



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
MÉXICO

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**

---

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

**COLEGIO DE PEDAGOGÍA**

**“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN  
PARA LA ATENCIÓN DE JUBILADOS  
DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL”**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA**

**P R E S E N T A:  
ANGÉLICA VÁZQUEZ PALACIOS**

**ASESORA:  
LIC. MARGARITA CELINA LEHNE GARCIA**



**CIUDAD UNIVERSITARIA, MÉXICO D.F. SEPTIEMBRE 2010**



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.

## **Agradecimientos**

A mi mamá por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento, sus consejos, sus regaños, su amor hacia mí, por ser también mi amiga, pero sobre todo por ser mi ejemplo de fortaleza a seguir.

A mi papá por quererme, aceptarme, por sus palabras y los momentos de risa, gracias simplemente por ser mi padre.

A mis amigos por tantas enseñanzas, aventuras, viajes, por los sueños que ya cumplimos y los muchos que nos faltan, gracias equipo por que cada uno me enseñó a ver la vida de distinta forma y a sonreír aunque las cosas no fueran bien. Gracias porque valió la pena cada momento juntos.

Al amor, por que cada día me enseñó algo nuevo, y me hizo descubrir que vale la pena entregarlo todo cuando creemos que las cosas son para nuestro beneficio, por provocar tantas emociones y sentimientos, por ser parte de mi historia personal, pero sobre todo por su apoyo, amor y por saber ser también mi amigo.

A mi familia porque me enseñaron a reconocer los defectos y virtudes de las personas, por el apoyo, los consejos, las críticas constructivas, por los buenos momentos y por ser como son.

Gracias también a Dios por ayudarme a concluir uno de mis más grandes sueños, a la UNAM por permitirme ser parte de ella, por ser mi segundo hogar, y gracias también a todos aquéllos que consciente e inconscientemente formaron parte de esto.

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo 1 Instituto Mexicano del Seguro Social.....</b>	<b>5</b>
1.1 El Instituto Mexicano del Seguro Social .....	6
1.1.1 Objetivos del IMSS.....	6
1.2 Antecedentes del IMSS.....	8
1.3 Capacitación y adiestramiento en el IMSS.....	14
1.3.1 Misión y Visión del Centro Nacional de Capacitación del IMSS.....	16
1.4 La capacitación en el IMSS.....	18
1.5 La capacitación a través de cursos y talleres ofrecidos en el IMSS.....	20
<b>Capítulo 2 Capacitación.....</b>	<b>25</b>
2.1 Qué es la capacitación.....	26
2.1.1 Antecedentes del marco legal en México en materia de capacitación.....	29
2.2 Tendencias actuales en la capacitación.....	30
2.2.1 Andragogía.....	30
2.2.2 Desarrollo de los Recursos Humanos.....	32
2.2.3 Capacitación por competencias.....	35
2.3 Evaluación de la capacitación.....	37
<b>Capítulo 3 Programas nacionales e internacionales de atención para jubilados.....</b>	<b>40</b>
3.1 Programas gubernamentales de atención para jubilados.....	41
3.2 Programas internacionales de atención para jubilados.....	46

<b>Capítulo 4 Propuesta del programa de capacitación para la atención de jubilados del IMSS.....</b>	<b>48</b>
4.1 Enfoques de capacitación que sustentan el Programa de capacitación para la atención de jubilados del IMSS.....	49
4.2 Programa de capacitación para la atención de jubilados del IMSS como respuesta a las necesidades de éstos.....	52
⇒ Módulos que integran el Programa de capacitación para la atención de jubilados del IMSS.....	64
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>69</b>
<b>MESOGRAFÍA.....</b>	<b>71</b>

## INTRODUCCIÓN

*“Nadie envejece meramente por el número de años que ha cumplido. Envejecemos cuando desertamos de nuestros ideales”.*

*Margaret Masson*

La presente Tesina es una propuesta de un Programa de Capacitación para la atención de jubilados del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), cuyo objetivo es ayudar al ex trabajador a elevar su calidad de vida por medio de actividades mediante el desarrollo de dicho programa.

Esta idea surge de mi aproximación con la institución durante la realización de mi servicio social en el área de capacitación, en la que se programa y se da el curso pre jubilatorio para los trabajadores que están en dicho proceso, en el cual se les brinda orientación sobre todos los trámites que deben realizar, olvidando el desarrollo personal de los trabajadores a los cuales les inquieta saber que actividades pueden realizar en su nuevo tiempo libre.

Lamentablemente el curso como mencionaba anteriormente se orienta hacia cuestiones administrativas, y a pesar de que hay ciertos temas durante el curso en los que se mencionan los cambios sociales y psicológicos, estos son tomados a la ligera y no se les da la importancia debida, por lo cual no responden a las inquietudes antes mencionadas.

La finalidad del programa de atención que propongo es que el jubilado logre una inserción activa en la sociedad, ya que el hecho de que las personas se jubilen no quiere decir que su capacidad física así como intelectual haya terminado, si bien hay una disminución en el desarrollo de estos ámbitos, no quiere decir que el jubilado ya no pueda formar parte de dicha sociedad; por el contrario, las personas jubiladas aún pueden desarrollar actividades que los involucren en su desarrollo económico, ya que son personas responsables, con amplios conocimientos y experiencias.

Es fundamental que se ponga especial atención a este sector de la sociedad, debido a que el crecimiento poblacional está dejando de ser una pirámide y se está convirtiendo en una campana invertida, donde el mayor número de personas serán adultos mayores, y una parte reducida serán jóvenes; por lo tanto habrá serios problemas económicos ya que la población joven no podrá sostener a la población de adultos mayores. Gracias a esto se debe poner un mayor empeño en capacitar a las personas

jubiladas para que sigan activos en la sociedad económica y así disminuir el impacto de crisis que ya se está comenzando a sentir.

*A nivel de la población, el envejecimiento es un proceso que no se percibe sino hasta el presente siglo, en los países desarrollados en la primera mitad del siglo y en los países en desarrollo hasta años recientes. De hecho, en Inglaterra entre 1902 y 1944 las cifras de ancianos se multiplicaron por 2.5, pasando de dos y medio a seis millones; alza que será similar a la observada en los Estados Unidos entre 1940 y 1980; en cambio en países de América Latina el envejecimiento se verá en los tres próximos decenios de 23.3 millones calculados para 1980 (lo que representa 6.5% del total) ascenderá a 42.5 millones en el año 2000 (7.9% del total) y a 96.9 millones en el 2025 (12.8%).<sup>1</sup>*

*En gran medida, este incremento de la población mayor se asocia con el mejoramiento de las condiciones de vida y de salud de la población. El aumento de la esperanza de vida al nacer se relaciona directamente con el aumento de la población mayor. En 1950, la esperanza de vida al nacer en México era de 46.9 años y ésta aumentó a 70.6 años hasta 1990, estimado que llegará a 76.5 en el año 2020. De la misma manera en que aumenta el tamaño de la población, la composición de los grupos de edad dentro de los adultos mayores se modifica con el paso del tiempo.<sup>2</sup>*

Debido a los motivos anteriores es que surge la inquietud de proponer dicho programa de capacitación para la atención de jubilados IMSS.

La jubilación es en el fondo una transición de una persona a otra, ya que los cambios por los que atraviesa el individuo lo llevan a vivir de dos formas distintas, primero es una persona activa y necesaria para el buen funcionamiento de la sociedad, y después ésta no lo requiere o toma como prioridad, por lo que se siente desplazado y con poca participación en su entorno. De igual forma no sólo es el sentirse requerido por la sociedad sino también porque la economía nacional y mundial está sufriendo un cambio poblacional que afecta principalmente al sector joven laboral debido al gran número de jubilados que cada año aumenta, ya que se está requiriendo una mayor cantidad de capital para mantener a estos jubilados y la cantidad laboral joven está disminuyendo debido a la planificación familiar; también está el hecho de que el jubilado cierra un ciclo en su vida en el que aprendió y vivió una cantidad enorme de experiencias, algunas gratas y otras no, pero que lo hacían aprender y crecer día a día; con la jubilación se termina ese estilo de vida que marcó a la persona por más de

---

<sup>1</sup> Hugo Aréchiga y Marcelino Cerejido. *El envejecimiento: sus desafíos y esperanzas*. P.p.94 y 95

<sup>2</sup> *Ibidem* pág. 92

30 años, los compañeros de trabajo, los amigos, los jefes, los derechohabientes, el sentir que depende de él que las cosas salgan bien y que es una parte fundamental para su trabajo, en fin, son una gran cantidad de situaciones y circunstancias las que llevan al jubilado a no querer formar parte de éste grupo, incluso, los trabajadores cuya jubilación está próxima, sienten deseos de seguir laborando pues saben que lo que les espera será difícil, si bien es cierto que el descanso no les caerá mal, el sólo hecho de saber que ese descanso ya no va a terminar y que no podrán regresar al trabajo, los hace entrar en una contradicción, pues si bien saben que ahora podrán dedicarle tiempo a lo que siempre han deseado o a su familia, saben que eso no va a ocupar la mayoría de su tiempo, y muchas veces saben también que va a ser un reto el volver a convivir las 24 horas con su familia pues ambas partes ya tenían un ritmo de vida, el cual se va a modificar, por otro lado, los hijos a los que no les pudo dedicar todo su tiempo ahora han crecido y han formado su propia familia, si bien estarán los nietos no podrán convivir con ellos todo el tiempo que quisieran debido a que la “nueva familia” tiene otro ritmo de vida, además la paciencia del jubilado hacia sus nietos y familiares ya no es la misma.

Lo anterior puede suceder si los jubilados cuentan con la dicha de tener una familia, pero en el caso de aquéllos que no la tienen, la jubilación es aún más difícil, porque saben que estarán solos y no habrá nadie con quien compartir las experiencias vividas, las luchas ganadas y las derrotas que se convirtieron al final en aprendizaje, en el fondo muchos de ellos piensan y creen trágicamente que saldrán sólo a esperar la muerte.

Las situaciones anteriores son las que van a motivar al jubilado para encontrar respuestas en programas de capacitación, que hagan que su tiempo libre esté más estructurado y organizado, alejándolo así de la pasividad, el ocio y la depresión; dichas actividades deben ser significativas para lograr cubrir la necesidad del jubilado por sentirse nuevamente necesario, importante e incluido a la sociedad y para que su iniciativa no decaiga así como su falta de interés hacia las cosas.

Como pedagogos es importante que también nos involucremos en el área de capacitación a jubilados ya que educar y guiar es parte de nuestra vida, y no importa la edad de la persona con la que vayamos a trabajar siempre es primordial brindarles la atención debida. En el caso de los jubilados no solo es importante su capacitación por el punto de vista económico sino también porque son personas que merecen dignificar y elevar su calidad de vida, y debemos lograr evitar que el jubilado se sienta

inútil por la falta de un trabajo, de una ocupación, y que por éste hecho de creer que no tiene nada que hacer considere que su vida carece de sentido.

Tal vez el programa de capacitación para la atención de jubilados no sea necesario para todos los ex trabajadores, ya que cada persona es diferente y algunos de verdad disfrutaban su jubilación, pero para los que no están preparados y padecen y sufren este proceso, es necesario recordarles que aún hay muchas cosas por hacer y pueden disfrutar su tiempo libre sin que esto se convierta en un martirio, y piensen que el trabajo fue muy importante en su vida, pero recuerden que no lo es todo ni razón suficiente para infundir sentido a ésta.

A lo largo de la Tesina se desarrollan diversos temas que ayudarán a comprender el objetivo de este Programa; en el primer capítulo se habla del Instituto Mexicano del Seguro Social, su creación e historia a lo largo del tiempo, así como la capacitación y servicios que brindan a sus derechohabientes y trabajadores; y también se habla brevemente de la Seguridad Social en nuestro país.

En el segundo capítulo se aborda el tema de la capacitación, su significado, los pasos a seguir para la creación de un curso de capacitación de calidad, tendencias actuales de teorías, y la evaluación que se debe llevar a cabo.

En el tercer capítulo menciono las diferentes opciones de desarrollo nacional e internacional con las que cuentan los jubilados actualmente, como las posibilidades de seguir estudiando, programas médicos, de trabajo, entre otras opciones.

Y en el cuarto y último capítulo presento el desarrollo del Programa de Capacitación para la atención de jubilados del Instituto Mexicano del seguro social que propongo, con temas de salud, educación, bolsa de trabajo, descuentos, etc., así como las bases que lo sustentan.

# CAPÍTULO 1

## INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

---

## 1.1 EL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

El IMSS es una institución gubernamental tripartita que incluye al Estado, a los trabajadores asegurados y a los patrones de éstos, enfocado al bienestar social. Protege al trabajador y a su familia brindándoles servicios médicos, así como prestaciones sociales, económicas, guarderías, servicios funerarios por medio de velatorios, fondo de retiro, viviendas, caja de ahorros, centros vacacionales, centros deportivos, entre otros servicios.

El IMSS surgió como respuesta a la necesidad de programas de apoyo y seguridad social para los trabajadores y sus familias. Las diferentes prestaciones otorgadas resultaron ser parte de una política gubernamental que intentaba subsanar la limitación en las condiciones de vida de ciertos grupos de la población.

Su misión general es, *“ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y sus familias. Es decir, el aumento en la cobertura de la población se persigue como un mandato constitucional, con un sentido social”*.<sup>3</sup>

Por otro lado, el IMSS se plantea tres misiones particulares, *“la primera es en la organización social del trabajo y en la previsión social, la segunda es en la provisión de servicios y la tercera es en la administración de las contribuciones a la seguridad social”*.<sup>4</sup>

### 1.1.1 OBJETIVOS DEL IMSS

**1) En la organización social del trabajo y en la previsión social:** “Administrar los riesgos que se expresan en la Constitución y que se especifican en los distintos ramos de seguro que regula la Ley del Seguro Social, para lo cual se requiere de la adecuada administración de las contribuciones y los recursos financieros para garantizar las prestaciones en especie y en dinero, y lograr la estabilidad en el bienestar del asegurado”<sup>5</sup> Es decir que los derechohabientes recibirán atención médica de acuerdo a lo establecido en la Constitución y en la Ley del Seguro Social, para lo cual es necesaria una buena administración de los recursos con que cuenta el Instituto.

---

<sup>3</sup> Herrera Z. Carolina. Publicación *“60 años de servir a México”*

<sup>4</sup> [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

<sup>5</sup> *Idem*

## **2) En la provisión de servicios:**

*“Cuidar y fomentar de manera integral la salud de la población trabajadora, pensionada, asegurada voluntariamente, y de sus familias, así como de la atendida en esquemas de solidaridad social. Lo anterior, a través de proveer los servicios preventivos y curativos médicos con niveles de oportunidad y calidad, y ofrecer a la madre trabajadora servicios de guarderías que permitan un cuidado adecuado de sus hijos pequeños, contribuyendo así a un círculo virtuoso de mejoras en la calidad de la atención y en la productividad de los trabajadores y de sus hogares”<sup>6</sup>*

Los servicios serán brindados de igual forma a los trabajadores asegurados como las familias de éstos.

**3) En la administración de las contribuciones a la seguridad social:** *“En su carácter de organismo fiscal autónomo, fomentar la competitividad de las empresas, la transparencia de la información que genera su función fiscal, y una recaudación más eficaz”<sup>7</sup>.*

En este último punto se hace hincapié en trabajar con honestidad y competitividad para lograr así mejorar día a día la misión del Instituto, que, a través de estas misiones, se propone ser una institución de calidad, que brinde al derechohabiente los mejores beneficios en su ramo.

*“Por su parte, el Artículo 2 de la Ley del Seguro Social (LSS) establece que la seguridad social tienen por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado. En este sentido, el Instituto proporciona a sus derechohabientes una gama de seguros que permita cumplir con lo establecido en la Ley y sobre todo brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias ante el acaecimiento de cualquiera de los riesgos especificados en la LSS. El Seguro Social comprende el Régimen Obligatorio y el Régimen Voluntario. Los esquemas de prestaciones, requisitos y contribuciones para tener acceso a estos regímenes son diferentes en cada caso y están claramente establecidos en la LSS”.<sup>8</sup>*

---

<sup>6</sup> [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

<sup>7</sup> *Idem*

<sup>8</sup> *Idem*

## 1.2 ANTECEDENTES DEL IMSS

Para entender la existencia del Instituto Mexicano del Seguro Social es preciso remontarnos al año de 1904 cuando comenzaron a manifestarse en nuestro país las primeras inquietudes para amparar a los trabajadores con justicia y dignidad. Durante ese año en el Estado de México, José Vicente Villada escribió un decreto en el que se reconocía la existencia de accidentes de trabajo y responsabilizaba a los patrones del pago de las debidas indemnizaciones. Así mismo Enrique y Ricardo Flores Magón en su manifiesto del Partido Liberal Mexicano exigían el mejoramiento de las condiciones laborales en todos los órdenes. Entre sus propuestas destacaban:

*“la reglamentación de los horarios de trabajo, del salario mínimo, del servicio doméstico y del trabajo a domicilio, la prohibición del empleo de niños menores de catorce años, y la obligación que tenían los patrones de mantener las mejores condiciones de higiene, tener lugares que presten seguridad a la vida de los operarios y de pagar indemnizaciones por los accidentes de trabajo; estos puntos los consideraban de vital importancia, pues consideraban que era justo y necesario legislar a favor de los trabajadores de nuestro país”<sup>9</sup>*

En el panorama internacional, aún se podía percibir la devastación de la Segunda Guerra Mundial que transformó los conceptos de los Seguros Sociales nacidos en Alemania en los años ochentas del siglo antepasado, por los de una Seguridad Social capaz de crear organizaciones más humanas y más justas en un mundo donde, al lado de la libertad y la dignidad de los seres humanos, se terminara con el temor y la incertidumbre, se crearan oportunidades de trabajo para todos, y se obtuviera un progreso económico que garantizara a toda sociedad seguridad y bienestar.

Fue así como el 20 de noviembre de 1942, Sir William Beveridge en Inglaterra, sometió al Gobierno Británico su Informe sobre el Seguro Social y sus servicios conexos, a través del cual se pretendía procurar, a los seres humanos, seguridad en sus ingresos y protección frente a la indigencia.

“En dicho informe, Beveridge definió a la Seguridad Social como:

---

<sup>9</sup>FragaGabino, Velasco Alva Ma. Eugenia. *Historia del IMSS. Los primeros años 1943-1944*. pp20

*“el mantenimiento de los ingresos necesarios para la subsistencia, a fin de impedir la indigencia ante cualquier circunstancia de la vida”.<sup>10</sup>*

En su plan, enfatizaba que la liberación de la indigencia no podía ser impuesta ni obsequiada a una democracia, sino que ésta debería conquistarla día a día.

A fin de abolir la indigencia, señalaba que había que combatir frontalmente lo que él llamaba los cinco males gigantes: las enfermedades, la ignorancia, la insalubridad, la ociosidad, y la miseria.

En el plano nacional, las ideas de Beveridge sirvieron para universalizar a toda la población el disfrute de los beneficios del progreso, y un proceso redistributivo del ingreso nacional.

Con la promulgación de la Constitución de 1917, artículo 123 fracción XXIX, quedó plasmada como parte de la legislación laboral, la consideración como de utilidad social el establecer cajas de seguros populares de invalidez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de accidentes y de otras con fines análogos, por parte del Gobierno Federal y de los estados, con el fin de difundir e inculcar la previsión popular.

Tanto la nueva ideología internacional como la promulgación de la Constitución de 1917 repercutieron en la situación del país y esto permitió que se presentaran proyectos más elaborados en cuanto a la seguridad social. Álvaro Obregón, entonces candidato a la presidencia, hizo un convenio privado con la Confederación Regional Obrera Mexicana, que lo comprometió a establecer un ministerio del trabajo encargado de resolver asuntos relacionados con los asalariados.

Una vez en el poder, Álvaro Obregón se propuso dar fin a la inestabilidad que reinaba en el país y con el fin de lograr el equilibrio social propuso la ley del seguro obrero, según la cual: el Estado crearía un impuesto a pagar por los patrones que equivaldría al 10% del salario percibido por sus trabajadores. De esta manera iría formando una reserva económica que administraría el sector público para asegurar la efectividad de los servicios que se proporcionarían a los empleados y que cubrirían tanto las indemnizaciones por accidentes de trabajo, jubilaciones por vejez, seguros de vida, como los derechos a compensaciones salariales.

Por otro lado, en su discurso de toma de posesión, el primero de diciembre de 1940, el Presidente Ávila Camacho anunció:

---

<sup>10</sup> Herrera Z. Carolina. Publicación *60 años de servir a México*

*“...todos debemos asumir desde luego el propósito, que yo desplegaré con todas mis fuerzas, de que un día próximo las leyes de seguridad social protejan a todos los mexicanos en las horas de adversidad, en la orfandad, en la viudez de las mujeres, en la enfermedad, en el desempleo, en la vejez, para sustituir este régimen secular que por la pobreza de la nación hemos tenido que vivir”<sup>11</sup>*

El 19 de enero de 1943 bajo el mandato del presidente Manuel Ávila Camacho se creó el Instituto Mexicano del Seguro Social, para cubrir la demanda que el artículo 123 constitucional establece, entre otras medidas: responsabilidades de los patrones en accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como también la obligación de observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad, esto basándose en el artículo 123 Constitucional inciso C fracción XIV que menciona: *los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten...<sup>12</sup>*

A pesar de que el IMSS fue creado para favorecer a los trabajadores, no todos estaban convencidos de que esta Institución los ayudaría, fue entonces cuando algunos de los fundadores del IMSS los convencieron explicándoles los beneficios que este les traería, por ejemplo Miguel Ángel Huerta mencionó:

*“la explicación que les daba yo de los beneficios que tenía cada quien en el seguro no convencía a los obreros, estaban renuentes a aceptar el reglamento del seguro social. ¿Qué los convenció? Cuando les dije: su contrato colectivo no da prestaciones a sus familiares, sus esposas no tienen protección de obstetricia, sus hijos no están protegidos con pensiones, ni con medicinas, y como su contrato colectivo no establecía esos beneficios, aprobaron el Seguro Social...”<sup>13</sup>*

Convertido en una Institución humanitaria, el seguro social constituiría un sistema racional y técnico de protección que al solventar los costos de la maternidad, la vejez, la invalidez, la cesantía y la muerte, actuaría para el trabajador como un complemento del salario, capaz de elevar sus posibilidades de adquirir productos manufacturados, y por ende, de reformar ese mercado interno requerido por el desarrollo. Además, frente a esas ventajas, se añadiría la confianza que el obrero podría sentir al saber que en el

---

<sup>11</sup> [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

<sup>12</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123.

<sup>13</sup> [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

futuro, cuando hubiera gastado sus fuerzas en la producción, disfrutaría de una pensión.

El 6 de abril de 1943 se fundó el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, que hoy en día constituye la organización sindical más grande del apartado A del Artículo 123 Constitucional. La creación de este Sindicato es conforme al artículo 123 Constitucional fracción XVI: *tanto los obreros como los empresarios tendrán derecho para coaligarse en defensa de sus respectivos intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales.*<sup>14</sup>

El día 10 de junio de 1943, fueron aprobados los Estatutos que inicialmente contuvieron 55 artículos y 3 transitorios. El primer Contrato Colectivo de Trabajo, se firmó el 1° de septiembre de 1943, A la fecha de su registro el Sindicato contaba con 60 socios.

Las primeras atenciones médicas se dieron a partir del 6 de enero de 1944, bajo la dirección del Licenciado Ignacio García Téllez, en el único consultorio médico del Instituto.

Sin embargo el inicio no fue fácil, ya que el Instituto contaba con muy pocos recursos económicos dificultando así la rápida construcción de hospitales y clínicas, esta situación obligó a que se adaptaran los primeros sanatorios médicos en casas y hoteles, para comenzar a brindar el servicio de salud, con la consiguiente incomodidad tanto para los trabajadores como para los enfermos. En las casas de algunos de los trabajadores, se cocinaban los alimentos para los enfermos internados y/o se cosían fundas y sábanas para las camas hospitalarias.

La escasez de recursos con que el Instituto empezó a funcionar, obtuvo de los primeros trabajadores apoyos a veces heroicos. Salarios escasos y en ocasiones pagados con rezago, fueron pacientemente soportados, hasta en tanto se logró la estabilidad financiera del Instituto.

El 15 de febrero de 1944 se publicaron dos acuerdos presidenciales de apoyo a la situación económica del Instituto, *en uno, se autorizó la enajenación, fuera de subasta pública, de terrenos al Seguro Social, y en otro se declaró de utilidad pública la construcción de*

---

<sup>14</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123.

*los jetos a expropiación mediante indemnización de acuerdo a la ley tres predios, uno en la colonia Nápoles, otro en Vallejo y el tercero en Xola y Niño perdido.*<sup>15</sup>

Por otro lado, el servicio brindado era únicamente para trabajadores, sin embargo en el año de 1949 el servicio se amplió a las familias de los trabajadores.

Una de las obras con mayor trascendencia es la construcción del primer centro hospitalario La Raza en el año de 1952; hay proyección internacional, expansión y prestigio médico.

Con la ley de 1973, el IMSS da un gran paso al incluir en sus prestaciones el ramo de guarderías para hijos de trabajadoras, facilitando así su participación en la vida productiva del país.

*“En lo médico, y desde su creación, el IMSS va cobrando creciente prestigio nacional e internacional. Todos los días decenas de miles de casos dan testimonio de la calidad y eficiencia de los servicios médicos del IMSS. Algunas hazañas destacan por su importancia y, en muchos casos, por su carácter pionero”.*<sup>16</sup>

Año	Procedimiento Quirúrgico
1967	Primer reimplante de mano
1985	Primer trasplante renal en niño
1988	Primer trasplante de corazón
1989	Primer trasplante de médula ósea en niño
1989	Primer trasplante hepático
1993	Primer trasplante hepático en niño
1999	Primera operación prenatal
2001	Primer implante de corazón de titanio

Fuente: [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

<sup>15</sup> Fraga Gabino, Velasco Alva Ma. Eugenia. *Historia del IMSS. Los primeros años 1943-1944.* pp 95

<sup>16</sup> Herrera Z. Carolina. *Publicación 60 años de servir a México*

El IMSS cuenta actualmente con 370 000 trabajadores a lo largo de toda la República Mexicana.

Hoy en día el Instituto Mexicano del Seguro Social a pesar de los conflictos por los que ha atravesado como sus distintas reformas, es la Institución de seguridad social más grande de América Latina y es un pilar fundamental del bienestar de la salud de la sociedad mexicana.

### 1.3 CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN EL IMSS

El Instituto, dentro de las obligaciones que tiene con sus trabajadores considera de manera importante proveer los elementos que contribuyan al adecuado funcionamiento de su organización, para ello a desarrollado una serie de estrategias acordes con las necesidades y prioridades en materia de capacitación y desarrollo, que son un elemento primordial en la Institución.

El proceso de capacitación y adiestramiento técnico en el IMSS inició en 1945, con la creación de los Centros de Alfabetización; en 1947, las Casas de la Asegurada; en 1949, los Centros de Educación Popular y de Seguridad Social; en 1960 los Centros de Seguridad Social para el Bienestar Familiar, que se convierten en 1965, en Centros de Adiestramiento Técnico y Capacitación para el Trabajo, y en 1967, se establecen los Centros de Adiestramiento para la Industria Hotelera.

En 1978, los Centros de Seguridad Social, modifican su nombre y sus funciones, en Centros de Seguridad Social y Adiestramiento Técnico y Capacitación en el Trabajo, como una respuesta a los requerimientos de mano de obra calificada para las diversas áreas de producción y de servicios del mismo Instituto.

A partir de entonces y hasta la fecha, el modelo de capacitación no se ha modificado sustantivamente.

Los cursos ofrecidos por el Instituto son impartidos por personal calificado, algunos son miembros del personal médico y otros son pedagogos y psicólogos, en su mayoría, que envían las delegaciones del Instituto Mexicano del Seguro Social.

*El Instituto cuenta con Centros de Capacitación y Calidad IMSS- SNTSS (Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social), que son “organismos diseñados ex profeso para la capacitación de la comunidad trabajadora del IMSS, creados con el propósito de satisfacer los requerimientos en materia de formación y adiestramiento, pronunciados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en la Ley Federal del Trabajo y en el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del Contrato Colectivo del Trabajo. Asimismo, actúa en la detección y atención inmediata a las necesidades reales de capacitación de la fuerza de trabajo del IMSS, promoviendo permanentemente su profesionalización”<sup>17</sup>.*

---

<sup>17</sup> [www.sntss.org.mx](http://www.sntss.org.mx) agosto 2009

Estos Centros son creados conjuntamente entre el Instituto y el Sindicato para capacitar a los trabajadores de base y confianza, y procuran que los cursos y programas de capacitación se estandaricen y puedan ofrecer los mismos servicios y programas a nivel nacional. El IMSS pretende lograr con estos cursos y programas que haya mejoras en la calidad de vida de sus trabajadores.

Los programas Institucionales que rigen los centros de Capacitación y Calidad IMSS-SNTSS son:

- Capacitación en el Puesto
- Capacitación Básica
- Capacitación Continua en el Trabajo
- Habilitación de Instructores
- Actualización de Instructores

Con el paso del tiempo se fueron expandiendo los horizontes y debido a la creciente demanda se tuvo que crear el SISTEMA CENTROS, el cual consta de 37 centros de capacitación distribuidos en toda la República Mexicana con el firme propósito de seguir ofreciendo capacitación de calidad al personal del IMSS. En los centros de capacitación se imparten cursos del área formativa integral y del área de informática dando como resultado que el Sistema Centros esté siempre a la vanguardia educativa.

Por otro lado el Centro Nacional de Capacitación es un organismo diseñado para la capacitación de la comunidad trabajadora del IMSS, creado con el propósito de satisfacer los requerimientos en materia de formación y adiestramiento, pronunciados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en la Ley Federal del Trabajo y en el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento del Contrato Colectivo de Trabajo. Así mismo actúa en la detección y atención inmediata a las necesidades de capacitación de los trabajadores del IMSS, promoviendo permanentemente su profesionalización.

### 1.3.1 MISIÓN Y VISIÓN DEL CENTRO NACIONAL DE CAPACITACIÓN DEL IMSS

#### *“Misión*

*Contribuir al desarrollo de la cultura organizacional de calidad mediante capacitación y asesoría a trabajadores, representantes sindicales y directivos institucionales, que permitan mejorar los procesos y servicios para atender satisfactoriamente a los trabajadores y usuarios del IMSS.*

#### *Visión*

*Ser un equipo de expertos que proporciona capacitación, formación, adiestramiento y asesoría a los trabajadores, directivos del IMSS, líderes y representantes sindicales del SNTSS, con base en un modelo educativo de alto impacto y una dirección por calidad. Evaluar los resultados en función al impacto directo que se tiene en el desarrollo laboral, personal y social de los trabajadores y la mejora de los servicios. Trabajar estrechamente con organizaciones públicas y privadas, proporcionándoles servicios en sus procesos formativos”.<sup>18</sup>*

El personal Directivo del IMSS también recibe capacitación, y a este proceso lo llaman Formación Directiva, cuya importancia es vital para la Institución debido a la responsabilidad que les confiere su puesto a los Directivos dentro del IMSS que es dirigir el cumplimiento de la seguridad social.

Dentro de esta capacitación Directiva se pueden encontrar dos subprogramas, uno es el subprograma de apoyo gerencial y el segundo es el subprograma de Diplomado en Desarrollo Directivo; el primero está integrado por temas como el Desarrollo Humano, Administración, Trabajo en equipo, Liderazgo y temas sobre mejora continua y calidad, este subprograma tiene por objetivo proporcionar conocimientos teóricos sobre procesos de trabajo, con el fin de desarrollar capacidades gerenciales en el personal de mando, que les permita ser resolutivos y guiar a los grupos a su mando hacia un clima de liderazgo. El segundo subprograma tiene la finalidad de habilitar en la mejora de los servicios al trabajador para que posea una visión acorde a las necesidades de la Institución.

---

<sup>18</sup> [www.sntss.org.mx](http://www.sntss.org.mx) agosto 2009

De igual manera en el Instituto se da una capacitación en ética y valores institucionales con la finalidad de dar a conocer el código de conducta del servidor público del IMSS.

Además se organizan seminarios y campañas de capacitación con la finalidad de impulsar entre sus derechohabientes y servidores públicos, el desarrollo y cumplimiento del derecho a la protección de la salud, por lo que se diseñó y estableció entre otros cursos el de Derechos Humanos para los trabajadores del IMSS.

También se desarrolló el Programa de Reconocimiento e Integridad del IMSS, con el propósito de fortalecer los valores del personal del Instituto, estimulando los esfuerzos de aquellos trabajadores que cumplan el ejercicio de sus funciones dentro de un marco de legalidad, transparencia y honradez.

En el IMSS de igual manera hay cursos y programas de capacitación para los derechohabientes, que tienen la finalidad de desarrollar aspectos como la creatividad, habilidades intelectuales, motrices, sociales, reforzamiento de valores, promoción de los derechos humanos, aprendizaje para la solución de problemas y educación familiar, cuya finalidad es mejorar la calidad de vida de los usuarios.

*“Por otro lado se mantiene una capacitación continua para beneficio de los instructores actualizándolos como asesores en calidad, es decir, preparan a los instructores como asesores en calidad, instructores en calidad y auditores en calidad, para que logrando desarrollar esas tres funciones ayuden a las unidades a implantar un sistema de Gestión de Calidad, y con esto lograr certificaciones o ganar premios IMSS. Este programa de asesores en calidad surge en este sexenio y termina con el mismo, a menos que haya tenido buenos resultados logrando así su permanencia.”<sup>19</sup>*

Gracias a la capacitación en materia de calidad en el IMSS ha logrado la certificación de procesos en distintas unidades operativas del Instituto; todo este proceso de capacitación ha permitido que la forma de trabajar del personal se haya ido modificando, adoptando formas diferentes de hacer las cosas con respecto a las ideas de antaño, y gracias a esto lograr la optimización del capital humano y por consiguiente el incremento en la calidad de los servicios prestados en el Instituto diariamente a derechohabientes y usuarios.

---

<sup>19</sup> [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

## 1.4 LA CAPACITACIÓN EN EL IMSS

A lo largo de su historia, el IMSS, ha desarrollado una amplia experiencia de innovación y flexibilidad en materia de capacitación y adiestramiento técnico, acorde con las políticas industriales y laborales del país.

Actualmente la capacitación y el adiestramiento en esta institución se realizan mediante la adquisición de habilidades y destrezas, con el fin de elevar y desarrollar la capacidad de los individuos hacia el empleo formal y el autoempleo, logrando con esto mejorar su nivel escolar y por lo tanto la calidad de vida.

Para contribuir al cumplimiento del objetivo de las Prestaciones Sociales, los cursos de Capacitación y Adiestramiento Técnico se enmarcan en la dimensión de dos grandes estrategias institucionales, las cuales son: Mejoramiento de la Economía Individual y Familiar y Educación para una Vida Mejor.

La capacitación en el IMSS es tomada como parte importante de la formación en y para el trabajo de su recurso humano, ya que desde los trabajadores de nuevo ingreso hasta los que llevan una vida laboral más larga en la institución tienen derecho y reciben una capacitación enfocada a su área específica de trabajo; los cursos algunas veces son brindados en el mismo lugar de trabajo y en otras ocasiones se brinda la capacitación en las Delegaciones Institucionales.

Muchas veces el personal que asiste a estos cursos de capacitación basados en las competencias laborales, son aquellos trabajadores que buscan subir de categoría y uno de los requisitos para este proceso es seguirse preparando para poder demostrar que son personal que se encuentra vigente en cuanto a los requerimientos de acciones específicas, y qué mejor que asistir y estar avalados por su propia Institución.

Los cursos de capacitación del IMSS cuentan con registro y reconocimiento ante la Secretaría del Trabajo, como instancia capacitadora externa. De igual forma, los cursos que ofrece, tienen un enfoque por competencia laboral, lo cual facilita a los egresados encontrarse en condiciones competentes para integrarse al mercado laboral.

El IMSS basa sus cursos de capacitación, como se mencionaba anteriormente, en el enfoque por competencias laborales, buscando lograr satisfacer las necesidades del Instituto, atendiendo las normas que éste tiene para medir las competencias en el trabajo, el propósito de esto es desarrollar una fuerza de trabajo competente, es decir,

contar con personal que de manera consistente realiza las actividades necesarias de forma adecuada, basándose en las normas de calidad del Instituto, sin importar las condiciones y el contexto en que se deban desenvolver.

*“En un sistema con base en competencias, la capacitación debe tener normas claras y medibles del desempeño, que se basan y reflejan las expectativas reales del desempeño en una función de trabajo”.*<sup>20</sup>

Sin importar el enfoque de capacitación que siga una institución, esta debe ser tomada como una tarea continua que siempre necesita fijar sus objetivos en mejorar la calidad de sus servicios, y esto se logra si se invierte en su personal, ya que éste no sólo crecerá laboral sino también profesionalmente, logrando así llegar las metas que la organización plantea como sus estándares de calidad en y para el servicio.

Por otro lado como se mencionó anteriormente, el enfoque de capacitación utilizado en el IMSS no ha variado desde hace un par de años, sobre todo en cursos que no han requerido una constante modificación, este fenómeno es en cierta parte debido a que muchas veces el material y contenido ofrecido en un curso de capacitación está previamente “organizado y armado” por los altos mandos Institucionales que posteriormente los envían a los Instructores de capacitación en las distintas Delegaciones Institucionales para que sean impartidos.

---

<sup>20</sup> Diseño de capacitación basado en competencias. Fletcher Shirley

## 1.5 LA CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE CURSOS Y TALLERES OFRECIDOS EN EL IMSS

Los cursos que ofrece el Instituto Mexicano del Seguro Social se imparten en toda la República Mexicana a través de 115 Centros de Seguridad Social, 7 Centros de Extensión de Conocimientos de esquema modificado y 7 de esquema participativo.

El listado de los cursos de capacitación para y en el trabajo ofrecidos en el IMSS para sus derechohabientes, varía en cada Delegación del Instituto, aunque muchos se imparten por igual en toda la República Mexicana, y este es el siguiente:

<b>Básicos</b>	<b>Opcionales</b>	<b>Talleres</b>
Panadería	Blancos	Desarrollo de habilidades laborales y oferta de empleo
Alfabetización	Preparatoria abierta	
Repostería	Tejido	
Regularización de educación primaria	Idiomas	
Belleza	Computación	
Regularización de educación secundaria	Carpintería	
Corte y confección	Preparación de Alimentos	
	Atención a comensales	
	Preparación de bebidas	
	Servicios y atención a cuartos y áreas públicas	
	Secretarial con computación	
	Juguetería y decoración	
	Operador telefónico	

Fuente: [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

Con el listado anterior de cursos básicos, opcionales y talleres ofrecidos por el IMSS, se pretende haya una mejoría en la economía familiar con más y mejores ingresos, así como también que aumente el nivel educativo de los derechohabientes.

Lo anterior lo ve el Instituto como una forma de mejorar la vida laboral, así como familiar de los individuos logrando así una mejor relación de éste con la sociedad, debido a que tendrá cubiertas sus necesidades básicas.

Pero en el IMSS se ofrecen otros cursos que, como mencionaba anteriormente, varían dependiendo de cada Delegación Institucional, y en cada una de éstas se imparten anualmente alrededor de 350 cursos, entre los que estacan los siguientes:

- Formación de Auditores Internos
- Liderazgo de los Sistemas de Gestión de Calidad
- Implantación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000
- Planificación de la Calidad
- Formación de Instructores en Calidad
- Taller Premio IMSS de Calidad
- Taller de Retroinformación de Reportes Breves
- Capacitación técnico administrativa
- Capacitación prejubilatoria
- Programa Institucional de Código y Ética de valores Institucionales
- Capacitación Básica
- Capacitación Continua en el Trabajo
- Curso de Derechos Humanos
- Cursos en materia de Calidad
- Desarrollo Directivo
- Habilitación de Instructores
- Actualización de Instructores
- Diplomados

Por su parte en el área Médica se imparten igualmente cursos como son los siguientes:

- Metodología del enfermero
- Introducción al Proceso de Enfermería del Primer Nivel de Atención
- Abordaje integral de salud familiar
- Laparoscopia de rodilla
- Temas selectos en Nefrología
- Consejería en Salud Reproductiva
- Aspiración manual endouterina
- Atención Prenatal

Estos son algunos de los cursos ofrecidos en el Centro Nacional de Capacitación y Calidad:

CURSOS-TALLER HUMANÍSTICOS (diseñados para todo el personal)

Manejo y Control del Estrés para el Bienestar Social	Inteligencia Emocional	Creatividad para la Solución de Problemas	Actualización	Proyección Humana
Estrategias para el Dominio del Lenguaje Escrito	Elevar la Autoestima	Economía del Conocimiento	Plan de Vida	Principios de Seguridad Social
Técnicas para el Análisis de la Lectura	Desarrollo Humano	Mapas Mentales	Cambio Laboral Efectivo	Técnicas para Hablar en Público
Actuar con Acertividad	Negociación	Organización de Reuniones en Equipo	Liderazgo Estratégico	Desarrollo de Habilidades
Gerenciales	Importancia del Trabajo		Administración para la Mejora de Procesos	Problemas Conductuales del Niñ@
Administración Estratégica de Recursos Humanos	Narración de Cuentos para Instructores	Habilitación de Instructores	Formación Profesional de Instructores	

CURSOS-TALLER TÉCNICOS (diseñados para todo el personal)

Principios de seguridad social	Técnicas para el análisis de la lectura	Mapas mentales	Cambio laboral efectivo	Técnicas para hablar en público
Actuar con acertividad	Negociación	Organización de reuniones		

CURSOS-TALLER DE LIDERAZGO (dirigidos a los trabajadores responsables de la formación de equipos de trabajo)

Liderazgo estratégico	Desarrollo de habilidades gerenciales	Importancia del trabajo en equipo	Administración para la mejora de procesos	Administración estratégica de Recursos Humanos
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------------------	---	--

DOCENCIA (diseñados para fortalecer la gestión y desarrollo del personal responsable de capacitación)

Habilitación de Instructores	Formación Profesional de Instructores
------------------------------	---------------------------------------

TALLERES GUARDERIAS (diseñados para fortalecer las funciones del personal de guarderías)

Narración de Cuentos	Desarrollo Humano	Problemas	Conductuales del Niñ@	
----------------------	-------------------	-----------	-----------------------	--

### CAPACITACIÓN A DISTANCIA

Actualización para Instructores	Estrategias para el Dominio del Lenguaje Escrito
---------------------------------	--

Fuente: [www.imss.gob.mx](http://www.imss.gob.mx) agosto 2009

El objetivo de esta capacitación formativa se centra en atender necesidades de capacitación de los trabajadores, con programas educativos técnico-humanísticos, presenciales y a distancia; la estructura de estos se fundamenta en bloques temáticos y modalidades educativas.

*“Modalidades:*

*Capacitación presencial. Implica la asistencia del personal a las aulas del centro y participar en el proceso de enseñanza-aprendizaje con la intervención del instructor asignado.*

*Capacitación a distancia. Para los trabajadores que eligen organizar personalmente sus tiempos para capacitarse, se han programado a distancia los cursos “Actualización para Instructores” y “Estrategias para el dominio del lenguaje escrito”, ambos con objetivos didácticos alcanzables en ésta modalidad tecnológica.*

*Bloques temáticos:*

*Humanístico. Si consideramos al ser humano como el mayor recurso que tienen las organizaciones, entonces los temas humanísticos son el tema central del desarrollo integral de los trabajadores.*

*Técnico. Con este bloque temático se pretende proporcionar las herramientas necesarias para que el trabajador desarrolle los conocimientos y habilidades psicomotrices que le permitan desempeñar mejor sus funciones.*

*Formación de líderes. Este bloque va dirigido al personal que tiene trabajadores a su cargo, para su capacitación y actualización constante, a través de cursos y diplomados que consideren la realidad institucional y por lo tanto sean pertinentes a las expectativas de los directivos y/o representantes de los trabajadores que aquí laboran.*

*Docencia. En este apartado se ha programado capacitación para quienes se inician en la enseñanza, así como para los que ya son instructores de experiencia, pero que necesitan una actualización continua.*

*Estos son en general algunos de los cursos impartidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social en sus distintas sedes, para beneficio de sus trabajadores y derechohabientes.<sup>21</sup>*

---

<sup>21</sup> [www.sntss.org.mx](http://www.sntss.org.mx)

## CAPITULO 2

# CAPACITACIÓN

---

## 2.1 ¿QUÉ ES LA CAPACITACIÓN?

Para poder definir a la Capacitación primero debemos saber diferenciarla de otros términos como son el adiestramiento y el desarrollo.

*“El adiestramiento consiste en la asignación inteligente de responsabilidades y la guía paciente de los individuos hacia una ejecución efectiva de las responsabilidades”.*<sup>22</sup>

Por lo general va encaminado hacia las técnicas y manejo de instrumentos, desde este punto de vista se puede decir que el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a obreros.

ENSEÑANZA ESCOLAR	CAPACITACIÓN	ADIESTRAMIENTO
Teórica	Práctica	Práctica
Humanística y/o técnica	Humanística y/o técnica	Técnica
General o específica	General o específica	Específica

Fuente: Isaac Guzmán Valdivia, Problemas de la administración

Por otro lado el desarrollo de personal significa *“el progreso integral del hombre y consiguientemente abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tienen más alta jerarquía en la organización de las empresas”.*<sup>23</sup>

La Capacitación para algunos autores es un *“acto intencionado que procura medios para que tenga lugar un aprendizaje...intentando encauzar experiencias diarias de las personas por canales beneficiosos y positivos mediante actividades encaminadas a reforzarla, su fin es proveer de medios a los empleados para que logren un ajuste satisfactorio a los requerimientos de las operaciones comerciales e industriales desde el primer día de su empleo, y que progresen como fuerza productiva en la empresa, mediante un continuo desarrollo de las prácticas, los conocimientos y las decisiones necesarias.”.*<sup>24</sup>

También podemos encontrar otras definiciones que incluso clasifican a la capacitación en tres tipos: *“la capacitación incluye al adiestramiento, pero su objetivo principal es*

<sup>22</sup> Proctor, John H. y Thornton, William. *Capacitación. Manual de directores en línea.*

<sup>23</sup> Isaac Guzmán Valdivia, *Problemas de la administración*, pp. 69.

<sup>24</sup> Proctor, John H. y Thornton, William. *Capacitación. Manual para Directores de Línea*

*proporcionar conocimientos sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante. La capacitación se divide en tres tipos: capacitación para hacer, es decir el desarrollo de aptitudes y habilidades para poder actuar sobre las cosas. Su objetivo es la transformación de la materia. Sus condiciones son lo observable, lo cuantificable y lo dominable. Es la capacitación que parece ser más útil y de resultados más inmediatos.*

*Capacitación para llegar a ser, se proyecta hacia el desarrollo del hombre. Se refiere a la conciencia de la responsabilidad personal en el trabajo, a la autovaloración de la dignidad humana, al acrecentamiento del sentido del deber y al desarrollo del espíritu de justicia. Capacitación para hacer y llegar a ser simultáneamente, se refiere al obrar humano en la convivencia de la empresa. Tiene un doble objeto: hacer el trabajo en conjunto, esto es, el trabajo en su dimensión social, o más claro aún, el trabajo organizado; y por otra parte, el desarrollo del hombre como miembro de grupos, de la comunidad de la empresa, y de la sociedad en general.”<sup>25</sup>*

Estos tipos o formas de capacitación deben estar unidas, ya que por separado una nos habla de adiestramiento, del manejo de herramientas e instrumentos y la otra del desarrollo del hombre; y qué mejor que el uso combinado de estos tipos de capacitación, para lograr un correcto crecimiento personal y laboral.

La Capacitación desde un punto de vista personal, es un proceso que se ejerce sobre una o varias personas para que aprendan y apliquen los nuevos conocimientos en el puesto de trabajo, logrando así un fin determinado, que es el beneficio del crecimiento personal, laboral e institucional. Este acto se realiza en un primer instante con la detección de necesidades, después con la elaboración del curso o programa, seguido por la impartición de éste por medio de la enseñanza de técnicas para elevar la calidad del recurso humano desarrollando y reforzando conocimientos, actitudes y destrezas, por parte de un instructor hacia los trabajadores, después de ésta acción se realiza una evaluación y por último se hace un seguimiento para poder corroborar que la capacitación fue realizada adecuadamente y por lo tanto dio los resultados esperados.

Un punto importante que no debemos olvidar es el hecho de que la capacitación no necesariamente debe seguir “al pie de la letra” una corriente o teoría determinada, si no que debe adecuarse a las necesidades que se requieran para iniciar el proceso de

---

<sup>25</sup> Alfonso Siliceo Aguilar. *Capacitación y desarrollo de personal*. pp. 5 y 6

la capacitación, debido a que cada institución y en especial cada grupo de personas a las que se va a capacitar son distintas y habrá que adecuar la forma en que se les ayudará en esta labor.

Abraham Pain nos presenta un cuadro en el que se muestran las características de la capacitación y del sistema formal de educación.

	<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>SISTEMA FORMAL</b>
Origen de la demanda	La acción	La sociedad
Tiempo	Corto, durante el trabajo	Largo
Situación del público	“sabe algo”	“tabula rasa”
Objetivos	Negociados, vinculados a la acción	Impuestos
Tipo de participación	Voluntaria	Obligatoria
Programa	Negociado	Impuesto
Contenidos	Vinculados a la acción	Propios a la disciplina
Evaluación	Interna, inmediateista	Exterior
Rol docente	Sin requerimiento de diploma	Profesional

Fuente: Abraham Pain. Capacitación laboral.

En la capacitación no solo basta con tener un buen programa sino también con la disposición del trabajador o personal para adquirir nuevos conocimientos, como nos menciona Thorndike hay 3 leyes que rigen el modo en el que aprendemos:

*“La ley de la disponibilidad: solo aprendemos cuando estamos preparados para ello, debe haber una necesidad de aprender.*

*La ley del efecto: entre más satisfacción sentimos al instruirnos, más nos entusiasma hacerlo.*

*La ley del ejercicio: con la práctica se llega a la perfección”.*<sup>26</sup>

Aparte de presentarse estas tres leyes, también hay en las personas distintas formas de resistencia hacia su participación en cursos de capacitación, creando con esto una barrera en su crecimiento personal y laboral. Entre estas formas de resistencia podemos encontrar la falta de confianza, el temor a quedar mal, la presión de los compañeros, y la falta de tolerancia al cambio.

<sup>26</sup> Garry Mitchel. *Manual del capacitador*. pp. 22

## 2.1.1 ANTECEDENTES DEL MARCO LEGAL EN MÉXICO EN MATERIA DE CAPACITACIÓN

*“La idea de hacer una reglamentación de la capacitación y adiestramiento fue expresada por el Presidente López Portillo en su primer informe de Gobierno.*

*Posteriormente envió una iniciativa de Ley en la cual se elevaba a rango de garantía social la capacitación. El 9 de enero de 1978, publicó en el Diario Oficial el decreto que adiciona la fracción XII y reforma la fracción XIII del apartado A del artículo 123, en el cual se establece la obligación de dar capacitación y adiestramiento a los trabajadores.*

*El 28 de abril se publican en el Diario Oficial las reformas a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo que reglamenta la norma constitucional, relacionada con la capacitación y adiestramiento a los trabajadores y entró en vigor en mayo del mismo año. El 8 de mayo se publican las bases para la designación de representantes de las organizaciones nacionales de trabajadores y de patrones ante el consejo consultivo del empleo, capacitación y adiestramiento.*

*En junio 5 se publica el reglamento de la Unidad Coordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento UCECA, organismo desconcentrado de la secretaría del Trabajo y Previsión social responsable de la coordinación de los esfuerzos para la impartición de la capacitación.*

*En agosto se suscribe un convenio entre la Secretaría de Educación y la Secretaría del Trabajo, en el que se establecen las bases de coordinación entre ambas dependencias. El 31 de agosto, la Secretaría del Trabajo otorga al IMSS el registro como primera entidad capacitadora”.<sup>27</sup>*

---

<sup>27</sup> Alfonso Siliceo Aguilar. *Capacitación y desarrollo de personal*. pp. 75 y 76

## 2.2 TENDENCIAS ACTUALES EN LA CAPACITACIÓN

### 2.2.1 ANDRAGOGÍA

La Andragogía se refiere al arte y la ciencia de ayudar a los adultos a aprender; es cualquier actividad guiada intencional y profesionalmente, cuya meta sea un cambio en las personas adultas.

El modelo andragógico se basa en las siguientes premisas:

La necesidad de saber. Los adultos necesitan saber porqué deben aprender algo antes de aprenderlo.

El autoconcepto de los alumnos. Los adultos tienen un autoconcepto de seres responsables de sus propias acciones, de su propia vida. Una vez obtenido, sienten una necesidad psicológica profunda de ser considerados y tratados como capaces de dirigirse, y se resisten a las situaciones en que otros les imponen su voluntad.

El papel de las experiencias de los adultos. Los adultos llegan a una actividad educativa con un mayor volumen y una calidad distinta de experiencia que los jóvenes. Pero el hecho de tener más experiencia también tiene algunos efectos negativos. Conforme acumulamos experiencias, tendemos a cerrar nuestra mente a las ideas nuevas. Los educadores de adultos tratan de descubrir los medios de ayudar a estos, de examinar sus hábitos y prejuicios y de abrir su mente a nuevos enfoques. Para los niños, la experiencia es lo que les sucede; para los adultos es lo que son. La implicación de este hecho para la educación de adultos es que en cualquier situación en que las experiencias de los participantes no se tomen en cuenta o se demeriten, los adultos no piensan que se ha rechazado su experiencia, sino a ellos mismos como personas.

Disposición para aprender. Los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real.

Orientación del aprendizaje. Los adultos se centran en la vida, se motiva a aprender en la medida en que perciban que el aprendizaje les ayudará en su desempeño y a tratar con los problemas de la vida.

Motivación. Mientras que los adultos respondan a algunos motivadores externos (mejores empleos, ascensos, salarios más altos, etc.) los motivadores más potentes son las presiones

*internas (el deseo de incrementar la satisfacción laboral, la autoestima, la calidad de vida, etc)*

28

El poder de la Andragogía radica en que su aplicación es dinámica, es decir, que se puede adaptar según la circunstancia, y no se tiene que seguir rígidamente como si fuera una receta.

*Hay tres niveles dentro de la Andragogía en la práctica que son:*

- 1. Las metas y los propósitos del aprendizaje*
- 2. Las diferencias individuales y situacionales*
- 3. Andragogía: principios básicos del aprendizaje de adultos<sup>29</sup>*

El aprendizaje de adultos es un medio poderoso para crear mejores instituciones y sociedades.

Las metas y los propósitos por los que se conduce el aprendizaje de adultos proporcionan una estructura que da forma a la experiencia de aprendizaje.

---

<sup>28</sup> Malcom S. Knowels. *Andragogía el aprendizaje de los adultos*. pp. 69 a 73

<sup>29</sup> *Ibidem*. pp 204

## 2.2.2 DESARROLLO DE LOS RECURSOS HUMANOS

*“El Desarrollo de los Recursos Humanos (DRH) se puede definir como un proceso o desencadenamiento de las destrezas humanas mediante el crecimiento de la empresa y la capacitación y el desarrollo de personal con el propósito de mejorar el desempeño de los planos de la organización, los procesos y los individuos. Es el uso integrado de la capacitación y el desarrollo de la carrera para mejorar la eficacia de los individuos, los grupos y la empresa”.*<sup>30</sup>

*“Para que el DRH concuerde con las metas y las estrategias de la empresa, este debe centrarse en mantener o mejorar el desempeño en la organización, los procesos y los individuos”.*<sup>31</sup>

Si bien el aprendizaje de adultos tiene lugar en la Enseñanza de Adultos (EA) y en el DRH, y ambos tienen que ver con el aprendizaje, son disciplinas separadas.

Cuando los resultados del aprendizaje y los requerimientos se localizan en el individuo, se trata de EA. La diferencia principal radica en la idea de control. Si la organización se reserva la autoridad de aprobar o reprobar las intervenciones de aprendizaje, ejerce el control, y por lo tanto, se trata de DRH. En el punto en que el control se comparte abierta y formalmente, el proceso de aprendizaje es tanto de EA como de DRH.

Algunos de los procesos e intervenciones del DRH no se concentran en el aprendizaje de adultos. Por la misma razón, la EA no siempre está en el contexto de las empresas ni tiene el propósito de mejorar el desempeño. El resultado de la EA puede ser el desarrollo personal, la cultura general e incluso la diversión.

*“Para el DRH, el aprendizaje de adultos se centra en intervenciones de desarrollo con dos atributos: primero, el contexto es el de la empresa y, segundo, el resultado deseado son los conocimientos y las destrezas que tendrán un efecto en las metas del desempeño de la empresa”.*<sup>32</sup>

Se puede decir que el DRH se enfoca más en las metas de la empresa mientras que la EA en el aprendizaje del adulto, sin embargo esto no quiere decir que el DRH no esté comprometido con el aprendizaje.

---

<sup>30</sup> Malcom S. Knowels. *Andragogía el aprendizaje de los adultos*, pp. 131

<sup>31</sup> *Ibidem*, pp.127

<sup>32</sup> *Ibidem*, pp. 132

Fases del proceso de planeación del aprendizaje de adultos.

Las cuatro fases de planeación del aprendizaje de adultos son las siguientes:

*Necesitar. Determinar qué aprendizaje se necesita para alcanzar las metas.*

*Crear. Crear una estrategia y recursos para alcanzar las metas del aprendizaje.*

*Implantar. Implantar la estrategia del aprendizaje y utilizar los recursos del aprendizaje.*

*Evaluar. Evaluar la consecución de la meta de aprendizaje y el proceso seguido para alcanzarla.*

*Estas cuatro fases sirven como categorías u objetivos para buscar lo que se sabe sobre los adultos que controlan su proceso de aprendizaje.*

*En la fase de necesidad, los adultos que tienen el control determinarán por completo las necesidades de aprendizaje que requieren para alcanzar sus metas personales.<sup>33</sup>*

Cuando se trata de las etapas de crear e implantar la teoría y la práctica del aprendizaje, el control que se comparte entre la autoridad externa (o el instructor) y el aprendiz es el enfoque principal, y no la autodirección del aprendiz. En este modelo, los educadores profesionales se comprometen con los aprendices y con los alumnos potenciales en la fase de crear para establecer una motivación y una comunidad, y para sentar la validez de la experiencia y los materiales. En la etapa de implantación, el control compartido adopta una variedad de formas, incluso la evaluación formativa, el aprendizaje en equipos y la instrucción en parejas.

---

<sup>33</sup> Malcom S. Knowels. *Andragogía el aprendizaje de los adultos*, pp. 136 y 137

La cuarta etapa del proceso se define como una reunión sistemática de evidencias para determinar si tienen lugar los cambios deseados.<sup>34</sup>

<i>ETAPA</i>	<i>PRÁCTICA RAZONABLE</i>
<i>Necesitar</i>	<i>Comprometer a los aprendices que se encuentran en esta etapa a motivarse. No se espera que las necesidades declaradas sean exactamente las de la organización o el individuo.</i>
<i>Crear</i>	<i>Comprometer a los aprendices que se encuentran en esta etapa a que aumenten la validez de las estrategias de aprendizaje seleccionadas.</i>
<i>Ejecutar</i>	<i>Comprometer a los aprendices que se encuentran en esta etapa a mediar mejor el aprendizaje real.</i>
<i>Evaluar</i>	<i>Comprometer a los aprendices que se encuentran en esta etapa a fomentar la reflexión y la integración de los conocimientos y las destrezas que pretenden conseguir.</i>

Fuente:Malcom S. Knowels. Andragogía el aprendizaje de los adultos

Para concluir con el tema del DRH, desde la perspectiva de este, cuando se practica el aprendizaje de adultos, este debe contribuir al logro de las metas de la empresa, por lo tanto el DRH debe centrarse en estas metas organizacionales, pero sin dejar a un lado las metas de los individuos; y por otro lado no se debe olvidar que el resultado deseado es mejorar el proceso y no el aprendizaje de los individuos que se ocupan en un proceso comercial.

---

<sup>34</sup> *Ibidem* pp. 141 y 142

### 2.2.3 CAPACITACIÓN POR COMPETENCIAS

El propósito de la capacitación con base en las competencias es el desarrollo de una fuerza de trabajo competente, y esta es aquella que se compone de personas que, de manera consistente, realizan actividades de trabajo de acuerdo con las normas requeridas en el empleo con base en una amplia variedad de contextos o condiciones. En Estados Unidos las competencias se definen no como las tareas del puesto, sino lo que permite a las personas realizar las tareas.

Los métodos de presentación de la capacitación y las herramientas básicas de diseño de capacitación no cambian de manera radical dentro de un sistema basado en competencias. Los instructores descubren que el rango de opciones de que disponen aumenta a medida que se presenta el aumento en la flexibilidad en el enfoque de capacitación. Pueden crear nuevos enfoques para cumplir las necesidades de la persona y del grupo, aprovechar en un mayor grado las evaluaciones prácticas y los métodos y procesos de innovación para ayudar a las personas a proporcionar evidencia de las competencias, que contribuya mediante la terminación de las actividades de capacitación.

*“Los sistemas con base en competencias hacen que todos los integrantes de una organización asuman la responsabilidad de la capacitación y el desarrollo.*

*El instructor se convierte en un consultor y tiene la oportunidad de trabajar en forma más estrecha con las personas, en la identificación de necesidades, diseño y presentación de la capacitación, y en la evaluación de la eficacia.*

*La diferencia entre la capacitación tradicional y la que se basa en las competencias radica en la base sobre la que opera el ciclo de capacitación. En un sistema basado en las competencias, las bases deben ser normas claras y mensurables del desempeño que se basan en el resultado y reflejan las expectativas reales del desempeño, en una función del trabajo”<sup>35</sup>.*

---

<sup>35</sup> Shirley Fletcher. *Diseño de capacitación basada en competencias laborales*. pp. 14 y 15

Las normas basadas en las competencias se desarrollan en todos los sectores de todas las industrias. Estas normas difieren de las que se utilizan de manera tradicional con los programas de capacitación y aprendizaje en diversos aspectos importantes.

*“Las normas de la capacitación basada en competencias son:*

- *Se basan en los resultados*
- *Se orientan hacia el empleo*
- *Son independientes de cualquier programa de capacitación o aprendizaje*
- *Se basan en las funciones de trabajo en vez de descripciones de puesto*
- *Independientes de métodos de evaluación*
- *Separados de las limitaciones del tiempo respecto de los programas de aprendizaje”<sup>36</sup>*

Las normas se presentan en un formato que refleje las expectativas de desempeño en el lugar de trabajo. Hacen explícitos los productos o resultados esperados de desempeño en el lugar de trabajo.

Estas normas dirigidas al empleo reflejan un parámetro de desempeño competente en todo un sector o industria específicos. El plan consiste en que todos los patrones adopten estas normas en sus actividades de reclutamiento, selección, capacitación, evaluación y planeación de mano de obra, proporcionando así una norma común de desempeño en el lugar de trabajo.

Las normas no pertenecen a ningún programa de capacitación o curso de estudios. La forma en que las personas aprenden, así como su velocidad de avance, son temas para los instructores, pero no para el resultado final de la capacitación relativa al trabajo.

Si las normas son independientes de programas de aprendizaje, entonces es claro que también son independientes de los métodos de evaluación que se utilizan dentro de los programas.

*“Como lo sugiere la terminología, este enfoque se enfoca en las funciones, no en las tareas. En su forma más sencilla, la diferencia entre estos dos conceptos es:*

- *Tarea: la actividad de trabajo que debe realizarse*
- *Función: el propósito de la actividad de trabajo que se debe realizar”<sup>37</sup>*

---

<sup>36</sup> Shirley Fletcher. *Diseño de capacitación basada en competencias laborales*. pp. 19, 20 y 21

## 2.3 EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Todo curso al concluir, se debe evaluar, con el fin de determinar el éxito obtenido con la capacitación.

La evaluación se define como *“la forma en que se puede medir la eficacia y resultados de un programa educativo y de la labor de un instructor, para obtener la información que permita mejorar habilidades y corregir eventuales errores”*.<sup>38</sup>

La evaluación de cualquier curso deberá informar sobre cuatro aspectos básicos:

La reacción del grupo y del alumno. La reacción, en cuanto a actitudes, es elocuente, si ésta es de gusto motivación y reto, se presume que el curso fue productivo y motivador. Por el contrario, si la reacción es de frustración o negativa, se deduce fácilmente el fracaso del curso.

*“El conocimiento adquirido. Necesitamos saber qué aprendió el alumno y en qué grado, distinguiendo dos aspectos: lo nuevo que aprendió y lo que recordó a lo largo del curso.*

*Conducta. Este aspecto, directamente relacionado con el desarrollo de la personalidad, es el más difícil de dilucidar. Qué cambios se registraron en la actitud del alumno, en su conducta, etc.*

*Resultados. Los resultados específicos posteriores al curso y que van a significar una mejoría, un cambio en el puesto de trabajo”*.<sup>39</sup>

La evaluación nos permite:

- Determinar la eficiencia del programa de adiestramiento y de cada una de las unidades que lo forman
- Localizar los aspectos positivos y negativos que permitan corregir y superar constantemente el programa
- Conocer la eficiencia de los participantes para determinar su capacidad ante un trabajo
- Detectar las deficiencias de los participantes para corregirlas

---

<sup>37</sup> Shirley Fletcher. *Diseño de capacitación basada en competencias laborales*. pp. 19, 20 y 21

<sup>38</sup> Alfonso Siliceo. *Capacitación y desarrollo de personal*. pp. 150

<sup>39</sup> *Ibidem* pp. 151 y 152

- Estimular en los participantes el interés por el aprendizaje, al informarles sus resultados.

La evaluación puede realizarse en tres diferentes etapas:

1. Antes del curso
2. Durante el curso
3. Al final del curso

La primera pretende descubrir el grado de conocimientos y habilidades con que llega el alumno al curso. Si se ignora lo que saben los participantes antes de ser adiestrados, se desconocerá la eficacia real de la instrucción.

La evaluación durante el curso plantea la ventaja de conocer la reacción, conocimientos y cambios de los alumnos.

La evaluación posterior al curso es la más usada y la que más antecedentes tiene en el campo de la enseñanza; su práctica es sencilla y sus resultados positivos.

La evaluación de cada forma de conducta requiere de un plan diferente: de actividades, materiales y de instrumentos adecuados.

<i>FORMAS DE CONDUCTA</i>	<i>INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN</i>
<i>Conocimiento o habilidades intelectuales</i>	<i>Prueba escrita:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntas</li> <li>• Problemas</li> </ul>
<i>Destrezas manuales o motoras</i>	<i>Lista de verificación o escalas estimativas:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de ejecución</li> <li>• de producto acabado</li> </ul>
<i>Actitudes</i>	<i>Escala estimativa de actitudes</i>

*Fuente:* Manuel Álvarez, María del Consuelo Bonfil. Manual para elaborar programas de capacitación.

La lista de verificación señala cada actividad de un proceso, la escala estimativa de ejecución indica cada paso de una operación para anotar la calidad de su ejecución, la escala estimativa de un producto acabado indica las características que debe tener un producto terminado, para señalar la calidad que se logró en su realización, y la escala

estimativa de actitudes presenta las actitudes que se pueden tener ante una situación y el grado o frecuencia con que se manifiestan.

Dentro de las pruebas escritas encontramos a los exámenes que si bien son atacados por algunos también son apoyados por otros, pero un examen nos puede servir para formular un diagnóstico con relación a todo el fenómeno educativo.

*“El valor de las pruebas radica en que es un medio que nos permite analizar el aprendizaje y asimilación del participante, así mismo constituye un reto para el propio alumno y le ayuda a señalar sus errores, permitiéndole reflexionar en la necesidad de superarlos.*

*Los criterios que determinan el sentido de un examen son dos: subjetivo y objetivo. El primero permite a través del examen conocer la individualidad del examinado.*

*Una prueba objetiva es aquella que se basa en respuestas concretas y su objetividad consiste en la forma de calificación. Los tipos de exámenes objetivos son básicamente cuatro:*

- 1. examen a base de respuesta de falso y verdadero*
- 2. prueba de elección múltiple*
- 3. prueba de frases incompletas*
- 4. prueba de coincidencia<sup>40</sup>*

En el proceso de evaluación también debemos incluir la evaluación de las instalaciones y servicio en donde tuvo efecto el curso ya que el estar en un lugar limpio y adecuado para la enseñanza motiva el aprendizaje y por otro lado la evaluación del instructor, el cual debe siempre estar pendiente de dichos aspectos, y de su actuación antes y durante el curso.

Después de toda capacitación debe haber un seguimiento, cuyo éxito dependerá del jefe, el cual deberá mantener comunicación con el instructor en los primeros meses posteriores al curso de capacitación, con el fin de investigar si se han dado cambios en la actuación del personal capacitado. Dicha información servirá para mejorar futuros cursos.

---

<sup>40</sup> Alfonso Siliceo. Capacitación y desarrollo de personal. Págs. 161 y 162

## CAPITULO 3

# PROGRAMAS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA LA ATENCIÓN DE JUBILADOS

---

### 3.1 PROGRAMAS GUBERNAMENTALES DE ATENCIÓN PARA JUBILADOS

En términos generales se considera que el envejecimiento de la población se debe al aumento absoluto y relativo de adultos mayores, sin embargo, aunque parezca sencillo definir al adulto mayor, existen diferentes opiniones al respecto.

*“Desde el punto de vista demográfico, adulto mayor es aquella persona que ha entrado en el sexto decenio de vida. La Asamblea Mundial sobre Envejecimiento, convocada por las Naciones Unidas en Viena en 1982, adoptó la definición de anciano respecto de la población de 60 años y más. Desde el punto de vista económico, una persona mayor es aquel individuo que se encuentra jubilado y, por lo tanto deja de ser considerado como sujeto productivo; esto, por lo regular, sucede después de los 65 años en los hombres y de los 60 en las mujeres.*

*Desde una perspectiva familiar, se identifica a los adultos mayores con la salida del último hijo del hogar o con la llegada de los nietos, de hecho, este grupo de especialistas ha considerado como un sinónimo el ser adulto mayor o el pertenecer a la tercera edad, pues es la base de la tercera generación en una familia.*

*El término tercera edad surgió a mediados de siglo en Francia para caracterizar a las personas de edad avanzada, jubiladas o pensionadas, con baja productividad y bajo consumo.*

*Lo anterior ha permitido incluir el concepto “cuarta edad” para referirse a las personas que viven más de 80 años, lo cual facilita que en el ámbito familiar convivan cuatro generaciones simultáneamente”<sup>41</sup>*

En nuestro país podemos encontrar diversos programas para jubilados, sin embargo estos no tienen suficiente difusión. En este apartado se mencionarán algunos de ellos.

El espacio de acción del anciano se reduce en la sociedad moderna. La pérdida del núcleo familiar, propio de los países industrializados actuales, ha devaluado una de las grandes funciones de los abuelos tradicionales como padres suplentes. Hoy el anciano

---

<sup>41</sup> Hugo Aréchiga y Marcelino Cereijido. *El envejecimiento: sus desafíos y esperanzas*. pp. 90 y 91

trascurre sus últimos días en la soledad de un asilo mientras sus nietos se descarrían por falta de atención hogareña.

Pese a estas consideraciones, uno de los grandes problemas sociales de nuestro tiempo es que no sabemos cómo aprovechar las capacidades del sector etéreo que más está aumentando. No hay planes adecuados para asimilar una población de retirados que podrá superar en número a la de los económicamente activos que habrán de generar los recursos para mantener las pensiones de retiro.

Antaño, cuando la familia era una unidad social y productiva, las personas mayores permanecían integradas mediante sus relaciones profesionales y sociales; pero en nuestra sociedad contemporánea los jubilados constituyen una categoría aparte de personas. Los vínculos y los contactos interpersonales se empobrecen.

Como mencionaba al inicio de este capítulo en nuestro país son pocos los programas de atención para jubilados con los que se cuenta, y los que hay tienen poca difusión, dificultando que la gente los conozca.

En el gobierno podemos encontrar que el ISSSTE cuenta con programas para el beneficio de sus jubilados y pensionados, en el ámbito sobre todo de la salud, dichos programas permiten el uso de los bienes, servicios y prestaciones que otorga el ISSSTE.

El IMSS cuenta con una Capacitación Prejubilatoria, en la que orientan al personal próximo a este proceso, sobre todo en el área administrativa, aunque también tocan temas con otras perspectivas, dicho curso está vigente desde el año de 1993. *“El curso proporciona a los jubilados elementos teórico prácticos que les permita apreciar con objetividad los cambios que se producirán en su nuevo estilo de vida y brindar opciones que contribuyan a su bienestar reforzando así el compromiso Institucional de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y futuros jubilados”<sup>42</sup>.*

Cuentan también con una Guía de envejecimiento saludable, del Programa integrados de salud PREVENIMSS, en la que tocan temas sobre la salud, como son, actividad física, comer en forma saludable, chequeos preventivos anuales, y de convivencia con los demás.

También cuentan con un programa de cursos y talleres básicos (capítulo 1) que a pesar de que no están dirigidos específicamente a los jubilados, pueden ser de ayuda.

---

<sup>42</sup> Coordinación de Calidad y Normatividad del IMSS

Por otro lado, por parte de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del D.F., cuentan con un listado de programas para sus jubilados y pensionados, estos son:

- *“programa anual de actividades socioculturales para jubilados y pensionados*
- *programa de visitas médicas a nivel domiciliario*
- *programa de ayuda asistencial para pensionados y jubilados con alguna discapacidad*

*El primer Programa está compuesto por tres subprogramas:*

#### *I. SUBPROGRAMA DE CULTURA, EDUCACIÓN Y RECREACIÓN*

*Los servicios que se ofrecen son los siguientes:*

- 1. La celebración de conmemoraciones especiales, realización de visitas guiadas a museos, sitios históricos, tradicionales o simbólicos tanto de nuestra ciudad, como de ciudades aledañas, así como salidas a balnearios próximos al Distrito Federal, ya que constituyen no solo una actividad recreativa, sino también contribuyen a la salud de los pensionados.*
- 2. Promoción de eventos y actividades culturales, mediante la distribución de boletos gratuitos o con descuento, proporcionados por instituciones culturales de nuestra ciudad.*
- 3. Visitas guiadas a fábricas y ferias; donde puedan conocer los procesos de elaboración de los productos que cotidianamente consumen.*

#### *II SUBPROGRAMA DE TALLERES DE INTEGRACION PARA EL DESARROLLO DE HABILIDADES*

*Los servicios que se ofrecen son los siguientes:*

- *Lecturas periódicas en voz alta, dinámicas y préstamo de libros de diferentes géneros literarios, a través de los servicios que presta el Libro Club “Rosario Castellanos”*
- *Cursos y pláticas sobre temas interactivos como derechos humanos, salud, desarrollo personal, autoestima, género, integración grupal, etc.*
- *Taller de Mimbres, clases para la elaboración de diversos objetos decorativos y de uso habitual.*

- *Taller de dibujo y pintura, con diferentes técnicas, además de repujado y artes plásticas.*
- *Taller de música y canto*
- *Exposición de los trabajos realizados, ante los demás Jubilados y Pensionados.*

*Taller de Teatro para Jubilados y Pensionados, que atraídos por esta actividad participan y aprenden las técnicas de actuación, mímica, dicción dinámica, expresión corporal y movimiento, con el propósito de presentar sus obras ante sus compañeros y ante otras Instituciones, haciendo una invitación abierta a sus compañeros para que se integren al grupo denominado “PLENITUD”, formado desde hace 5 años.*

### III. SUBPROGRAMA DE PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN

*Los servicios que se ofrecen son:*

*Distribución del “Boletín de la CAPREPOL”, entre la población usuaria de la Caja, así como entre las corporaciones que la integran”.<sup>43</sup>*

Por otro lado la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol), a través del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, lleva a cabo la Expo Feria del Empleo , en la que alrededor de cien empresas ofrecen más de 2700 empleos a personas de 60 años o más.

En la Delegación Benito Juárez cuentan con un proyecto de la Universidad de la Tercera edad; también en la Delegación Iztacalco brindan un curso llamado “Envejecimiento exitoso” en el que se tocan temas como Nutrición, acondicionamiento físico, cambios psicológicos y sociales, y aspectos legales y económicos de apoyo a adultos mayores.

En el estado de Sinaloa cuentan con el Centro de Desarrollo Integral del Adulto, en el que pretenden *“beneficiar a un número considerable de jubilados y pensionados por el Estado a través de un organización sólida que impulse y consolide un sistema de vida digno de los trabajadores en retiro, a través de una serie de actividades de interacción grupal, sociales, culturales, políticas, laborales y recreativas que dignifican al adulto mayor y promueven el justo reconocimiento institucional y familiar de personas que han contribuido al desarrollo social del estado”*.<sup>44</sup>

También se pueden encontrar servicios que proporciona el DIF junto con el Sistema

---

<sup>43</sup> Oficialía Mayor

<sup>44</sup> Sindicato Nacional de Jubilados y Pensionados del estado de Sinaloa

Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) quienes apoyan a los adultos mayores principalmente en situación de abandono, brindándoles hospedaje, vestido, alimentación, servicio médico y psicológico, asistencia jurídica, terapias de rehabilitación, sesiones de autoestima, actividades culturales, recreativas y deportivas.

La Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) tiene en marcha el programa Siempre Contigo, en el que brinda apoyo para la nutrición, la salud y oportunidades de ingreso para los adultos mayores, esto en conjunto con el INAPAM y el programa de leche LICONSA, en este último, los adultos mayores pueden laborar y así recibir un pago mensual.

### 3.2 PROGRAMAS INTERNACIONALES DE ATENCIÓN PARA JUBILADOS

A pesar de que el reintegrar a la vida laboral a los jubilados es de gran beneficio, sólo algunos países cuentan con programas de atención especializados en ellos, la mayoría son programas turísticos, y de descuentos, sin embargo algunos países como Argentina y España si tienen en marcha este tipo de programas.

En Argentina lanzaron un programa piloto en el que se está capacitando a jubilados y pensionados en conocimientos de informática e internet, así como en cuestiones de Seguridad Social, logrando una gran aceptación por parte de los jubilados y pensionados, así como de las empresas, que pueden recontractar personal, con conocimientos actuales.

De igual forma cuentan en dicho país con programas de turismo para jubilados y pensionados con lo cual pretenden que los jubilados creen y se integren a redes sociales, obtengan espacios de recreación y continúen con una vida activa. El titular de la Administración Nacional la Seguridad Social (ANSES), menciona: *“con este programa se persigue una doble finalidad, la de brindarles a los jubilados cuidado, contención y un merecido espacio de entretenimiento; y la de fomentar durante todo el año el turismo, que tiene un rol decisivo en el desarrollo económico por que regenera de esta manera el aparato productivo”*<sup>45</sup>

También en Argentina, cuentan con un programa para jubilados y personas de la tercera edad, el cual se centra en tres ejes, envejecimiento activo, educación para la salud integral y derechos y ciudadanía; además cuentan con acuerdos con Universidades para que las personas retomen sus estudios o inicien una carrera.

En España, específicamente en la ciudad de Granada, también cuentan con un programa especialmente para personas prejubiladas y jubiladas, el cual tiene como objetivos *“desarrollar una serie de actuaciones que deriven en la preparación a la jubilación de los trabajadores y trabajadoras, no sólo en lo que respecta a la parte económica sino a todo lo que rodea el cambio tan importante que supone la jubilación, para una mejor adaptación a la etapa de inactividad laboral a la que se enfrentan... ayudamos a realizar trámites relacionados con las pensiones e informamos sobre servicios públicos para personas mayores. En Comisiones*

---

<sup>45</sup> [www.minutouno.com.ar](http://www.minutouno.com.ar) septiembre 2009

*Obreras también informamos sobre servicios y prestaciones derivadas de la Ley de Promoción de la Autonomía Personas y Atención a las Personas en situación de Dependencia”.*<sup>46</sup>

Otro ejemplo del apoyo y la atención a los jubilados, se da en el país de Cuba en donde se ha generalizado el *“modelo Cubano de la Universidad del adulto mayor, como parte de la universalización de la educación superior, los objetivos de este programa son promover acciones de capacitación, y actividades científicas mediante distintas vías; motivar la participación de los jubilados y pensionados en los talleres de manualidades, concursos, actividades culturales, deportivas y recreativas, festivos, encuentros culinarios y otras iniciativas, así como crear en cada territorio las condiciones que favorezcan la apertura en los poblados y comunidades de filiales y aulas, con el objetivo de acercarlas a los lugares de residencia de los pensionados y jubilados”.*<sup>47</sup>

En Colombia por otro lado, cuentan con un programa de atención integral al jubilado, cuyos objetivos son: *“brindar al jubilado un espacio para su desarrollo integral, teniendo en cuenta su participación y crecimiento personal, la recreación, la salud y el manejo del tiempo libre. Promover un proceso educativo permanente facilitándoles el aprendizaje de nuevos conocimientos que le permitan optar por hábitos y estilos de vida más saludable; y aunar esfuerzos interinstitucionales e interdisciplinarios con el propósito de afianzar una política social encaminada hacia una mejor atención de la población”.*<sup>48</sup>

---

<sup>46</sup> [www.granadaenlared.com](http://www.granadaenlared.com) septiembre 2009

<sup>47</sup> <http://edicionesanteriores.trabajadores.cu> septiembre 2009

<sup>48</sup> [www.vicebienestar.univalle.edu.co](http://www.vicebienestar.univalle.edu.co) septiembre 2009

## CAPÍTULO 4

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE JUBILADOS DEL IMSS

---

#### 4.1 ENFOQUE DE CAPACITACIÓN QUE SUSTENTA EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE JUBILADOS DEL IMSS

En la Coordinación de Calidad y Normatividad de la Delegación Sur así como en la Norte del IMSS se programa y se imparte el Curso Prejubilatorio para los trabajadores de dicha institución con el fin de orientarlos en el proceso que están viviendo, el curso aborda temas como el Fondo de retiro, Afore, mutualidad, cálculo del finiquito, pliego testamentario, régimen de jubilaciones y pensiones, cálculo del monto total de la pensión, caja de ahorro, el jubilado activo, y diseñando un plan de vida, entre otros; sin embargo el curso aunque en general está bien diseñado, no cubre algunas inquietudes de los participantes, sobre qué sigue después de la jubilación, ya que los temas que tal vez les pueden brindar esa información lo ven de manera general debido a la falta de tiempo, logrando así que esas inquietudes se queden en el aire; con esto no intento dejar de lado el propósito y las acciones que el IMSS tiene hacia sus jubilados, pues en la medida que pueden los instructores tratan de aclarar y comentar las inquietudes de los participantes, sin olvidar mencionarles que el Instituto les seguirá brindando beneficios.

El programa que se propone tiene la finalidad de trabajar y resolver de la mejor forma las interrogantes que se le presenten al ya jubilado, en cuestión de la administración de su nuevo tiempo libre, para que lo aprovechen de la manera más adecuada y positiva, es por eso que la disciplina en la que se apoya es en la de Andragogía, ya que cumple con las necesidades específicas para satisfacer a este sector de la población, que son los jubilados del IMSS, debido a que no se les puede capacitar en cualquier cosa, se debe tener en cuenta lo que ellos requieren por la etapa que están viviendo.

*“La Andragogía es cualquier actividad guiada intencional y profesionalmente, cuya meta sea un cambio en las personas adultas. Se basa en las siguientes premisas:*

*La necesidad de saber: los adultos necesitan saber por qué deben aprender algo antes de aprenderlo”<sup>49</sup>. Cuando las personas se disponen a aprender algo emplean todo lo posible por lograrlo, en saber los costos de no aprenderlo y los beneficios de hacerlo.*

*El autoconcepto de los alumnos. “Los adultos tienen un autoconcepto de seres responsables de sus propias acciones, de su propia vida. Una vez obtenido, sienten una necesidad psicológica*

---

<sup>49</sup> Malcom S. Knowels. *Andragogía el aprendizaje de los adultos*. pp. 69 y 70

*profunda de ser considerados y tratados como capaces de dirigirse. Resienten y se resisten a las situaciones en que otros les imponen su voluntad”.*<sup>50</sup> El problema que se presenta en esta premisa es que se crea un conflicto en el aprendiz, ya que siente que al tener una capacitación, se le está imponiendo un aprendizaje, y lo que el quiere consciente o inconscientemente es ser su propio instructor; por lo tanto debemos crear experiencias de aprendizaje en las que el alumno pase de dependiente a ser autodirigido.

**El papel de las experiencias de los alumnos:** *“los adultos llegan a una actividad educativa con un mayor volumen y calidad distinta de experiencias que los jóvenes. Esta diferencia de cantidad y calidad tiene muchas consecuencias en la educación de los adultos. Cualquier grupo de adultos será más heterogéneo en términos de su pasado, estilo de aprendizaje, motivación, necesidades, intereses y metas que uno de jóvenes. Por tanto, el acento en la educación de adultos está en la individualización de la enseñanza y las estrategias del aprendizaje. Esto significa también que, para muchos tipos de aprendizaje, los recursos más ricos residen en los aprendices adultos”.*<sup>51</sup>

**Disposición para aprender:** *“los adultos están dispuestos a aprender lo que necesitan saber y sean capaces de hacer, con el propósito de enfrentar las situaciones de la vida real. Un rico recurso de la disposición de aprender son las tareas existenciales que llevan de una etapa de desarrollo a la siguiente. La implicación crítica de este supuesto es la importancia de situar las experiencias de aprendizaje de modo que coincidan con dichas tareas”.*<sup>52</sup> Es decir, enseñar lo que realmente necesitan saber para la etapa que están viviendo.

**Orientación del aprendizaje:** *“en contraste con los niños y los jóvenes, que están centrados en temas (al menos en la escuela), los adultos se centran en la vida(o en una tarea o problema) en su orientación del aprendizaje. Los adultos se motivan a aprender en la medida en que perciban que el aprendizaje les ayudará en su desempeño y a tratar con los problemas de la vida”.*<sup>53</sup> Al enseñarles presentando la información en un contexto aplicable de la vida, aprenderán de una manera más eficaz.

**Motivación:** *“mientras que los adultos responden a algunos motivadores externos (mejores empleos, ascensos, salarios más altos, etc.), los motivadores más potentes son las presiones internas (el deseo de incrementar la satisfacción laboral, la autoestima, la calidad de vida,*

---

<sup>50</sup> Malcom S. Knowels. *Andragogía el aprendizaje de los adultos*. pp. 70

<sup>51</sup> *Ibidem* pp. 71

<sup>52</sup> *Ibidem*. Pág. 72

<sup>53</sup> *IDEM*

etc.). Todos los adultos tienen la motivación de seguir creciendo y desarrollándose, pero con frecuencia topan con obstáculos, como un concepto negativo del alumno, por la inaccesibilidad de oportunidades o recursos, limitaciones de tiempo o programas que infringen los principios del aprendizaje de adultos”.<sup>54</sup>

“El poder de la Andragogía reside en su aplicación dinámica, no en una receta rígida de acción. Los tres niveles de la Andragogía en la práctica son:

1. Las metas y los propósitos del aprendizaje
2. Las diferencias individuales y situacionales
3. La Andragogía: principios básicos del aprendizaje de adultos”<sup>55</sup>

“Los principios fundamentales de la Andragogía toman en serio al alumno, no se reducen al respeto básico del aprendiz, sino que lo consideran un recurso primario de datos para tomar decisiones razonadas en cuanto al proceso de aprendizaje”.<sup>56</sup>

Es debido a los puntos anteriores que pienso que la Andragogía es una herramienta útil en la educación de adultos, ya que no maneja un procedimiento rígido y toma en cuenta los intereses, aptitudes, actitudes y experiencias del sujeto de aprendizaje, sobre todo este último punto, ya que el papel de la experiencia de los adultos, es algo que ellos valoran, y tomarlo en cuenta para su formación es algo primordial. Gracias a que la Andragogía es un método flexible podemos lograr obtener los resultados esperados.

---

<sup>54</sup> Ibidem pp. 73

<sup>55</sup> Ibidem pp. 204

<sup>56</sup> Ibidem pp. 206, 207

## **4.2 PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE JUBILADOS DEL IMSS COMO RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE ESTOS**

El programa que a continuación presento, se basa en el hecho de que las personas adultas, en este caso, jubiladas, no por el simple hecho de haber concluido su jornada laboral significa que ya no puedan seguir aprendiendo y capacitándose, y por lo tanto empezar a vivir con una actitud pasiva, viendo pasar el tiempo, por el contrario, la jubilación se debe ver como un cambio de actividades y lo mejor es estar preparado para ello, viendo este cambio con optimismo, y con nuevas oportunidades de realizar aquellas cosas que siempre se quisieron hacer pero por falta de tiempo no se podía, incluso como el hecho de realizar sueños que anteriormente se veían como imposibles.

Tal vez el inducir a los jubilados a tomar el programa no sea del todo fácil en algunos casos, por el hecho de que los adultos mayores ya tienen sus ideas bien arraigadas, y no es tan fácil que acepten incluir conceptos e ideas nuevas a todos los años de experiencia adquiridos con los que ellos cuentan, sin embargo, debemos hacer de su conocimiento que todo lo que ellos han vivido se tomará en cuenta y no se le restará importancia, que lo que encontrarán en dicho programa los ayudará a actualizar sus conocimientos y los beneficiará el aprendizaje que se produzca en la mejora de la calidad de su nuevo tiempo libre.

El programa contará con los requerimientos necesarios para llevarse a cabo prácticamente, y sobre todo se tomarán en cuenta las características de los participantes del curso que llegasen a presentar algunos miembros de éste, como deficiencias visuales y auditivas moderadas, que no se deben ver como un impedimento para restringir el acceso al aprendizaje, las debemos utilizar como situaciones a tomar en cuenta con el fin de utilizar las mejores estrategias que faciliten y orienten de una manera más favorable el aprendizaje en cualquiera de las actividades que realicen.

## PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE JUBILADOS DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL

### **Módulo I. Cambios biológicos, psicológicos y sociales del jubilado.**

#### Datos de identificación de la Unidad de Aprendizaje:

Nombre de la Institución: Instituto Mexicano del Seguro Social

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: Módulo I cambios biológicos, psicológicos y sociales del jubilado.

Total de horas: 4

#### Presentación

En este módulo se hablará de manera general acerca de los cambios por los que está pasando el jubilado, en el ámbito psicológico se tocarán temas como la depresión, la soledad, los cambios afectivos, trastornos somáticos, como pérdida de apetito, trastornos del sueño, cambios de personalidad y el duelo; en los cambios biológicos se revisarán puntos como cambios en el funcionamiento corporal, es decir, sobre la agudeza visual y auditiva, memoria, motricidad, y aprendizaje, entre otros; y en la parte de los cambios sociológicos trataremos de afrontar la progresiva pérdida de la red social, y el papel del jubilado en ésta.

#### Propósito

En este módulo se pretende que el jubilado conozca los cambios bio psicosociales por los que atraviesa y sepa cómo enfrentarlos, ya que gracias a esto podrá vivir una vejez más tranquila por el hecho de estar prevenido y preparado para dichos eventos con la información necesaria.

#### Estructuración en capítulos, etapas o fases de la unidad de aprendizaje:

- Cambios biológicos
- cambios psicológicos
- cambios sociales

Elementos de competencias:

- Identificar los cambios biológicos para comprenderlos y saber utilizar las herramientas necesarias para manejarlas de forma adecuada.
- Conocer el proceso psicológico del adulto mayor para solicitar ayuda especializada en caso de presentarse alguna situación de dicho proceso en el que se requiera atención y para que el jubilado informe a sus familiares sobre dicho proceso y ellos sepan como ayudarlo en determinada situación.
- Crear un círculo social obteniendo números telefónicos y direcciones de amigas y compañeros de trabajo para continuar en contacto después de la jubilación.

Evidencias de aprendizaje	Criterios de desempeño	Actividades de aprendizaje	Contenidos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de Venn sobre los cambios Biopsicosociales del adulto mayor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Diagrama de Venn deberá permitir entender las relaciones entre conjuntos; utiliza círculos que se superponen para representar grupos de ideas que comparte o no propiedades comunes.</li> <li>• En el diagrama de Venn se deberán utilizar las ideas claves de los temas vistos, para lograr identificar de mejor manera la relación que hay en cada uno los temas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expositiva</li> </ul> <p>El instructor hará una presentación verbal del tema.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rejilla</li> </ul> <p>El grupo acomodado en hileras tipo escuela se numerará en un primer tiempo en sentido vertical y en el segundo de manera horizontal, de tal forma que cada elemento participa en los dos equipos para hablar alrededor de 20 minutos sobre uno de los temas que se presentan en el texto que previamente se les entregó, concluido ese lapso, los equipos cambiarán y hablarán sobre el segundo tema del texto por otros 20 minutos. Al finalizar con los resúmenes que cada equipo elaborará se dará una visión general de la información obtenida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura comentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud mental y envejecimiento.</li> <li>• El cuerpo humano y la edad.</li> <li>• Redes sociales: los amigos y la familia ante el nuevo reto.</li> </ul>	<p>Pizarrón Cañón Textos Hojas en blanco Lápices</p>

## **Módulo II. Salud integral**

### Datos de identificación de la Unidad de Aprendizaje:

Nombre de la Institución: IMSS

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: Salud Integral

Total de horas: 4

### Presentación:

En el desarrollo de este módulo se orientará al jubilado sobre los beneficios de la actividad física en su vida diaria sin la necesidad de estar inscritos en programas de actividades físicas, ya que la actividad va a mejorar su salud física y mental, así como también reducirá gastos médicos y lo ayudará a mantener un estilo de vida independiente; la nutrición va de la mano con la actividad física, ya que una dieta balanceada y de acuerdo a las necesidades de cada uno serán el complemento ideal para una vida más sana o con menos complicaciones para las enfermedades que ya se tienen; en cuanto a la atención médica es necesario la realización de chequeos médicos preventivos, así como acudir a las consultas programadas por su médico. Llevando acabo la realización adecuada de estos pasos el jubilado podrá reiterar que el cumplir años no es sinónimo de dependencia y mala salud.

### Propósito:

Determinar las acciones necesarias que se llevarán a cabo para mejorar la salud del jubilado.

### Estructuración en capítulos, etapas o fases de la Unidad de Aprendizaje:

- Nutrición
- atención médica
- actividad física

Elementos de competencias:

- Reconocer el tipo de alimentación adecuada para el adulto mayor
- Organizar un calendario en el que se puedan agendar las consultas con el médico y las revisiones necesarias preventivas, así como vacunas y estudios previamente programados, para el buen control de la salud del jubilado.
- Aplicar actividades de acondicionamiento físico en la vida diaria.

Evidencias de aprendizaje	Criterios de desempeño	Actividades de aprendizaje	Contenidos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapa conceptual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El mapa conceptual es una forma de organizar visualmente las ideas que permiten establecer relaciones no jerárquicas entre diferentes ideas; se utilizan palabras clave, y no hay palabras de enlace entre conceptos como en los mapas conceptuales.</li> <li>• Elaborar un mapa conceptual teniendo como objetivo la Salud integral.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lluvia de ideas El grupo expondrá ideas y opiniones acerca de los temas que se abordarán.</li> <li>• Exposición El instructor expondrá diversas sugerencias para mejorar la salud del jubilado.  Se les pedirá a los jubilados que aporten ideas para la mejora de su salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nutrición</li> <li>• La salud del adulto mayor</li> <li>• Visitas y estudios médicos de rutina</li> <li>• El jubilado en movimiento: acondicionamiento físico</li> </ul>	<p>Cañón Pizarrón blanco Trípticos Carteles informativos</p>

### **Módulo III. Capacitación laboral y bolsa de trabajo**

#### Datos de identificación de la Unidad de Aprendizaje:

Nombre de la Institución: IMSS

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: capacitación y bolsa de trabajo

Total de horas: 8

#### Presentación:

En éste módulo se verán temas relacionados con la continuación de la vida laboral del jubilado, guiándolo con información sobre fuentes de trabajo, cómo acudir vestido a una entrevista laboral, pasos a seguir durante una entrevista de trabajo, elaboración de una solicitud de empleo y de curriculum, así como el proceso para la contratación, la capacitación, el autoempleo y los créditos para negocios.

#### Propósito:

El jubilado aplicará los conocimientos obtenidos en el módulo, en el regreso a su vida laboral.

#### Estructuración en capítulos, etapas o fases de la Unidad de Aprendizaje:

- medios de reclutamiento
- bolsa de trabajo
- entrevista de trabajo
- autoempleo
- créditos para negocios

Elementos de competencias:

- Identificar los medios por los cuales se puede obtener un empleo después de la jubilación.
- Reconocer el proceso de contratación laboral y saber cómo manejarlo de forma exitosa.
- Saber utilizar la información brindada en el curso para el autoempleo y para crear un negocio propio.

Evidencias de aprendizaje	Criterios de desempeño	Actividades de aprendizaje	Contenidos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagrama de flujo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Diagrama de flujo es una técnica utilizada para representar esquemáticamente la secuencia de los pasos de un proceso y facilitar a otras personas la comprensión de dicha secuencia lógica.</li> <li>• Hacer un Diagrama de flujo en el que se muestren los pasos a seguir en el proceso de la búsqueda de empleo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expositiva El instructor les informará sobre los medios de reclutamiento y las ofertas de trabajo para jubilados y adultos mayores para ser analizadas.</li> <li>• Role Playing Habrá un par de presentaciones por parte de algunos miembros del grupo sobre el desarrollo de una entrevista de trabajo.  El instructor abordará el tema de la entrevista de trabajo y entregará textos con tip's para llevarla a cabo exitosamente, al grupo.</li> <li>• Phillips 66 El grupo se dividirá en subgrupos y cada uno de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medios de reclutamiento, y bolsa de trabajo.</li> <li>• La elaboración del curriculum y la solicitud de empleo.</li> <li>• Entrevista de trabajo: cómo acudir vestido, conceptos específicos de lenguaje corporal y grafología; y fases de la entrevista.</li> <li>• Créditos para negocios y la oportunidad del autoempleo.</li> </ul>	<p>Cañón Aula Pizarrón blanco Textos</p>

		<p>estos hablará sobre el tema del autoempleo haciendo propuestas para este tema, que al final expondrá un representante de cada subgrupo al resto de los participantes.</p> <p>El instructor expondrá información sobre créditos para negocios.</p>		
--	--	--	--	--

**Módulo IV. Beneficios Gubernamentales**

Datos de identificación de la Unidad de Aprendizaje:

Nombre de la Institución: IMSS

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: beneficios gubernamentales

Total de horas: 4

### Presentación:

Durante el desarrollo de éste módulo se dará a conocer a los jubilados sobre los beneficios que les son ofrecidos por parte del gobierno y de la Institución en la que laboraban, en este caso del IMSS, para que puedan aprovechar las asistencia médica, los descuentos en transporte público, así como en centros de entretenimiento , y medicamentos; también se les hará mención de los distintos centros de actividades para jubilados, en los que pueden encontrar desde talleres hasta la oportunidad de continuar con sus estudios. Todo esto para incrementar las opciones con las que pueden contar para mejorar la organización y el aprovechamiento de su tiempo libre.

### Propósito:

El jubilado conocerá los distintos beneficios proporcionados por el gobierno federal y el IMSS para jubilados y adultos mayores.

### Estructuración en capítulos, etapas o fases de la Unidad de Aprendizaje:

- servicios educativos
- salud
- descuentos
- recreación y entretenimiento

### Elementos de competencias:

- Conocer a qué instituciones puede el jubilado acercarse para continuar con los estudios truncados o bien para seguir especializándose en su profesión.
- Identificar las Instituciones Gubernamentales que ofrecen servicios y descuentos para jubilados.

Evidencias de aprendizaje	Criterios de desempeño	Actividades de aprendizaje	Contenidos	Recursos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapa conceptual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El mapa conceptual ilustra gráficamente las relaciones entre ideas. Dos o más conceptos se enlazan por medio de palabras que describen sus relaciones.</li> <li>Elaborar un mapa conceptual en el que se muestre lo derivado de los beneficios gubernamentales para jubilados y la relación que hay entre ellos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expositiva El instructor describirá los distintos servicios de los que pueden disponer los jubilados y adultos mayores.</li> <li>Diálogo simultáneo El grupo se dividirá en parejas y discutirá sobre los temas expuestos por espacio de 5 a 15 minutos, para posteriormente exponer las conclusiones a las que llegaron.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El jubilado y la educación continua: oportunidades de seguir estudiando y las instituciones que brindan este servicio.</li> <li>Gobierno presente en la salud: descuentos en medicamentos y consultas médicas gratuitas.</li> <li>Descuentos otorgados por distintas instituciones gubernamentales, transporte gratuito, tarjetas de descuento y tarjeta de pensión alimentaria.</li> <li>Recreación y entretenimiento: descuentos en centros vacacionales y teatros, talleres recreativos, y dependencias donde se imparten dichas actividades.</li> </ul>	<p>Pizarrón blanco Cañón Folletos</p>

### Producto integrador del aprendizaje

Plan de trabajo con base en las actividades deseadas y necesarias por realizar, durante el nuevo tiempo libre del jubilado, señalando lo siguiente:

- Principales características biológicas, psicológicas y sociales del adulto mayor
- Calendarización básica de chequeos médicos
- Alimentos necesarios en la dieta diaria
- Rutina de actividades físicas
- Listado de medios de reclutamiento a los que se puede acudir en caso de desear continuar con la vida laboral
- Lugares y actividades gubernamentales de las que puede formar parte el jubilado

### Elementos para la evaluación del programa de capacitación para jubilados del IMSS

- Evidencias de aprendizaje 70%
- Plan de trabajo 30%

Bibliografía y Mesografía:

Guía de envejecimiento saludable PREVENIMSS

Guía para el cuidado de la salud. IMSS

[www.inapam.gob.mx](http://www.inapam.gob.mx)

[www.empleo.gob.mx](http://www.empleo.gob.mx)

[www.adultosplenos.com](http://www.adultosplenos.com)

[www.iztacalco.df.gob.mx](http://www.iztacalco.df.gob.mx)

[www.vcarranza.df.gob.mx](http://www.vcarranza.df.gob.mx)

Feria del empleo para las personas mayores.

Tiendas de autoservicio.

[www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

### **4.3 MÓDULOS QUE INTEGRAN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE JUBILADOS DEL IMSS**

Como mencionaba anteriormente, los temas vistos en el Curso Prejubilatorio impartido en el IMSS se inclinan más por las cuestiones administrativas y le brindan poco tiempo a las cuestiones de desarrollo personal, esto es entendible de alguna manera, ya que los trámites que acompañan al proceso de jubilación son muchos y muy variados; es debido a esto que me parecía necesario desarrollar y hablar de los temas que inquietaban a los jubilados en el curso Prejubilatorio, y cada uno de los siguientes puntos están precisamente basados en ello, por lo tanto es por las necesidades de los jubilados del IMSS, con los que tuve contacto durante mi realización del servicio social en la delegación sur del D.F del IMSS que creo y propongo este Programa de Capacitación.

#### **Cambios biológicos, psicológicos y sociales.**

En éste módulo se informará y aclararán dudas de los jubilados en cuanto a los cambios que están viviendo, desde el ámbito físico hasta el psicológico, haciéndoles hincapié de que la mayoría de las cosas que les suceden no es únicamente a ellos, si no a la mayoría de sus contemporáneos.

#### **Salud integral.**

Nutrición: la nutrición en esta etapa de la vida no sólo es para verse más joven, sino también para prevenir y controlar enfermedades, gracias a una buena alimentación se puede realizar ejercicio físico, ambos para ayudar a mantenerse sanos y en forma.

Se debe procurar comer bien, incluso cuando se ha perdido el apetito por algún resfriado, y no se debe olvidar tomar constantes líquidos.

Y si viven solos y por lo tanto no les gusta cocinar, pueden reunirse con amigos o vecinos para hacerlo más agradable.

Atención médica: por otro lado, no se deben olvidar por ningún motivo de hacerse chequeos periódicos, para una buena salud se deben tener hábitos de vida saludable. Si se tienen citas programadas con el médico se debe asistir, ya que gracias a esto se puede tener una buena calidad de vida; sobre todo por que al tener una buena salud se previene la dependencia.

Actividad física: es primordial que se mantenga el ejercicio físico, ya que es eficaz en la prevención de algunas enfermedades como la diabetes, obesidad, hipertensión, infartos y depresión y ansiedad; se pueden practicar ejercicios como el baile, la caminata, yoga, aerobics, entre otros.

### **Capacitación laboral y bolsa de trabajo.**

Medios de reclutamiento: en este apartado se mencionan los distintos medios de los que se pueden valer los jubilados para reintegrarse a la actividad laboral, como ferias de empleo, sindicatos, bolsas de trabajo, o a puerta de calle, es decir cuando el candidato acude a la empresa de forma espontánea y por iniciativa propia a entregar sus datos curriculares.

Bolsa de trabajo: el hecho de haber terminado con la jornada laboral reglamentaria, no quiere decir que el jubilado no se pueda reintegrar a la sociedad económicamente activa, y esto lo puede lograr gracias a las empresas que siguen brindándoles apoyo.

Las oportunidades de trabajo se pueden encontrar en ferias como la Feria del empleo para las personas mayores que se lleva a cabo en el mes de junio en el World Trade Center de la ciudad de México, en las distintas Delegaciones Políticas y en diversas páginas de Internet, en las que las vacantes son para personas con Licenciatura, hasta obreros.

Entrevista de trabajo: aquí se les dará la información necesaria para llevar a cabo una exitosa entrevista laboral, desde cómo llenar una solicitud, el lenguaje verbal y no verbal, hasta la vestimenta adecuada.

Autoempleo: se trata de identificar distintas formas de autoemplearse si lo que busca el jubilado es trabajar por su propia cuenta, con ayuda de los créditos para negocios.

Créditos para negocios: muchas veces los jubilados no disponen de los recursos económicos necesarios para poder poner en marcha un negocio propio, o tal vez necesitan orientación sobre este tema, así que la mejor forma es acercarse a las instituciones que ofrecen este tipo de ayuda, como son el INAPAM con el programa "Tercera llamada" mi palabra vale por tres, en el que se otorgan créditos a personas de 60 años o más para la creación o ampliación de sus negocios, y cuyos requisitos son presentar la credencial de afiliación del INAPAM, credencial oficial con fotografía, comprobante de domicilio actual, tres referencias personales y llenar una solicitud.

También se puede acceder a estos créditos a través de SEDESOL y LICONSA, los cuales brindan un apoyo económico de 1000 pesos.

## **Beneficios gubernamentales**

Servicios educativos: en muchas ocasiones los jubilados sienten el deseo de seguir aprendiendo, y qué mejor que tengan ofertas educativas, estas se pueden encontrar en el INAPAM, en el que brindan clases de alfabetización, lenguas extranjeras, y diversas materias cuyo requisito es tener más de 60 años y contar con credencial del INAPAM; también pueden acudir al IMSS para el bachillerato en línea.

Salud: el gobierno ofrece atención médica gratuita a través de la Secretaría de Salud, así como también alimentos y medicamentos gratuitos para personas mayores de 70 años en situación de bajos recursos, así como atención en Centros de Salud, todos esto es en mayor parte para adultos mayores que no cuentan con seguro social.

Descuentos: el gobierno otorga tarjetas de descuento para algunos comercios, tarjetas de transporte gratuito, en Sonora hay un programa para adultos mayores en localidades de bajas temperaturas por medio del cual se les apoya para el pago del gas en los meses de noviembre, diciembre, enero y febrero; y también se otorga una tarjeta de pensión alimentaria, así como descuentos en la compra de boletos en centrales de autobuses. El IMSS también ofrece descuentos en entradas para el teatro, centros vacacionales, y descuentos en tiendas IMSS.

Recreación y entretenimiento: en este rubro el jubilado puede encontrar diversas actividades para la recreación, como convivencia intergeneracional, encuentros culturales recreativos y deportivos, baile una cana al aire, salones de lectura, concursos de maestros de canto coral y baile de salón, concursos de creación literaria, concurso de baile de salón, exposiciones fotográficas, talleres de danza y teatro, la mayoría disponibles en dependencias como el IMSS y el ISSSTE.

## CONCLUSIONES

Desde la pedagogía, la capacitación para jubilados es poco abordada, por lo que nuestra participación es necesaria, no sólo por reintegrar a la vida laboral a un grupo de adultos mayores, sino por el simple hecho que son personas que merecen ser partícipes del crecimiento y conocimiento diario, que no acaban con la edad sino que al contrario siempre están presentes.

1.- El IMSS es una institución cuya función principal es procurar la seguridad social a la población mexicana, darles beneficios por ser derechohabientes, y procurar el bienestar de sus trabajadores, brindándoles atención médica, prestaciones económicas, fondos de retiro, guarderías, servicios funerarios, etc., y sobre todo se preocupa por dar un servicio de calidad, por medio de capacitaciones continuas para todos sus trabajadores, y próximos jubilados; sin embargo el programa de capacitación que propuse, cubre el hueco que hay con sus jubilados, pues a pesar de que cuentan con un curso prejubilatorio, este como ya he dicho anteriormente, no satisface las dudas e inquietudes de los ex trabajadores.

2.-La capacitación es un arma poderosa con la que contamos hoy en día pues esta nos ayuda a mejorar, o empeorar una organización, según sea utilizada; es importante que cuando vayamos a realizar una capacitación, nos tomemos el tiempo necesario para conocer a qué nos estamos enfrentando, las necesidades de la empresa, institución, etc. y del grupo por capacitar, para estructurar y desarrollar de manera adecuada la capacitación y por consiguiente la evaluación y seguimiento que llevará al éxito y calidad al recurso humano.

3.-Los programas tanto nacionales como internacionales que brindan apoyo y servicios a los jubilados y adultos mayores son pocos a pesar que ya están trabajando en ello, sin embargo creo que deberían tener una mayor difusión para que las personas tengan más facilidad de enterarse de los beneficios y actividades de las que pueden formar parte, que muchas de ellas son totalmente gratuitas, y que van más allá de descuentos y medicamentos gratuitos, se trata también de talleres, grupos de actividad física, de lectura, de teatro, de manualidades, entre muchas otras cosas.

4.-Los jubilados en algún momento fueron la base de la economía, ellos generaban grandes cantidades de dinero, ahora que ya se retiraron de su actividad laboral crece junto con ellos una crisis financiera, pues como mencionaba en un principio, la

pirámide poblacional se está invirtiendo y esto genera que las nuevas generaciones no puedan mantener el régimen de pensiones y jubilaciones de los cientos de ex trabajadores que cada día se suman a las listas; esto es uno de los motivos por los cuales debemos poner especial énfasis en seguir capacitando a los jubilados que así lo deseen para que continúen manteniéndose activos y generando ingresos.

A pesar de que la jubilación es la culminación de toda una vida de trabajo, esto no debe ser motivo para pensar que ya no hay nada por hacer, por aprender y por descubrir, por el contrario, debemos mantenernos activos y aferrarnos a todas aquellas cosas que algún día quisimos hacer pero no pudimos, porque llega a nosotros una nueva oportunidad.

Con esta Tesina pude acercarme más al proceso de jubilación, y me di cuenta de que no hay la suficiente educación en el trato hacia el jubilado, que aún faltan muchas cosas por hacer, no se trata sólo de organizar excursiones y darles medicamentos gratuitos, se trata de apoyar a muchos de ellos en la continuación de su vida activa, en atender sus inquietudes y cubrir sus expectativas; en esta ocasión el Programa de capacitación que propuse sólo está dirigido a los ex trabajadores del IMSS, ya que como menciono en la introducción tuve la oportunidad de desarrollar mi Servicio Social en esa Institución; pero en general el programa puede ser de ayuda para todos los jubilados, ya que desarrolla diversos temas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 2.- Contrato colectivo de trabajo del IMSS
- 3.-Barajas Montes de Oca, Santiago (2001). Derechos del pensionado y del jubilado. México
- 4.-Fletcher Shirley (2001). Diseño de capacitación basado en competencias laborales. Editorial Panorama, México.
- 5.-Varela Juárez, Juan (1990). Tesis Autoestima en jubilados. Facultad de Psicología, UNAM. México.
- 6.-Guía Práctica de ayudas para la Capacitación. Coordinación de desarrollo de personal y organización, IMSS. México 2004.
- 7.-Reza Trosino Jesús Carlos (2001). Cómo desarrollar y evaluar programas de capacitación en las organizaciones. Editorial Panorama. México
- 8.-Siliceo, Alfonso (1992). Capacitación y desarrollo del personal. Editorial Limusa. México.
- 9.- Knowles, Malcom S (2001). Andragogía. El aprendizaje de los adultos. Editorial Oxford University Press. México.
- 10.- Plett C. Peter (1991). Capacitación de las personas de edad. Manual de orientación. Ginebra.
- 11.-Garry Mltchel. Manual del Capacitador.
- 12.-Giró Miranda, Joaquín (2004). Envejecimiento y sociedad una perspectiva pluridisciplinar. España.
- 13.-Grados Espinosa, Jaime A (2007). Capacitación y desarrollo de personal. México.
- 14.- KAVITA GUPTA (1999). Guía práctica para evaluar necesidades. Madrid.
- 15.-Reza Trosino, Jesús Carlos (2006). Antes y después de la capacitación, ¿qué? México.

- 16.-Mendoza Núñez, Alejandro (2007). Capacitación para la calidad y la productividad. México.
- 17.-Powell Stuart (2003). Volver a estudiar. Barcelona.
- 18.-Pain, Abraham (1996). Capacitación laboral. Argentina.
- 19.-Plett, Peter. Capacitación. Ginebra
- 20.-Proctor, John H. y Thornton, William. Capacitación. Manual de directores en línea. Isaac Guzmán Valdivia, Problemas de la administración.
- 21.-Lewicki Roy (1993). Desarrollo Organizacional. Guía de capacitación. México.
- 22.-Roberta Milanese, Paolo Mordazzi. Coaching estratégico, cómo transformar los límites en recursos.
- 23.-Smith, Barry J (1990). El ABC de la capacitación práctica.
- 24.-Zúñiga, Elena (2004). Envejecimiento de la población de México, reto del siglo XXI. México.
- 25.-IMSS una historia compartida 1943-1993. Editorial Gustavo Casasola. México 1993
- 26.-IMSS 1943-1983 40 años de historia. México 1983.

## Mesografía

- 1.- <http://edicionesanteriores.trabajadores.cu>
- 2.-<http://www.capropol.df.gob.mx>
- 3.-<http://www.derf.com.arg>
- 4.-<http://www.vicebienestar.univalle.edu.co>
- 5.-<http://www.sntss.org.mx>
- 6.- <http://edicionesanteriores.trabajadores.cu>
- 7.-<http://www.minutouno.com.ar>
- 8.-<http://www.granadaenlared.com>
- 9.-<http://www.5pasos.org.mx>
- 10.-<http://www.imss.gob.mx>
- <http://www.inapam.gob.mx>
- 11.-[http://www. empleo.gob.mx](http://www.empleo.gob.mx)
- 12.- <http://www.adultosplenos.com>
- 13.-<http://www.iztacalco.df.gob.mx>
- 14.-<http://www.vcarranza.df.gob.mx>
- 15.-<http://www.salud.gob.mx>