conocer la organización, actividades y/o funciones y la manera en que se evaluará dicha práctica. Los alumnos debemos anotarnos en una lista para así estar contemplados dentro de la misma.

La forma de reinscripción a la licenciatura, es por promedio de mayor a menor, ser de los primero en inscribirse tiene la ventaja de escoger los profesores que uno quiere y en el caso de las prácticas poder pertenecer a la de mayor preferencia, si

bien hacía mención de una lista donde nos anotábamos eso no aseguraba que el lugar era nuestro.

Llegó el momento de mi reinscripción a sexto semestre, ya sabía que práctica escogería y estaba muy feliz de ello, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF) actualmente Ciudad de México, sería mi primera experiencia de manera profesional.

Llegó el día de presentarnos en el salón de clases con el encargado de la práctica que en ese momento era el Profesor Miguel Ángel Vertíz, éramos 10 compañeros que estábamos presentes, aunque ya nos conocíamos nos presentamos ante el profesor, el cual nos enseñó su programa, forma de trabajo y la hora y fecha en que nos presentaríamos a la Comisión.

No recuerdo el día, solo los nervios por emprender una nueva experiencia en mi formación profesional, nos quedamos de ver en la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, los integrantes de la práctica y al profesor Vertíz.

Entramos a la CDHDF, nos presentamos en la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, pasamos a la sala de juntas y una vez instalados conocimos a Alfredo Villaseñor encargado de la práctica, nos presentó a todo el equipo con el cual tendríamos contacto y apoyo dentro de la dirección.

De una manera muy dinámica y divertida nos presentamos cada uno de nosotros, mencionando nuestro nombre, el por qué elegimos esa práctica y cuáles serían nuestras aportaciones y aprendizajes.

De la misma manera, el equipo que trabajaba en la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos se presentó ante nosotros, platicamos sobre los equipos que se formarían y los tres trabajos que se llevarían a cabo.

Habría dos equipos formados por 4 integrantes y 1 por dos integrantes, los primeros trabajarían temas de evaluación y capacitación, mientras mi otro compañero y yo, trabajaríamos el Procedimiento Administrativo de los Procesos Educativos de la Dirección de Capacitación del Servicio Público, esta parte sería más administrativa, el objetivo era conocer el procedimiento que se llevaba a cabo desde que llega la

solicitud de capacitación a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, actualmente Ciudad de México, hasta el momento en que la capacitación se realizaba a los Servidores Públicos.

Mi compañero y yo, trabajamos con Rocio Badillo quien era capacitadora en esa Dirección, nos presentó a todo el personal que trabajaba en esos momentos dentro de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, para que dentro de nuestra investigación nos pudiéramos apoyar de ellos, al momento de realizar nuestras entrevistas.

Íbamos a la Comisión 2 veces a la semana, porque los otros tres días teníamos clases en la Universidad, asistíamos de 10:00 am a 14:00 hrs.

Para poder empezar con nuestro trabajo de investigación, primero tuvimos que conocer la estructura orgánica de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, necesitábamos conocer donde llegaba la solicitud de capacitación y por qué medio (llamada, correo, oficio, etc.), nos dimos a la tarea de acercarnos y platicar con la secretaria, la cual nos dio un amplio panorama del proceso que se realiza desde que llega la solicitud de capacitación hasta que se lleva a cabo dicha capacitación.

Durante la plática nos comentó que la Dirección tiene una amplia variedad de capacitaciones a las cuales tienen acceso todas las organizaciones, para la capacitación de sus servidores públicos, en el caso de la organización solicite alguna capacitación distinta a las que se ofrecen, se valora si se tienen los conocimientos y/o materiales para llevarse a cabo, en caso de no ser así se le brindan opciones, para poder cumplir con su necesidad y a la vez con el objetivo de la organización.

La solicitud puede ser recibida por medio de una llamada que llega a la secretaria de la Dirección, esta debe formalizarse por medio de un oficio que se envía por correo.

Durante la llamada se pregunta a la organización solicitante, datos generales: el nombre de la organización a la que se brindara la capacitación, el número de

participantes, los días que se llevaran a cabo la capacitación, si se llevara a cabo en las salas de la comisión o en algún lugar que tiene la organización destinada a las capacitaciones.

Una vez que se tiene los datos se anota en una agenda la capacitación para así evitar que se dupliquen las actividades ese día, la información se pasa al jefe de departamento de capacitación de los servidores públicos para que se empiece con el proceso, se prepare la capacitación y la logística del curso.

Durante el proceso de la investigación pude aplicar conocimientos que hasta ese momento había adquirido en la Universidad, la materia de Fundamentos de la Administración y la Gestión Educativa fue un eje importante, pues guiándome con el proceso administrativo que incluye las etapas de planeación, organización, dirección y control, pude conocer y entender cómo se planea el proceso de una capacitación, quién y cómo se organiza, como se va a dirigir y finalmente quien impartirá la capacitación.

Para poder lograr lo anterior tuve que revisar algunos documentos oficiales de la Comisión como el reglamento interno, la ley interna y el catálogo de cargos y puestos de la CDHDF, sistematizar la información y buscar la relación que se tenía con el requerimiento de la capacitación.

Con ayuda de la materia sistemas de información, pude agilizar mi investigación pues toda la información que me parecía relevante la fui sistematizando en word o excel para al final poder tomar lo más importante de cada documento.

Cabe destacar que la línea Metodológica que se imparte en la Universidad, me ayudó mucho durante esta etapa en la que tuve que construir las entrevistas que aplicaría al personal de la dirección de capacitación, en especial la materia de herramientas para la gestión y administración educativa.

Supe distinguir qué tipo de entrevista necesitaba (estructurada, semiestructurada o mixta) para poder aplicar al personal, esta vez y de acuerdo con el objetivo opté por la entrevista estructura, con este instrumento realizaría una comparación entre lo

que decía el marco normativo y las actividades que desarrollaba cada miembro de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

Para la aplicación de las entrevista tuvimos que agendar cita con los capacitadores, debido a que salían a impartir las capacitaciones no coincidíamos en nuestros horarios. Con la secretaria y los jefes de departamento no tuvimos mucho retraso y fueron las primeras entrevistas que realizamos, posteriormente con cada capacitador.

Las entrevistas eran muy entretenidas pues cada uno de ellos nos platicaba de qué manera intervenía en el seguimiento administrativo de la solicitud, a pesar del apoyo por parte del personal que laboraba ahí, hubo un capacitador que no accedió a la entrevista, argumentando que eran muchas las entrevistas que realizaba en el último mes y que no pasaría nada si contestaba o no.

Las entrevistas fueron grabadas solo el Jefe de Vinculación y Convenios no permitió la grabación de la entrevista.

Después de haber realizado las entrevistas en la Dirección me di a la tarea de analizarlas y de acuerdo con el Catalogo de Cargos y Puestos de la Comisión de Derechos Humanos, realice un cuadro por entrevista donde ponía el objetivo del puesto de acuerdo al catálogo y las actividades que realizaba de acuerdo a las entrevistas, aquí pude distinguir entre el ser y el deber ser de los trabajadores.

Después del proceso de análisis, llevé a cabo las construcción de un diagrama de flujo, utilizando las información recabada durante las entrevistas y el marco normativo, logrando describir y explicar el proceso administrativo de la Solicitud de actividades educativas, esto dio como resultado conocer las condiciones y el contexto en el que se planea un proceso educativo de la Dirección de Capacitación del Servicio Publico en Derechos Humanos.

El objetivo de mi investigación fue analizar el procedimiento administrativo de los procesos educativos en derechos humanos que imparte la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, para mejorar la organización y comunicación del área. A continuación de manera puntual mostrare

mi investigación paso a paso, iniciando con la presentación, justificación y las tres etapas del proceso educativo, para poder realizar mi propuesta de mejora dentro de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

## PRESENTACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

Para el análisis del procedimiento administrativo, inicié el recorrido a través del marco normativo que rige las funciones y atribuciones de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF). La primera referencia normativa fue el artículo 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Así mismo se consultó en la página de Internet, <http://cdhdfbeta.cd hdf.org.mx/> de la CDHDF, la información que fundamenta las acciones educativas que lleva a cabo la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

- Misión y visión de la CDHDF
- Ley Interna de la CDHDF, Capítulo III De las atribuciones de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, artículo 17 y Capítulo IX De la promoción y difusión de los derechos humanos, artículo 66
- Reglamento Interno de la CDHDF, artículo 38 Atribuciones de la Dirección Ejecutiva de Educación por los derechos humanos.
- Catálogo de cargos y puestos de la CDHDF, Dirección de Capacitación para el servicio Público.

La información obtenida por este recorrido normativo nos llevó a indagar sobre la educación en Derechos Humanos por lo que consultamos:

- Marco Conceptual Educativo de la CDHDF
- Acuerdos de Desempeño 2017 del personal de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.
- Manual de procedimiento para la elaboración de programas para procesos educativos dirigidos a servidores públicos y servidoras públicas o sociedad

civil impartidos por la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos de la CDHDF (en trámite de aceptación)

El análisis se llevó a cabo en tres etapas del proceso educativo, es importante resaltar que nos enfocamos a los procesos educativos que solicitan diversas instituciones gubernamentales a la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

### **1.- Solicitud de un proceso educativo.**

Para la realización de esta primera etapa, se construyeron instrumentos de entrevista para realizar una comparación entre lo que dice el marco normativo y las actividades que se desarrollan en la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, como resultado conocimos las formas de organización, comunicación y responsabilidad de cada integrante de la Dirección para atender las solicitudes de actividades educativas de diversas Instituciones.

### **2.- Planeación de un proceso educativo.**

En la segunda etapa se llevó a cabo mediante la construcción de diagramas de flujo, utilizando la información recabada en las entrevistas y el marco normativo, logrando describir y explicar el proceso administrativo de la Solicitud de actividades educativas, como resultado pudimos observar las condiciones y el contexto en el que se planea un proceso educativo de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

### **3.- Diagnóstico del Manual de procedimiento para la elaboración de programas para procesos educativos dirigidos a servidores públicos y servidoras públicas o sociedad civil impartidos por la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos de la CDHDF**

La tercera y última etapa, ubicamos los procesos administrativos que permiten planear procesos educativos que tengan por objetivo fomentar el desarrollo de valores y actitudes, así como promover el respeto y defensa de los derechos humanos.

El análisis gira en torno de cuatro elementos:

1. Planeación
2. Organización
3. Ejecución
4. Control

## JUSTIFICACIÓN

La investigación se llevó a cabo dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, específicamente en la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos. Con el objetivo de conocer el proceso que se lleva a cabo desde que una organización solicita una capacitación hasta el momento en el que se lleva a cabo.

Se utilizó la entrevista estructurada y el análisis de la misma, para poder realizar el diagrama de flujo con el cual se conocerá el proceso que sigue la solicitud de una capacitación.

Las tres etapas del proceso, que se utilizaron en la investigación se describirán a continuación:

### **1.- Solicitud de un proceso educativo.**

El Manual de procedimiento para la elaboración de programas para procesos educativos dirigidos a servidores públicos y servidoras públicas o sociedad civil impartidos por la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos de la CDHDF busca determinar las actividades que las diferentes áreas desempeñan, por lo que para la construcción del instrumento de entrevista nos guiamos desde la



recepción de la solicitud de procesos educativos. Las preguntas que se realizaron fueron diferentes por el tipo de actividades que desarrolla cada área.

La entrevista se utiliza en etapas exploratorias de la investigación, ya sea para detectar las dimensiones más relevantes, para determinar las peculiaridades de una situación específica y para generar hipótesis iniciales.

La entrevista se define como la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger información en relación con una determinada finalidad.

En nuestras entrevistas el asunto central fue el seguimiento administrativo de la solicitud, las preguntas se redactaron en torno de las acciones que se realizan para llevar a cabo un proceso educativo y respuesta al oficio. Se utilizaron 5 formatos de entrevistas que se aplicaron a los diferentes puestos que hay en el área

Qué resultados buscamos con la entrevista:<sup>1</sup>

- Obtener información de individuos o grupos.
- Facilitar la recolección de información.
- Influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o grupo (opiniones, sentimientos, pensamientos)

Se realizaron las siguientes entrevistas:

1. Subdirección
2. Jefatura de Vinculación y Convenio
3. Jefatura de diseño de programas
4. Jefatura de promoción, difusión y seguimiento
5. Jefatura de capacitación en Instituciones públicas y privadas
6. Capacitador/a

---

<sup>1</sup> El presente informe muestra los resultados relevantes de la entrevista, la transcripción y el audio serán protegidos y no revelados.

7. Secretaria
8. Analista

En este orden se llevó el análisis de cada una de ellas, para conocer de acuerdo al catálogo de cargos y puestos si cumplen con el objetivo que se tiene en el mismo.

Cabe mencionar que durante el período que se realizó este informe, la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos, no tenía asignada una persona para ejecutar el cargo de Dirección y Subdirección, por lo que la siguiente entrevista se realizó a la persona que tuvo a su cargo la subdirección de capacitación y formación en derechos humanos.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

### A) CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del puesto Subdirección de capacitación y formación en derechos humanos: Coordinar los procesos de capacitación y formación en derechos humanos para servidores públicos y sociedad civil.

Entrevista 1.

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué hace cuando tiene la solicitud formalizada?	¿Cómo se entera de que la capacitación término de manera efectiva?	¿A quién delega el oficio una vez terminada su tarea?	¿En algún momento regresa el oficio a la subdirección?	¿Qué valor agregado le ha dado al proceso de solicitud de capacitación?
Subdirección	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por medio de un oficio</li> <li>2. Por medio de correo</li> <li>3. Por llamada telefónica</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vincularse con la Institución</li> <li>2. Preguntar datos generales (fecha, N° de participantes, perfil de los par)</li> <li>3. Turna el oficio al Jefe de Depto. de Cap.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preguntado a los compañeros</li> <li>2. Revisa las evaluaciones de los Cursos</li> <li>3. Revisa la sistematización que hacen los capacitadores</li> </ol>	1. Al Jefe de Capacitación	1. No, los oficios están archivados en una carpeta dentro de la subdirección	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cuando se vincula con la institución</li> <li>2. El llamar a las instituciones para recordar del curso</li> </ol>

Al analizar esta entrevista pude observar que la subdirección recibe la solicitud por medio de oficio, correo o llamada, es aquí donde se conocen los primeros datos de la organización que tomara la capacitación, posteriormente y una vez teniendo el oficio lo turna al jefe del departamento de capacitación. Esta llama a las instituciones para recordar del curso, una vez concluida la capacitación se archivan los oficios de cada una de ellas, para tener el control de las capacitaciones que se dieron.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del puesto Jefatura de vinculación y convenio: Desarrollar las propuestas de vinculación interinstitucional tendientes a fortalecer el quehacer de las organizaciones Públicas y Privadas a favor de la vigencia y respeto de los Derechos Humanos.

Entrevista 2.

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿A quién delega el oficio una vez terminada su tarea?	¿Cómo colabora con este oficio?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud de capacitación?	¿Una vez que tiene el convenio que sigue?
Jefatura de Vinculación y Convenio	1.Por medio de un escrito 2.Vía telefónica 3.Por oficio	1.A la subdirección	1.Elaborando la agenda con la subdirección y el jefe de departamento de capacitación  2.Verificando la logística con las instituciones	1."Se hace el traje a la medida" para satisfacer a las instituciones	1.Saber si se dará ayuda para transporte 2.Pedir oficio a contraloría para ayuda

En la entrevista se puede observar que el Jefe de vinculación y convenio también recibe las llamadas cuando se solicita alguna capacitación, trabaja en conjunto con la subdirección y el jefe del departamento de capacitación para tener organizadas las capacitaciones que se darán, busca la manera de satisfacer las demandas de las organizaciones en caso de no contar con la capacitación que requieren.

También coordina la ayuda de transporte que se le dará a los capacitadores por el traslado, realizando el trámite correspondiente para que se pueda acceder al pago.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del puesto Jefatura de diseño de programas: Diseñar cursos y Talleres de capacitación y formación en derechos humanos dirigidos a servidores públicos y a la sociedad civil para difundir una cultura de respeto a los derechos humanos.

### Entrevista 3.

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Quién le envía esta solicitud?	¿Qué tareas realiza cuando tiene la solicitud en sus manos?	¿Cómo sabe que ya terminó el curso?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud de capacitación?
Jefatura de diseño de programas	1.Llamada telefónica 2. Por correo electrónico	1.Servidores públicos 2. Sociedad Civil	1.Generar contraseña  2. abrir el curso el línea	1.por medio de las constancias que se dan al finalizar el curso	1.Actualización de los cursos  2.La manera fácil de acceder

Esta jefatura está vinculada con los cursos en línea que ofrece la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, recibe las llamadas de los servidores públicos y sociedad civil para generarles una contraseña que será utilizada durante el curso en línea.

No tiene relación directa con los cursos presenciales, solo se encarga de realizar programas para que estos se lleven a cabo.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del puesto Jefatura de promoción, difusión y seguimiento: Participar y elaborar propuestas tendientes al fortalecimiento de la difusión y promoción de los derechos humanos en los diferentes grupos sociales mediante la elaboración de materiales requeridos para dicha difusión y promoción.

### Entrevista 4.

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tareas realiza, cuando tiene la solicitud?	¿Cómo detecta las actividades temáticas?	¿Actividades que realiza?	¿Tiene relación directa con el oficio?
Jefatura de promoción, difusión y seguimiento	1.No hay relación directa con el oficio	1. Detección de actividades temáticas 2.Elaboración de cuestionario	1.A partir de un informe	1.seguimiento a puntos recomendatorios 2.Seguimiento de actividades educativas 3.Dar cursos	1.No

Esta jefatura no tiene una relación directa con el oficio que se utiliza para la solicitud de un curso de capacitación.

Más bien se encarga de detectar las actividades que serían de utilidad dentro de las capacitaciones y ayudarían a un mejor entendimiento. Dan seguimiento a estas actividades para que al final se responda un cuestionario de satisfacción o aprendizajes y así saber si la capacitación tuvo el éxito esperado o no.

Otra de las actividades importantes que realiza esta jefatura es la difusión y promoción de los D.H en diferentes lugares, mediante la elaboración de materiales y actividades que atraigan el interés de los ciudadanos por conocer sus derechos.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del puesto Jefatura de capacitación en Instituciones públicas y privadas: Organizar y operar los cursos y talleres de capacitación y formación en derechos humanos, dirigidos a las y los servidores públicos y a la sociedad civil para difundir la cultura de respeto a los derechos humanos.

Entrevista 5.

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué actividades realiza?	¿Documentos que utiliza?	¿Cómo realiza sus actividades?	¿En qué momento tiene contacto con el capacitador que dará el curso?
Jefatura de capacitación en Instituciones públicas y privadas	1. A través de la subdirección	1. Verifica los programas 2. punteo de actividades que se solicitan etc.	1. Planes de trabajo y punteos temáticos	1. Lleva un proceso de comunicación 2. Por correo 3. oficios	1. Cuando tengo los oficios distribuyo el trabajo

Esta es la jefatura más importante ya que tiene mayor relación con las capacitaciones que se dan a las organizaciones, verifica los programas y el punteo de las actividades que se ofrecerán durante el curso.

Una vez que se conoce la capacitación que se dará, el lugar, fecha etc., distribuye el trabajo entre los capacitadores que darán dicha capacitación.

Se coordina con sus capacitadores y tiene comunicación con ellos para que la capacitación se lleve a cabo de una manera efectiva y satisfactoria.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del Capacitador/a: Impartir y/o tutorear cursos presénciales y/o a distancia que promuevan el respeto a los derechos humanos, así como su conocimiento para la defensa de los mismos.

### Entrevista 6.

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tarea realiza con la solicitud una vez en sus manos?	¿Cómo desarrolla el plan de trabajo y evaluación de curso?	¿Qué tiene más importancia lo administrativo o lo educativo?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud?	¿Con cuántos días de anticipación te informan de un curso de capacitación?
Capacitador 1	1.A través del jefe de capacitación 2.Oficio	1.Ver el tema de capacitación¿	1.Por medio de un punteo 2.checar si ya tenemos el curso 3.Aplicando instrumentos de evaluación 4.Hacer reportes, graficas e interpretación	1.Administrativo	1.Actualización constante 2.Esfuerzo 3.Aportar conocimientos	1.Varia 2.Una semana antes 3.Días antes

El primer capacitador recibe la solicitud a través de su jefe o por medio de un oficio, la primera tarea que realiza es ver el tema de la capacitación que impartirá. Su plan de trabajo lo realiza por medio de un punteo, checa si el curso ya se dio y al finalizar el curso realiza reportes y gráficas.

Opina que durante el curso se le da más importancia al ámbito administrativo y le avisan del curso 3 días o hasta una semana antes.



## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del Capacitador/a: Impartir y/o tutorear cursos presénciales y/o a distancia que promuevan el respeto a los derechos humanos, así como su conocimiento para la defensa de los mismos.

### Entrevista 7

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tarea realiza con la solicitud una vez en sus manos?	¿Cómo desarrolla el plan de trabajo y evaluación de curso?	¿Qué tiene más importancia lo administrativo o lo educativo?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud?	¿Con cuántos días de anticipación te informan de un curso de capacitación?
Capacitador 2	1.Oficio 2.Agenda	1.Checar si el curso ya está hecho	1.Revisando los días, a quien ira dirigido 2.Haciendo el objetivo 3.Buscando temas y materiales	1.Administartivo	1.Actualizando	1.De 1 a 3 días 2.Solo una vez con 2 semanas de anticipación

Este capacitador menciona que recibe la solicitud por medio de un oficio o la agenda, su primer tarea es checar si el curso ya está elaborado.

Su plan de trabajo es conocer el público objetivo y buscar los temas y materiales que utilizara, menciona que se le da más importancia al trámite administrativo y que generalmente es informado del curso con 1 o 3 días de anticipación, solo una vez fue notificado dos semanas antes.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del Capacitador/a: Impartir y/o tutorear cursos presénciales y/o a distancia que promuevan el respeto a los derechos humanos, así como su conocimiento para la defensa de los mismos.

### Entrevista 8

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tarea realiza con la solicitud una vez en sus manos?	¿Cómo desarrolla el plan de trabajo y evaluación de curso?	¿Qué tiene más importancia lo administrativo o lo educativo?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud?	¿Con cuántos días de anticipación te informan de un curso de capacitación?
Capacitador 3	1.Oficio 2.Agenda	1.Viendo si hay planes ya establecidos	1.Verificando los materiales	1.Ambos son indispensables	1.Gusto por enseñar	1.De 1 a 2 días 2. Con suerte 1 semana

Se puede detectar que este capacitador recibe la solicitud por medio de la agenda o un oficio, su primer actividad es ver si existen los planes de la capacitación así como la verificación de los materiales que ocupara.

Menciona que tanto el ámbito educativo y administrativo son indispensables en este proceso, se entera de los cursos que impartirá con 1 o 2 días de anticipación e informa que solo en casos extraordinarios le informan con 1 semana de anticipación.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del Capacitador/a: Impartir y/o tutorear cursos presénciales y/o a distancia que promuevan el respeto a los derechos humanos, así como su conocimiento para la defensa de los mismos.

### Entrevista 9

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tarea realiza con la solicitud una vez en sus manos?	¿Cómo desarrolla el plan de trabajo y evaluación de curso?	¿Qué tiene más importancia lo administrativo o lo educativo?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud?	¿Con cuántos días de anticipación te informan de un curso de capacitación?
Capacitador 4	1.Oficio 2.Agenda	1.Ver el tema 2.Diseñar el curso	1.Siguiendo el plan existente 2.Desarrollar uno nuevo	1.Administrativo	1.Actualización	1.Una semana

Este capacitador recibe la solicitud por medio de un oficio o la agenda, su primer tarea es ver el tema del curso y realizar el diseño de este. Si ya existe algún plan de trabajo lo sigue y lleva su curso a través de ese.

Menciona que el ámbito administrativo tiene más importancia, se actualiza constantemente.

A él le informan con una semana de anticipación sobre los cursos de capacitación que impartirá a los servidores públicos.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del Capacitador/a: Impartir y/o tutorear cursos presénciales y/o a distancia que promuevan el respeto a los derechos humanos, así como su conocimiento para la defensa de los mismos.

### Entrevista 10

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tarea realiza con la solicitud una vez en sus manos?	¿Cómo desarrolla el plan de trabajo y evaluación de curso?	¿Qué tiene más importancia lo administrativo o lo educativo?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud?	¿Con cuántos días de anticipación te informan de un curso de capacitación?
Capacitador 5	1.Por la subdirectora y jefe de depto. de capacitación 2.Vía correo 3.Agenda	1.Ver los temas 2.Checar materiales educativos 3.Llamar a la institución	1.Verifica temas y materiales 2.Llenado de lista 3.Ficha de registro	1.Administrativo	1.Actualización constantes	1.De 1 a 2 días

Este capacitador recibe las solicitud por 3 diferentes medios; vía correo electrónico, agenda o directamente por medio de la subdirectora o el jefe de capacitación. Una vez que tiene la solicitud revisa el tema, checa los materiales educativos y llama a la institución para corroborar datos.

Su plan de trabajo se basa en el llenado de la ficha de registro de los participantes y la verificación de los temas. Al igual de sus compañeros opina que se le da más importancia al tema administrativo. Se le informa sobre su capacitación con 1 o 2 días de anticipación.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del Capacitador/a: Impartir y/o tutorear cursos presénciales y/o a distancia que promuevan el respeto a los derechos humanos, así como su conocimiento para la defensa de los mismos.

### Entrevista 11

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tarea realiza con la solicitud una vez en sus manos?	¿Cómo desarrolla el plan de trabajo y evaluación de curso?	¿Qué tiene más importancia lo administrativo o lo educativo?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud?	¿Con cuántos días de anticipación te informan de un curso de capacitación?
Capacitador 6	1.Oficio 2.Agenda	1.Checar si hay un plan de trabajo	1.Verificando los materiales	1.Educativo	1.Actualización	1.De 2 a 4 días

Se puede observar que este capacitador recibe la solicitud de capacitación por medio de la agenda u oficio, la primera actividad que realiza al tener la solicitud es checar si existe ya un plan de trabajo existente y así durante el desarrollo del plan verifica los materiales que utilizara.

Es el único capacitador que menciona que se la da más importancia al ámbito educativo, se actualiza constantemente y le informan sobre sus capacitaciones con 2 o 4 días de anticipación.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del Capacitador/a: Impartir y/o tutorear cursos presénciales y/o a distancia que promuevan el respeto a los derechos humanos, así como su conocimiento para la defensa de los mismos.

### Entrevista 12

Puesto	¿Cómo recibe la solicitud de capacitación?	¿Qué tarea realiza con la solicitud una vez en sus manos?	¿Cómo desarrolla el plan de trabajo y evaluación de curso?	¿Qué tiene más importancia lo administrativo o lo educativo?	¿Qué valor agregado le da al proceso de solicitud?	¿Con cuántos días de anticipación te informan de un curso de capacitación?
Capacitador 7	1.Oficio	2.Llamar a la institución 2.Checar curso y fecha	1.Verificando los materiales	1.Administrativo	1.Realizar Power point, videos, etc.	1.De 15 días a 1 mes

Para poder interpretar las entrevistas de los 7 capacitadores, me di a la tarea de realizar una gráfica por cada una de las 6 preguntas y así tener de manera visual el resultado de cada una de ellas.

A continuación se muestran las gráficas realizadas en la investigación, así como el análisis de cada una de ellas.

Cada gráfica contiene la pregunta que se realizó a los capacitadores y las respuestas que dieron cada uno de ellos. A continuación se muestra la interpretación gráfica y el análisis de cada una de ellas:

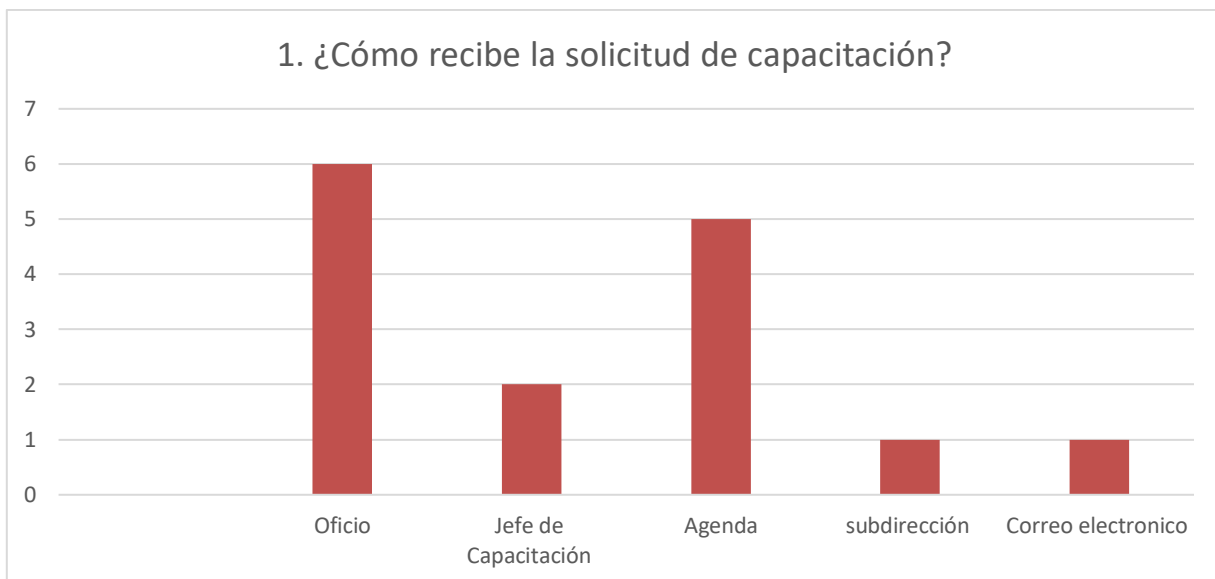


Figura. 5 Elaboración propia

En esta primera pregunta ¿Cómo recibe la solicitud de capacitación? que se realizó a los capacitadores, se puede observar que el oficio es el medio más usado por el cual los capacitadores reciben la información, 6 de cada 7 la reciben por este medio.

La mayoría de los capacitadores recibe la solicitud por 2 o 3 medios distintos, en el cual la agenda, es el segundo medio más utilizado, 5 de 7 capacitadores saben de la capacitación por este medio.

Como tercer lugar tenemos al jefe de capacitación que informa sobre la solicitud, aquí solo 2 de los 7 capacitadores reciben la solicitud por este medio.

Solo 1 de los 7 capacitadores recibe la solicitud por parte de la subdirección y/o correo electrónico. Se puede detectar que no se tiene un control y organización a la hora de designar los oficios a los capacitadores, lo cual impide una buena comunicación entre ambos actores.

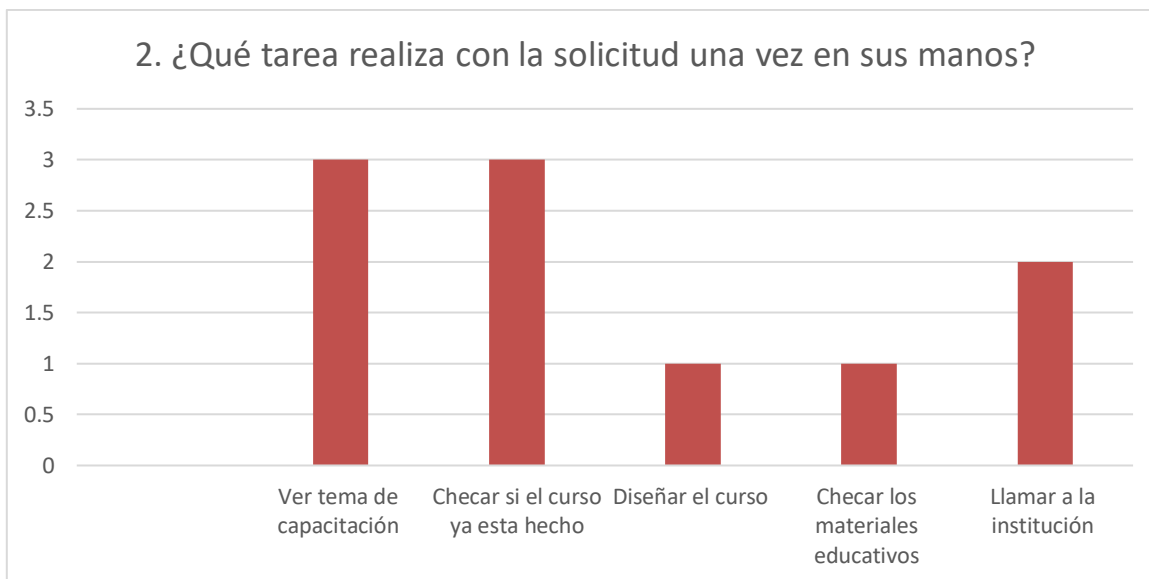


Figura. 6 Elaboración propia

En esta segunda gráfica se analiza que tarea realizan los capacitadores una vez que tienen la solicitud, estos llevan a cabo de 2 a 3 actividades diferentes; dos de las actividades que se realizan con frecuencia son: verificar el tema de la capacitación que impartirán y checar si el curso ya está elaborado, en el cual 3 de los 7 capacitadores realizan este proceso.

Solo 1 capacitador ha diseñado un curso, esto se debe a que la mayoría de ellos ya está establecido, algo que llamo mi atención es que solo 1 de los 7 capacitadores verifica los materiales educativos que se utilizaran en la capacitación, creo es importante que todos realizaran esta actividad, pues es una herramienta indispensable para mejorar el aprendizaje de los servidores y servidoras públicas.

Aunque a los capacitadores no les corresponde llamar a las organizaciones que tomarán la capacitación, 2 de ellos sí realizan esta actividad.





Figura. 7 Elaboración propia

Los capacitadores desarrollan su plan de trabajo y evaluación del curso de manera distinta, sin embargo, coinciden 5 de los 7 capacitadores en que deben buscar temas para empaparse de la información y tener los conocimientos necesarios para responder dudas y/o preguntas de esa manera la capacitación sea satisfactoria.

Uno de ellos realiza una ficha de registro de los participantes que le ayuda a llevar el control así como su llenado de lista.

Podemos encontrar que otros capacitadores, realizan un punteo, revisan si el curso ya se realizó y otro simplemente sigue el plan existente.

Después de la capacitación solo un capacitador aplica un instrumento de evaluación elaborado por el, así mismo realiza reportes, gráficas e interpretación de los resultados del curso.

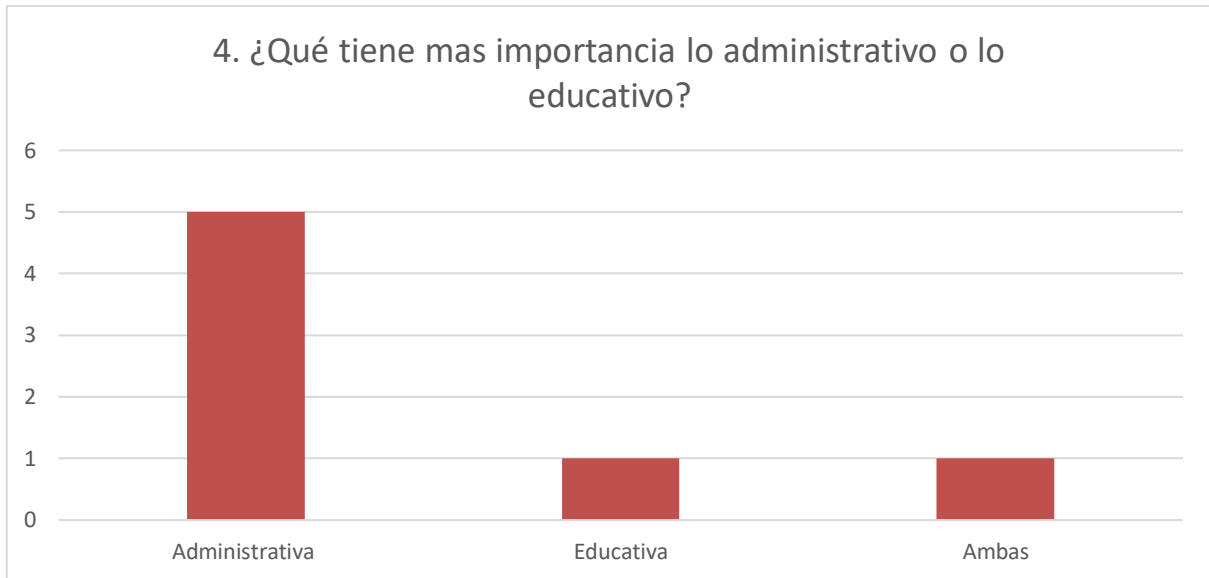


Figura. 8 Elaboración propia

Los capacitadores durante este proceso de capacitación realizan diferentes actividades como lo vimos en las preguntas anteriores, es por ello que esta pregunta va encaminada a la importancia que hay entre el proceso administrativo y el educativo que ellos realizan.

Se puede observar que de los 7 capacitadores 5 le dedican más tiempo a las actividades administrativas, 1 capacitador a las actividades educativas y otro mencionó que ambas eran importantes.

Se puede detectar que las actividades administrativas son más importantes entre los capacitadores que las educativas, esto impide un poco la preparación y el conocimiento de los temas en cada capacitación.

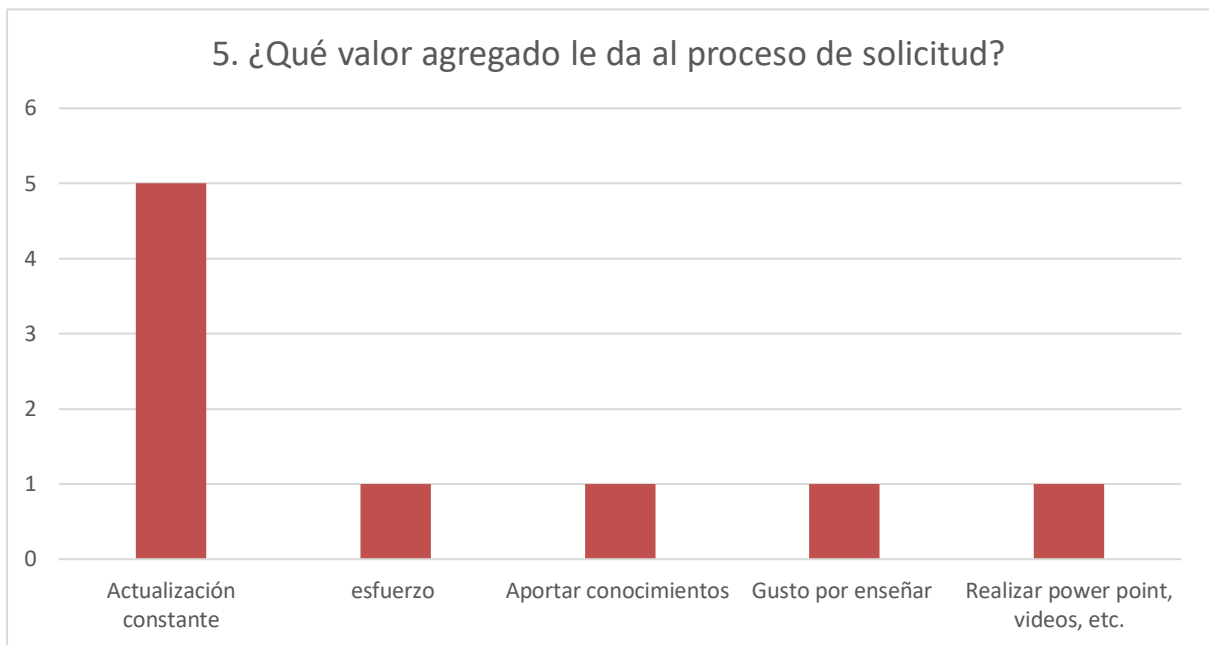


Figura. 9 Elaboración propia

Como se puede observar en la siguiente gráfica, se pregunta sobre el valor agregado que le dan al proceso de capacitación, hubo varias respuesta por parte de los capacitadores, las cuales fueron: el esfuerzo que realizan por dar una buena capacitación, la aportación de conocimientos para que la capacitación sea más interesante, el gusto por enseñar, la realización de materiales educativos como power point, videos, etc.

La actualización constante fue la respuesta en la que coincidieron 5 de los 7 capacitadores, la cual desde mi punto de vista es importante, de esa manera conocen temas nuevos o modificaciones realizadas para que la capacitación se lleve a cabo de una manera eficiente llegando a su objetivo.

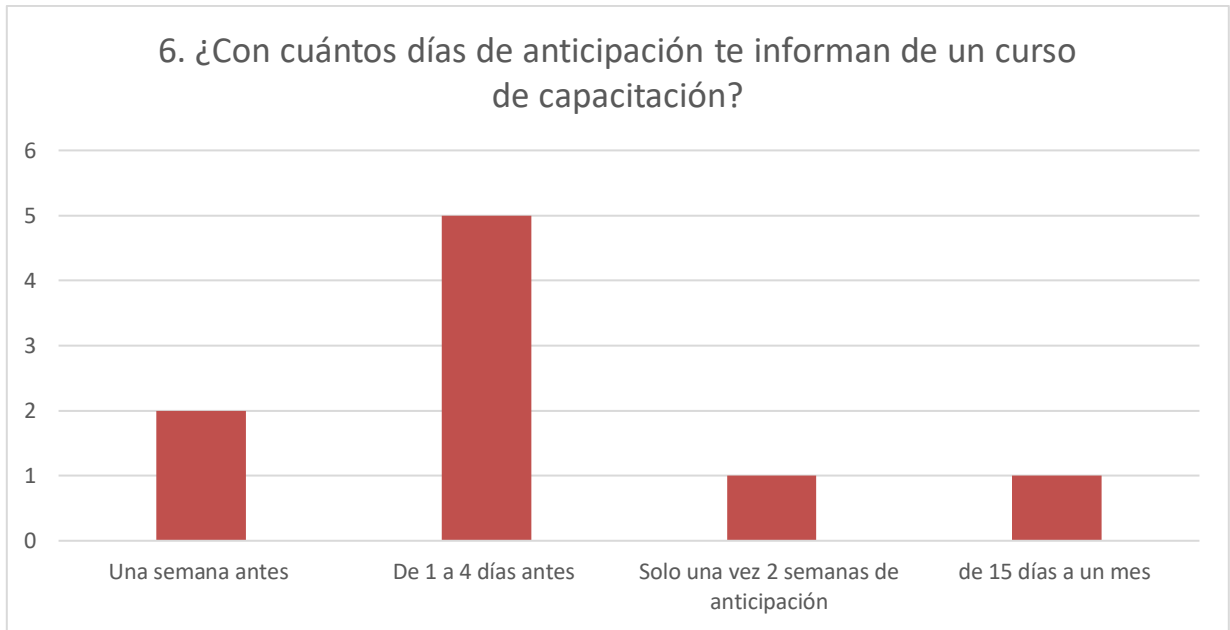


Figura. 10 Elaboración propia

En la última de las preguntas, que hace referencia a los días de anticipación con el cual se les da conocimiento de su capacitación, se observa que los tiempos son vareados, a 5 de los 7 capacitadores les avisan con 1 a 4 días antes, solo una vez a un capacitador de los estos 5 se le aviso con 2 semanas de anticipación.

Sin embargo, hay 2 capacitadores que se les informa con mayor tiempo de anticipación, al primero con 1 semana antes y al segundo varia de 15 a un mes.

Se puede observar que los tiempos destinados para brindar la información a los capacitadores es distinta, esto provoca descontento debido a la falta de igualdad que existe entre los capacitadores.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo de la secretaria: Proporcionar el apoyo secretarial y administrativo para la realización de las actividades del órgano o área de apoyo según corresponda.

### Entrevista 13.

Puesto	¿Cuáles son sus actividades?	¿Cómo recibe la solicitud?	¿Qué participación tiene en el proceso de capacitación?	¿Para qué sirve esta información?
Secretaria	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar oficios</li> <li>2. Circulares</li> <li>3. Cartas</li> <li>4. Notas informativas</li> <li>5. Recibir llamadas de solicitud de cursos</li> <li>6. Agendar citas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llamada telefónica</li> <li>2. Correo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. agenda los oficios o expedientes finales de cada curso</li> <li>2. Guarda las constancias no entregadas a los participantes</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para saber si ya se dio el curso y en qué condiciones termino</li> <li>2. Para tener información de los temas dados</li> </ol>

La secretaria realiza diferentes actividades entre las que se encuentra recibir las llamadas de solicitud para otorgar alguna capacitación esta las anota en la agenda para llevar el control de las misma, recibe la solicitud por medio de una llamada o correo electrónico. Es la encargada de resguardar los oficios y documentos finales del curso (evaluaciones, constancias, etc.) de todas las capacitaciones que se brindan a los servidores públicos con la finalidad de conocer los curso impartidos en la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

## CATÁLOGO DE CARGOS Y PUESTOS

Objetivo del analista: Colaborar con el superior jerárquico en las actividades administrativas y operativas dirigidas al cumplimiento de las funciones del área.

### Entrevista 14

Puesto	¿Cuáles son tus actividades?	¿Cómo lo realizas?	¿Para qué te sirve la información recopilada?	¿Has obtenido información valiosa?
Analista	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar en la organización</li> <li>2. Logística</li> <li>3. Sistematiza la información</li> <li>4. Recopilar información necesaria para proyectos definidos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Por medio de una base de datos, donde tengo toda mi información</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para llevar una estadística de cuantos cursos se han dado</li> <li>2. La cantidad de hombres y mujeres</li> <li>3. La tendencia de los cursos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si por ejemplo, que después que se implementaron los cursos en línea, el número de personas que tomaron cursos aumento impresionantemente</li> </ol>

El analista ayuda en la sistematización de la información de los cursos de capacitación que se han dado a los servidores público, esto sirve para tener datos específicos que ayudan a saber si la demanda los cursos aumentó o disminuyó.

También para conocer el curso con mayor tendencia y la cantidad de hombre y mujeres que asisten a las capacitaciones.

Esto ayuda a mejorar los cursos, actualizarlos o hacerlos de una manera más dinámica.

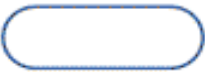





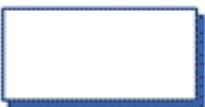



Una vez sistematizada y analizada la información de las entrevistas me di a la tarea de realizar el diagrama de flujo que muestra el proceso administrativo de la solicitud de capacitación, en esta segunda etapa se mostrara el producto final.

## 2.- Planeación de un proceso educativo.

En la segunda etapa se llevó a cabo mediante la construcción de un diagrama de flujo, utilizando la información recabada en las entrevistas y el marco normativo, logrando describir y explicar el proceso administrativo de la Solicitud de actividades educativas, como resultado pudimos observar las condiciones y el contexto en el que se planea un proceso educativo de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en el proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás. (Consultado de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>, el día 4/06/19)

Las figuras que se utilizan en la elaboración de un diagrama de flujo son las siguientes:

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>Terminal:</b> Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		<b>Actividad:</b> Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	<b>Decisión:</b> Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		<b>Documento:</b> Documento utilizado en el proceso.
	<b>Multidocumento:</b> Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		<b>Inspección / Firma:</b> Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	<b>Conector de un Proceso:</b> Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		<b>Archivo:</b> Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	<b>Base de Datos:</b> Empleado para representar la grabación de datos.		<b>Línea de Flujo:</b> Indica el sentido del flujo del proceso.

A continuación se presenta el diagrama de flujo que muestra el proceso administrativo de la Solicitud de actividades educativas, dentro de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

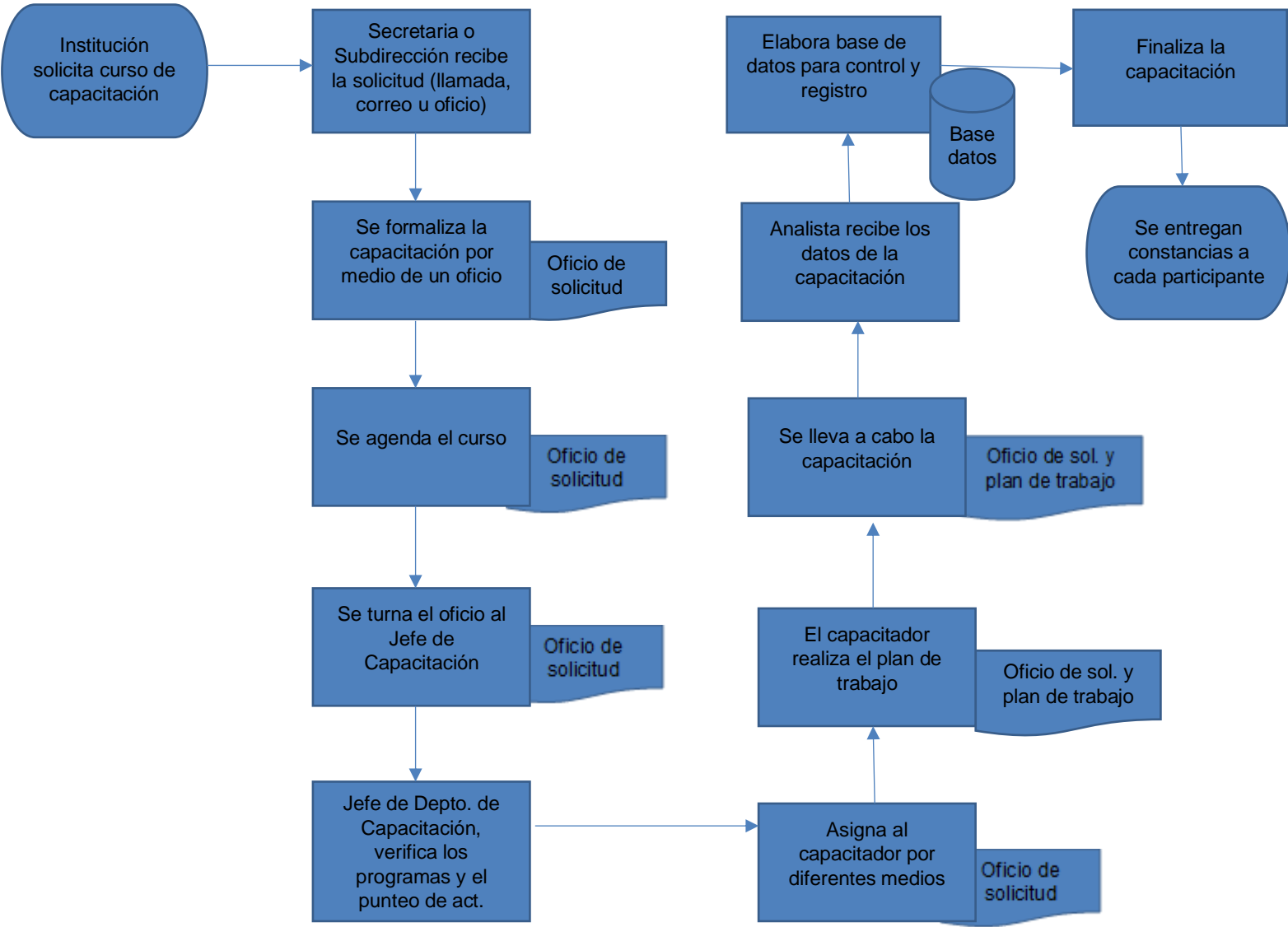


Figura 11. Elaboración propia



### **3.- Diagnóstico del Manual de procedimiento para la elaboración de programas para procesos educativos dirigidos a servidores públicos y servidoras públicas o sociedad civil impartidos por la Dirección Ejecutiva de Educación por los Derechos Humanos de la CDHDF**

La tercera y última etapa, ubicamos los procesos administrativos que permiten planear procesos educativos que tengan por objetivo fomentar el desarrollo de valores y actitudes, así como promover el respeto y defensa de los derechos humanos.

El análisis gira en torno de cuatro elementos:

1. Planeación
2. Organización
3. Dirección
4. Control

Una vez analizados estos 4 elementos, me di a la tarea de realizar un FODA de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar una análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa. Desde este punto de vista la palabra FODA es una sigla creada a partir de cada letra inicial de los términos mencionados anteriormente (extraído de la página de internet <https://www.analisisfoda.com/>, el día 3/06/19)

A continuación se muestra el FODA realizado a la Dirección donde realicé la investigación.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Diseñan cursos aun cuando no los tienen para cumplir con sus objetivos.</li> <li>*Cuentan con el personal capacitado</li> <li>*Brindan la capacitación a cualquier organización</li> <li>*Tienen los espacios necesarios para realizar las capacitaciones.</li> <li>*Se adaptan a los escenarios de las instituciones donde realizaran la capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mejorar los cursos de capacitación</li> <li>*Actualizar los temas</li> <li>*Dar capacitaciones que motiven a ser mejor ser humano</li> <li>*Aumentar el número de organizaciones que tomen capacitaciones</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>*Falta de organización.</li> <li>*Mala comunicación.</li> <li>*Carga de trabajo, pero solo en algunas personas.</li> <li>*Duplican actividades.</li> <li>*Falta de conocimiento en documentos oficiales (manual de procedimientos).</li> <li>*Carga de trabajo administrativo.</li> <li>*No se tiene establecido un plan de conocimiento del proceso administrativo y educativo que se lleva a cabo durante la capacitación.</li> <li>*Falta de entusiasmo en las capacitaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Perder la credibilidad de las capacitaciones.</li> <li>*No cumplir con los objetivos de la Dirección de Capacitación.</li> <li>*Que no haya organizaciones que se interesen en sus capacitaciones.</li> <li>*La creación externa de centros de capacitación, especializados en la materia.</li> </ul>

Figura 12. Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA DE MEJORA

En este capítulo se presenta una serie de recomendaciones que ayudarán a mejorar el proceso de solicitud de capacitación dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF).

Estas recomendaciones derivan del análisis de las entrevistas realizadas al personal que labora dentro de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos, del cual se elaboró un diagrama de flujo, donde se muestra el proceso de solicitud.

A continuación se muestra el diagrama de flujo y la descripción del mismo

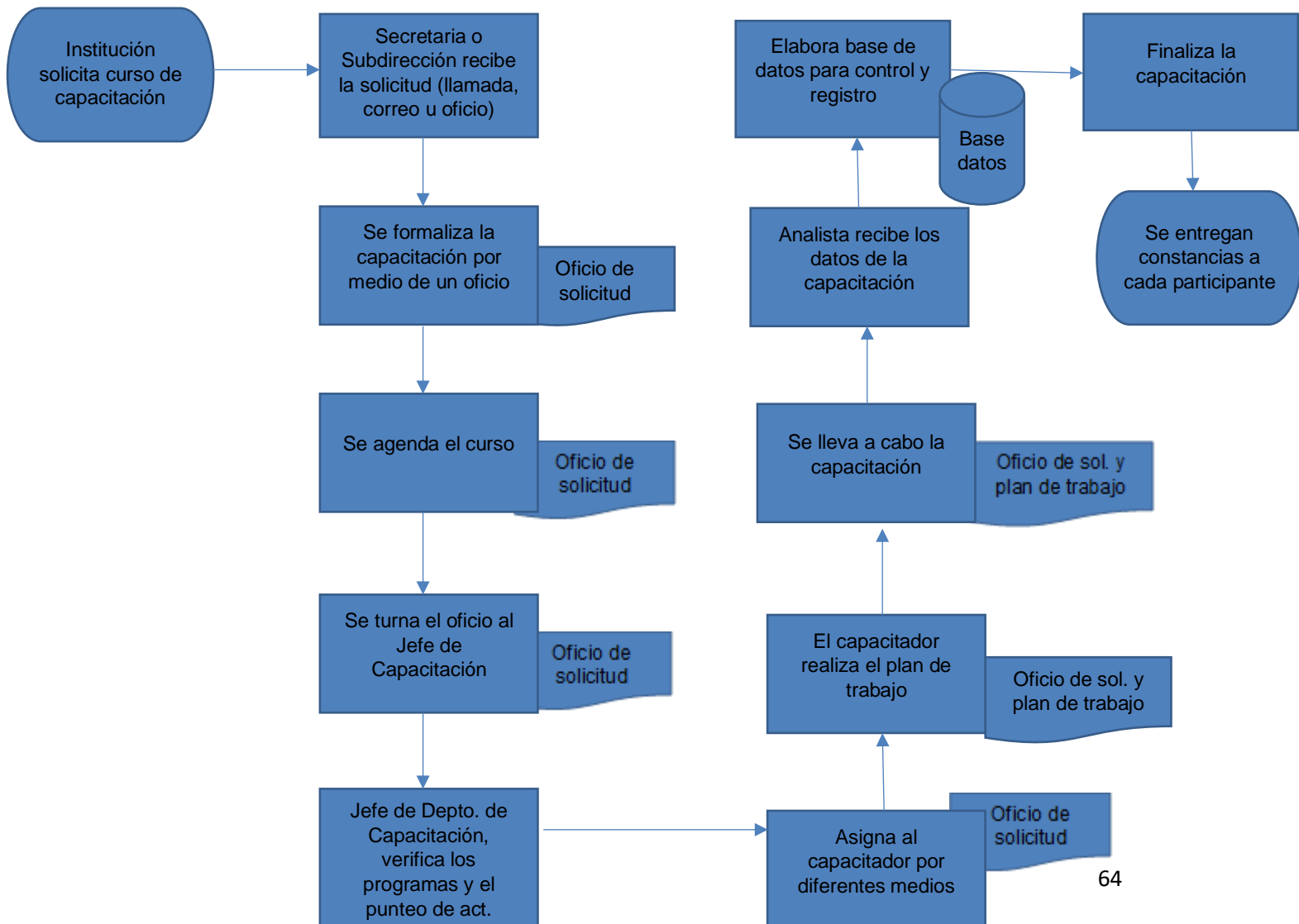


Figura 11. Elaboración propia

Para iniciar con el proceso la institución solicita la capacitación a la secretaria o subdirección por medio de una llamada, correo u oficio, una vez que se toman los datos de la capacitación se pide a la Institución que se formalice está por medio de un oficio, este es utilizado para trámites internos de la Dirección.

Una vez listo el oficio se agenda el curso en una libreta, el oficio es turnado al Jefe de Departamento de Capacitación, el cual se encarga de verificar los programas y el punteo de actividades una vez lista esta tarea, asigna al capacitador que la dará a través de distintos medios ( oficio, jefe de departamento, agenda, subdirección o correo electrónico).

Una vez que el capacitador tiene conocimiento de la capacitación, realiza su plan de trabajo con un punteo de actividades, haciendo el objetivo de la capacitación, buscando temas y materiales que servirán de apoyo para la capacitación así como la realización de su ficha de registro, esto se debe tener listo para la fecha establecida de la capacitación.

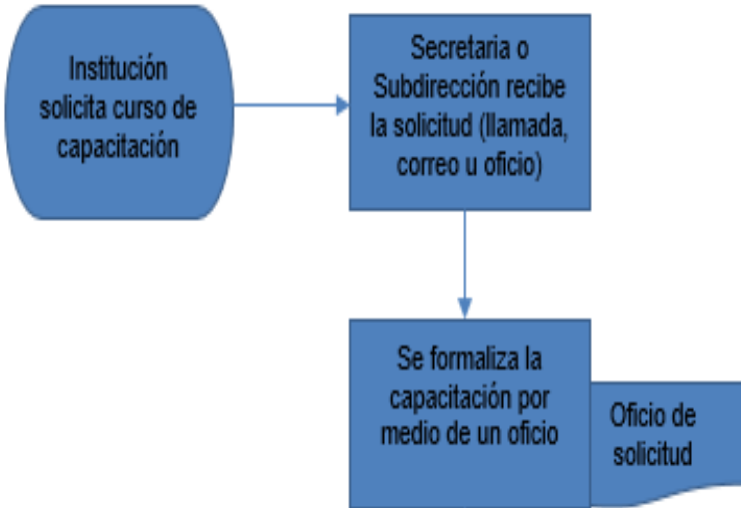
Los datos de la ficha de registro, se proporcionan al analista el cual elaboró una base de datos para el control y registro de los asistentes, la cual ayuda a saber mensualmente y anual el porcentaje de servidores públicos que asistieron a las capacitaciones, así como el sexo que se atendió con mayor frecuencia.

Una vez que la capacitación finaliza, se lleva a cabo la entrega de constancias a cada uno de los participantes, es aquí cuando la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos termina el proceso de capacitación.

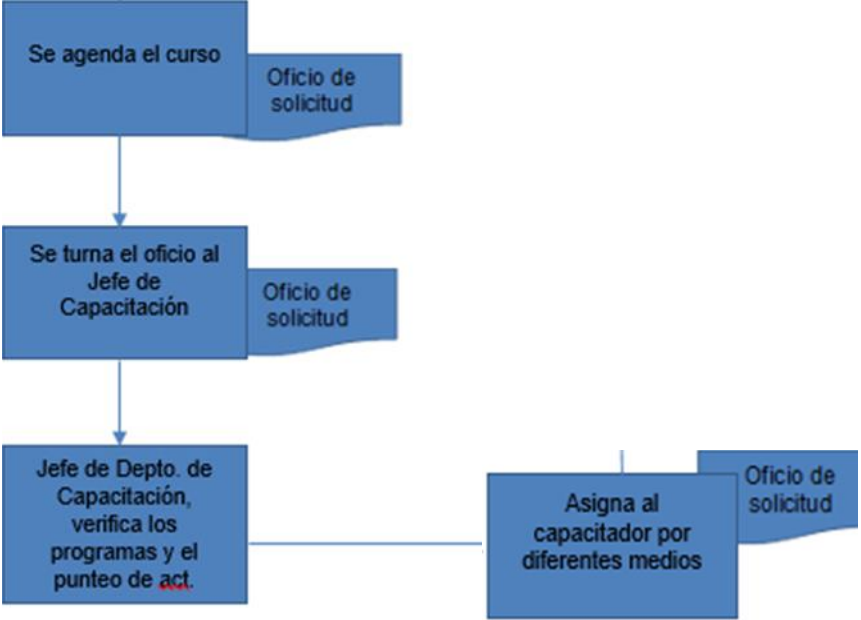
Durante la solicitud de capacitación, podemos observar que el proceso administrativo juega un papel importante dentro de la Dirección de capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

En este diagrama de flujo se encuentran las 4 etapas del proceso administrativo planeación, organización, dirección y control.

La planeación se encuentra cuando la secretaria o la subdirección reciben la llamada por parte de la institución, pues aquí se sabe que el objetivo de la CDHDF será brindar la capacitación, a través de los procesos establecidos dentro de la Dirección, formalizando esto por medio de un oficio.



El proceso de organización, se encuentra desde que se agenda el curso en la libreta, se turna al jefe de capacitación donde este verifica los programas, una vez concluida su tarea asigna al capacitador que la otorgara. Al organizar se estructuran e integran las atribuciones a cada capacitador.

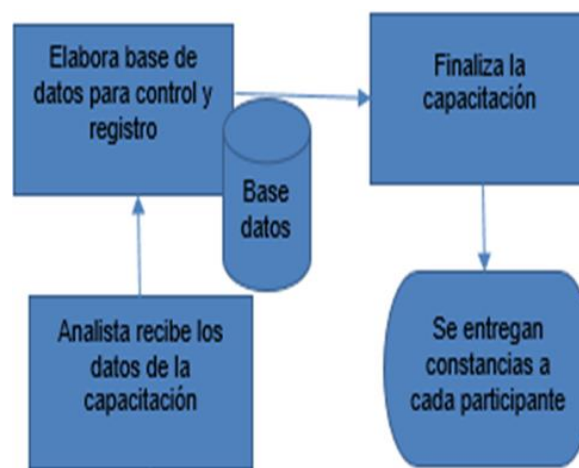


Durante el proceso de dirección se busca que los empleados tengan una conducta deseable para poder lograr los objetivos, durante el proceso de solicitud de capacitación la dirección se observa cuando los capacitadores realizan su plan de trabajo con diferentes propuestas de actividades, para llevar a cabo la capacitación.



La última etapa del proceso administrativo que es el control se puede ver cuando el analista recibe los datos de los servidores públicos que están siendo capacitados para realizar su control en una base de datos, al finalizar la capacitación se entregan las constancias a cada participante.

Con este último paso se termina de cumplir las 4 etapas del proceso administrativo en el proceso de solicitud de capacitación.



La elaboración de este diagrama de flujo y con respecto a lo observado en la investigación, ayudara a que los procesos de solicitud de capacitación sean más eficientes, que la llamada solo la reciban 1 o 2 persona dentro de las Dirección, mejorara la comunicación y organización entre el personal.

Servirá para que la asignación de las capacitaciones sea a través de un solo medio, ya sea correo, oficio, personalmente etc. teniendo una organización, así como los días de anticipación con los que se informara a los capacitadores de la capacitación que darán, esto con el fin de evitar conflictos y/o malos entendidos entre el personal de la Dirección.

Esta introducción sobre la mejora en el Proceso de Capacitación, se muestra a detalle en las recomendaciones que se muestran a continuación.

El análisis para plantear las recomendaciones gira en torno de los conceptos del Proceso Administrativo:

1. Planeación
2. Organización
3. Ejecución
4. Control

**Planeación:** se determinan los objetivos que se van a realizar en esencia, se formula un plan o un patrón integrando las futuras actividades.

Recomendación 1. Impulsar el conocimiento del manual entre el personal la Dirección para lograr el objetivo de la capacitación en derechos humanos.

Beneficio. Conocer los criterios y el procedimiento para el proceso educativo y alcanzar el objetivo de la capacitación en derechos humanos.

Recomendación 2. Establecer directrices que disminuyan el proceso administrativo y que favorezcan el proceso educativo.

Beneficio. Mayor tiempo de planeación y preparación de los procesos educativos para mejorar la calidad de los cursos y lograr una educación en derechos humanos.

Recomendación 3. Elaborar un plan de inducción para el conocimiento del proceso educativo y administrativo de la Dirección de capacitación.

Beneficio. Tener el conocimiento de las actividades a realizar en el proceso educativo para mejorar el desempeño del personal.

Recomendación 4. Que solo 1 o 2 personas que laboran en la Dirección de Capacitación, reciban la llamada de solicitud.

Beneficio. Tener una mejor organización sobre la recepción de las llamadas que solicitan capacitaciones.



**Organización:** para distribuir el trabajo entre los miembros del grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.

Recomendación 1. Tener un procedimiento específico por el cual se informa a los capacitadores de la capacitación que otorgaran.

Beneficio: Que el personal de capacitación tenga conocimiento sobre sus capacitaciones, por un solo medio, para evitar malos entendidos y/o conflictos.

Recomendación 2. Establecer el tiempo con el cual se informe a los capacitadores sobre la ejecución de la capacitación.

Beneficio: Tener una buena capacitación, evitando malos entendidos y conflictos entre el personal de la Dirección de Capacitación.

**Ejecución:** por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo

Recomendación 1. Que se unifiquen los criterios acerca de las actividades que deben realizar los capacitadores una vez que tengan conocimiento de la capacitación que otorgaran, dando pauta a una mejora o propósito nuevo.

Beneficio: Tener una mejor organización a la hora de aplicar la capacitación, para poder cumplir con el objetivo de la Dirección de Capacitación.

Recomendación 2. Que se brinden las herramientas necesarias, a la hora de dar la capacitación.

Beneficio. Contar con una buena capacitación que cumpla las expectativas de los Servidores Públicos que la toman.

**Control:** las actividades para que se conformen con los planes

Recomendación 1. Aplicar un pequeño cuestionario a los Servidores Públicos que tomaron la capacitación.

Beneficio. Conocer si la capacitación fue dinámica, interesante etc., si se atendieron las dudas o preguntas surgidas a través de la capacitación.

Recomendación 2. Realizar una retroalimentación con los capacitadores y los temas que se presentaron.

Beneficio. Conocer las dificultades y/o aprendizajes de cada capacitador, ayudándose entre ellos a resolver dudas y mejorar en las próximas capacitaciones si es necesario.

Con estas recomendaciones que propongo, busco contribuir a la mejora del Procedimiento Administrativo de los Procesos Educativos de la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos.

Y aportar en la mejora en la organización y comunicación dentro de la Dirección.

## CONCLUSIONES

El hablar de Derechos Humanos es un tema poco común, pero sumamente importante, en la actualidad la mayoría de los ciudadanos solo conocen los derechos básicos como la salud, educación, igualdad, entre otros.

Me parece importante que cada uno de nosotros conozcamos nuestros derechos, de esa manera podremos evitar que se nos violenten, aunque no siempre es así, el tener conocimiento de estos no garantiza que se nos respeten, pero si podemos poner un alto y demostrar que conocemos nuestros derechos.

Saber a cerca de las organizaciones que se encargan de defender nuestros derechos es parte esencial de cada persona, en la Ciudad de México se encuentra la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, esta protege y defiende los derechos de los ciudadanos.

Así mismo brinda cursos de capacitación a los Servidores Públicos y/o ciudadanos para que tomen conciencia del respeto hacia los derechos de los demás. Estos cursos son totalmente gratuitos y se llevan a cabo dentro de las salas de capacitación que tiene la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México).

Hoy en día existen varias organizaciones encargadas de orientarnos y defender nuestros derechos, si bien tenemos que ser conscientes de que no en todos los casos, se ayuda de la mejor manera, esto provoca un desinterés o desilusión por parte de los ciudadanos.

El realizar mis prácticas profesionales dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, en la Dirección de Capacitación del Servicio Público en Derechos Humanos fue una experiencia enriquecedora, pude desarrollar los conocimientos y habilidades adquiridos en los 6 semestres de la licenciatura.

Durante el proyecto “Procedimiento Administrativo de los Procesos Educativos de la Dirección de Capacitación del Servicio Público” realice diferentes actividades como revisión de documentos oficiales, realización de entrevistas, análisis e interpretación grafica de las mismas, con las cuales pude distinguir las tareas y/o actividades que cumplía cada integrante de la Dirección.

Por consiguiente se necesita del proceso administrativo en todo momento, en la vida diaria lo utilizamos con frecuencia para cumplir nuestros proyectos personales.

Al realizar la práctica profesional dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (actualmente Ciudad de México) el estar en contacto y aprender de todo el personal que ahí labora me ayudo abrir mis perspectivas y a escuchar los diferentes puntos de vista.

Tener la responsabilidad de investigar un procedimiento que ellos tampoco conocían, aplicar herramientas, realizar un diagnóstico, analizar cada entrevista fue un trabajo que me ayudo a crecer profesionalmente.

Durante la investigación hubo varios hallazgos de los cuales pude llevar a cabo una serie de recomendaciones para el mejoramiento del proceso administrativo, estos hallazgos se enlistan a continuación:

- La mayoría del personal de la Dirección de capacitación no conoce el manual de procedimiento.
- Los miembros de la Dirección no tuvieron un curso de Inducción sobre las actividades que se realizaban en el área.
- No existe una buena comunicación y organización dentro de la Dirección a la hora de recibir y asignar los cursos.
- No hay retroalimentación o platicas antes y después de realizar los cursos, que ayuden a mejorar a los capacitadores.

Una herramienta que utilizamos con frecuencia los administradores es el FODA, que nos dará una perspectiva detallada sobre las situaciones positivas y negativas en las que se encuentra la organización.

Finalmente el proponer recomendaciones para eficientar el proceso de solicitud, dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, es una satisfacción, me doy cuenta de la capacidad que tengo como Administradora Educativa, para realizar actividades que se me encomienden.

Ayudar a mejorar los procesos es importante como administrador, pues de eso depende el futuro y éxito de la organización.

Un Administrador Educativo, tiene las habilidades y competencias necesarias para desarrollarse en cualquier ámbito, mi experiencia dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, me sirvió para conocer mis capacidades.

Y ahora en esta etapa final la pude recuperar para realizar mi trabajo recepcional y así poder seguir preparándome profesionalmente y poder logra cada una de las metas que me he propuesto.

La Licenciatura en Administración Educativa, tiene la capacidad de formar a profesionales, para que ayuden a mejorar con sus proyectos e intervenciones a toda organización o instituciones, tanto públicas como privadas.

## Referencias Bibliográficas

- Aguilar C. (2011). *Capital Humano: Desarrollo*. Axeleratum.
- Chiavenato, I. (1986). *Introducción a la teoría general de la administración*. Bogotá. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría de la administración*. Colombia. Mc Graw Hill.
- Garza, J.G. (2000). *Administración Contemporánea*. México. D.F. Mc Graw Hill.
- Hampton, D. jr. (1991). *Administración*. (3ra Edición) México. Mc Graw Hill.
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. ITM.
- Ferrel O.C, Hirt G, Leticia R, Marianela y Miguel Ángel F. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante*. (Cuarta Edición).
- Koontz, Harold y Odonell Ciril, Welhrich. (1985). *Administración*. México. Editorial Mc Graw and Hill.
- Koontz y Wehrich L. (2000). *Administración una Perspectiva Global*. (12 edición). México. Mc Graw Hill
- Luna, G.A (2015). *Proceso Administrativo*. En A.L González. México. Patria
- Mondy R, Wayne, Noe, Robert M. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México. Pearson Educación.
- Much L. y García J. (2004). *Fundamentos de Administración*. México, D.F. Trillas.
- Reyes, P.A (2004). *Administración Moderna*. México. Limusa.
- Rodriguez V. y Joaquín. (1998). *Introducción a la Administración con enfoque de sistema*. (tercera edición). México. Editorial Ecafsa.
- Robbins, S.P. y Judge, T.A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. USA. Pearson.
- Stoner J., Freeman E. y Gilbert D. (1996). *Administration* (sexta edición). México. Pearson Educación.

- Tejada Zabaleta A. (2003). *Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. Gestión del Talento, gestión del conocimiento y gestión por competencias*. Psicología desde el Caribe.
- Vargas Cuevas L. (2010). *Principios de Administración*. Guayaquil. Digrafica S.A.
- Villamayor, Claudia y Lamas E. (1998). *Gestión de la radio comunitaria y ciudadana*. Quito. AMARC.

### Cibergrafía

- (2018). Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. Recuperado el 3 de Junio de 2019 de [www.cd hdf.com.mx](http://www.cd hdf.com.mx)
- FODA: Matriz o análisis FODA-Una herramienta esencial para el estudio de la empresa. Recuperado el 3 de Junio de 2019 de <https://www.analisisfoda.com/>.
- Que es un diagrama de flujo de procesos. Recuperado el 4 de Junio de 2019 <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>.
- Las prácticas profesionales en las Licenciaturas de la UPN. Recuperado el 20 de Junio de 2019 <http://area1.upnvirtual.edu.mx/index.php/lae/practicas-profesionales/documentos-y-minutas?download=222:18-201406-cccae-practicas-docinstitucional&start=20>.
- Práctica Profesional. Recuperado el 15 de julio de 2019 <http://www.facso.uchile.cl/psicologia/pregrado/practica/index.html>.
- Definición de práctica profesional. Recuperado el 17 de Julio de 2019 <http://definicion.mx/practica-profesional/>.