

18



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

U. N. A. M.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN



DINAMICA FUNCIONAL DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS
EXAMENES PROFESIONALES

"PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE CE.DE.PE.CA. (CENTROS DELEGACIONALES PROMOTORES DEL EMPLEO CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO) ORIENTADO AL CONOCIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACION DE TRABAJADORES".

TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
CITLALLI CASTILLO DIEGO

ASESOR: M.A. MORALES PRUNEDA JOSE LUIS



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA D
MEXICO

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
PRESENTE

ATN. Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario

Dinámica funcional de la Administración de Recursos Humanos

"Propuesta de un programa de capacitación para el personal de CE.DE.PE.CA.

(Centros Delegacionales Promotores del Empleo Capacitación y Adiestramiento)

orientado al conocimiento del manual de procedimientos para la colocación

de trabajadores"

que presenta la pasante: Castillo Diego Citlalli

con número de cuenta: 9335977-1 para obtener el título de

Licenciada en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 18 de Marzo de 2002

MODULO

PROFESOR

FIRMA

I

L.Psic.Rojas Vázquez Miguel

III

M.A.Morales Pruneda José Luis

IV

L.A.E.Ramírez Ornelas Francisco

Agradecimientos

A Dios:

Por haberme puesto pruebas en la vida y darme la oportunidad de superarlas, Gracias por caminar conmigo en todo este tiempo y permitirme culminar con una etapa importante en mi vida. Gracias Jesucristo.....

A mi padre:

Sr. Juan de Dios Castilla Rodríguez.

Con todo mi admiración y respeto, por haberme enseñado que a la vida se le enfrenta, con carácter, decisión y ganas de hacer las cosas y por los valores que me ha inculcado. Gracias papá.....

A mi madre:

Sra. Alicia Diego Domínguez

Con mi admiración por su superación personal y por su apoyo incondicional, espero contar siempre con tigo.

A mi abuela (a mi tita)

+ Sra. Catalina Domínguez Santos

Por que se fue antes de entregarle este trabajo. Pero siempre estará en mi corazón y en mi pensamientos. "Esto esta dedicado para ti "

Te quiero donde quiero que estés.

A mis tías, tíos, primos, sobrinos y abuelo, por el apoyo y cariño durante este tiempo y sobre todo en mi vida académica.

Les agradezco mucho.... Mil gracias a todos.

A mis hermanas:

Por haber pasado juntos triunfos, derrotas, alegrías y tristezas.
Siempre tendrán un apoyo en mí.

Dios no me envió hermanas, pero aquí encontré las mejores:

Elizabeth Abarran S. Ma. Dolores Hernández Berenice Suárez L
Maribel Aguilar S Sandra Betancourt R

A mi gran y querido amigo:

Omar Márquez Acosta.

Por estar con mígo en las buenas y en las malas durante 11 años. Espero y esta amistad perdure por muchos años más.

A mis grandes amigos:

Alice Ramírez Caballero

Zulma Jiménez López.

Ana L. Javier F.

Yanet Gutiérrez A.

Gerardo Flores

Margarita Padilla

Ángela Ambríz M

Ayde Gallardo R

Suadalupe Corona M.

Miguel A. Benítez

Noemí Vargas

Juan Antonio Pérez López.

A David Perales Lorenzo.

Por haber sido mi apoyo en el momento más difícil de mi vida, Gracias.....

A la Universidad Nacional Autónoma de México :

Gracias por haberme abierto las puertas de esta gran institución

A mi querida Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán:

Por darme un lugar y formar parte de esta gran comunidad, gracias por darme los elementos para llegar a ser una profesionista; Ten por seguro que no te defraudaré, y llevaré el nombre de la Universidad y de la F.E.S Cuautitlán muy alto.

A mis profesores:

En general, para mis maestros y sobre todo a mis profesoras de la Fes, por compartirme sus conocimientos.

A mis profesores de Seminario gracias por su sabios consejos.

Siempre les estaré agradecida.

A la Profesora Maria Luisa Córdoba M.

Un profundo agradecimiento a mi asesor de tesis:

Profesor:

José Luis Morales Pruneda

por sus colaboración y disposición en la realización de este trabajo.

*Dedicado a las personas que aún no están conmigo, pero se que
estarán.*

Citlalli Castillo Diego.

Por mi raza hablará el espíritu

Edo de México 2002.

INTRODUCCION	
TITULO	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
HIPOTESIS	
OBJETIVO GENERAL	
OBJETIVO ESPECIFICO	

CAPITULO 1

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

1.1	Introducción a la Administración de Recursos Humanos	1
1.2	El Papel y Naturaleza de la Administración de Recursos Humanos	2
1.3	Conceptos de Administración de Recursos Humanos	4
1.4	Objetivos de la Administración de Recursos Humanos	6
1.5	Características de los Recursos Humanos	8
1.6	Desafíos de los Recursos Humanos.	9

CAPITULO 2

CAPACITACION

2.1	Antecedentes Históricos de la Capacitación	14
2.2	Conceptos de Capacitación	17
2.3	Objetivos e Importancia de Capacitación	18
2.4	Marco Legal de la Capacitación	21
2.5	Proceso de Capacitación	25
2.6	Generalidades de la Detección de Necesidades de Capacitación.	29
	2.6.1 Objetivos del DNC	29
	2.6.2 Procedimiento para el DNC	31
2.7	Elaboración de un Programa de Capacitación	33
	2.7.1 Objetivos	34
	2.7.2 Contenido del Programa	34
	2.7.3 Selección de medios y materiales	35
	2.7.4 Selección de métodos y técnicas de enseñanza	36
2.8	Evaluación y Seguimiento de Capacitación.	38

CAPITULO 3

ADMINISTRACION PUBLICA

3.1	Definición y Conceptos de Administración Pública	40
3.2	El Estado	42
3.3	Objetivo de la Administración Pública	47
3.4	El Ejercicio de la Función Pública	48
3.5	Importancia del Servicio Público	49
3.6	Requerimientos del Servicio Público	49
3.7	Importancia de la Capacitación en la Administración Pública	50

CAPITULO 4

CASO PRACTICO

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE CE.DE.PE.CA (Centros Delegacionales Promotores del empleo Capacitación y Adiestramiento) ORIENTADO AL CONOCIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA COLOCACION DE TRABAJADORES.

4.1	Secretaría de Trabajo y Previsión Social	52
4.2	El Servicio Nacional de Empleo	57
4.3	Antecedentes CE.DE.PE.CA	58
4.4	Situación Actual	60
4.5	Propuesta del Programa de Capacitación	71
4.6	Evaluación	76
4.7	Seguimiento	79
4.8	Descripción del Programa	80

Conclusiones

Bibliografías

Anexos

INTRODUCCION

El manual de procedimiento es uno de los documentos más importantes dentro de una organización ya que es el que muestra propósito, normas de operación, diagramas de flujo representación gráfica de documentos administrativos, la descripción de estos diagramas y llenado de documentación como formatos, instructivos importantes en las actividades del personal. El mencionado manual tiene como objetivos lo siguiente:

- ✓ Presentar una visión integral de cómo opera la organización.
- ✓ Precisar la responsabilidad operativa del personal.
- ✓ Describir gráficamente los flujos de operación.
- ✓ Servir como medio de integración del personal o nuevo personal

Pero desafortunadamente este último punto no siempre se cumple, en las organizaciones, muchas veces no se tiene el conocimiento sobre sus manuales de procedimientos.

En la mencionada problemática se encuentra CE.DE.PE.CA (Centros Delegacionales Promotores del Empleo Capacitación y Adiestramiento) al cual enfocaremos nuestra investigación, ya que este centro se detectó el problema antes mencionado;

Lo anterior provoca que el servidor público, no tenga relación laboral con su manual de procedimientos y sólo se base en la experiencia muchas veces verbal de cómo llevar a cabo su actividad cuando este tiene incertidumbre de cómo proceder.

Por ello, en este trabajo se abordaran temas importantes como "administración de recursos humanos, "administración pública, "capacitación" y por último se dará una propuesta de un programa de capacitación, para todo el personal que de alguna manera desempeñe actividades en este centro, en el cual se de a conocer el contenido como técnicas, procedimientos , políticas entre otras.

Se incluyen anexos para la mejor comprensión de nuestra propuesta.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los Centros Delegacionales Promotores del Empleo Capacitación y Adiestramiento CE.DE.PE.CA , en el Distrito Federal específicamente en la Delegación Benito Juárez, se identificó que Titulares de los puestos de consejeros de empleo, recepcionistas y personal que desempeñan alguna actividad en el servicio no tienen conocimientos de su Manual de Procedimientos para la colocación de trabajadores.

Esto se corroboró al conocer la situación antes mencionado, y cerciorarse de que el personal no lleva a cabo algunas acciones y programas complementarios, no siguen políticas de canalización, políticas de seguimiento entre otras, todo esto plasmado en este manual y que resulta importante apoyo para la realización adecuada en el trabajo .

HIPOTESIS

Aplicando el Programa de Capacitación a el personal de CE.DE.PE.CA, orientado al Conocimiento del Manual de Procedimientos para la Colocación de Trabajadores, los integrantes de este servicio tendrán pleno conocimiento de los procedimientos, políticas, programas, y otros aspectos importantes que debe tener en cuenta para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

OBJETIVO GENERAL

Que el personal que labora en el CE.DE.PE.CA tenga pleno conocimiento del Manual de Procedimientos, para el logro del objetivo general de el centro, que es:

- ✓ Vincular en forma eficiente y oportuna a los solicitantes de empleo con las oportunidades de trabajo que genere el aparato productivo.

OBJETIVO ESPECIFICO

1.-Elaborar una propuesta de un programa de capacitación para el personal de CE.DE.PE.CA orientado al conocimiento del manual de procedimientos para la colocación de trabajadores

CAPITULO 1

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

CAPITULO 1

ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (A.R.H)

1.1 INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Como disciplina científica, la administración de personal constituye uno de los campos más importantes de las ciencias administrativas.

La administración de recursos humanos es, ante todo un proceso técnico-administrativo que condiciona en gran parte la eficiencia de una empresa sea *publica o privada*, ya que de su vigencia, dependerá el éxito del organismo y la calidad de los bienes o servicios que pueda proporcionar y producir. Administración es en última instancia, administración de recursos humanos, puesto que todos y cada uno de los procesos administrativos de una organización estarán subordinados a la capacidad e idoneidad de los hombres que la integran.

La expresión de " *recursos humanos* implica que las personas poseen capacidades que impulsan el desempeño organizacional" además de otros recursos como los económicos, materiales, de información, etc.

EL CARACTER MULTIVARIADO DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La administración de recursos humanos (ARH) es un área interdisciplinaria: cobija necesariamente conceptos de Psicología Industrial y Organizacional, de Sociología Organizacional, de Derecho del Trabajo etc.

EL CARACTER CONTINGENCIAL DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La administración de recursos humanos es contingencial, o sea, depende de la situación organizacional: del ambiente, de la tecnología empleada por la organización, de la concepción existente en la organización sobre el hombre y su naturaleza, y sobre todo, de la calidad y cantidad de los recursos humanos disponibles. A medida que cambian esos elementos, cambia también la forma de administrar los recursos de la organización.

1.2 EL PAPEL Y NATURALEZA DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La eficiencia con la cual pueda ser operada cualquier organización dependerá, en una medida considerable, de la forma en que su personal pueda ser administrado y utilizado. En consecuencia, todo gerente debe ser capaz de trabajar eficazmente con el personal y de resolver los variados problemas.

La administración efectiva de personal requiere del desarrollo de un programa que permita a los empleados ser seleccionados y entrenados para aquellos puestos que sean más adecuados a sus habilidades desarrolladas. Más aún, requiere que cada empleado sea motivado para que aplique sus esfuerzos al máximo, para que los resultados de su desempeño sean evaluados con propiedad y para que sea remunerado sobre la base de sus contribuciones a la organización.

Puesto que las actividades de la mayoría de las organizaciones están volviéndose cada vez más complejas, a los gerentes de las organizaciones se le exige que posean una mayor competencia técnica con relación a la que se necesitaba en anteriores épocas.

NATURALEZA DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Existen ciertos procesos básicos que deben ser ejecutados, determinadas reglas que deben seguirse, así como instrumentos, técnicas y métodos que pueden emplearse en la administración de personal, en cualquier organización, sin importar su tipo o propósito, o las características de su personal.

Este hecho también se aplica a toda organización, sea ésta *gubernamental*, educativa o de otra índole. Puesto que toda organización, sin tomar en cuenta su tamaño, función u objetivos, *debe operar con personas y mediante ellas*, la Administración de tales organizaciones constituye básicamente la dirección de personas.

Cualquier gerente o supervisor que sea responsable del trabajo de otros en una organización debe, en consecuencia, dedicarse a la administración de personal y llevar a cabo los diferentes procesos, tales como entrenamiento, motivación y asesoramiento.

1.3 CONCEPTOS DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Conviene definir administración de recursos humanos, para determinar su campo de acción dentro del quehacer de la administración.

A continuación se transcriben conceptos de autores que se han dedicado estudios de la administración de recursos humanos.

JOAQUIN RODRIGUEZ VALENCIA

"Es la planeación, organización, dirección y control de los procesos de dotación, remuneración, capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo y guía de los recursos humanos idóneos para cada departamento, a fin de satisfacer los intereses de quienes reciben el servicio y satisfacer también las necesidades del personal."¹

VICTOR MELITON RODRIGUEZ

"Es un conjunto de Principios, procedimientos e Instituciones que procuran la mejor selección, educación y armonización de los servidores de una organización, su satisfacción en el trabajo y el mejor rendimiento a favor de unos a otros."²

¹ RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín, *ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL 1*, Generalidades sobre administración, ECAFSA, México 1999. Pág. 20 y 21.

² AMARO GUZMÁN Raimundo, *ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL*, Editorial Limusa, México 1997 Pág.19

M.J. JICIUS

"Administración de personal es el campo de la dirección que se ocupa de planear, organizar y controlar actividades operativas que consisten en obtener, desarrollar, mantener y utilizar las fuerzas de trabajo con la finalidad de que los objetivos e intereses para los cuales el organismo está establecido, se obtenga tal efectividad y económicamente como sea posible, y a la vez los objetivos e intereses de la fuerza de trabajo sean servidos en el más alto grado"³

A continuación daremos nuestra concepción de administración de recursos humanos:

"Administración de recursos humanos es la plantación, organización, dirección y control de procedimientos dirigidas a capacitación, evaluación del desempeño, negociación del contrato colectivo de trabajo, selección de los recursos humanos, con el fin de satisfacer objetivos e intereses de quien recibe el servicio y de igual manera la satisfacción de las necesidades de personal."

Con las definiciones mencionadas, ahora nos podremos responder la pregunta:

¿ POR QUE ESTUDIAR LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS (ARH)?

Porque en ella se define al personal de la organización, se diseñan puestos y equipos, se desarrollan habilidades de los trabajadores, identifican métodos para mejorar el desempeño laboral y recompensar los éxitos de los empleados,

³AMARO GUZMAN, Ob. Cit. Pág. 19.

Todas estas actividades se identifican como aspectos de administración de recursos humanos.

Para trabajar con las personas en forma efectiva es necesario comprender el comportamiento humano, tener conocimiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas y prácticas disponibles que pueden ayudar a obtener una fuerza de trabajo capacitada, diestra y motivada.

Al mismo tiempo, es necesario estar al corriente de aspectos económicos, tecnológicos, sociales y legales que faciliten o restrinjan los esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales.

1.4 OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La administración de Recursos Humanos se refiere a la planeación de Recursos Humanos, al Reclutamiento, Selección, Administración de sueldos, Capacitación, Higiene y Seguridad en las Organizaciones.

Los recursos humanos de una organización constan de personas de todos los niveles, sin importar sus funciones, que estén ocupados en cualquiera de las actividades del organismo social.

Un organismo puede ser una empresa industrial, una dependencia pública, un hospital, una universidad, puede ser mediana grande, muy grande.

Por tanto, el sistema de recursos humanos tiene diversos objetivos, entre los principales están los siguientes.

- ✓ Proporcionar a la organización una fuerza laboral eficiente para la satisfacción de sus planes y objetivos
- ✓ Satisfacer los requisitos mínimos de bienestar de los trabajadores, para crear condiciones satisfactorias de trabajo.
- ✓ Coordinar el esfuerzo de grupos de trabajo, para proporcionar unidad de acción en la consecución de objetivos comunes.
- ✓ Lograr que el personal al servicio del organismo social trabaje para lograr los objetivos organizacionales.
- ✓ Alcanzar hasta su más alto nivel la realización tanto del trabajador como del patrón.
- ✓ Elevar la productividad del personal del personal, para promover la eficiencia y eficacia en la dirección.
- ✓ Regular de manera justa y técnica las diferentes fases de las relaciones laborales de una organización, para promover al máximo el mejoramiento de bienes y servicios producidos.
- ✓ Resolver eficazmente los problemas que se susciten antes de establecer la relación laboral, durante la prestación de los servicios y al término de dicha relación laboral para sustentar adecuadas relaciones de trabajo.

1.5 CARACTERÍSTICAS DE LOS RECURSOS HUMANOS

Las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando dentro de las organizaciones. éstas logran tener un impacto sobre la calidad de vida de los individuos.

La producción de bienes y servicios en una organización no puede ser desarrollada por personas que trabajan solas.

Las características de los recursos humanos, de acuerdo con el autor Sánchez Barragán son las siguientes:

- a) "Las personas no pueden ser propiedad de la organización, a diferencia de otros tipos de recursos.
Los conocimientos, la experiencia, las habilidades, son patrimonio personal".
- b) Las actividades de las personas en las organizaciones son voluntarias.
No por el hecho de existir un contrato de trabajo, la organización va a contar con el mayor esfuerzo del personal; sólo contará con éste, cuando el trabajador aprecie que esta actividad será provechosa y que los objetivos organizacionales van de acuerdo con sus objetivos personales.
- c) Las experiencias, los conocimientos, las habilidades, son intangibles.
Se manifiesta sólo a través del comportamiento de las personas en las organizaciones.

d) Los recursos humanos pueden ser perfeccionados mediante la capacitación y el desarrollo. Mejorando los ya existentes o descubriendo otras habilidades básicas que potencialmente tiene el personal.

e) Los recursos Humanos son escasos

Estos se deben a que no todo el personal poseen las mismas capacidades, habilidades y conocimientos.”⁴

1.6 DESAFIOS DE LA ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Toda Latinoamérica ha pasado en forma acelerada de una etapa agraria y ganadera a actividad industrial, el gran compromiso del administrador de recursos humanos latinoamericano, estriba en efectuar su aportación a los desafíos que pone ante él, nuestra época.

La dependencia recíproca entre individuos, organización y la sociedad en su conjunto, continuará en aumento durante el presente siglo.

En los países en desarrollo en especial, se enfrentan a diversas demandas como son: planeación demográfica, desempleo, industrialización, retos del futuro, contaminación ambiental, educación etc.;

⁴ SÁNCHEZ BARRIGA, *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*, Págs. 8 y 9.

La responsabilidad del administrador de recursos humanos abarca, áreas tan vastas como la de proporcionar alimentos, frenar la contaminación, entre otros, y la única manera de resolver esos problemas es oponerles las armas más eficientes: las organizaciones.

Por lo tanto uno de los desafíos de los administradores de recursos humanos, es lograr el mejoramiento de las organizaciones de que formamos parte haciéndolas más eficiente y más eficaces.

Es adecuado que definamos los términos eficaz y eficiente importantes términos para el área de recursos humanos.

“Eficaz”. -Significa lograr la producción de bienes y servicios adecuados, de manera que sean aceptables para la sociedad.⁵

“Eficiente”. - Implica que una organización debe utilizar la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de los bienes y servicios.”⁶

Los desafíos se centran en la necesidad de desarrollar una fuerza de trabajo hábil y flexible para competir en el siglo XXI.

⁵ HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto. *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*, Editorial Mc Graw Hill Pág. 5-7, México 1999.

⁶ HERNÁNDEZ SAMPIERI Ob. Cit. Pág. 19.

Los retos a los que se nos enfrentaremos los nuevos administradores de recursos humanos, son:

- Globalización
- ✓ Incorporación de nuevas tecnologías
- Administración del cambio
- Desarrollo de capital humanos

DESAFIOS

- *Globalización*

Para empezar a hablar sobre el desafío hacia la globalización, definiremos este término.

Globalización: Es la tendencia a la apertura de mercado extranjeros para el comercio y la inversión internacional.⁷

Con la necesidad de las empresas por alcanzar mercados globales ésta se han visto obligada competir y cooperar, permitiéndoles disminuir las barreras comerciales.

Los recursos humanos tienen un importante papel dentro de la globalización, como identificar gerentes expatriados capaces de diseñar programas de capacitación y oportunidades de desarrollo, ajustando planes de remuneración equitativa no importando el área geográfica.

⁷ HERNÁNDEZ SAMPIERÍ, Ob. Cit. Pág. 7.

✓ *Incorporación de nuevas tecnologías*

Los avances en la tecnología de la computación a permitido que las organizaciones aprovechen la explosión de la información. La introducción de tecnología, tiende a reducir la cantidad de puestos que requieren poca habilidad y aumentar los puestos que considerables destrezas. En general, esta transformación se denomina cambio de "mano de obra no calificada" a "mano de obra calificada" empleados cuya responsabilidad va más allá de la ejecución física del trabajo, incluyendo toma de decisiones y resolución de problemas.

• *Administración del cambio*

Las dos fuerzas que impulsan el cambio en las organizaciones y en la administración de recursos humanos son los mencionados anteriormente, relacionado a esto, se dice que no hay que permanecer sin cambio, por las exigencias del entorno, en otras palabras hay alguien que puede venir de otro país con otro producto o hay avances tecnológicos etc.

Debido a esto, algunas organizaciones están haciendo cambios para modificar la forma en que operan, a fin de tener éxito.

Para administrar el cambio la administración de recursos humanos debe prever el futuro, comunicar esta visión a los empleados, establecer expectativas claras de desempeño y desarrollar la capacidad de ejecución mediante la reorganización del personal.

▪ *Desarrollo de capital Humano*

Capital humano es una expresión genérica que se utiliza para describir el valor del conocimiento, de habilidades y capacidades que pueden no aparecer en la hoja de balance de la compañía y que, sin embargo, poseen un impacto tremendo en el desempeño de la empresa.

El capital humano es intangible y evasivo, por lo que no es posible administrarlo de la forma en que las organizaciones administran puestos, productos tecnológicos, es el personal, no las organizaciones, quien posee su propio capital humano.

Para integrar capital humano en las organizaciones, los gerentes deben comenzar por desarrollar estrategias a fin de asegurar conocimientos, habilidades y experiencias superiores en su fuerza de trabajo.

Los programas para definir puestos se centra en identificar, reclutar y contratar el mejor y más brillante talento disponible.

Los programas de capacitación complementan estas prácticas de definición de puestos para mejorar las habilidades

CAPITULO 2

CAPACITACION

CAPITULO 2

CAPACITACIÓN

2.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA CAPACITACION

CIVILIZACIONES ANTIGUAS

Para determinar de qué manera se desarrollaron los primeros tipos de adiestramiento, basta detenernos en una etapa de la historia y precisar como trabajaban las personas en tiempos remotos, esto lo podemos observar en los monumentos arquitectónicos que aún existen, tales como las pirámides de Teotihuacan, Egipto etc.,

Tales monumentos nos permiten inferir que para su construcción se tuvo que haber movilizadado a un gran contingente de personas con diferentes oficios, puesto que en las obras se incluyen trabajos de albañilería, pintura, escultura y arquitectura.

LOS TALLERES

En la antigüedad (año 2100 a.c), la alfabetización se limitaba a ciertos sectores de la sociedad y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación. De esta forma se iba entrenando a familias completas que se especializaban en algún oficio o actividad.

LOS GREMIOS

En el siglo XII, con la creación de los gremios de artesanos, éstos supervisaban y aseguraban la destreza y la capacitación de cada uno de los recién integrados, supervisando la calidad, las herramientas y los métodos de trabajo y regulando las condiciones de empleo de cada grupo de artesanos de una ciudad.

Los gremios eran controlados por el maestro artesano, y los recién llegados se integraban después de un periodo de capacitación como aprendices, el cual duraba de cinco a siete años, siendo un método apto para el proceso doméstico. Al maestro no le era permitido, tener más aprendices de los que pudiera capacitar en forma efectiva, el aprendiz era aceptado como maestro artesano después de que completaba toda la capacitación y demostraba su habilidad mediante un examen práctico. Existían los oficiales quienes ya recibían entrenamiento, aún cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con la eficiencia recibida.

- Los gremios en sí constituyen la primera forma de concepto de empresa y dan origen también a las agrupaciones de trabajadores, fueron creados para proteger sus intereses y en la actualidad los conocemos como Sindicatos

LA REVOLUCION INDUSTRIAL

La Revolución Industrial que se produjo en Europa a fines del siglo XVIII, provocó grandes cambios en el ámbito comercial y en las estructuras sociales.

Sus características esenciales, provocó profundas consecuencias para la administración. : "el paso de la capacidad y la energía humana del hombre a la maquina"

La Revolución Industrial (RI) alteró el método de capacitación existente; las máquinas podían ser operadas por el personal con poca experiencia, en este sentido los gremios empezaron a decaer.

GUERRA MUNDIAL (1914-1917)

Se tuvo que entrenar a las personas no solo en la actividad que realizaba en su vida cotidiana y civil, sino que requirió capacitarlas masivamente en distintos tipos de actividades "bélicas".

EN MEXICO

El desarrollo de la industria creó grandes fábricas o regiones, donde se concreta la actividad económica, siendo la base de un proceso natural de agrupación de los trabajadores.

También la división de trabajo en una misma fábrica conduce a los trabajadores a estar en contacto continuo, pues la producción se desarrolla por una gran cadena de obreros, que no ejecutan todas las actividades de la producción de un bien o servicio, sino que solo participan en una mínima parte integrada con el trabajo especializado de cada uno de los procesos productivos modernos.

2.2 CONCEPTOS DE CAPACITACION

A continuación mencionaremos conceptos de Capacitación:

BYARS ALLOYD:

"Es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización".⁸

A.F. Sikila, la define como:

"El proceso educativo a corto plazo, en que se utiliza un procedimiento sistemático por medio del cual el personal obtiene aptitudes y conocimiento técnicos para un propósito particular".⁹

AMARO GUZMAN, ES:

"El proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado, a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad para aumentar la eficiencia en la ejecución de sus tareas."¹⁰

⁸ BYARD, Alloyd, *TÉCNICAS DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL*, Pág. 10.

⁹ RODRÍGUEZ VALENCIA Joaquín, *ADMINISTRACIÓN MODERNA DE PERSONAL, CAPACITACIÓN DE DESARROLLO DE PERSONAL*, Editorial ECAFSA, México 1999, Pág. 243. Editorial ECAFSA, México D.F. CUARTA EDICIÓN 1999, Pág. 243.

¹⁰ RODRIGUEZ VALENCIA, Ob. Cit Pág. 243.

A continuación una definición de capacitación:

"Es un procedimiento sistemático mediante el cual, el individuo incrementa sus conocimientos, habilidades y destreza, para con ello tener un mejor desempeño en su actividad"

- La eficiencia de cualquier organización, dependerá directamente de la adecuada capacitación de su personal. Los empleados recién contratados necesitan alguna capacitación, mientras que los ya experimentados requieren nueva capacitación, para mantenerse actualizados con las exigencias de su puesto actual, así como futuros traslados o promociones.

2.3 OBJETIVOS E IMPORTANCIA DE CAPACITACION:

La capacitación busca lograr ciertos objetivos, los cuales se detallan.

- ✓ **Objetivo General de la Capacitación:**
 - "Lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en determinada organización."

✓ **Objetivo particular de la capacitación:**

- Incrementar la productividad
- Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- Proporcionar al trabajador una preparación, que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Promover el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- Contribuir a reducir las quejas del personal y proporcionar una moral de trabajo más elevada.

Ya definidos los objetivos de un programa de capacitación, se proceden a señalar los niveles de la organización que deben compartir la capacitación.

La capacitación se requiere a "nivel operativo", es decir, aquella que requiere tanto el obrero, el maestro de taller, el auxiliar administrativo, el analista de sistemas, el supervisor.

"A nivel Administrativo" ocupan la capacitación un papel decisivo, tiene la responsabilidad de convertirse en promotor y participar en la planeación del programa de capacitación. Debe extenderse tanto a los jefes de departamento, como a los subgerentes y gerentes de área, los cuales también requieren de capacitación.

Por supuesto que a "nivel directivo", es igualmente necesario compartir la capacitación. Los conocimientos, la experiencia y la habilidad exigidos para desempeñar este nivel, así como la capacidad de las personas designadas en tal posición también requieren de capacitación.

Es evidente que la capacitación puede tener importancia durante toda la carrera, ayudando a las personas a desarrollarse, para responsabilidades futuras.

- Tanto el sector público como el privado, sé esta dando importancia a la necesidad de capacitar y desarrollar los recursos Humanos.

La importancia de la capacitación radica en:

- a. *Ayuda a la organización.*- Conduce a una mejor rentabilidad y actitudes hacia la orientación de objetivos organizacionales.
- b. *Ayuda al individuo.*-Mediante la capacitación y el desarrollo, se interiorizan y ponen en práctica las variables de motivación, realización, crecimiento y progreso.
- c. *Ayuda a las relaciones humanas en el grupo de trabajo.*- Fomentan la cohesión en los grupos de trabajo, mediante la mejora de comunicación entre los grupos e individuos.

2.4 MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION

MARCO LEGAL DE LA CAPACITACION	
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS	
ARTÍCULO	CONTENIDO
3 °	La educación que imparte el Estado tenderá a desarrollar armónicamente todas las facultades del ser humano y fomentará en él, el amor a la patria y la conciencia de la solidaridad internacional en la independencia y la justicia.
123 °	Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley.
LEY FEDERAL DEL TRABAJO	
3 °	El trabajo es un derecho y un deber social, No es artículo de comercio, exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguran la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajo y su familia.

Sobre el propósito de la capacitación 153 – A	Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad.
---	---

<p>153 – F</p>	<p>La capacitación o adiestramiento deberá tener por objeto:</p> <p>I.-Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad</p> <p>II.-Preparar al trabajador para ocupar una nueva vacante o puesto de nueva creación;</p> <p>III.-Prevenir riesgos de trabajo;</p> <p>IV.-Incrementar la productividad; y</p> <p>V.-En general, mejorar las aptitudes del trabajador.</p>
<p>Sobre las obligaciones de la empresa</p> <p>25 – VIII</p>	<p>El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberán contener:</p> <p>VIII La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme lo dispuesto en esta ley;</p>
<p>Obligaciones de los patrones</p> <p>132</p>	<p>Son obligaciones de los patrones:</p> <p>I cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a su empresa o establecimiento.</p> <p>II Pagar a los trabajadores los salarios e indemnizaciones, de conformidad con las normas vigentes en la empresa o establecimiento.</p> <p>VI Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose de maltrato de palabra o de obra;</p> <p>XV Proporcionar capacitación y adiestramiento sus trabajadores en los términos del capítulo III Bis de este título.</p>

CAPITULO III BIS De la capacitación y Adiestramiento de los Trabajadores 153-O	Participan en las comisiones para este fin. Informar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, sobre la constitución y bases generales de las comisiones mixtas.
153- E	La capacitación o adiestramiento a que se refiere el Art. 153 A, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo;
153- K	La Secretaría de Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los Patrones, Sindicatos y Trabajadores libres que formen parte de las partes de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento.
153-N	Presentar a la STPS los planes y los programas, e informar de los avances y/o modificaciones de los mismos.
153- Q	Aplicar inmediatamente los planes.
153- V	Enviar a la STPS Lista de constancias de habilidades.
153-H	Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a: I.- Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación o adiestramiento; II.-Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación y adiestramiento III.-Presentar los exámenes de evaluación de conocimiento y de aptitud que sean requeridos.

153 - I	Derecho a formar parte de la comisión mixta de capacitación y adiestramiento.
153 - T y V	Derechos a constancias respectivas y a figurar en los registro.
153- U	Obligación de acreditar o prestar exámenes de suficiencia cuando se nieguen a recibir capacitación.
Sobre los patrones 153- B	Los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella.
153 - C	Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.
153 - J	Las autoridades laborales cuidarán que las comisiones mixtas de capacitación se integren y funcionen oportunamente.
153- M	En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas de obligación patronal de proporcionar capacitación.
Sobre las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento 153 - I	En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilaran la instrumentación y operación del sistema y los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y adiestramiento.

2.5 PROCESO DE LA CAPACITACION

Antes de conocer el proceso de la capacitación es preciso dar conceptos importantes como:

“Capacitación: Acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.”¹¹

“Adiestramiento: Acción destinada a desarrollar aptitudes y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.”¹²

La capacitación como ya se mencionó en los antecedentes, no es nueva, ya que las destrezas y los conocimientos necesarios para desempeñar un puesto de trabajo se han transmitido desde siempre, aunque su forma o método y sus procedimientos hayan evolucionado.

Cuando se habla de capacitación nos referimos a un proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia;

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o una carencia o bien, una mejora.

¹¹ GRADOS, JAIME A. *CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL*, Editorial Trillas México 1999, Págs. 30

¹² GRADOS, JAIME A., Ob. Cit. Pág. 33.

Lo importante es que exista una razón que dé vida a la capacitación, pero ésta, no va a hacer detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa idóneo de capacitación.

De acuerdo con diversos autores nos refieren el proceso y fases correspondiente, para implementar correctamente un programa de Capacitación son las siguientes:

- a) planeación
- b) organización
- c) ejecución
- d) evaluación y Seguimiento.

A) PLANEACION:

En la Planeación se determina qué hacer y consta de tres elementos principales:

- **Detección de necesidades de Capacitación (DNC):**

En las DNC se identifican las áreas de ineficiencia susceptibles de ser corregidas a través de la capacitación, se determina a quién va dirigida ésta y cuándo y en qué orden se impartirán los cursos.

- **Establecimientos de Objetivos:**

Tienen como función seleccionar problemas y deben redactarse de tal manera que sean susceptibles y cuantificables; en esta fase se prevén los controles que deben contener el programa de capacitación para que llegue a cumplirse tal como se planeó.

En los planes y programas se establecen las prioridades de capacitación, el contenido temático de cada curso, los materiales, los instructores y el presupuesto, que generalmente se elabora en forma anual

B) ORGANIZACION

La organización instrumenta el con qué hacerlo, en otras palabras se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización.

La organización tiene los siguientes elementos.

- ✓ **Estructuras y sistemas**

Hacer una buena capacitación implica espacios físicos, autoridad, responsabilidad y un ámbito formal delimitado dentro de la organización. También requiere formas y procedimientos de trabajo que sistematice los esfuerzos.

✓ **Integración de Personal**

Administrar la capacitación requiere personas técnicamente preparadas, así como instructores que conducirán los cursos determinados en el programa.

✓ **Integración de Recursos Materiales**

En este contexto nos referimos a efectuar los cursos programados se necesitan aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, etc.;

✓ **Entrenamiento de instructores internos**

La preparación de instructores internos.

C) EJECUCION

La ejecución es la puesta en marcha del plan.

- **Materiales y apoyos de instrucción:** Los cursos requieren manuales, guías de instrucción material didáctico, visual y filmico.
- **Coordinación de cursos.** Inclusive desde acuerdos de trabajo previo con el instructor, programación y confirmación de grupos.

D) EVALUACION Y SEGUIMIENTO

- Se traduce en la observación de la transferencia de conocimientos y habilidades de la capacitación al trabajo, la revisión y supervisión de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades conocimientos y aptitudes adquiridos durante el curso.

2.6 GENERALIDADES DE LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION (DNC)

Con lo arriba mencionado sabemos que una de las etapas importantes del proceso de capacitación consiste en *determinación de necesidades de capacitación*. Estas necesidades son las áreas de información o las áreas de habilidad de un individuo o grupo, que requiere un aprendizaje para aumentar la productividad de dicho grupo o individuo.

2.6.1 OBJETIVOS DEL DNC (detección de necesidades de capacitación)

El diagnóstico de necesidades de capacitación, pretenden alcanzar los objetivos siguientes:

- Determinar las situaciones problemáticas de una empresa, clasificar los síntomas que se presenten e investigar las causas que los originaron.

- Reunir la información necesaria para precisar la situación idónea en que la situación debe funcionar, determinar lo que debería hacerse en la organización.
- Realizar un análisis comparativo entre lo que debería hacerse o suceder y lo que en realidad se hace o sucede, precisando las diferencias.
- Determinar si las necesidades de los recursos humanos pueden satisfacer con cursos de capacitación.
- Definir y describir quiénes necesitan capacitación, en que áreas y cuándo.
- Precisar las evidencias encontradas que justifiquen las actividades de capacitación que va a llevarse a cabo.

En este orden de ideas mencionaremos que la clasificación de necesidades de capacitación se dan en dos formas: *necesidades manifiestas* y *necesidades encubiertas*.

Las necesidades manifiestas son aquellas que indican un problema cuya causa se detecta a simple vista como ejemplos podemos mencionar los siguientes:

- Personal de nuevo ingreso
- Cambios en procedimientos de trabajo, métodos, sistemas administrativos, políticas y reglas.

Las necesidades encubiertas son aquellas que indican un problema cuya causa no se detecta a simple vista, sino que hay que hacer un minucioso análisis para encontrar sus orígenes.

- En la productividad, no se logra cumplir los programas.
- En la organización de la institución, ausencia total o parcial de políticas, objetivos no claros, favoritismo, carencias de reglamento interior, deficiente programación de actividades y comunicación pobre y defectuosa en los niveles de la organización.
- En el comportamiento, actitudes negativas, excesiva duplicidad de responsabilidades, problemas interpersonales.

2.6.2 PROCEDIMIENTOS PARA EL DNC

El realizar una investigación que nos aporte medios para un análisis completo de comportamiento real (lo que se realiza en la actualidad) y el comportamiento idóneo que se pretende lograr, lo que desempeña un papel importante en este tema, ya que la determinación de las necesidades de capacitación, debe verse como un momento de gran importancia a la hora de proyectar un programa de capacitación.

Para conocer las deficiencias actuales de una organización, es necesario dar respuesta a las preguntas '¿ Quienes y cuántos necesitan la capacitación? ¿Cuáles son los aspectos deficientes del personal' etc. ?

Los autores nos sugieren dos fases para la determinación de necesidades, y son las siguientes:

Fase 1 Determinación de la situación idónea

En esta etapa se empieza por determinar qué es *lo que debe hacerse* en la institución; y esto debe ser precisado con anterioridad por directivos, por medio de manuales. Esto se toma como punto de partida para detección de necesidades, entendiéndose como idónea la situación de la organización, en cuanto a que sus recursos sean suficientes y aprovechados y en consecuencia permitan desarrollar las actividades de manera optima.

Fase 2 Determinación de la situación real

Para contar con este segundo parámetro se investiga *que es y lo que hace* el recurso humano en la organización. En esta fase se proponen diferentes técnicas que, si bien no son aplicables en cualquier ámbito ni a todos los trabajadores, son susceptibles de aplicación. Algunas técnicas son las siguientes:

- ✓ Observación directa
- ✓ Entrevista

- ✓ Encuesta
- ✓ Quejas y sugerencias
- ✓ Análisis de actividades
- ✓ Pruebas o exámenes

Una vez que se ha recabado la información, se clasifica y codifica la información útil y desecha la que no sea; y posteriormente se elaborará un diagnóstico tentativo.

2.7 ELABORACION DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION

Una vez conocida cada una de las necesidades de capacitación por cada grupo, la siguiente fase será la elaboración de programa de capacitación planeadas especialmente para estas necesidades.

Con la elaboración de un programa de capacitación, se deberá tener muy presentes los siguientes aspectos:

- ✓ Lograr los máximos beneficios para los participantes
- ✓ Darle al programa una mayor importancia y validez.
- ✓ Darle a los instructores encargados de la impartición del programa, más seguridad en sí mismo.

2.7.1 OBJETIVOS:

Al elaborar un programa es indispensable determinar objetivos del programa.

Los objetivos deben expresarse en términos que puedan ser comprendidos por los participantes, a fin de que los participantes sepan lo que se espera de ellos.; Los objetivos deben ser por escrito, se deben utilizar palabras como resolver, identificar, listar, etc.

La determinación de objetivos debe ser: a) clara, b) precisa, c) realista y d) medible.

2.7.2 CONTENIDO DEL PROGRAMA:

Con base en dicha determinación:

- ✓ Se selecciona y jerarquizan los puntos que el alumno deberá aprender.
- ✓ Se programan las actividades que el profesor y alumno llevarán a cabo.
- ✓ Se toman en cuenta, todos aquellos recursos y ayudas técnicas educativas.
- ✓ Se establecen los medios y las técnicas que permitan evaluar el aprendizaje obtenido.

2.7.3 SELECCION DE MEDIOS Y MATERIALES

Un aspecto importante en el proceso de capacitación, es tratar de comunicar ideas de un individuo a otro, lo hacemos a través de palabras, pero poniendo cuidado en la selección y orden de ellas, ya que pueden manifestarse diferentes interpretaciones. Las ayudas visual puede evitar falsas interpretaciones.

Los apoyos visuales permiten un cambio en la sesión, ya que ayuda a conservar el interés en el tema, y con ello evitar la monotonía en las mismas.

Pueden mencionarse las siguientes.

- ✓ Pizarrón
- ✓ pintaron
- ✓ Pizarrón magnético
- ✓ proyector de acetatos
- ✓ rotafolio
- ✓ material Gráfico
- ✓ retroproyector
- ✓ televisión
- ✓ video casetera
- ✓ grabadora
- ✓ audio casetes
- ✓ hojas
- ✓ lápices
- ✓ plumones

Algunas ventajas de utilizar los mencionados apoyos son los siguientes:

- ✓ Concretan las ideas.
- ✓ Mantienen el interés
- ✓ Acelera el aprendizaje
- ✓ Tiene poder de atracción
- ✓ Grava con intensidad las imágenes en la memoria
- ✓ Son de valor universal

- Es pertinente señalar que la utilización correcta de estos apoyos depende de la experiencia de los instrumentos que deben tomar en cuenta, el tamaño del grupo, el tema, el espacio físico entre otros.

2.7.4 SELECCION DE METODOS Y TECNICAS DE ENSEÑANZA

Algunos métodos y Técnicas de enseñanza son los siguientes:

Expositiva

Consiste en la presentación verbal de un tema por parte del instructor ante un grupo de personas. Por lo general, se emplea cuando el grupo es grande, se dispone de poco tiempo y se requiere transmitir principios y conceptos generales básicos o información.

Interrogativa

Consiste en detectar los conocimientos de los miembros del grupo por medio de preguntas elaboradas por el instructor y orientadas hacia un problema o tema específico, para llegar posteriormente a conclusiones. Las preguntas pueden ir de lo más simple a lo más complejo y permiten al instructor detectar el tipo de grupo, así como las habilidades y los conocimientos que posee.

Role Playing

Consiste en la presentación que hacen dos o más personas de una situación que sucede en la vida real. Se emplea cuando se desea que el grupo comprenda profundamente una conducta o situación y que se "ponga en su lugar de quien la vive en realidad". Este método consigue que el individuo en vez de evaluar la situación mentalmente, asuma el rol. La comprensión íntima resulta muy esclarecedora.

Estudio de casos

Consiste en el análisis de una serie de hechos susceptibles de presentarse en la vida real. Es utilizado como un medio para que los participantes desarrollen su capacidad de análisis y toma de decisiones, puesto que propician el realismo. Permite la expresión de ideas.

Discusión en pequeños grupos

El grupo intercambia experiencias, ideas, opiniones y comentarios. La discusión se lleva a cabo con el propósito de resolver un problema, tomar una decisión en grupo o adquirir conocimientos mediante las aportaciones de los participantes. El papel del instructor consiste en coordinar y estimular la discusión del grupo.

Demostrativa

El instructor ejecuta una tarea y la explica detalladamente para que posteriormente los participantes la realicen

Dinámicas de grupos

Son procesos participantes en la conducción de grupos, lo que permite que los participantes interactúen en una forma dinámica, con base en el concepto de aprender – haciendo y aprender – sintiendo.

Mesa redonda

Participa un grupo de personas especializadas en un mismo tema, que sostienen posiciones divergentes o contradictorias. Exponen al grupo sus diferentes puntos de vista y sus actitudes basadas en hechos sobre el mismo tema o problema.

- Los autores nos sugieren que la combinación de los métodos de aprendizaje, permiten variar el ritmo y mantener el interés de los participantes, ayudando a recalcar los diferentes aspectos del tema.

2.8 EVALUACION Y SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACION

EVALUACION

La capacitación del personal no termina con la clausura del curso, en donde se reciben los aplausos de los participantes y entregas de diplomas. Es necesario establecer mecanismos de control de calidad, que deben formar parte integral de un proceso compartido de capacitación.

FORMAS DE EVALUACION

INTERFASE O EVALUACION DURANTE EL PROCESO

Esta evaluación se realiza durante el proceso de capacitación y sirve para detectar el nivel de conocimientos que están alcanzando los capacitandos, esta evaluación ajusta el contenido temático, el ritmo con que se desarrollan los temas e indica la velocidad con que el grupo ha captado la información

Postest

Es una evaluación final, que se realiza en relación con los conocimientos y las actitudes al término del curso, con la finalidad de verificar el nivel alcanzado, generalmente, a esta prueba se anexa un cuestionario de reacción, para conocer la opinión de los participantes, sobre aspectos como estilo instruccional, instalaciones, servicios, coordinación y recursos materiales.

- La mayoría de las veces la evaluación se realiza hasta el final del curso, cuando ya no se puede hacer nada para rescatar al grupo. Por ello se recomienda aplicar.

CAPITULO 3

ADMINISTRACION PUBLICA

CAPITULO 3

ADMINISTRACION PUBLICA.

Creemos necesario que en el presente trabajo se mencione el Capítulo "la Administración Pública " ya que nuestra investigación se mueve dentro de este campo de estudio, de igual forma es fundamental hablar del factor humano que a todos los niveles laboran como servidores del estado y quienes en última instancia realizan materialmente la actividad estatal.

3.1 DEFINICION Y CONCEPTOS DE ADMINISTRACION PUBLICA

DEFINICION ETIMOLOGICA

Significado etimológico de administración pública

AD = Hacia

MINISTRARE = El Servicio

PUBLICA = de la comunidad

" Hacia el Servicio de la comunidad "13

A continuación presentamos algunas de los conceptos de autores, que han dedicado estudios sobre administración pública, esto para tener una mejor comprensión del tema.

CONCEPTOS DE ADMINISTRACION PUBLICA

PEDRO MUÑOZ AMATO

"La administración pública es el gobierno, es decir todo el conjunto de conductas humanas que determina como se distribuye y ejerce la autoridad política."¹⁴

DWIGHT WALDO

" La administración pública es la organización y dirección de los hombres y materiales para lograr los fines del gobierno".¹⁵

ALEJANDRO CARRILLO CASTRO

"Es el sistema dinámica – integrado por normas, objetivos, estructuras, órganos, funciones, métodos y procedimientos, elementos humanos y recursos económicos y materiales – a través del cual se ejecutan o instrumentan las políticas y decisiones de quienes representan o gobiernan una comunidad políticamente organizada." ¹⁶

¹⁴ Lic. José Luis Covarrubias, Apuntes.

¹⁵ Idem Apuntes,

¹⁶ CARRILLO CASTRO Alejandro, *METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DEL FUNCIONAMIENTO Y REFORMA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*, Editorial Porrúa, México, 1998, Pág. 27.

Con lo expuestos anteriormente, decidimos expresar nuestro concepto de Administración Pública:

"La administración pública es una parte de la ciencia de la administración, que tiene que ver principalmente con la rama ejecutiva, en ella se realiza la organización, dirección de los recursos humanos, materiales y financieros, para lograr los fines del gobierno".

3.2 EL ESTADO:

A continuación transcribimos conceptos de Estado, hablaremos a grandes rasgos del Estado, sus elementos y actividades.

ADHERMAN.- " El estado es la personificación Jurídica de una Nación".¹⁷

ADERSON DE MENESES.- "El estado es la Nación políticamente organizada".¹⁸

JIMÉNEZ CASTRO WILBURG.-

" El estado es una y la primera persona jurídica y, como tal, sujeto de derechos y deberes; es una corporación ordenada y organización política, jurídica y administrativamente. Personifica a la comunidad humana que constituye la nación, la cual esta asentada en un territorio propio y determinado. Es poseedor el estado de un poder superior originario y jerarquizado, el cual utiliza para gobernar al pueblo, como instrumento anti conflicto entre los diversos grupos

¹⁷ Apuntes académicos, Administración Pública.

¹⁸ Apuntes académicos.

sociales de la comunidad, para ejercer la soberanía nacional y para hacer que prevalezca el interés general sobre los intereses particulares, con lo cual satisface el propósito de su origen y de su finalidad social."¹⁹

Mencionaremos los tres elementos fundamentales del Estado:

La población, territorio y gobierno.

El estado es la mejor forma de organización social, porque garantiza la existencia de la vida social en plenitud, permitiendo la existencia de grupos, círculos y clases sociales con proyectos e inclusive intereses contrarios, y a todos les acepta y protege.

Las actividades del estado moderno es la atención de la justicia, el resguardo del orden, la hacienda pública, la prestación de ciertos servicios como educación, salud, seguridad social, relaciones exteriores, también dotar al país de infraestructura económica y social básica, entre la cual se incluye la construcción de vías de comunicación, la modernización de los sistemas educativos, la salud primaria, la vivienda etc. Estas actividades se realizan a través de las funciones del estado que son las siguientes:

Las funciones del estado son; la Legislativa, Ejecutiva y Judicial.

¹⁹ JIMÉNEZ CASTRO Wilburg, *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL*, Editorial Ilmusa, México 1992. Pág. 191.

LA FUNCION LEGISLATIVA.- Tiene como propósito fundamental, pero único, la formulación de las normas generales que estructuran al estado y la reglamentación de las relaciones entre el estado y los ciudadanos, y las que éstos tienen entre sí.

LA FUNCION JUDICIAL.- Es la que realiza el tutelaje del ordenamiento jurídico a través de la aplicación de normas precisas a casos particulares

LA FUNCION EJECUTIVA.- Es de naturaleza aplicativa o administrativa, tiene como propósito cumplir lo que se ha determinado en la Ley, debiendo realizarse con una gran iniciativa y dinamismo, para promover el bienestar y satisfacer las necesidades de los ciudadanos y el progreso de la colectividad, en términos nacionales.

La administración pública representa la actividad de uno de los órganos originarios del estado: El ejecutivo, es la concreción de la voluntad del poder político, por lo cual, la administración no puede ni debe considerarse como un fin en sí mismo, sino el medio o instrumento a través del cual el estado satisface las necesidades de su población llevando a cabo los servicios públicos que requiere la comunidad y todas las tareas que benefician a la misma y justifiquen su existencia.

Por ser objeto de estudio, es indispensable hacer mención de artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y Artículo 1 primero de la Ley Orgánica de La Administración Pública Federal.

El artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, respecto a la administración pública federal que a la letra dice:

" La administración pública federal será centralizada y paraestatal conforme a la ley orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención de Ejecutivo Federal en su operación.

Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal, o entre éstas y las Secretarías de Estados y Departamentos Administrativos."²⁰

LEY ORGANICA DE LA ADMINISTRACION PUBLICA

Título primero

De la Administración Pública Federal

ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA FEDERAL

Artículo 1. - La presente Ley establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal.

La Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, los Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, integran la Administración Pública Centralizada.

²⁰ Artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos 2001.

Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito, las instituciones nacionales seguros y de fianzas y los fideicomisos componen la administración pública paraestatal.²¹

La Administración Pública Federal Centralizada.

En el caso de la administración pública federal el presidente de los Estados Unidos Mexicanos es titular y responsable único de la administración pública federal.

La característica más importante de la centralización consiste en que todo el poder reside en el presidente de la República. La administración pública federal centralizada la lleva a cabo en este período presidencial, con las siguientes Secretarías de Estado y dependencias, de conformidad con lo dispuesto en la ley orgánica de la administración pública federal.

Secretaría de Gobernación.
Secretaría de Relaciones Exteriores.
Secretaría de la Defensa Nacional.
Secretaría de Marina.
Secretaría de Seguridad Pública.
Secretaría de Hacienda y Crédito Pública.
Secretaría de Desarrollo Social.
Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
Secretaría de Energía.
Secretaría de Economía.

²¹ Ley Orgánica de la Administración Pública Federal 1999.

Secretaría de Agricultura Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo.

Secretaría de Educación Pública.

Secretaría de Salud.

Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Secretaría de la Reforma Agraria.

Secretaría de Turismo

3.3 OBJETIVO DE LA ADMINISTRACION PUBLICA

El objetivo más importante de la administración pública y también de la privada, es la eficiencia, a efecto de que los recursos humanos materiales y financieros sean aprovechados de la mejor manera posible.

Para lograr los objetivos propuestos, la administración realiza en forma permanente la capacitación en los tres sectores que la componen, auspiciando que los funcionarios de alto nivel acudan a congresos, convenciones y distintos actos especializados, a fin de que estos funcionarios incrementen su preparación.

Lo mismo acontece con funcionarios de nivel medio que también intervienen en eventos de preparación en los ámbitos de la administración pública, y también sucede con los empleados de base o de niveles operativos, que constantemente son preparados en eventos organizados por la propia administración que pertenecen, como cursos de especialización y capacitación y en eventos organizados por instituciones diferentes en las que laboran.

3.4 EL EJERCICIO DE LA FUNCION PUBLICA

Antes de entrar al estudio del ejercicio de la función pública, se considera necesario precisar en que consiste LA FUNCIÓN PÚBLICA. : según el autor Miguel Galindo.

“Se llama función pública a la relación que existe entre el estado y sus servidores, constituida por el conjunto de derechos, obligaciones y situaciones que les vinculan”. La función pública está determinada por el régimen jurídico aplicable al personal administrativo que presta sus servicios en las dependencias de los órganos Legislativo, Ejecutivo y Judicial.”²²

Para cumplir con los fines que históricamente el hombre le ha asignado al estado, éste realiza múltiples y variadas actividades a través de sus órganos, que a su vez la realizan mediante la actividad de los hombres, es decir, de seres humanos que a todos los niveles laboran como servidores del Estado, y que son quienes en última instancia realizan materialmente la actividad estatal.

La actividad estatal llamada, comúnmente organización administrativa, la realiza el estado a través de personas que reciben el nombre de altos funcionarios, funcionarios y empleados al servicio del Estado, y que son quienes realizan una actividad material, intelectual o de ambos géneros, a efecto de que cumpla con las funciones que tiene encomendadas.

²² GALINDO CAMACHO Miguel, Ob. cit., Pág.12

3.5 IMPORTANCIA DEL SERVICIO PUBLICO

Con lo ya mencionado anteriormente la función pública es el funcionario y empleados al servicio de la ciudadanía.

El servicio público es un medio para que el gobierno se acerque y atienda a los diversos grupos de la sociedad. Es el canal para que las expectativas, necesidades y esperanza de los ciudadanos tengan respuesta óptima.

La importancia del servicio público no admite omisiones. Servir a la sociedad es ante todo una vocación y una responsabilidad fehaciente.

La finalidad del servicio público es asegurar la legitimidad del gobierno proporcionado a la sociedad calidad en la producción de los bienes y servicios que a éste le corresponde generar.

3.6 REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO PUBLICO

En nuestra opinión consideramos que el servidor público debe tener:

- ✓ Profesionalismo del arte de gobernar, entendiendo, como arte de gobernar la aptitud para dirigir, alentar, impulsar y estimular la vida estatal.
- ✓ También necesita que los cuadros profesionales encargados de la atención y el despacho de los asuntos públicos tengan habilidad y destreza se dediquen a la tarea de aplicar sus conocimientos.

Es necesario destacar el renglón de capacidades a desarrollar en un tiempo de transformaciones profundas, también es importante mencionar la nueva actitud que del servicio público se espera, dicha actitud es indispensable para reafirmar compromisos con la sociedad y con sus diversos público.

Sin duda, el factor humano juega un papel determinante en el cumplimiento del servicio público.

3.7 IMPORTANCIA DE LA CAPACITACION EN LA ADMINISTRACION PUBLICA

La sociedad es dinámica por excelencia, es decir, tiende a evolucionar permanentemente. Lo anterior significa que la actividad del estado realizada a través de la administración pública debe ser promotora de los cambios sociales o adecuar el funcionamiento de sus órganos a los requerimientos de esos cambios, a efecto de que cumpla con la sociedad civil en la solución de los problemas que la misma le plantea a través de la historia.

Por lo mencionado, los servidores de la administración pública o privada deberán estar adecuadamente preparados, en los tres niveles que ambas tienen, es decir, el de las altas jerarquías, el de mediana y el de las bases que realizan las tareas manuales u operativas por lo cual, tanto el sector público, como el privado, trata de tener un personal lo mejor preparado posible, capacitándolo permanentemente para laborar con eficiencia, que es uno de los objetivos más importante de la administración de recursos humanos.

El avance de la ciencia y de la tecnología permiten satisfacer los anhelos de los gobernados, que exigen que las autoridades administrativas trabajen eficaz y eficientemente en el marco de la Ley, aprovechando en todo momento, de la mejor manera posible los recursos humanos, materiales y financieros que tiene el gobierno, para el cumplimiento de las finalidades que históricamente el hombre le encomienda;

Aprovechar la innovación tecnológica para modernizar y desarrollar la vida administrativa de los gobiernos es condición para fomentar el trabajo en equipo, compartiendo valores, compromisos y cosmovisiones que tengan por objeto alcanzar la mejor calidad en lo que el gobierno hace y como lo hace.

CAPITULO 4

CASO PRACTICO

CAPITULO 4

CASO PRACTICO

4.1 SECRETARIA DE TRABAJO Y PREVISION SOCIAL

El Poder Ejecutivo de la unión se auxilia administrativamente, para el desempeño de sus funciones, de las Secretarías de Estado, de los Departamentos Administrativos y de las Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, que forma parte de la Administración Pública Centralizada;

Por ser base de estudio de nuestro trabajo, haremos algunas referencias sobre la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En un marco general la Secretaría del trabajo y Previsión Social (STPS), principalmente promueve:

- El incremento de la productividad en el trabajo, buscando un equilibrio entre los factores de la producción (tierra, trabajo y capital);
- Resuelve los conflictos laborales;
- Vigila el cumplimiento de las normas laborales buscando el bienestar de los trabajadores y de sus familias;
- Impulsa la ocupación en el país.
- Establece y vigila el Servicio Nacional de Empleo.

JUNTA DE CONCILIACION Y ARBITRAJE

La Junta de Conciliación y Arbitraje imparte la justicia en las relaciones laborales, conciliando los conflictos individuales o colectivos surgidos entre los obreros y patrones ante el Tribunal. Tramita la resolución de dichos conflictos y además, funciona como autoridad responsable en los juicios de amparo.

TRABAJO

En este ámbito, protege al trabajador contra cualquier abuso y lo representa ante la autoridad, previene cualquier conflicto originado al inicio o término de cualquier contrato de trabajo, revisa la aplicación de los contratos, procurando un equilibrio entre los intereses del obrero y del patrón.

Vigila que se cumplan las normas que reglamentan el trabajo de menores de 16 años y el de las mujeres; establece las normas de seguridad e higiene.

La STPS registra las asociaciones de trabajadores y obreros.

Cuenta con organismos sectoriados que fijan y revisan el salario mínimo, satisfaciendo las demandas surgidas entre obreros, federaciones sindicales y sindicatos autónomos y vigila el precio máximo para los productos de primera necesidad.

Dichos organismos son: La Comisión Nacional de los Salarios Mínimos y la Comisión Nacional Mixta de Protección al Salario.

A nivel internacional, en coordinación con la Secretaría de Relaciones Exteriores, interviene en los contratos de trabajo cuando algún mexicano presta sus servicios en el extranjero.

PREVISION SOCIAL

La secretaría promueve las oportunidades de empleo realizando un análisis de los mercados de trabajo e investigando las causas del desempleo y de esta manera, orienta la formación profesional hacia donde existe mayor demanda de trabajo. Por otra parte, propone las políticas para disminuir el desempleo y para colocar a los trabajadores adecuadamente. También organiza toda clase de sociedades cooperativas..

Otorga al trabajador apoyo y crédito preferenciales mediante FONACOT (Fondo de Fomento y Garantía para el consumo del Trabajador)
Promueve la cultura y recreación del trabajador y su familia.

DELEGACIONES FEDERALES

La STPS cuenta con un Delegado Federal del trabajo en cada entidad federal con el fin de que se cumplan las normas establecidas a favor de los trabajadores y sus familias.

TRAMITES Y/O SERVICIOS QUE SE OFRECE A LA CIUDADANIA LA SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

- Asuntos Jurídicos

- Capacitación y productividad
 - Integración de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.
 - Autorización de planes y programas de capacitación y adiestramiento.
 - Registro de listas de constancias de habilidades laborales.
 - Registro de los sistemas generales de capacitación.
 - Autorización y Registros como agentes capacitadores externos.
 - Asesoría y apoyos a micros, pequeñas y medianas empresas.

- Centro de Documentación y Biblioteca (CGPEET)

- Procuraduría Federal de la Defensa de Trabajo
 - Información y asesoría legal en materia laboral: aguinaldo, salario, despido, reparto de utilidades, liquidaciones y medicina legal.

- Registro de asociaciones
 - Expedición de copias certificadas de los documentos correspondientes que obren en los expedientes del Registro de Asociaciones.

- Inspección Federal del Trabajo
 - Ordena y practica las siguientes inspecciones:
 - Condiciones generales de trabajo
 - Seguridad e Higiene
 - Capacitación

- Seguridad e Higiene en el Trabajo
 - Constitución de la Comisión de Seguridad e Higiene y conservación de informes de las actas de recorrido.
 - Asistencia Técnica y/o asesoría en seguridad de ambiente laboral.
 - Cursos introductorios para integrantes de comisiones de seguridad e higiene en el trabajo.
 - Asesoría para el cumplimiento de la normatividad en seguridad e higiene.

- Servicio Nacional de Empleo
 - *Atención a solicitantes de empleo para su registro en los servicios de colocación.*
 - *Atención a empleadores para el registro de sus vacantes en los Servicios de Colocación.*
 - *Otorgamiento de becas de capacitación escolarizada a solicitantes de empleo registrados en el SNE.*
 - *Apoyo para cubrir vacantes en las empresas con cursos de capacitación.*

4.2 EL SERVICIO NACIONAL DE EMPLEO

El SNE inició sus actividades en 1978 y con la puesta en marcha del Programa Becas de Capacitación para Desempleados (Probecat), a mediados de 1984, su cobertura se amplió hasta alcanzar 38 oficinas, cantidad que ha ido incrementado hasta llegar a su estructura actual de operación con la que son atendidas 1,200 localidades en todo el país, a través de una red de 99 oficinas ubicadas en 83 ciudades de los 31 estados y el Distrito Federal.

La Dirección del Servicio Nacional de Empleo (DSNE), tiene como responsabilidad normar las actividades el desarrollo y operación de los Programas del SNE en todo el país, en forma homogénea y congruente a los criterios de ejecución.

Las acciones del Servicio Nacional de Empleo (SNE) se dirigen a vincular a los demandantes de trabajo con las necesidades de mano de obra del aparato productivo, promoviendo la inserción productiva de los trabajadores y la oportuna interacción entre ellos. Busca además, reducir los tiempos y costos de la colocación de trabajadores mediante el desarrollo y la coordinación de los diversos agentes que intervienen en el mercado de trabajo y promover la capacitación y reentrenamiento a fin de favorecer la incorporación de la población desempleada al sector productivo e incrementare la productividad laboral.

El SNE opera bajo un esquema descentralizado fortalecido a través de la coordinación con los gobiernos de los estados para operar los Servicios Estatales de Empleo (SEE) y los **Centros Delegacionales Promotores del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (CEDEPECA)** en el Distrito Federal.²³

4.3 ANTECEDENTES DEL CEDEPECA

Con fundamento en lo dispuesto en el párrafo primero y Apartado "A", fracción XXXI del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con los artículos 3° y 537 al 539-F, de la Ley Federal del Trabajo y con lo dispuesto en los artículos 40 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, el Distrito Federal, a través de sus órganos administrativos competentes, debe auxiliar a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en la aplicación de políticas, empleo, capacitación y adiestramiento en el ámbito de su jurisdicción.

²³ <http://www.stps.gob.mx/>

La problemática del empleo en el Distrito Federal reviste características críticas debido al acentuado crecimiento demográfico natural, además de haberse convertido en un atrayente polo de desarrollo, receptor de mano de obra migrante con bajos niveles de especialización para el trabajo, con esta problemática hace vigente un desequilibrio en términos cuantitativos y cualitativos respecto a las ramas de ocupación y calificación de la mano de obra subempleada y no empleada, y se hace necesario emprender esfuerzos encaminados a detectar los orígenes, identificar las acciones, estimar los efectos y las repercusiones que en los niveles de vida de la población del Distrito Federal tiene el carecer de un empleo remunerativo.

Para ello, y en consideración a los lineamientos, políticas, objetivos y proyectos contenidos en el Programa Nacional del Empleo (ahora Servicio Nacional de Empleo), se han instrumentado diversas disposiciones jurídico administrativas encaminadas a garantizar el cumplimiento dentro de un marco de coordinación entre el Ejecutivo y los Gobiernos de las Entidades Federativas.

"Para tal efecto el 5 de Febrero de 1979, el Ejecutivo Federal por conducto de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, celebró con las autoridades del Distrito Federal un "Convenio para la formulación y ejecución del programa de desarrollo Sectorial en materia Administrativa del trabajo" en el que se convienen acciones adjuntas relacionadas con el empleo, la capacitación, el adiestramiento y la organización social para el trabajo.²⁴

²⁴ Departamento del Distrito Federal, Gaceta oficial, fechada el 1 de febrero de 1980, con N°185

Por lo mencionado los CEDEPECA en el Distrito Federal, representan la parte operativa del SNE, tienen como objetivo promover directamente por medio de acciones de orientación, información, concertación, capacitación y reentrenamiento, la colocación productiva de los trabajadores desempleados en los puestos de trabajo que ofrecen las empresas; con el fin de asegurar una vinculación adecuada y oportuna el SNE dispone de un sistema de información sobre los mercados de trabajo regionales, estatales y locales. Asimismo coordina, sus acciones con los diferentes agentes que intervienen en el mercado de trabajo como agencias privadas y bolsas de colocación.

4.4 SITUACION ACTUAL

Como ya se expuso en otros capítulos el objetivo de este centro es la colocación de los trabajadores "desempleados" en los puestos de trabajo que ofrecen las empresas, sin embargo dentro de dichas organizaciones se detecta a simple vista que hay cambios en los procedimientos de trabajo, métodos, políticas y reglas esto es, los empleados no siguen los procedimientos ya establecidos para realizar su trabajo.

Ello se sustentó porque mediante la investigación se pudo tener acceso al contenido del manual, se debe hacer referencia que esta herramienta administrativa se le encontró archivada, dando con ello la impresión de que no se le da la debida importancia.

Es muy importante tener claro que el Centro forma parte operativa del SNE, y los CEDEPECAS se localizan en las Delegaciones del Distrito Federal, (en nuestra indagación específicamente en la Delegación Benito Juárez.) Los cambios de poder, de partidos políticos, tienen como consecuencia cambios en

su personal haciendo difícil que "el servidor público en turno", conozca plenamente la forma de cómo hacer o llevar a cabo su trabajo;

Por medio de un cuestionario aplicado en dicho centro a 10 personas, se obtuvo información importante que no ayudo ha reconocer ampliamente lo que ya se había corroborado por observación.

➤ Cálculo del tamaño de la muestra.

Estas 10 personas fueron determinadas por el cálculo siguiente :

$$15 : 100 :: X : 66 = 10$$

Es importante señalar que el tamaño de la muestra cumple en lo que determina el cálculo de la misma por poblaciones finitas.

Para poblaciones finitas.

En donde:

T = coeficiente de confianza.

N = universo

P = probabilidad de éxito.

q = probabilidad en contra.

e = coeficiente de error

n = tamaño de la muestra.

$$n = \frac{T_2 N p q}{e^2 (N-1) + T_2 p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (15) (.50) (.50)}{(.18)^2 (15-1) + (1.96)^2 (.50)(.50)} = \frac{14.406}{1.414} = 10.1$$

n = 10 muestras.

A continuación las preguntas y porcentajes de respuestas.

1. - ¿Sabes si en su departamento hay manuales de procedimiento?

	si	no
R	7	3
%	70	30

2. - ¿Cuándo entró a trabajar en este departamento, le mostraron el Manual?

	si	no
R	2	8
%	20	80

3. - ¿Actualmente conoce el contenido del manual de su departamento?

	si	no
R	4	6
%	40	60

4. -¿Recurre a el cuándo tiene dudas sobre como proceder en su actividad laboral?

	si	no
R	3	7
%	30	70

5. -¿Hace cuanto no recibe una capacitación sobre el contenido de su manual de procedimientos?

	Más de 6 meses	Más de un año	Desde que entre a trabajar aquí
R	3	1	6
%	30	10	60

6. -¿Le gusta a usted trabajar en equipo?

	si	no
R	8	2
%	80	20

7. -¿Considera que la capacitación es valiosa para el personal y el departamento?

	Si	no
R	9	1
%	90	10

8. -¿Usted esta personalmente dispuesto a intervenir en algún curso de capacitación, para mejorar mejor de su trabajo?

	si	no
R	9	1
%	90	10

A continuación se presentan los resultados de las respuestas del cuestionario.

Resultados.

Con los resultados obtenidos se comprobó lo que ya se había identificado por la detección de necesidades por el método de observación.

Se concluye:

El 70% del personal si sabe que existe un manual, pero al parecer al ingresar a laborar en el centro el 80% no tiene contacto con el manual de procedimientos, ni como presentación de sus actividades, ni como apoyo en sus actividades.

El 60% del personal encuestado (tomando en cuenta, la base de 10 personas), no conoce actualmente mencionado manual.

A la pregunta de que si recurre a su manual cuando tiene dudas el 70% de los encuestados respondieron no recurren a el.

A la pregunta de Hace cuanto no recibe una capacitación al personal, el 60% desde que entro a laborar no a recibido capacitación sobre el contenido de su manual, 30% menciona más de 6 meses y 10% más de un año.

Sin embargo unos puntos importantes para nosotros el saber que un 80% del personal le gusta trabajar en equipo, elemento importante para llevar a cabo nuestro programa de capacitación, y un 90% de nuestros encuestados dijeron estar dispuestos a capacitarse para mejorar su trabajo.

Y él último y más importante punto el 90% esta dispuesto a intervenir en un curso, con las características antes, mencionadas. Esto es muy alentador para nosotros ya que con ello se planeará el programa.

Por ello se considera importante realizar una Propuesta de un programa de Capacitación orientado al personal que en este momento labora en este centro, y hacer de su conocimiento los procedimientos que debe llevar a cabo para un buen ejercicio.

Mencionado el marco general se procederá a realizar dicho programa.

Este Programa se llevará a cabo conforme a los pasos del proceso de Capacitación, en general los autores nos sugieren cuatro fases y sus diferentes elementos, basaremos nuestra propuesta en los siguientes.

Sin embargo unos puntos importantes para nosotros el saber que un 80% del personal le gusta trabajar en equipo, elemento importante para llevar a cabo nuestro programa de capacitación, y un 90% de nuestros encuestados dijeron estar dispuestos a capacitarse para mejorar su trabajo.

Y él último y más importante punto el 90% esta dispuesto a intervenir en un curso, con las características antes, mencionadas. Esto es muy alentador para nosotros ya que con ello se planeará el programa.

Por ello se considera importante realizar una Propuesta de un programa de Capacitación orientado al personal que en este momento labora en este centro, y hacer de su conocimiento los procedimientos que debe llevar a cabo para un buen ejercicio.

Mencionado el marco general se procederá a realizar dicho programa.

Este Programa se llevará a cabo conforme a los pasos del proceso de Capacitación, en general los autores nos sugieren cuatro fases y sus diferentes elementos, basaremos nuestra propuesta en los siguientes.

ESQUEMA PROCESO DE CAPACITACION

DNC	OBJETIVOS		ESTRUCTURAY SISTEMAS	PROCEDIMIENTOS	INTEGRACN DE PERSONAL
PLANES Y PROGRAMAS	PLANEACION		ORGANIZACION		INTEGRACION DE RECURSOS MATERIALES
SEGUIMIENTOS	EVALUACION Y SEGUIMIENTO		EJECUCION		MATERIALES DE APOYO
AIJSTE DE SISTEMAS	MICRO EVALUACION	MACRO EVALUACION	CONTROL PRESUPUESTAL	COORDINACION DE CURSOS	CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

25

Primeramente el D.N.C se estableció por la fase de determinación real, por medio de la técnica de observación, se realizó la comparación de lo que se está haciendo y lo que debería hacerse. A continuación se describirá algunas fallas detectadas.

LO QUE DEBE HACERSE	LO QUE SE HACE (OBSERVACION)
<p>Talleres para desempleados</p> <p>Con la realización de las tareas se pretende preparar a los participantes para llevar acciones implícitas en el proceso de búsqueda de empleo, así, por medio de las prácticas, proporcionarles destrezas y habilidades para que ofrezcan de manera adecuada su fuerza de trabajo a los empleadores.</p>	<p>No se imparten</p>
<p>En cuanto a políticas de canalización de los solicitantes.</p> <p>En el manual de procedimientos apartado de las políticas de canalización inciso c), e), j) que a la letra dicen:</p>	

<p>c) Se procurará introducir hacia el programa de Becas de capacitación, o a los talleres, a los solicitantes de empleo que.....</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la especialidad en que están preparados hayan recibido más de tres negativas consecutivas por parte de los empleadores o se les esté dificultando notablemente encontrar empleo. • Presenten limitaciones para el trabajo como pudiera ser edad avanzada, discapacidad físicas. 	<p>c) En este punto se puede mencionar que los consejeros o promotores de empleo, no canalizan (en la actualidad) a los solicitantes a Talleres de capacitación, esto reafirmo por un Consejero, el cual nos menciona que estos talleres se deberían impartir pero no se han llevado a cabo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los solicitantes que recibían más de tres negativas, más que recibir un apoyo, no se les daban opciones y no les entendía por decir que era una persona no apta y confundida. • En cuanto a las personas con discapacidad y mayores de edad se les canalizaba pero con reserva de su edad, y como era evidente los empleadores los regresaban, provocando con ello que la persona se desesperara y no se le diera solución a sus problemas de desempleo.
---	--

<p>e) se enviarán tres aspirantes como máximo para cada una de las plazas reportadas para el empleador.</p> <p>j) Solo enviarán candidatos que estén debidamente enterados de las condiciones y características de las vacantes en la empresa en donde son requeridos.</p>	<p>e) Los consejeros de empleo, envían más de tres personas a una misma opción (vacante) de los empleadores, cuando la vacante ya esta ocupada, dando con ello un mal servicio; haciéndole perder a la persona tiempo, dinero y esfuerzo, finalmente teniendo que regresar al centro (CEDEPECA)</p> <p>j) En el centro se observa que las listas de vacantes no muestran el nombre de la empresa, ni la dirección de la misma obstaculizando que el interesado sepa a que empresa será enviado, la dirección, la lejanía que tuviera del trabajo a su domicilio, requisito importante para algunas empresas.</p>
<p>Políticas de seguimientos.</p> <p>El proceso de seguimiento consiste en recabar información acerca de la colocación o rechazo de un candidato y la vigencia o cancelación de una vacante.</p> <p>a) El personal del servicio verificará a cada una periodicidad máxima de tres días hábiles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vigencia de vacantes. 	<p>a) El personal del servicio verifica aproximadamente cada 15 días, la periodicidad de las vacantes</p>

- Cabe hacer notar que durante el proceso de investigación se encontró una evaluación del Servicio de empleo, capacitación y Adiestramiento en el Distrito Federal fechada durante 1989, realizada por conducto de los CE.DE.PE.CAS. (Centros delegacionales, Promotores del empleo Capacitación y Adiestramiento

El cual contiene como puntos relevantes los siguientes:

PLANTILLA DE PERSONAL

La capacitación de este personal se califica como regular (53%) lo cual se atribuye principalmente a la constante rotación del mismo.

PROYECTO : COLOCACION DE TRABAJADORES

El 56% de los CEDEPECAS considera que la operación del proyecto es buena y el restante 44% que es regular.

Lo anterior obedece a la falta de personal capacitado que opera en el proyecto, falta de seguimientos.

RECOMENDACION:

Se recomienda apoyar al centro, con cursos de capacitación al personal encargado de operar proyectos.

ALA PREGUNTA COMO CONSIDERA QUE ESTAN CAPACITADOS?

Óptimo _____ bueno _____ regular X_____

A que otros problemas generales se enfrenta y que recomienda para solucionarlos?

Uno de los problemas es: Falta de material técnico, y falta de apoyos económicos, problemas de las plazas, que afectan las funciones que se realizan, debido a que no se da una estabilidad en el personal,

SOLUCION: Proveer el material técnico, y económico, así como obtención de plazas con mejor estabilidad para nuestro funcionamiento.

NOTA: Debe referirse que esta evaluación se realizó 10 años (1989) después de la creación del Centro, esta expediente se encontraron durante la investigación documental y no antes de que nosotros detectáramos el problema.

4.5 PROPUESTA DEL PROGRAMA DE CAPACITACION

EL OBJETIVO DEL PROGRAMA DE CAPACITACION ES:

Al finalizar el programa de capacitación, los participantes (el personal que desempeñe alguna actividad en el centro) tendrán el conocimiento necesario del contenido de su manual de procedimiento para la colocación de trabajadores, para aplicar los conocimientos, con los usuarios del centro y en consecuencia brindar un servicio eficiente y oportuno;

La propuesta de este programa consta de cinco etapas que contendrán los aspectos importantes sobre el mencionado tema. los cuales son:

TEMA 1	1.1 -Presentación
TEMA 2	2.1 -Principios generales de colocación
TEMA 3	3.1 -Políticas
TEMA 4	4.1 -Procedimientos para la colocación
TEMA 5	5.1 -Estructura Organizacional.

Los cuales se llevarán a cabo los días Lunes, Miércoles y Viernes, con un horario de 9:00 a 11:00 AM

Con fechas comprendidas del Lunes 18 de Febrero de 2002 al Miércoles 13 de Marzo de 2002.

PERFIL DEL CAPACITADOR

El perfil que se busca del capacitador es el que reúna determinadas cualidades y características.

- Que tenga experiencia en el tema a desarrollar
- Que posea conocimientos sobre las técnicas y métodos de capacitación que se ocuparan.
- Que tenga experiencia en capacitación.
- Que sea dinámico en su forma de trabajar
- Que sepa escuchar
- Que sea responsable y organizado.

A continuación se presentan las columnas y descripción de estas, con las cuales elaboraremos nuestro programa de capacitación.

Tema	subtema	Objetivos	Actividades	Técnicas de Aprendizaje	Apoyos didácticos	Horario	fechas	Lugar
------	---------	-----------	-------------	-------------------------	-------------------	---------	--------	-------

Como primer paso se nombrara lo siguiente:

- El nombre del curso
- Objetivo General de curso
- Duración del curso
- Institución
- A quien será dirigido
- Nombre del instructor

1. -Tema:

Corresponde a la primera columna y permite al instructor planear la forma en que va a desarrollar el contenido, dándole prioridad a los temas y subtemas que se tratarán, en el tiempo previsto.

2. - subtemas

La forma en que se divide el tema principal

3. -Objetivo del tema:

Aquí se plasmara lo que se espera que el participante logre al término de un tema en particular.

4. -Actividades:

Esta columna corresponde a las acciones que el grupo realizará en las sesiones del grupo capacitado, para con ayuda de éstas, logren alcanzar el objetivo del tema y posteriormente de objetivo general del curso.

5. -Técnicas de aprendizaje:

En esta columna se hace referencia a las técnicas didácticas que se van a manejar, de acuerdo con el tema y el objetivo; por ejemplo: exposición, demostrativa, mesa redonda, role playing etc.

6. -Apoyos didácticos:

Su finalidad es que la institución, el instructor y el coordinador prevean en qué momento se van a requerir ciertos apoyos, por ejemplo: Pizarrón, retroproyector, rotafolio, hojas blancas, marcadores etc.

7. -Horario

Se refiere al espacio de horas en que se llevará a cabo el curso en un una sesión por día

8. -Fechas:

Esta columna nos dice el periodo en que se llevará a cabo el programa, es decir fecha de inicio y fecha y de conclusión.

9. -Lugar:

Se refiere al espacio físico donde se llevarán a cabo las sesiones, el cual debe ser proporcional al numero de personas que recibirán en curso, que tenga luz adecuada, sillas movibles, y que cuente con instalaciones adecuadas para apoyos didácticos.

10. -Evaluación:

En esta columna se indica cómo se va a registrar el aprovechamiento del curso; en nuestro caso se llevarán a cabo Interfase o evaluación durante el proceso y el postest. Se especificará si la evaluación se llevará a cabo en forma oral, escrita.

A continuación se describe el programa con los puntos antes mencionados.

4.6 EVALUACION

La capacitación y adiestramiento no termina con la finalización de nuestro programa de capacitación. Es necesario tener elementos de control de calidad, ya que es una parte importante de un proceso completo de capacitación.

Las formas de evaluación que se llevará a cabo en nuestro programa de capacitación son dos:

La primera será una evaluación que se aplicará durante el proceso (a la mitad) de nuestro programa de capacitación.

“Primera Evaluación durante el proceso o interfase”

Este servirá para detectar el nivel de conocimientos que están alcanzando los capacitados; además permite ajustar el contenido temático, el ritmo con que se desarrollan los temas y el clima que se está logrando en el grupo.

La evaluación durante el proceso es de gran ayuda para registrar la opinión de los participantes, en relación con la coordinación, el estilo de instrucción y las dinámicas de grupo, así como para detectar necesidades en cursos posteriores.

La mayoría de las veces, la evaluación se realiza al final del curso, cuando ya no se puede hacer nada por rescatar el curso.

Esta evaluación se recabara por medio de:

- Conversando de manera informal con las participantes, en especial durante los recesos.

Postest

Es una evaluación final, que se realiza en relación con los conocimientos y las actitudes, al término del curso, con la finalidad de verificar el nivel alcanzado.

Esta prueba se realizará por medio de un cuestionario de reacción, para conocer la opinión de los participantes, sobre aspectos como estilo del instructor al dar la clase, coordinación, material utilizado etc.

Formato de cuestionario que se aplicará al finalizar nuestro programa de capacitación.

Para registrar las respuestas se utilizará una escala del 1 al 5 para medir las respuestas de los participantes. Cada punto de la escala tendrán un valor a continuación se describen:

1	2	3	4	5
deficiente	malo	regular	muy bueno	excelente

Las preguntas que se aplicarán son las siguientes.

1. -¿Cómo considera que fue el curso? 1 2 3 4 5
2. -¿En su opinión se cumplieron los objetivos del curso? 1 2 3 4 5
3. -Cómo considera al instructor en cuanto al dominio del tema? 1 2 3 4 5

4. -¿Cómo considera que fueron los ejemplos y materiales?

1 2 3 4 5

5. -¿Las aulas y los talleres de trabajo permitieron el aprendizaje?

1 2 3 4 5

6. -¿Adquirió capacidad de conocimientos?

1 2 3 4 5

7. -¿Tiene la confianza de que podrá aplicar los conocimientos adquiridos en su trabajo?

1 2 3 4 5

8. -¿Cuál es la calificación global que le daría el programa de capacitación?

1 2 3 4 5

9. -¿Que sugiere para mejorar este curso?

10. -¿Opinión del curso?

4.7 SEGUIMIENTO

También se realizará la técnica de seguimiento de tutorías, esta técnica consiste en que se nombran 2 o más personas, para que supervisen la correcta aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación. , en nuestro caso solo se nombrarán a dos personas.

4.8 DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA**TEMA 1**

1/1

1.1-Presentación

Subtema	1.1.1 Presentación	
Objetivos	1.1.2 Integración de grupos, Identificar lo que el grupo espera de este curso.	
Actividades	1.1.3 Bienvenida	
Técnicas de Aprendizaje	1.1.4 expectativa, ronda de nombres, mesa redonda.	
Apoyos Didácticos	1.1.5 pizarrón, pintaron, rotafolio.	
Fechas	Inicio Lunes 18 de febrero de 2002	Término Mismo día 18 /02/02
Lugar	Sala 1 de Capacitación	
Horario	9:00 PM - 9:55 PM	

Subtema	1.2.1 Introducción	
Objetivos	1.2.2 Definir objetivos del curso y el explicar porque se esta llevando a cabo este programa.	
Actividades	1.2.3 expectativa, interacción de grupo.	
Técnicas de Aprendizaje	1.2.4 expectativa, dinámica de grupo.	
Apoyos Didácticos	1.2.5 proyector de acetatos, espacio físico adecuado para actividad grupal.	
Fechas	Inicio Lunes 18 de febrero de 2002	Término mismo día 18 /02/02
Lugar	Sala 1 de Capacitación	
Horario	10:05 PM - 11:00 PM	

TEMA 2

1/2

2.1 Principios Generales de Colocación

Subtema	2.1.1 Objetivos	
Objetivos	2.1.2 Clarificar los objetivos del manual	
Actividades	2.1.3 El instructor expone y aclara dudas.	
Técnicas de Aprendizaje	2.1.4 Expositiva	
Apoyos Didácticos	2.1.5 proyector de acetatos	
Fechas	Inicio Miércoles 20 de febrero de 2002.	Término mismo día 20 /02/02.
Lugar	Sala 1 de Capacitación	
Horario	9:00 PM - 9:55 PM descanso 10 min.	

Subtema	2.2.1 Proceso General de Colocación	
Objetivos	2.2.2 Conocer la importancia de todo el proceso de colocación.	
Actividades	2.2.3 Explicar el proceso globalmente.	
Técnicas de Aprendizaje	2.2.4 Expositiva	
Apoyos Didácticos	2.2.5 Material Gráfico * Diagramas de flujo	
Fechas	Inicio Miércoles 20 de febrero de 2002.	Término mismo día 20 /02/02.
Lugar	Sala 1 de Capacitación	
Horario	10:05 PM - 11:00 PM	

TEMA 2

2/2

2.1 Principios Generales de Colocación

Subtema	2.3.1 Acciones y Programas	
Objetivos	2.3.2 Aplicar las acciones y programas	
Actividades	2.3.3 Presentación videos de casos para aplicación de acciones y programas.	
Técnicas de Aprendizaje	2.3.4 Role Playing	
Apoyos Didácticos	2.3.5 Espacio físico amplio, que tenga sillas movibles que permitan la delimitación del espacio.	
Fechas	Inicio Viernes 22 de febrero de 2002.	Término mismo día 22 /02/02.
Lugar	Sala " A " de salón de usos múltiples.	
Horario	9:00 –9:55 PM. descanso 10 min.	10:05 – 11:00 PM

Subtema	2.4.1 Instrumentos de Información	
Objetivos	2.4.2 Recurrir e identificar los sistemas de información del centro.	
Actividades	2.4.3 Exposición por parte del instructor y recorrido por salas de información.	
Técnicas de aprendizaje	2.4.4 Demostrativa.	
Apoyos Didácticos	2.4.5 Recorridos a salas de información.	
Fechas	Inicio Lunes 25 de febrero de 2002.	Término Mismo día 25 /02/02.
Lugar	Sala 1 de capacitación.	
Horario	9:00 –9:55 PM. descanso 10 min.	10:05 – 11:00 PM

TEMA 3

1/1

3.1 Políticas

Subtema	3.1.1 Políticas Generales	
Objetivos	3.1.2 Conocer las Políticas Generales del proceso	
Actividades	3.1.3 Explicación de mencionadas políticas, junto con técnicas de aprendizaje.	
Técnicas de Aprendizaje	3.1.4 Interrogativa, Expositiva, Role Playing	
Apoyos Didácticos	3.1.5 Material Gráfico , Diagrama	
Fechas	Inicio Miércoles 27 de febrero de 2002.	Término mismo día 27 /02/02.
Lugar	Sala "A "de salón de usos múltiples.	
Horario	9:00 –9:55 PM. descanso 10 min. 10:05 – 11:00 PM	

- Aquí se aplica la primera evaluación del curso:
 conversación de manera informal con las participantes, acerca de lo
 expuesto hasta el momento en el programa.

TEMA 4

1/3

4.1 Procedimientos para la Colocación de Trabajadores.

Subtema	4.1.1 Atención a Empleadores	
Objetivos	4.1.2 Identificar la oferta y la demanda de trabajo en la empresa.	
Actividades	4.1.3 Exposición del instructor, platica con capacitandos	
Técnicas de Aprendizaje	4.1.4 Demostrativa	
Apoyos Didácticos	4.1.5 Pizarrón magnético.	
Fechas	Inicio Viernes 1 de Marzo de 2002.	Término mismo día 01 /03/02.
Lugar	Sala "A" de salón de usos múltiples	
Horario	9:00 –9:55 PM. descanso 10 min. 10:05 – 11:00 PM	

Subtemas	4.2.1 Proceso de selección y envíos por vacantes	
Objetivos	4.2.2 Buscar a los candidatos idóneos para las vacantes expuestas	
Actividades	4.2.3 El instructor amplia explicación de los procesos.	
Técnicas de aprendizaje	4.2.4 Estudio de casos	
Apoyos didácticos	4.2.5 Redacción y reproducción de casos a resolver	
Fechas	Inicio Lunes 4 de marzo de 2002 .	Término Mismo día 04/03/02.
Lugar	Sala 1 de Capacitación	
Horario	9:00 –9:55 PM. descanso 10 min. 10:05 – 11:00 PM	

TEMA 4

2/3

4.1 Procedimientos para la Colocación de Trabajadores.

Subtema	4.3.1 Atención a Solicitantes	
Objetivos	4.3.2 Acrecentar el sentido de Calidad en el Servicio.	
Actividades	4.3.3 Ayuda de material de trabajo. ✓ Test ✓ Cuestionario.	
Técnicas de aprendizaje	4.3.4 Dinámicas de Grupo	
Apoyos didácticos	4.3.5. Reproducción de Test y Cuestionario	
Fechas	Inicio	Término
	Miércoles 6 de Marzo de 2002.	mismo día 06 /03/02.
Lugar	Sala 1 de Capacitación	
Horario	9:00 –9:55 PM. Descanso 10 min.	10:05 – 11:00 PM

TEMA 4

3/3

4.1 Procedimientos para la Colocación de Trabajadores

Subtemas	4.4.1 Proceso de selección y envíos por solicitantes	
Objetivos	4.4.2 Identificar la vigencia de vacantes antes de mandar al candidato.	
Actividades	4.4.3 Expectativa	
Técnicas de aprendizaje	4.4.4 Demostrativa	
Apoyos didácticos	4.4.5 retroproyector	
Fechas	Inicio Viernes 8 de marzo de 2002 .	Término Mismo día 08/03/02.
Lugar	Sala "A" de salón de usos múltiples	
Horario	9:00 PM - 9:55 PM descanso 10 min.	

Subtemas	4.5.1 Seguimiento	
Objetivos	4.5.2 Tener claro los procedimientos del seguimiento debidamente	
Actividades	4.5.3 Proceso de ayuda, discusión grupal.	
Técnicas de Aprendizaje	4.5.4 Expositiva, Role playing	
Apoyos Didácticos	4.5.5 Material escénico	
Fechas	Inicio Viernes 8 de marzo de 2002 .	Término mismo día 08/03/02.
Lugar	Sala A de salón de usos múltiples	
Horario	10:05 PM - 11:00 PM	

TEMA 5

1/1

5.1 Estructura Organizacional para Operación de los Procesos de Colocación.

Subtemas	5.1.1 Estructura Organizacional del Centro.	
Objetivos	5.1.2 Conocimientos por parte de los trabajadores de la estructura organizacional.	
Actividades	5.1.3 Instructor describe las estructuras organizacionales	
Técnicas de Aprendizaje	5.1.4 Expositivas	
Apoyos Didácticos	5.1.5 Material Gráfico	
Fechas	Inicio Lunes 11 de Marzo de 2002.	Término mismo día 11 /03/02.
Lugar	Sala 1 de Capacitación	
Horario	9:00 –9:55 PM. descanso 10 min. 10:05 – 11:00 PM	

- Al finalizar el programa de capacitación se aplicara el cuestionario de reacción.

CLAUSURA	
Fecha	Miércoles 13 de Marzo de 2002
Lugar	Sala A de Salón de usos múltiples.
Horario	9:00 PM - 11:00 PM

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los datos de nuestra investigación al CE.DE.PE.CA (Centros Delegacionales Promotores del Empleo Capacitación y Adiestramiento) se llega a la conclusión de que el personal de esta dependencia, no tiene los suficientes conocimientos en los procedimientos para la colocación de trabajadores, esto se puede constatar con la falta de seguimiento a los enviados a cubrir vacantes , así como el no llevar a cabo programas que se deberían realizar en el centro; Lo anterior se atribuye a la falta de personal capacitado que opera en este sede.

Por otra parte al realizar la investigación documental, se encontró una evaluación del servicio de empleo en el Distrito Federal, fechado durante 1989, la cual tuvo como objetivo "Evaluar las acciones emprendidas por el Servicio Nacional de Empleo en el Distrito Federal, realizada por conducto de los CE.DE.PE.CAS durante el año mencionado. Los resultados de esta investigación fueron:

"El Principal problema de los Centros Delegacionales Promotores de Empleo Capacitación y Adiestramiento en 1989, fue la falta de capacitación a los empleados para poder llevar a cabo los programas y como consecuencia un, mejor servicio, También mencionaron falta de apoyo económico, técnico y constante rotación de personal"

Esta investigación se encontró después de que nosotros hubiéramos detectado el problema cuando laborábamos en el mencionado centro.

Hoy, 12 años después deducimos que no se han tomado acciones concretas, ya que observamos los mismos problemas que hace tiempo atañaban a este centro;

Por ello se recomienda:

- Llevar a cabo un programa de Capacitación en cual se oriente al personal sobre sus actividades y programas que deben llevar a cabo y en consecuencia poder brindar un servicio eficaz.

BIBLIOGRAFIAS

BIBLIOGRAFIA

1. Amaro Guzmán, Raimundo. *Administración de Personal*, Editorial Limusa, 1997.
2. Carrillo Castro, Alejandro. *Metodología para el estudio del funcionamiento y Reforma de la Administración Pública*, Editorial Porrúa, 1998.
3. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Editorial Sista S.A de C.V México 2000.
4. Departamento del Distrito Federal. Gaceta Oficial, Fechada el 1º de febrero de 1980, N° 185
5. Galindo Camacho, Miguel. *Teoría de la Administración Pública*, Editorial Porrúa 2000.
6. Grados , Jaime A. *Capacitación y Desarrollo de Personal*, Editorial Trillas, 1999.
7. Hernández Sampieri, Roberto. *Metodología de la Investigación*, Editorial Mc Graw Hill, 1999.

Bibliografías

8. Jiménez Castro ,Wilburg. *Administración Pública para el Desarrollo Integral*, Editorial Limusa 1992.

9. Ley Federal del Trabajo, Ediciones Luciana, Cuanta edición, México Marzo de 2002.

10. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Leyes y Códigos de México , colección Porrúa, 137ª. Edición, México 2001.

11. Rodríguez Valencia, Joaquín. *Administración de Personal 1*, Generalidades sobre Administración, Editorial ECAFSA, 1999.

12. Uvalle Berrones, Ricardo. *Las trasformaciones del Estado y la Administración Publica en la Sociedad Contemporánea* , Editorial iapem, UAEM, 1999.

13. <http://www.stps.gob.mx/>

- 14.-Biblioteca Secretaria de Trabajo y Previsión Social
Centro de Documentación CEDOC D.F
Calzada Azcapotzalco, la villa N° 209 Edificio B Col. Santo Tomas

ANEXOS

CUESTIONARIO

Fecha de llenado _____

Puesto _____

Antigüedad en el puesto _____

INSTRUCCIONES

Marque con una (X) dentro del paréntesis, la respuesta que mejor indique cuál es en su opinión con respecto a lo que se le pregunta.

1.- ¿Sabe si en su departamento hay Manuales de Procedimientos?

a) Si () b) No ()

2.- ¿Cuándo entró a trabajar en este departamento, le mostraron el Manual?

a) Si () b) No ()

3.- ¿Actualmente conoce el contenido del Manual de su departamento?

a) Si () b) No ()

4.- ¿Recurre a el cuando tiene dudas sobre cómo proceder en su actividad laboral?

a) Si () b) No ()

5.- ¿Hace cuanto no recibe capacitación sobre el contenido de el manual de procedimientos?

a) Más de 6 meses () b) Más de un año () c) Desde que entre a trabajar aquí ()

6.- ¿Le gusta a usted trabajar en equipo?

a) Si () b) No ()

7.-¿ Considera que la capacitación es valiosa para el personal y el departamento?

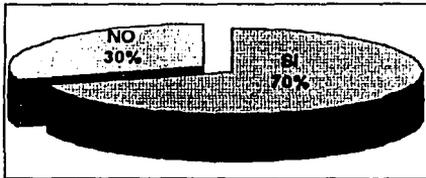
- a) Si () b) No ()

8.- ¿ Usted esta personalmente dispuesto a intervenir en algún curso de capacitación, para mejora de su trabajo?

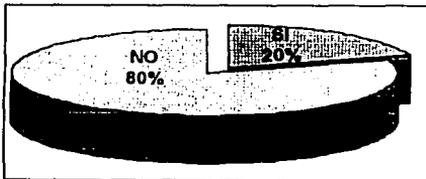
- a) Si () b) No ()

ANEXO DE GRÁFICAS DE RESPUESTA DE CUESTIONARIO

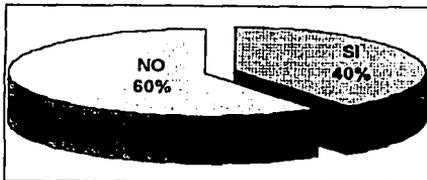
1.- ¿Sabe si en su departamento hay manuales de procedimiento?



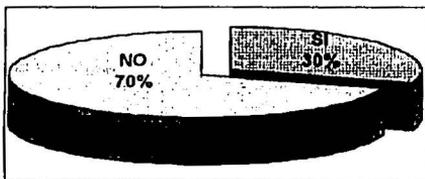
2.- ¿Cuándo entro a trabajar en este departamento, le mostraron el Manual?



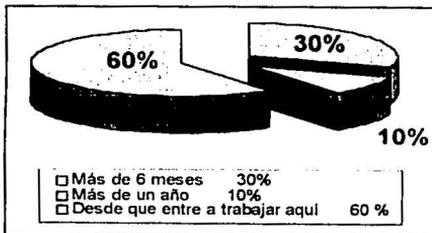
3.- ¿Actualmente conoce el contenido del manual de su departamento?



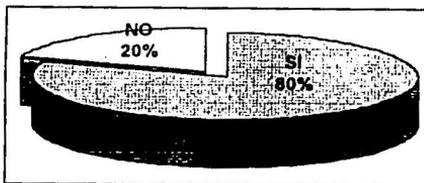
4.-¿Recurre a el cuando tiene dudas sobre como proceder en su actividad laboral?



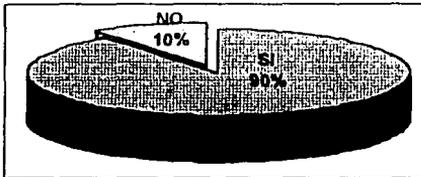
5.-¿Hace cuanto no recibe una capacitación sobre el contenido de su manual de procedimiento?



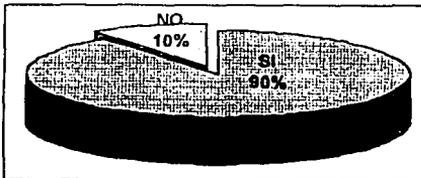
6.-¿Le gusta a usted trabajar en equipo?



7.-¿Considera que la capacitación es valiosa para el personal y el departamento?



8.-¿Usted esta personalmente dispuesto a intervenir en algún curso de capacitación, para mejora de su trabajo?



GUÍA PARA PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE CE.DE.PE.CA ORIENTADO AL CONOCIMIENTO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COLOCACIÓN DE TRABAJADORES.

Institución: CEDEPECA

Dirigido a: El personal que tenga alguna actividad en este centro.

TEMA 1	SUBTEMAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDACTICOS	HORARIO	FECHAS	LUGAR
1.1 Presentación	1.1.1 Presentación 1.2.1 Introducción	1.1.2 Integración del grupo Identificar lo que el grupo espera de este curso. 1.2.2 Definir objetivo del curso y el explicar porque se está llevando a cabo el programa.	1.1.3 Bienvenida 1.2.3 Expectativa, interacción del grupo - Objetivos	1.1.4 Expectativa, Ronda de nombres, Mesa redonda 1.2.4 Expositiva - Dinámica de grupo	1.1.5 Pizarrón o pizarra * Rotafolio 1.2.5 Proyector de acetatos - Espacio físico adecuado para actividades de grupo.	9:00-9:55 PM descanso 10:05-11:00 PM	Inicio Lunes 18 de febrero 2002	Sala 1 de capacitación

TEMA 2	SUBTEMAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDÁCTICOS	HORARIO	FECHAS	LUGAR
2.1- Principios Generales de Colocación.	2.1.1 Objetivos	2.1.2 Clarificar los objetivos del manual	2.1.3 El instructor expone y aclara dudas.	2.1.4 Expositiva	2.1.5 Proyector de acetatos.	9:00 – 9:55 PM descanso	Miércoles 20 febrero de 2002.	Sala 1 de capacitación
	2.2.1 Proceso general de colocación.	2.2.2 Conocer la importancia de todo el proceso de colocación.	2.2.3 Explica el proceso globalmente.	2.2.4 Expositiva	2.2.5 Material gráfico • Diagramas	10:05- 11:00 PM		
	2.3.1 Acciones y Programas	2.3.2 Aplicar las acciones y programas	2.3.3 Presentar videos de casos para aplicación de acciones de programas.	2.3.4 Role Playing	2.3.5 Espacio físico amplio, que tenga sillas móviles que permitan la delimitación del espacio	9:00 – 11:00 PM	Viernes 22 febrero de 2002.	Sala "A" de salón de usos múltiples
	2.4.1 Instrumentos de información	2.4.2 Recurrir e identificar Los sistemas de información en el centro.	2.4.3 Exposición por parte del instructor y recorrido por salas fuentes de información.	2.4.4 Demostrativa	2.4.5 Recorrido a la sala de información.	9:00 – 11:00 PM	Lunes 25 de febrero 2002	Sala 1 de capacitación
TEMA 3	SUBTEMA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDÁCTICOS	HORARIO	FECHA	LUGAR
3.1-Políticas	3.1.1 políticas generales	3.1.2 Conocer las políticas Generales del Proceso	3.1.3 Explicación de mencionadas políticas, junto con técnicas de aprendizaje.	3.1.4 Interrogativa -Expositiva -Role playing	3.1.5 Material gráfico -Diagramas	9:00 – 11:00 PM	Miércoles 27 de febrero 2002	Sala "A" de salón de usos múltiples.

TEMA 4	SUBTEMAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE APRENDIZAJES	APOYOS DIDACTICOS	HORARIO	FECHAS	LUGAR
4.1- Procedimientos para la colocación de trabajadores	4.1.1 Atención a empleadores	4.2.1 Identificar la oferta y la demanda de trabajo en la empresa.	4.3.1 Exposición del instructor, platica con capacitandos.	4.4.1 Demostrativa	4.5.1 Pizarrón magnético	9:00 – 11:00 PM	Viernes 1 de Marzo de 2002.	Sala "A" de salón de usos múltiples.
	4.2.1 Proceso de selección y envíos por vacantes.	4.2.2 Buscar a los candidatos idóneos para las vacantes expuestas.	4.2.3 El instructor amplia explicación de los procesos .	4.2.4 Estudio de casos	4.2.5 Redacción y reproducción de casos a resolver.	9:00 – 11:00 PM	Lunes 4 de Marzo de 2002.	Sala 1 de capacitación.
	4.3.1 Atención a solicitantes	4.3.2 Acrecentar el sentido de calidad en el servicio.	4.3.3 Ayuda de material de trabajo. Tests y cuestionario	4.3.4 Dinámicas de grupo.	4.3.5 Reproducción de Tests y Cuestionarios	9:00 – 11:00 PM	Miércoles 6 de Marzo de 2002.	Sala 1 de capacitación.
	4.4.1 Proceso de selección y envío por solicitantes	4.4.2 Identificar la vigencia de vacantes antes de mandar al candidato	4.4.3 Expectativa	4.4.4 demostrativa	4.4.5 Retroproyector	9:00 – 9:55 PM	Viernes 8 de Marzo de 2002.	Sala "A" de salón de usos múltiples.
	4.5.1 seguimiento	4.5.2 Tener claro los procedimientos del seguimiento debidamente.	4.5.3 Proceso de ayuda, discusión grupal.	4.5.4 - Expositiva - role playing	4.5.5 - material escénico.	10:05- 11:00 PM		

TEMA 5	SUBTEMAS	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	APOYOS DIDÁCTICOS	HORARIO	FECHA	LUGAR
5.1- Estructura organizacional	5.1.1 Estructura organizacional general.	5.1.2 Conocimiento por parte de los trabajadores de la estructura organizacional.	5.1.3 El instructor describe y explica la estructura organizacional,	5.1.4 Expositiva,	5.1.5 material gráfico *diagramas * rotafolio *Proyector de acetatos	9:00 – 11:00 PM	Lunes 11 de Marzo de 2002.	Sala 1 de capacitación.
C L A U S U R A						9:00 – 11:00 PM	Miércoles 13 de Marzo de 2002.	Sala "A" de salón de usos múltiples.