



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

LA INSERCIÓN DEL PSICOLOGO COMO FACILITADOR
DE CALIDAD DENTRO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL
SEGURO SOCIAL

REPORTE DE TRABAJO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A:

ELVIA ZARATE MELO

ASESORES:

MTRO. SAMUEL BAUTISTA PEÑA
MTRA. ESTELA PEREZ VARGAS
LIC. JORGE MONTOYA AVECIAS

TLALNEPANTLA DE BAZ, ESTADO DE MEXICO.



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

**Toda mujer, es el reflejo de su historia y de quienes
la han acompañado a lo largo de su vida.**

Elvia

A mis Padres
A mi Compañero
A mis Asesores

Con un profundo agradecimiento.

A mis hijas Viridiana y Eunice

Por un reto logrado.

Índice

Introducción	I
1 Bases Teóricas del Proceso de Capacitación	1
2 Instituto Mexicano del Seguro Social	23
3 Capacitación de los Trabajadores	48
4 Planes y Programas Educativos en materia de Calidad	63
5 Resultados y Conclusiones	81
Bibliografía	105
Anexos	111

R esumen

Una de las áreas en donde se han desarrollado los Psicólogos, son las áreas de capacitación y desarrollo del personal, en el presente trabajo se expone el ejercicio profesional realizado en el Instituto Mexicano del Seguro Social, institución encargada de brindar servicios de seguridad social.

Se revisaron para este trabajo los elementos metodológicos y principios desarrollados por la Psicología Educativa y la Psicología Laboral, necesarios para la comprensión de los procesos de enseñanza aprendizaje de la capacitación de los trabajadores y el contexto social de las Organizaciones. Así mismo se realizó una revisión de cómo aprenden los adultos.

El ejercicio profesional de los Psicólogos dentro de esta Institución es ser Facilitador e Instructor de Calidad, aplicando el Modelo Educativo que el IMSS ha establecido para sus trabajadores, en particular solo se reportan dos acciones educativas de este modelo, la capacitación sobre Conceptos Básicos de Calidad y el Modelo de Gestión Directiva por Calidad (Premio IMSS-Calidad).

Los resultados mostrados son los obtenidos, en las acciones realizadas dentro del Hospital General Centro Médico la Raza, en los años 2003 y 2004, realizándose 56 cursos de Conceptos Básicos de Calidad, con 1023 participantes, una evaluación del 92.5% para el curso y para el instructor del 92%. Referente al Modelo de Gestión Directiva, se obtuvieron las siguientes puntuaciones 248.5 y 490, respectivamente de un total de 1000 puntos.

I ntroducción

El comportamiento de los seres humanos ante diversas situaciones, siempre ha sido de interés para el propio ser humano, en ésta búsqueda del comportamiento han surgido disciplinas que desde sus bases teóricas y metodológicas han establecido diferentes formas de abordaje, una de ellas es la Psicología, que a través de los años ha desarrollado varias áreas de investigación y de aplicación, por medio de distintos planteamientos que en sus diferentes ramificaciones dieron lugar a la Psicología Experimental, Educativa, Social, Clínica y en las últimas décadas a la Psicología Industrial, la Laboral y la Organizacional.

Los Psicólogos que se han dedicado a la Psicología Industrial, durante años se han orientado al reclutamiento de personal, sin embargo el desarrollo industrial y su dinamismo han generado nuevos retos, como son: la identificación de los problemas originados por la rotación del personal, el ausentismo, las necesidades psicológicas de los

III

trabajadores, el análisis y la evaluación de los puestos de trabajo y sobre todo de la capacitación y el desarrollo del personal, que ha permitido se amplíe el campo de trabajo del Psicólogo, dando lugar a la Psicología Laboral y Psicología Organizacional.

Dentro de la Psicología Laboral una de las vertientes de trabajo que más se ha diversificado es la capacitación y el desarrollo de personal, proceso donde el Psicólogo aporta y desarrolla sus conocimientos, con el fin de administrar las políticas de educación del trabajador, diseñando y aplicando programas y planes de capacitación, para proveer a la organización de una estructura eficiente de empleados capaces, con oportunidades de progreso y desarrollo personal, además de los escenarios ambientales y motivacionales adecuados para el mejor desempeño y satisfacción del trabajador, todo ello, enfocado hacia la eficiencia del servicio que otorga una organización.

El Psicólogo participa en diferentes organizaciones, una de ellas, son las Instituciones de Salud, que bajo las premisas teóricas de la disciplina, incursiona y se desarrolla dentro del área de los recursos humanos, para mejorar y resolver las dinámicas que ahí se desarrollan, los Psicólogos encuentran un campo fértil dentro de estas instituciones, ya que aplican todo el conocimiento adquirido en las aulas y con su experiencia, abordan el proceso de la educación, la capacitación y el desarrollo de personal.

Dentro de este marco de referencia, el Instituto Mexicano del Seguro Social como una organización que se dedica a otorgar servicios de salud, requiere para llevar a cabo su política laboral y su dinámica funcional de los Psicólogos, quienes tienen la responsabilidad de llevar a efecto los procesos educacionales y de capacitación de los trabajadores, para que en forma permanente estén actualizados en las funciones que deben realizar, contando con los elementos necesarios para desarrollarse y así responder a las

IV

actuales necesidades globalizadoras de nuestro entorno, por ello, el Instituto ha instalado un programa basado en un Modelo Educativo, enfocado a la Calidad en el Servicio, dirigido a cubrir las expectativas de la organización y sobre todo ha satisfacer las necesidades de los usuarios.

El Instituto tiene una preocupación constante por alcanzar un sitio en el mundo competitivo de hoy en día, por ello, una de sus premisas es la Calidad en el Servicio, como plataforma para incrementar su eficiencia y ofertar servicios de mayor calidad, de acuerdo con la percepción de los usuarios, aplicando un modelo educativo basado en la calidad del servicio, que permita el desarrollo y crecimiento personal de los trabajadores y del propio Instituto, para lo cual se apoya en una estrategia educativa que otorga capacitación y desarrollo a todo el personal con tendencia hacia una Cultura de Calidad, la cual permita fomentar y reafirmar los conocimientos que garanticen la función del entorno laboral, para contar con personal altamente capacitado, que desarrolle las actividades encomendadas en forma eficiente, creando un equilibrio entre las partes que intervienen en la dinámica del Instituto.

En este documento, se expone el ejercicio profesional que realiza el Psicólogo dentro de una organización prestadora de un servicio “la Salud”, como es el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), que ha establecido para la aplicación de esta estrategia y el cumplimiento de sus líneas de acción, un área responsable de proporcionar la educación, la capacitación y el desarrollo de sus trabajadores (Dirección de Organización y Calidad), misma que incluye en sus filas, al Psicólogo, área donde son aplicados los conocimientos adquiridos en las aulas y el ejercicio de la experiencia profesional.

Para dar cuerpo a este trabajo se analiza en el primer capítulo, cómo el proceso educativo de la capacitación y el desarrollo está influenciado por la Psicología Educativa y la Psicología Laboral, donde la primera aporta los conocimientos psicológicos más relevantes dentro del proceso educativo y la segunda, los requisitos, condiciones, características y tipos de trabajo necesarios para el desempeño adecuado de los trabajadores aplicados en los centros laborales. Las interrelaciones que se establecen entre ambas dan respuesta teórica y metodológica a la problemática educativa de los adultos y de las empresas como formadoras de sus trabajadores.

En el segundo capítulo, se realiza una descripción general del Instituto Mexicano del Seguro Social para brindar un marco de referencia, que permita establecer la importancia del trabajo que desarrolla el Psicólogo, presentando al Instituto, como un organismo de Seguridad Social, regulador de la riqueza del país, que tiene el compromiso social de garantizar a los trabajadores y a sus familias 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.

El tercer capítulo, incluye una breve semblanza de la capacitación en México, mencionando las normas jurídicas y disposiciones legales emanadas desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal del Trabajo, el Contrato Colectivo de Trabajo en su Reglamento de Capacitación y Adiestramiento, integrando las políticas y lineamientos que el Instituto crea para dar respuesta a la normatividad establecida por la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

VI

Además, se hace una descripción de las funciones que desempeña el Psicólogo dentro de la Institución, en el área de capacitación que incluye a este profesional en sus procesos de trabajo. De esta forma se incluyen las responsabilidades y funciones que realiza dentro del proceso administrativo de la capacitación de los trabajadores, desde la detección de las necesidades de capacitación, el diseño de programas y planes educativos hasta su ejecución y evaluación.

Este informe de trabajo integra en su capítulo cuarto, la estrategia educativa de Calidad en el Servicio, que incluye Planes y Programas que ha establecido el Instituto con el fin de mejorar la Calidad del Servicio, describiendo los programas de esta estrategia, que tienen la finalidad de desarrollar en los trabajadores herramientas y conceptos de calidad, que les permitan ofrecer Calidad en los Servicios.

Se integra en este capítulo, un reporte de las funciones que desempeñe durante los últimos dos años, en el Hospital General Centro Médico Nacional la Raza, Dr. Gaudencio González Garza, actividades enfocadas a la aplicación del Modelo Educativo de Calidad de los Servicios de Salud, que el Instituto ha establecido y realiza por medio de los Psicólogos en las distintas áreas operativas, desglosando los programas incluidos en esta estrategia, para el personal de base y personal directivo, además de presentar los resultados obtenidos en la evaluación de la participación al Premio IMSS Calidad. (Modelo de Gestión Directiva).

Bases Teóricas del Proceso de Capacitación

“Para alcanzar grandes logros, hay que conseguir un poco cada día.”
Anónimo

1.1 Psicología Educativa y Psicología Laboral: Marco de la Capacitación

La Psicología, por su importancia ha logrado ser una disciplina científica, fundamental para el análisis y solución de problemas (conductas o aptitudes) que atañen al ser humano, en forma individual o colectiva. La Psicología como disciplina surge hace más de 100 años, y ha sido influenciada por la teoría de la evolución, contando para ello, con raíces filosóficas y metodológicas.

A lo largo de este tiempo la Psicología ha acumulado el conocimiento, observándolo y midiéndolo cuidadosamente, hecho que ha permitido establecer principios y predecir

conductas, generando un campo disciplinario diverso y extenso que se ocupa de numerosos y variados factores relacionados con el ser humano.

Derivado de lo anterior, su ámbito de aplicación ofrece diferentes niveles de acercamiento, debido a que puede centrarse en los seres humanos de forma individual o grupal y define procedimientos para llevar a cabo investigaciones válidas y construir un cuerpo de información coherente (Davidoff, 1989).

De esta manera, la Psicología realiza el estudio científico de la conducta humana, de forma sistemática para comprender cómo y por qué las personas actúan como lo hacen, (Siegel y Lane, 1980), con una metodología científica (Blum y Naylor, 1986). Además, de dedicarse al estudio del comportamiento de los seres humanos en interacción con el medio ambiente en situaciones reales o estructuradas (Ribes, 1990).

Por lo que, la Psicología conduce a dos tipos de información una la básica, que realiza una acumulación de conocimientos y dos, la aplicada, aquella que hace uso de los hallazgos de las investigaciones, resolviendo con ello problemas prácticos, confirmando así, su amplio campo de acción, desarrollándose en el ámbito de la Psicología Experimental, la Clínica, la Social, la Educativa y la Organizacional, esta última actualmente toma mayor importancia en nuestra sociedad, sobre todo en el campo de las organizaciones.

Psicología Laboral

La Psicología, viéndola como la ciencia que se ocupa del estudio de la conducta humana, cuyo eje se centra en la capacidad del hombre para transformar la naturaleza y su relación con la naturaleza misma, en función de ello, podemos definir a la Psicología Laboral como una ciencia aplicada de carácter social que, teniendo como eje al hombre en su

medio laboral, intenta explicar los complejos procesos psicológicos que se desencadenan en la interdependencia entre hombre-organización.

Donde las organizaciones, son definidas como un sistema constituido por un grupo de personas que conforman subgrupos, integrados por individuos ínter actuantes e interdependientes, con un sistema formal, con procesos de trabajo y un sistema informal determinado por la actividad e interacciones de los individuos. La organización se plantea como un grupo humano complejo que actúa dentro de un contexto deliberadamente constituido para la realización de fines y necesidades específicas, podemos decir, que la Psicología se relaciona con la organización a través de los recursos humanos, la Psicología Organizacional o Laboral surge con el objeto de realizar un análisis de las relaciones interpersonales dentro de la organización, para optimizar su rendimiento y permitir, de esta manera una mayor efectividad, (Brown,1987).

Así, la Psicología Laboral se ha desarrollado ampliamente en las últimas décadas, con un enfoque interdisciplinario, en virtud de la problemática del manejo de los recursos humanos, inicialmente eran los Psicólogos Industriales quienes, con pocos elementos se acercaban a las organizaciones para la selección y el reclutamiento de personal, a diferencia el Psicólogo Organizacional, no sólo se ocupa de tales actividades, sino también del comportamiento de los grupos y subsistemas de trabajo, así como, la respuesta de la organización en su conjunto ante estímulos internos y externos.

El individuo aspira al éxito psicológico y a la autoestima, por ello, Argyris (en Freng 1979), sostiene:

...si se desarrollan las actividades esenciales de la organización centradas en el logro de los objetivos, el mantenimiento del sistema interno y la adaptación al contexto, el individuo tendrá más oportunidad de expresar sus potencialidades, experimentar la autoestima y alcanzar el éxito psicológico. La vida entera de un individuo se desarrolla

dentro de las organizaciones y, dentro de ellas, encuentra una vida social en la cual se mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones.

Para este trabajo se toman como bases teóricas los principios y generalizaciones que emanan de las especialidades de la Psicología Industrial y la Psicología Educativa, ya que estudian de forma sistemática varios aspectos importantes para el desarrollo de los planes educativos de los centros de trabajo, y de los individuos mismos en su contexto social, sobre todo en términos de los relaciones que se establecen en el ámbito de los negocios o de la industria.

Al estudiar al individuo dentro de los centros de trabajo la Psicología Industrial, realiza la aplicación de los principios psicológicos ya conocidos o establecidos, a los problemas que enfrentan las personas que trabajan en las empresas, intentando adaptarlas e integrarlas a la organización, centrando su interés en predecir el comportamiento en el trabajo y su relación con las organizaciones, en la búsqueda de fusionar las necesidades y objetivos de ambos (Arias, 1994).

La Psicología Industrial ha crecido a la par de la tecnología y de las empresas, al tamaño y a la complejidad de los modernos negocios. El psicólogo para mantener y mejorar la eficiencia industrial, no solo se ha enfocado a la relación del individuo con su trabajo, sino además explica el comportamiento humano en las organizaciones.

La Psicología Industrial trata, entre otras cosas, de adaptar e integrar mejor a la persona dentro de la organización y viceversa, una de sus máximas contribuciones ha sido señalar la complejidad de las necesidades emocionales que deben satisfacerse, en las persona, dentro de las organizaciones (Arias, 1980). La Psicología Industrial es simplemente la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria,

aplicando los principios básicos, y los métodos prescritos en la disciplina madre a problemas o necesidades de los individuos y de las empresas.

En términos sencillos podemos decir que la Psicología Industrial aplica los métodos y principios establecidos por la Psicología, en los centros de trabajo y va más allá, según Schultz (1988)

... la Psicología Industrial tiene mayor trascendencia, no sólo influye en la vida laboral, sino también en las otras esferas de la existencia: sus efectos rebasan el ámbito de la fábrica y de la oficina. Por tanto, está interesada en el comportamiento de tres amplias clasificaciones de individuos: los trabajadores, la administración y los consumidores (p. 77)

Hasta aquí tenemos que dentro de las organizaciones existen principios, métodos y regulaciones que han sido estudiados por la Psicología Industrial, en materia de las relaciones de trabajo y del trabajo mismo. Un primer elemento teórico se basa en la capacitación de los trabajadores, donde se incluyen las siguientes premisas:

- El desarrollo de los trabajadores, como seres humanos y elemento fundamental para la productividad de las empresas
- El desarrollo de sistemas de trabajo, que permitan la optimización de los recursos y la satisfacción de los trabajadores

Sin olvidar que a lo largo de la historia se han desarrollado diversas teorías cuyo fin es definir una concepción ideológica del hombre y la organización desde tres ejes:

- Teorías clásicas ó racionalistas (Taylor). Donde se analizan los procesos productivos con el fin de aumentar la eficiencia y la productividad, desarrollando

técnicas y métodos para normalizar la producción a través de la descomposición de tareas complejas en un conjunto de tareas simples. El hombre es un engranaje en la maquinaria de la eficiencia y de la productividad, motivado por el miedo al hambre y la necesidad de dinero para sobrevivir por lo cual respondía únicamente ante las recompensas salariales.

- Teorías de las relaciones humanas (Mayo y Lewin). Cuyo objeto es lograr la armonía dentro de la empresa vinculando la productividad con el estado de ánimo de los trabajadores. Trata de interpretar los cambios del contexto y las empresas descubriendo el sentido de algunos procesos sociales y estudiando en profundidad la influencia del ambiente de trabajo en la productividad y los accidentes laborales. El hombre es un ser social, pensante, íntegro y con sentimientos. Todo individuo necesita formar parte de un grupo, ser reconocido, por lo cual está motivado por el reconocimiento social y su pertenencia al grupo.
- Teorías de la organización como sistema abierto y del agente complejo y autónomo. La organización es un sistema que interactúa con el ambiente y, como sistema, se compone por diferentes elementos que mantienen entre sí un mínimo de cooperación para alcanzar objetivos comunes y propios. El hombre es un agente complejo y autónomo que actúa en la organización.

Psicología Educativa

Como parte de los planteamientos anteriores es importante revisar las bases teóricas de la capacitación derivadas de la Psicología Educativa, que se dedica a estudiar al individuo y sus procesos de aprendizaje, mediante el desarrollo de las capacidades de las personas, de los grupos y de las instituciones, ubicando el término educativo en el sentido más amplio de formación y desarrollo de personal y su colectividad, en sus diversos niveles y modalidades; tanto en los sistemas regulados, no regulados, formales e informales, y durante todo el ciclo vital de la persona.

La Psicología Educativa, se ha caracterizado como una ciencia descriptiva, que analiza la ejecución de los métodos, capaz de guiar procesos de enseñanza y describir procesos de aprendizaje, lo cual tiene gran aplicación en las empresas que están sujetas a procesos de capacitación continua. Así mismo, la Psicología Educativa interviene en todos los procesos psicológicos que afectan el aprendizaje, o que de este se derivan, independientemente de su origen personal, grupal, social, de salud etc., responsabilizándose de las implicaciones educativas de su intervención. Con una estructura científica propia, conformada a través del estudio del aprendizaje; como fenómeno psicológico y factor fundamental de la educación, con evaluaciones de las experiencias de la enseñanza y el aprendizaje, para lograr un aprendizaje mas significativo y duradero.

Al evaluar los resultados específicos y generales del aprendizaje, la Psicología Educativa dispone de instrumentos necesarios, al usar las descripciones de los estados de conocimientos deseados e intermedios, identificados mediante el análisis de tareas cognoscitivas, creando métodos que midan el éxito de los esfuerzos educativos. Cumpliendo con ello con los objetivos más profundos de la educación y de la capacitación, con una nueva visión del aprendizaje, en donde se describen los cambios en el conocimiento como el resultado de la auto modificación, que hacen los capacitados de sus propios procesos de pensamiento y estructuras de conocimiento, situándolos en una posición que les permita construir un conocimiento bien estructurado.

La Psicología Educativa ha hecho grandes contribuciones en la clasificación de los métodos de enseñanza, ha realizado estudios detallados de las formas en que aprenden los niños y los adultos. Al contar con esta clasificación el aprendizaje se facilita, por un lado al elegir el mejor de acuerdo a quien va dirigido, utilizando para los adultos, los métodos lógicos que permiten la obtención o producción del conocimiento mediante la inducción, el análisis y la síntesis. Con todo lo anterior forma parte de la base teórica de la capacitación de los trabajadores, cumpliendo con las siguientes premisas:

- El establecimiento de sistemas de aprendizaje y acumulación del recurso intelectual de las empresas.
- El estudio del proceso de aprendizaje y, las estrategias para eliminar las dificultades del mismo.
- Los determinantes del aprendizaje, partiendo del estudio de las características del sujeto, que pueden influir en los resultados y las implicaciones educativas.

La Psicología Educativa divide los métodos de enseñanza en cuatro métodos lógicos: inductivo, deductivo, analítico y sintético, delimitando también las estrategias más comunes en cada uno de estos. Esta clasificación es de suma utilidad para la preparación, ejercicio y evaluación de las experiencias de enseñanza-aprendizaje. Cabe mencionar, que esto no limita al maestro a utilizar uno de estos con exclusividad sino de analizar los objetivos que se quieren lograr y de organizar experiencias de aprendizaje para lograr un aprendizaje significativo y duradero.

Dentro de la Psicología Educativa, se encuentra la Teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel (1983), quién analiza las características de la labor educativa, marcando la diferencia entre el Aprendizaje Significativo y Mecánico, con la finalidad de diferenciar los tipos de aprendizaje y su respectiva asimilación en la estructura cognitiva. Durante mucho tiempo se consideró que el aprendizaje era sinónimo de cambio de conducta, esto, porque dominó una perspectiva conductista de la labor educativa; sin embargo, se puede afirmar con certeza que el aprendizaje humano va más allá de un simple cambio de conducta, conduce a un cambio en el significado de la experiencia.

Lo anterior se desarrolla dentro de un marco psicoeducativo, puesto que la psicología educativa trata de explicar la naturaleza del aprendizaje en el salón de clases y los factores que lo influyen, estos fundamentos psicológicos proporcionan los principios para que los profesores descubran por si mismos los métodos de enseñanza más eficaces. Logrando un aprendizaje significativo cuando los contenidos se relacionan de modo que las ideas se

relacionan con algún aspecto existente específicamente relevante de la estructura cognoscitiva del alumno, como una imagen, un símbolo ya significativo, un concepto o una proposición.

Esto quiere decir que en el proceso educativo, es importante considerar lo que el individuo ya sabe de tal manera que establezca una relación con aquello que debe aprender. Este proceso tiene lugar si el educando tiene en su estructura cognitiva: conceptos, ideas, proposiciones, estables y definidas, con las cuales la nueva información puede interactuar. La característica más importante del aprendizaje significativo es, que produce una interacción entre los conocimientos más relevantes de la estructura cognitiva y las nuevas informaciones.

Con lo anterior podemos establecer como principios en la capacitación de los individuos dentro de las empresas las siguientes características:

- El aprendizaje humano es más que un cambio de conductas, conduce a un cambio en el significado de la experiencia.
- El aprendizaje humano conlleva un mayor significado cuando se relaciona la nueva información o conocimiento, con los ya adquiridos.

Como bien lo indica su nombre, la Psicología Educativa es una ciencia interdisciplinaria que se identifica con dos campos de estudios diferentes, pero interdependientes entre sí. Por un lado, las ciencias psicológicas y por otro, las ciencias de la educación. EL núcleo central entre estas dos ciencias es aquello que provee a la psicología educativa de una estructura científica constitutiva propia, conformada a través del estudio del aprendizaje, como fenómeno psicológico, basado en las aptitudes, diferencias individuales, el desarrollo mental de los individuos, factor fundamental de la educación, en cuanto objetivo de la enseñanza o la relación maestro-alumno.

La Psicología Educativa se ocupa de los procesos de aprendizaje de temas educativos y de la naturaleza de las intervenciones diseñadas para mejorar ese aprendizaje. Podemos señalar por tanto que la Psicología Educativa trata de cuestiones tales como:

- El proceso de aprendizaje y los fenómenos que constituyen la memoria, olvido, transferencia, estrategias y dificultades del aprendizaje
- Los determinantes del aprendizaje, partiendo del estudio de las características del sujeto: disposiciones cognitivas, afectivas y de personalidad que pueden influir en los resultados del aprendizaje; la enseñanza y desarrollo del pensamiento, implicaciones educativas; y los alumnos con necesidades especiales
- La interacción educativa existente entre maestro-alumno, alumno-alumno, maestro-alumno-contexto educativo, así como la educación en el ámbito familiar, la estructura y proceso del aula como grupo, y la disciplina y control en la clase
- Los procesos de instrucción: procesos psicológicos de la instrucción, instrucción y desarrollo, objetivo de la instrucción, la enseñanza individualizada, la evolución psicoeducativa y el proceso escolar.

En el desarrollo de la Psicología Educativa, se ha producido un giro hacia al estudio de formas de comportamientos cognoscitivos cada vez más complejas, incluyendo las que forman parte del currículum escolar. En segundo lugar, ha habido un interés cada vez mayor en el papel del conocimiento del comportamiento humano, dirigiéndose los esfuerzos en la actualidad a encontrar maneras para representar la estructura del conocimiento y a descubrir como se usa el conocimiento en las diferentes formas del aprendizaje. Como consecuencia natural de este interés, ahora la atención se centra en el carácter significativo y la comprensión como parte formal del proceso de aprendizaje

De este modo observamos, que la Psicología Industrial y la Psicología Educativa interactúan, en una de las actividades más importantes que se realizan en las empresas la capacitación y el desarrollo del personal, que ha cobrado mayor importancia para el éxito

de las Organizaciones. La capacitación desempeña una función central en la alimentación y el refuerzo de estas capacidades, por lo cual se ha convertido en la columna vertebral de la instrumentación de estrategias de cambio y productividad de las empresas.

El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Sin embargo, muchos expertos distinguen a la capacitación como la manera más estrecha hacia cuestiones de desempeño a corto plazo, orientada a la expansión de las habilidades de una persona en función de las responsabilidades futuras. La razón fundamental de capacitar a los empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño satisfactorio.

1.2 La Educación de Adultos y las Organizaciones

Después de revisar brevemente las bases teóricas de la Psicología Laboral y Educativa que dan sustento a la capacitación, uno de los elementos fundamentales son los individuos, adultos en su mayoría que trabajan en organizaciones, empresas, universidades, escuelas, burocracias estatales, etc., por lo tanto, para su perfeccionamiento y desarrollo, las empresas deben contar con estrategias de educación necesaria, que sirvan de base para este perfeccionamiento, modelos de educación a través de los cuales formen una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales.

La educación forma parte de la naturaleza del ser humano, puede inferirse que el proceso educativo del hombre se desarrolla básicamente por la interacción de dos factores, el primero se refiere a la adquisición de conocimientos acumulados por generaciones precedentes y el segundo está basado en la satisfacción de necesidades básicas. A lo largo de su vida procura alcanzar objetivos y metas que le permitan convertirse en un individuo

profesional en su trabajo, contar con valores morales y éticos. Actualmente el mundo cambia en forma acelerada, modificando nuestros hábitos de vida de manera sorprendente; esto determina en cada persona un aumento considerable de sus expectativas en lo que se refiere a educación, planificación del futuro, aspiraciones, estatus, responsabilidad e ingresos suficientes.

Las teorías relacionadas con la psicología del niño y del adolescente, que han dado sustento científico, no han tenido el mismo éxito en los planes y programas de Educación de Adultos, ya que presentan diferencias teóricas fundamentales con respecto a la educación de párvulos y jóvenes adolescentes. La persona adulta siente el deseo de aprender en función de todo aquello que le interesa; piensa que debe y tiene que responder con acierto a las variadas exigencias que le impone la compleja sociedad en la cual interactúa.

El Alemán Alexander Kapp, en 1833, utiliza el término de Andragogía con el propósito de dar explicación a la teoría educativa de Platón; posteriormente Eugen Rosenback, a principios del siglo XX retoma el término para referirse al conjunto de elementos curriculares propios de la educación de adultos, como son: profesores, métodos y filosofía. No obstante estos intentos iniciales por conceptualizar y sistematizar la educación de adultos, es a penas a finales de los años cincuenta cuando se inician los esfuerzos de sistematización, articulación y difusión de teorías específicas acerca del aprendizaje del humano adulto; así como de estrategias y métodos capaces de expresarse en términos de una didáctica para el aprendizaje, no del niño ni adolescente, sino del adulto.

Por su parte Alcalá 1997 (en Cabrera 2004) afirma que la:

...Andragogía está inmersa en una educación permanente, se desarrolla a través de una praxis basada en los principios de participación, igualdad y sinergia, permite

incrementar el pensamiento, la autogestión, la calidad de vida y la creatividad del participante adulto, con el propósito de proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización. Los adultos expresan y están conscientes de sus necesidades educativas, son lo suficientemente maduros para seleccionar los medios para educarse, están adecuadamente experimentados a través de la vida y el trabajo; lo cual les permite razonar y aplicar conocimientos particulares a su rango de experiencia, para ser capaces de escoger cuándo y dónde estudiar y aprender, el conocimiento de los sujetos como destinatarios en los procesos educativos van desde entrenamientos ocasionales en el trabajo, a nivel técnico y directivo, de crecimiento y enriquecimiento personal que promuevan la movilización social, el grado de alfabetismo y el desarrollo de la carrera. (p. 34)

Cuando abordamos el estudio de las características fundamentales de los adultos que están en un proceso de formación podemos mencionar: El auto concepto, necesidad psicológica para ser autodirigidos y la experiencia acumulada que sirve como recurso de aprendizaje y como referente para relacionar aprendizajes nuevos. La disposición para aprender lo que necesitan saber o hacer para cumplir su papel en la sociedad. Así como la orientación del aprendizaje hacia la búsqueda de la solución de problemas que se le presentan en la vida real.

En este contexto se ubica el aprendizaje adulto que según Cazau (2001, (en Cabrera 2004) se basa en:

- *Aprender a conocer.* Desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que le permitan al adulto adquirir las herramientas de la comprensión como medio para entender el mundo que lo rodea, comunicarse con los demás y valorar la importancia del conocimiento y la investigación.
- *Aprender a aprender.* Desarrollar habilidades, destrezas, hábitos, actitudes y valores que le permitan adquirir o crear métodos, procedimientos y técnicas de estudio y aprendizaje para que puedan seleccionar y procesar información

eficientemente, comprender la estructura y el significado del conocimiento a fin de que lo pueda discutir, negociar y aplicar. Aprender a aprender constituye una herramienta que permite al adulto seguir aprendiendo toda la vida.

- *Aprender a hacer.* De esta manera puede desarrollar sus capacidades de innovar, de crear estrategias, medios y herramientas que le dan la posibilidad de combinar los conocimientos teóricos y prácticos con el comportamiento socio cultural, desarrollar aptitudes para el trabajo en grupo, la capacidad de iniciativa y de asumir riesgos.
- *Aprender a ser.* Que podemos comparar con el saber estar que se basa en el desarrollo de la integridad física, intelectual, afectiva y social. Las relaciones que establece con el entorno, dentro de una sociedad, laboral y familiar. Y la ética del sujeto en su calidad de adulto, de trabajador, como miembro de una familia, como ciudadano.

Para poder lograr objetivos y superarse, tiene que aprender mucho más allá del ámbito cognoscitivo: modos de actuar, habilidades, destrezas, aptitudes y técnicas que él requiere para participar en forma oportuna, activa y efectiva en el diseño y desarrollo de su condición de vida y esfera profesional. El adulto de nuestra era está plenamente convencido de la necesidad de continuar aprendiendo durante toda su existencia; decide libremente qué estudiar, dónde, cuándo y cómo realizar su actividad de aprendizaje.

Las necesidades de los Adultos en materia de aprendizaje se han ampliado en los últimos años y crecerá más en los próximos, no solo en cantidad, sino también en diversidad, derivado del crecimiento de la población adulta y la complejidad de la existencia misma. La educación de los adultos entonces debe responder al progreso de la propia sociedad, aprendizajes donde los conocimientos son evaluados constantemente.

Las sociedades no podrán permanecer inmutables ante este hecho, necesitarán encontrar el modo de hacer frente a los nuevos retos. Según Tofler:

“La tecnología del mañana no debe producir millones de hombres escasamente instruidos, sino hombres capaces de juzgar críticamente, capaces de abrirse camino en un entorno nuevo, capaces de captar las nuevas relaciones implicadas en una realidad que evoluciona con rapidez” (en Lowe 1978: p. 76)

El papel de la educación de adultos en las empresas no solo es transmitir información, sino auxiliar e inducir una modificación del comportamiento. Entonces la educación de adultos comprende aquella parte de la educación (no formal), que se destina a la población mayor de quince años, se ha definido la educación de adultos como: aquella que tiene por objeto capacitar a los individuos para comprender la sociedad en que viven y para adaptarse a ella potenciando al máximo sus posibilidades profesionales, sociales y humanas.

La educación de adultos exige: conocer cómo aprenden los adultos; cuáles son las condiciones que más favorecen el proceso de aprendizaje; la actitud de los adultos en relación al aprendizaje mismo; saber si son o no capaces de modificar sus costumbres y actitudes. Por lo que la capacitación de adultos deberá funcionar, no como una enseñanza académica, magisterial, sino como un aprendizaje vivencial, activo, participante y práctico. No debe ser la enseñanza de un maestro sino el aprendizaje de los miembros de un grupo (Rodríguez, 1988).

Educar al adulto y establecer la manera más efectiva de hacerlo, ha sido preocupación permanente de una buena cantidad de investigadores quienes, a través de sus escritos, han formulado proposiciones, ideas, conceptos y planteamientos relacionados con la teoría y praxis a seguir en dicho proceso. Los principales resultados de esas indagaciones se refieren básicamente a los fundamentos científicos que sustentan la Educación de

Adultos, los factores relevantes que definen la adultez y los métodos, modelos, técnicas y estrategias que deben aplicarse, en ambientes adecuados, a través de todo el proceso de relacionar al estudiante adulto con los conocimientos; los aspectos mencionados, entre otros, son de importancia trascendente tanto para el teórico como para quien se desempeña como Educador de Adultos.

Por lo general el adulto es una persona con características que le son propias y lo diferencian de adolescentes y niños y que, en consecuencia, no se limita solamente a participar, sino que requiere un marco teórico de referencia pertinente con orientaciones y tratamientos adecuados a sus particularidades, intereses inmediatos y experiencia. En forma general, el aprendizaje en el adulto consiste en procesar información variada; para esto, la organiza, la clasifica, aprende por comprensión, lo cual significa que primero entiende y después memoriza. El adulto aprende en forma opuesta al proceso correspondiente en los niños y adolescentes. Cuando se habla de la práctica educativa del adulto, y en particular de su aprendizaje, se debe tener claro que se trata de un proceso de orientación-aprendizaje en lugar de enseñanza-aprendizaje; en él, los participantes interactúan en relación con aquello que se intenta aprender, por lo tanto los facilitadores y participantes requieren poseer características comunes de autenticidad, motivación, autocrítica, empatía, igualdad, interacción, ética y respeto mutuo.

El aprendizaje más importante es aprender a aprender: la mayoría de las personas adultas no han aprendido estrategias de aprendizaje porque nadie se las ha enseñado, de tal forma que cuando han de enfrentarse a una tarea nueva, el método que utilizan es el que siempre intuitivamente han utilizado. Aprender a aprender es importante en nuestros días para las personas adultas, ya que en una sociedad como la nuestra donde permanentemente estamos bombardeados de información, es necesario saber organizar esta información, seleccionar lo más importante, para utilizarlo más tarde.

El objetivo último de las estrategias de aprendizaje es enseñar a pensar, lo que induce a la consideración de que no deben reducirse a unos conocimientos marginales, sino que deben formar parte integrante del propio entorno de las personas. Lo que finalmente se pretende es educar al adulto para lograr su autonomía, independencia, y juicio crítico, y todo ello mediatizado por un gran sentido de la reflexión. El instructor o facilitador debe desarrollar en las personas la capacidad de reflexionar críticamente sobre sus propios hechos, y por tanto, sobre su propio aprendizaje, de tal manera que la persona logre mejorar su práctica en el aprendizaje diario, convirtiendo esta tarea en una aventura personal en la que a la par que descubre el mundo del entorno, profundiza en la exploración y conocimiento de su propia personalidad.

El aprendizaje consiste en asimilar experiencias y que estas pasen a ser parte de nuestra vida y nos cambien en alguna forma. Sin embargo lo importante es que estas puedan ser asimiladas por uno e incorporarlas a nuestra vida. El hecho de ir a clases, atender, tomar apuntes, participar en las discusiones, estudiar, elaborar trabajos, realizar experimentos, contestar cuestionarios y en suma todo aquello que puede ser clasificado como trabajo intelectual va enfocado hacia la adquisición de conocimientos, hábitos y actitudes que pueden ser englobados bajo el nombre de aprendizaje significativo.

La educación permanente es el perfeccionamiento integral y de continuidad de la persona humana desde su nacimiento hasta su muerte. Sus fines son capacitar al hombre para comprender y superar los problemas biológicos, psicológicos, sociales, económicos en un momento que le exige permanente renovación. Sus objetivos propenden al mejor aprovechamiento de los recursos humanos a través de una formación inicial y una educación profesional periódica. Se intenta crear o desarrollar en el hombre las aptitudes y la capacidad para llegar al logro de su autoeducación continua.

La capacitación es más que el mero aprendizaje o desarrollo de habilidades, en los negocios, es la creación del capital intelectual para tomar una ventaja competitiva. En el manejo de recursos humanos, es la herramienta para comprender y perfeccionar la relación con el siempre cambiante objeto de nuestro trabajo. La capacitación debe verse como parte de las estrategias, no como una actividad ocasional o esporádica. Debe vincular a todo el personal en un momento u otro para crear una organización que aprenda.

La competencia laboral es el conjunto de conocimientos *-saber-*, aptitudes *-saber hacer-* y actitudes *-saber ser-*, que caracterizan a cada trabajador, y que le permiten desempeñarse en una función de trabajo, llegando a ser determinantes las características del logro, la eficacia y la eficiencia que alcanzan, para la competitividad empresarial. Con esta perspectiva, la educación y la capacitación resultan ser los mecanismos más idóneos para lograr esos objetivos. Por lo que las organizaciones deben constituirse en organizaciones en permanente aprendizaje, para lo cual deben implementar programas de desarrollo de personal y capacitación para sus trabajadores.

Las empresas como sistemas sociales abiertos que interactúan continuamente con el entorno que las influye y al cual también influye para la generación de cambios que aseguren no solo su desarrollo y supervivencia sino además del propio país, de ahí la gran importancia de esta educación /capacitación como generadora de procesos de cambio, que se dirige hacia el mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, valiéndose de todos los medios que le conduzcan al incremento de conocimientos, el desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes de cada uno de los individuos que conforma la empresa.

Recordando que las empresas viven en un entorno caracterizado por constantes, acelerados y complejos cambios de orden económico, tecnológico, político, social y

cultural, mismos que tornan obsoletas las respuestas del pasado frente a los problemas actuales vinculados sobre todo a la gestión de personal. El trabajador forma parte del sistema empresarial y resulta susceptible a los cambios que en éste, se generan.

La educación para adultos, adquiere cada vez más relevancia por el protagonismo del adulto en la definición de sus propios roles y metas; su participación en el desarrollo y bienestar de la colectividad. La educación para adultos ha dejado de ser correctivo-educativo y se ha convertido en un elemento de desarrollo, con organicidad y funciones que le son propias; las demandas aparecen estrechamente identificables con las distintas formas organizativas de la sociedad y su cobertura está representada en la totalidad de los procesos educativos, sean formales o no formales. Por lo que las estrategias andragógicas son de especial apoyo en el campo de la Educación para Adultos.

Condorcet, (en Bernard 1985). Quién fue uno de los pensadores de la Revolución Francesa, se refirió a la posibilidad de una educación permanente, en la que el hombre pudiera:

Satisfacer sus necesidades de subsistencia, lograr su bienestar, conocer y aprender a ejercer sus derechos, comprender y cumplir sus deberes, propiciar facilidades para perfeccionar sus fuentes de trabajo, capacitarse para ejercer funciones sociales, desarrollar sus aptitudes y establecer la igualdad social y de oportunidades entre los ciudadanos que conforman su ambiente

La educación de los adultos no es un fin en si misma, es un instrumento clave para provocar los cambios en el conocimiento, los valores, los comportamientos y estilos de vida que se requieren para lograr la democracia, la seguridad y la paz. De aquí en adelante se debe dar una prioridad alta, al reorientar sistemas y planes educativos hacia estas necesidades. Las empresas deben tener como objetivo fundamental proporcionar una

educación integrada multidisciplinaria (científica y humanística). Las Ciencias se desarrollan para responder a las nuevas exigencias de los países que no se ocupan simplemente del niño y del adolescente en el plano educativo sino también del adulto de todas las edades y de toda condición. (Bernard 1985).

Las bases teóricas de la capacitación de los trabajadores se sustentan en los principios de la psicología industrial, la psicología educativa y la educación de los adultos, al utilizar en sus programas:

- La aplicación de métodos científicos
- La aplicación de evaluaciones para verificar el cumplimiento de los objetivos establecidos y medir el aprendizaje obtenido
- El análisis de diferentes variables que afectan la capacitación
- El formular hipótesis de trabajo
- El atender las necesidades psicológicas y de educación de los adultos
- El crear sistema de capacitación acordes a las necesidades de las empresas

Sin olvidar que en las empresas se pretende que, todo trabajador con iniciativa alcance su merecido bienestar, por lo tanto las evidencias de un mejoramiento en el nivel de desarrollo de una sociedad se verifica a través de: individuos cada día más aptos en un ambiente cada vez más propicio para sus vidas. El desarrollo sustentable es esencialmente un proceso de inversión, para asegurar la posibilidad de una mejor calidad de vida en el futuro. Y es, a través de la capacitación, que amplios sectores de la población podrán hacerle frente a la exclusión social y económica, permitiéndoles, el desarrollo de aptitudes personales para adaptarse a las nuevas y cambiantes condiciones del mercado, la tecnología y la organización del trabajo.

Es importante que quede claro, que la capacitación por sí sola no resuelve la problemática del desempleo. En este sentido, es fundamental que el Estado lleve adelante un verdadero plan, creando las condiciones macroeconómicas y las reglas del juego que aseguren un desarrollo de la nación en su conjunto, a partir de cada una de las regiones que la integran.

Por su parte, las instituciones educativas deben fijarse como objetivo prioritario el crear programas de estudios, que se adecuen a la realidad productiva del país. Para ello deberá lograr una mayor vinculación con el sector productivo, creando un fuerte lazo de integración entre el sistema académico y las empresas, para favorecer el empleo de acuerdo a las necesidades reales de la demanda laboral. Las instituciones educativas deben anticiparse a los cambios, ser solidarias, tener una actitud emprendedora generando nuevos proyectos y adoptando las nuevas tecnologías, así como poner en primer lugar la mejora en la calidad educativa.

Para que las empresas puedan ser competitivas, un factor estratégico es crear sistemas de capacitación continuos y renovables, ya que es necesario capacitar constantemente a los colaboradores de confianza y a todos los empleados. Es conveniente que sean diseñados y puestos en marcha programas de capacitación basados en una investigación de las necesidades de cada individuo, de la empresa y del mercado. La determinación de las necesidades de capacitación permite conocer los requerimientos del personal, lo que es de gran utilidad para establecer los objetivos y las acciones del plan o sistema de capacitación. El incremento de la capacitación favorecerá, hoy más que nunca, la productividad y la competitividad, con el consiguiente crecimiento de la economía, del empleo y la calidad de vida.

Los elementos más importantes revisados en este capítulo en primer lugar son: la Psicología estudia a los seres humanos, al estudiarlos dentro del contexto social de las organizaciones, tomamos en cuenta los elementos metodológicos y principios desarrollados en la Psicología Industrial que aborda las problemáticas acontecidas dentro de las organizaciones y del desempeño del trabajo. Al abordar a estos individuos dentro del proceso de capacitación, tomamos en cuenta los fundamentos establecidos en la Psicología Educativa, que permite realizar un abordaje no solo de los principios de la enseñanza, sino además de cómo aprenden los individuos adultos en procesos no formales, para desarrollar aprendizajes significativos para ellos y para las empresas mismas.

Instituto Mexicano del **S**eguro Social

*“La riqueza de un pueblo,
radica en el Estado de Salud de sus habitantes”*
Anónimo

2.1 Contexto General de la Institución

El Instituto Mexicano del Seguro Social, surge como una respuesta para proporcionar la Seguridad Social al pueblo Mexicano, establecido desde hace sesenta y dos años. Es importante realizar una breve exposición de la evolución de la Seguridad Social, como la síntesis de múltiples esfuerzos, tendientes a corregir las consecuencias de los mecanismos económicos, desarrollados en función del movimiento de ideas que conjugan la estructura social, la democracia y las condiciones económicas.

Pero ¿Qué es la Seguridad Social?, está fundamentada en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptados por la ONU, en su asamblea General del 10 de diciembre de 1948 que dice:

Artículo 22

“Toda persona, como miembro de la sociedad tiene derecho a la Seguridad Social y a obtener mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y de los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos, económicos; sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad”

Artículo 25:

Fracc. 1) Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo, el derecho a la seguridad en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes a su voluntad

Fracc. 2) La maternidad y la infancia, tienen derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos dentro y fuera del matrimonio, tienen derecho a igual protección social” (Integración, 1990, IMSS).

Fundamentada además en el Convenio sobre Seguridad Social número 102, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), efectuado en la ciudad de Ginebra, Suiza, el 4 de junio de 1952, donde se aceptó la siguiente definición:

“Puede comprenderse ahora que la Seguridad Social, es el fruto de muchas medidas de carácter público que han dado buenos resultados para preservar a la población (o a una gran parte de ella) del estado angustioso en que podrían hallarse si no existieran tales medidas, cuando dejan de percibirse salarios por razón de enfermedad, desempleo, invalidez, vejez o como resultado del fallecimiento, para suministrar a dichas categorías de la población la asistencia médica necesaria, y para ayudar a las familias con hijos de corta edad”. (Trayectoria Histórica del IMSS, 1990).

Por lo tanto, la Seguridad Social ha de entenderse como:

- El marco creado por el ser humano, en el ejercicio de la solidaridad y el empleo combinado con la razón y la fuerza para alcanzar condiciones de seguridad y bienestar que hagan posible el pleno desarrollo de su personalidad.
- La protección del salario de los trabajadores contra las contingencias que amenazan disminuirlo o anularlo, el esfuerzo realizado por los ciudadanos a través de sus gobiernos para luchar contra la miseria física, el temor y la indigencia. La seguridad de un ingreso continuo que le asegure la alimentación, la vivienda, el vestido y los servicios de salud y asistencia médica.
- Una acción pública para proporcionar ingreso supletorio a las personas cuyos salarios hayan cesado temporal o permanentemente, proteger al individuo contra el descenso del nivel de vida que pueden causarles los gastos de tratamiento médico, creando sistemas de seguros de salud, o bien suministrando asistencia médica con el carácter de servicio público similar al de la educación pública

Podemos apreciar que la Seguridad Social afronta dos aspectos que requieren programas diferentes, ellos son:

El Seguro Social, entendido éste como un servicio público de protección a los trabajadores, para el cual se requiere, que mientras éstos estén activos, contribuyan con una parte de sus ingresos para acreditar el derecho a recibir beneficios en especie o en dinero, cuando su capacidad productiva se interrumpe a causa de enfermedades, invalidez, vejez y otras contingencias. Asimismo, el Seguro Social requiere de la contribución de los patrones y en algunos casos, existe la contribución del Estado.

La Asistencia Social, que a diferencia del Seguro Social, comprende un conjunto de servicios y prestaciones destinados a personas de nula capacidad contributiva, por lo que en este campo, por lo común no se requieren contribuciones directas como condición para recibir los beneficios.

Con todo lo anterior, la Seguridad Social pretende satisfacer un conjunto de necesidades individuales, garantizando que sean satisfechas de manera general y con fines desinteresados, de tal manera que el artículo 123 Constitucional, apartado XXIX, establece que, es de utilidad pública la Ley del Seguro Social ya que proporciona protección y ayuda a la población en casos de índole biológico, social o por alguna eventualidad que afecte su capacidad económica.

En el gobierno del presidente Manuel Ávila Camacho, se crea la Comisión Técnica del Seguro Social, proyecto que fue aceptado por el Congreso de la Unión, creándose así, la Ley del Seguro Social, promulgada el 19 de enero de 1943, formalizando la creación del Instituto Mexicano del Seguro Social, como organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios y a cuyo cargo está la organización y administración del Seguro Social. Considerando a esta ley como el instrumento básico de la Seguridad Social, (Ley del Seguro Social, 1997, reformada).

Esta Ley, fue un hecho relevante en la historia del derecho positivo mexicano y con él, da inicio la etapa de nuestra política social, creando un sistema encaminado a proteger eficazmente al trabajador y a su familia contra los riesgos de la existencia y a encauzar en un marco de mayor justicia las relaciones obrero patronales, con el tiempo, además se dio origen a nuevas formas e instituciones de solidaridad comunitaria en México.

La creación del IMSS se traduce en un hecho concreto de una política estatal en salud, que explica en buena medida como han avanzado profundamente en la colectividad los principios que sustenta el estado mexicano en materia de seguridad y solidaridad social, la cual concede importancia vital, al problema de la salud, sin descuidar los aspectos de tipo económico y social, el Seguro Social se sustenta en una filosofía tripartita significada por las cuotas y contribuciones que aporta el sector patronal, los trabajadores y el gobierno federal.

La Ley del Seguro Social va más allá del concepto estricto de “seguro”, incluye prestaciones sociales tendientes a fomentar la salud de la población, prevenir enfermedades y accidentes además de contribuir a elevar los niveles de vida, dirigido no solo a los asegurados, sino a la población abierta, prestaciones sociales que se brindan a través de los Centros de Seguridad Social, los Deportivos y los Centros Vacacionales.

De esta manera, la Seguridad Social en nuestro país esta enfocada a garantizar:

- El derecho humano a la salud
- La asistencia médica
- La protección de los medios de subsistencia, y
- Los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo

El Instituto Mexicano del Seguro Social, satisface de esta manera los más amplios objetivos que dentro de su marco legal, propician su esencia solidaria, su capacidad redistribuidora de la riqueza, acreditándolo como uno de los grandes instrumentos del equilibrio social con que cuenta el país, en beneficio de sus asegurados y de la población en general.

Cabe señalar la importancia de la concepción de la Seguridad Social dentro de la Ley del Seguro Social, ya que en ella, se enmarca la protección considerando al individuo no como un ente aislado, sino como parte integrante de una comunidad.

En 1997, buscando resolver el déficit financiero que enfrenta la institución, se modifican las ramas de aseguramiento, integrando como parte de la ley el establecimiento de las AFORES, es importante resaltar que antes de 1996, las ramas de aseguramiento con que contaba el Seguro Social, incluía: el seguro de Invalidez, Vejez, Cesantía en Edad Avanzada y Muerte (IVCM); el seguro de Enfermedad y Maternidad (EG y M); el seguro de Riesgos de Trabajo (RT); el seguro de Guarderías (G) y por ultimo el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).

Cambiando a partir de 1997 en: seguro de Retiro, Cesantía en edad avanzada y Vejez (RCV); el seguro de Invalidez y Vida (IV); el seguro de Enfermedad General y Maternidad (EG y M); el seguro de Riesgos de Trabajo (RT); y el seguro de Guarderías

(G), al incluirse las Administradoras de los Fondos de Retiro, se instala la cuenta individual de cada trabajador, los derechos de propiedad están perfectamente definidos, ofrece ganancias reales, todo trabajador conoce el monto de su cuenta.

2.1.1 Estructura y Niveles de Operación

Desde el nacimiento del Instituto Mexicano del Seguro Social, han trabajado en forma conjunta tres sectores básicos de la producción y la economía nacional, (IMSS y la practica de la Seguridad Social 1995):

- El gobierno
- Los trabajadores y
- Los patrones.

Entendiéndose al Instituto, como un organismo público descentralizado, con personalidad y patrimonio propios, que sustenta su existencia en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley Federal del Trabajo y la Ley Orgánica de la Administración Pública y en la propia Ley del Seguro Social, estas bases legales le asignan la responsabilidad de la organización y administración del Seguro Social en todo el país, le confieren así mismo, amplias atribuciones para su ejercicio, lo cual esta plasmado en el artículo número 251 de la propia Ley, señalándose como las más importantes:

- El Administrar los diversos ramos del seguro social
- Prestar los servicios de beneficio colectivo que señala la ley
- Recaudar las cuotas y percibir los demás recursos del instituto
- Satisfacer las prestaciones que establece la ley
- Realizar los actos jurídicos necesarios para cumplir con sus finalidades

- Establecer clínicas, hospitales, guarderías infantiles, farmacias, centros de convalecencia y vacacionales
- Organizar sus dependencias
- Expedir reglamentos interiores
- Difundir conocimientos y prácticas de previsión y seguridad social

Para la administración del Instituto y para el cumplimiento de sus responsabilidades en todo el territorio nacional, se establecen en primera instancia autoridades de alto rango, quienes constituyen los órganos superiores, en donde se determina el horizonte y la guía de la organización, para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mediante la división del trabajo, en cuatro instancias jerárquicas de actuación (artículo 257 de la Ley del Seguro Social):

- Nivel central o normativo
- Nivel regional
- Nivel delegacional o representativo
- Nivel operativo o de servicios

El Nivel Central o Normativo - Conlleva la administración superior que comprende la planeación estratégica, la normatividad y la evaluación del desempeño global. El nivel central o normativo como administrador superior se encuentra estructurado en cuatro grandes grupos aplicando rigurosamente la concepción tripartita, dividido de la siguiente forma:

- *Asamblea General*, es la autoridad suprema del Instituto y está integrada por 30 miembros, quienes duran el cargo seis años, son electos o designados de acuerdo al origen tripartita del IMSS y tienen como función principal discutir anualmente, para su aprobación o modificación el balance contable, el informe de actividades presentado por el Director General, el programa de actividades y el presupuesto de ingresos y egresos para el año siguiente, así como el informe de la Comisión de Vigilancia
- *Consejo Técnico*, es el representante legal y administrador del Instituto, esta integrado por doce miembros, que duran en el cargo seis años, son electos igual que los anteriores, tienen las atribuciones de decidir las inversiones de los fondos del Instituto y extender el régimen obligatorio del Seguro Social, entre otras.
- *La Comisión de Vigilancia*, es designada por la Asamblea General y está compuesta por seis miembros, propuestos por los sectores representativos que constituyen la Asamblea General, el cargo dura seis años, su atribución más significativa es sugerir a la Asamblea General y al Consejo Técnico en su caso, las medidas que se juzguen convenientes para mejorar el funcionamiento del Instituto
- *La Dirección General*, deber ser ocupada por un mexicano de nacimiento y será nombrado por el Presidente de la República, sus principales atribuciones son el ejecutar los acuerdos del Consejo Técnico y representar al Instituto ante las autoridades, los organismos y las personas.

El Nivel Central o Normativo, en la administración funcional está representado por las estructuras administrativas médicas y administrativas, divididas en Direcciones. En el nivel Regional y Delegacional, se garantiza la presencia y la actuación del Instituto en todo el territorio nacional, distribuido en toda la República Mexicana, es responsable de la aplicación y supervisión adecuada de los lineamientos establecidos por el nivel superior, mediante una red de 4 regiones y 32 delegaciones, son instancias cercanas de apoyo, coordinación y supervisión hacia las unidades operativas.

Para el nivel Operativo o de Servicios, constituido por las unidades operativas y de servicios, es la parte medular de la organización, quienes realizan las líneas de atención a los usuarios, en este nivel, se cumplen los objetivos institucionales, estratégicamente distribuidos en todo el territorio nacional, las unidades de servicios se agrupan en:

- Unidades de Servicios Técnicos, son las Subdelegaciones y las oficinas para cobros, cuya función es otorgar servicios de: afiliación y vigencia de derechos, prestaciones en dinero y la cobranza de las cuotas obrero patronales.
- Unidades Médicas, están distribuidas en todo el territorio nacional, integradas por tres niveles de atención e identificadas como Unidades de Medicina Familiar, Hospitales Generales de Zona y Hospitales de Alta Especialidad.
- Guarderías, encargadas del cuidado de los hijos, de las madres trabajadoras afiliadas al instituto y de aquellos padres que tienen la patria potestad de sus hijos.
- Unidades de Prestaciones Sociales, son los Centros de Seguridad Social, los Centros Vacacionales, las Unidades Deportivas, los Teatros, éstos dan respuesta al cumplimiento del bienestar y desarrollo individual y social.

2.2 Líneas de Atención A Usuarios

La Seguridad Social en México se orienta a garantizar el derecho humano a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales para el bienestar individual y colectivo. Desde hace 62 años el IMSS trabaja con el ideal, de dar cumplimiento a esta ambiciosa meta, para todos los mexicanos, con el conocimiento necesario a fin de lograr, de manera permanente la calidad en el servicio.

En el artículo 4to de la Ley del Seguro Social, queda establecido, que esta ley es el instrumento básico de la Seguridad Social, en su artículo 7vo., especifica que las prestaciones a los usuarios serán en especie y en dinero y que éstos deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 8vo.

Conforme a lo dispuesto en la Ley, las Prestaciones en Dinero, están orientadas a garantizar la protección de los medios de subsistencia del trabajador y por extensión, las de su familia (población amparada), el otorgamiento de las prestaciones en dinero a excepción del Seguro de Riesgos de Trabajo, se sujeta al cumplimiento de determinado número de semanas cotizadas y en algunos tipos de pensiones a requisitos mínimos de edad, las prestaciones en dinero incluyen:

- Subsidios, que suplen en todo o en parte el salario que deja de percibir el trabajador, al encontrarse incapacitado para trabajar por enfermedad o accidente de trabajo, de enfermedad general o de maternidad.
- Pensiones, que suplen en cierta medida el salario, cuando el trabajador queda incapacitado parcial o totalmente, incluye además, Indemnizaciones globales, los Aguinaldos y los Finiquitos a pensionados.
- Ayudas, son prestaciones en dinero para eventos que afectan social y económicamente al trabajador o a sus beneficiarios e incluyen: gastos de matrimonio y funeral; indemnizaciones, las asignaciones familiares y las ayudas asistenciales.

Las Prestaciones en Especie, se orientan a proteger la salud del individuo y consisten en la asistencia médica, quirúrgica, farmacéutica y los servicios de hospitalización. Las prestaciones médicas se otorgan en Unidades de Medicina Familiar, Hospitales Generales de Zona y Hospitales de Alta Especialidad, solamente para casos de riesgos de trabajo se

suman a los anteriores, la rehabilitación y dotación de aparatos de prótesis y ortopedia. Adicionalmente se consideran también como prestaciones en especie, la asistencia obstétrica, la ayuda por seis meses para lactancia, una canastilla al nacer el niño y los servicios de guarderías para hijos de trabajadores.

En cuanto a las Prestaciones Sociales, éstas se otorgan en más de 479 Unidades en todo el territorio nacional, a los trabajadores afiliados y a la población en general, tienen como objetivo impartir una amplia gama de conocimientos teóricos prácticos de utilidad, desarrollando las capacidades técnicas y manuales de la población para incrementar el ingreso familia. Así como actividades artísticas, recreativas, deportivas y culturales que reditúan en el fomento a la salud y en la adecuada utilización del tiempo libre, delineadas en tres programas básicos:

- Bienestar y desarrollo social, que comprende la promoción de la salud: el mejoramiento de la alimentación; el mejoramiento de la vivienda y del medio ambiente; la protección y el mejoramiento de la economía familiar.
- Promoción Cultural, enfocada al fomento de actividades artísticas, fomento artesanal y fomento cultural.
- Recreación Física y Deporte, basada en la actividad física básica y actividad física deportiva.

Los beneficios de estas prestaciones, conllevan la filosofía de la Solidaridad Social, ya que también se otorgan a núcleos especialmente desprotegidos de la población urbana, suburbana y rural, el Instituto proporciona éstos servicios desde 1973 por medio de unidades médicas especiales con financiamiento del Gobierno Federal, de los beneficiados y del propio Instituto.

De acuerdo a los objetivos institucionales ya mencionados y a la exposición de las prestaciones que brinda el Instituto, se han establecido diferentes líneas de atención a usuarios:

- Para garantizar el derecho humano a la salud, se satisface brindando el apoyo necesario a la población, en aspectos que contribuyan de manera eficaz a conservarla sana, mediante la rigurosa implantación de campañas sanitarias y de medicina preventiva, propiciando además la ausencia de riesgos y enfermedades que amenacen al trabajador en el ejercicio de sus labores o fuera de ellas, otorgando educación en salud, no solo en las unidades de atención médica, sino además en los centros de seguridad social, teatros y unidades deportivas.
- Para garantizar la asistencia médica, cuando ocurren enfermedades o accidentes, se protege a la población proporcionándole adecuados servicios curativos y de rehabilitación, aspecto en que se ha enfocado más la actuación del Instituto, la atención médica se otorga en tres niveles escalonados de atención de acuerdo a la gravedad y al grado de especialización requerida. El primer nivel de atención es través de las Unidades de Medicina Familiar que reciben el 62 % de los problemas de salud del ámbito institucional, se atienden los padecimientos más comunes y las acciones educativas y preventivas más ordinarias. En el segundo nivel de atención, se otorgan a través de los Hospitales Generales de Zona, donde se practican las especialidades de Pediatría, Ginecología, Cirugía General y Medicina Interna, reciben a enfermos que requieren atención de una o más especialidades, cuenta además con el servicio de hospitalización y de urgencias, están distribuidos de tal forma que pueden apoyar a las unidades de primer nivel mas cercanas y en ellos, se atiende el 35% de los problemas de salud. En el tercer nivel, se atienden casos que ameritan estudios y servicios de alta especialidad, están concentrados en los

Centros Médicos y en los Hospitales de Alta Especialidad, en este nivel, solo deben ser atendidos el 3% de los problemas de salud, (IMSS y la práctica de la Seguridad Social, pags. 32 y 33, 1990).

- Para garantizar la protección de los medios de subsistencia, se proporciona al trabajador y en su caso a sus familiares, los ingresos que dejan de percibirse por alguna eventualidad que afecte su capacidad de trabajo, es importante resaltar que el beneficio de las prestaciones en dinero son exclusivas de los trabajadores, que a lo largo de los años de trabajo, cubren los requisitos legales necesarios para su otorgamiento y solo a la muerte del trabajador los beneficiarios pueden acceder a esta prestación, desde hace varios años los trabajadores pueden tramitar y recibir en su Unidad de Medicina Familiar estas prestaciones.
- Para garantizar los servicios sociales de bienestar individual y colectivo, estos son administrados a través de las prestaciones sociales y los servicios de solidaridad social a toda la población en general, con la meta fundamental de garantizar el derecho humano a la salud, por lo cual, el Instituto establece unidades operativas que cumplen con esta finalidad, mediante teatros, centros de seguridad social, unidades deportivas y centros vacacionales que permiten a la población tener acceso a la cultura, la educación y la recreación.

Con todo lo anterior se observa que el Seguro Social, da cumplimiento fehaciente a la mística de la Seguridad Social. Con más de 300 mil trabajadores, personal altamente calificado, brinda los servicios necesarios a la población amparada.

Para contar con conocimientos que garanticen la función del entorno laboral, continuamente las áreas responsables, instrumentan la capacitación y el desarrollo del personal, acciones que permitan equilibrar las necesidades de sus trabajadores y de la institución misma, así como el cumplimiento legal de la capacitación, en el siguiente apartado se expondrá, el marco jurídico de la capacitación que la institución a establecido al respecto.

2.3 Reglamento de Capacitación en el IMSS

El Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, establecen en su Contrato Colectivo, las normas que regulan sus relaciones de trabajo, normas que han sido el esfuerzo del mutuo entendimiento y respeto de sus relaciones. Considerando prioritario, que el país debe encaminarse de manera consistente en la ruta del crecimiento económico y la creación de empleos que permita ampliar la cobertura de protección a un mayor número de mexicanos.

Reconocen la necesidad del trabajo conjunto, a favor de la Cultura de Calidad, que modifique los esquemas tradicionales y cambien los paradigmas, hacia el fomento y la apertura en las mejoras de los procesos en cada uno de los servicio, que hagan posible ofrecerla con la más alta oportunidad y calidad, calidad cimentada en la colaboración cotidiana y conjunta de trabajadores y funcionarios.

El Contrato Colectivo de Trabajo, contempla como una necesidad prioritaria el contar con mecanismos que permitan la superación constante, la elevación de la calidad de vida de los trabajadores. Acordando el permanente desarrollo de cursos de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación para todos los trabajadores de base, (Cláusula

ll4, CCT.). Lo anterior en congruencia con los propósitos establecidos en la Fracción XIII del Apartado "A" del Artículo 123 Constitucional y las Fracciones XV y XXVIII del Artículo 132 y el Capítulo III Bis del Título Cuarto de la Ley Federal del Trabajo.

Por tanto, el Instituto esta obligado a organizar e impartir permanentemente cursos y actividades de capacitación, adiestramiento, actualización y orientación para los trabajadores, conforme a los planes y programas elaborados por las dependencias del Instituto de común acuerdo con el Sindicato y siguiendo las normas establecidas por la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, informando de los resultados a la Secretaria del Trabajo y Previsión Social.

El Contrato Colectivo de Trabajo como instrumento de las relaciones, entre Sindicato e Instituto, establece el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento, (STSS, CCT 2002-2004), que contempla las normas y lineamientos para organizar e impartir permanentemente cursos y actividades de capacitación y adiestramiento, actualización u orientación, previa detección de necesidades de capacitación.

En dicho reglamento, establece el Plan de Capacitación y Adiestramiento del IMSS, estrategia con la que cuenta el Instituto, de común acuerdo con el Sindicato, para organizar los programas de capacitación, adiestramiento y actualización, con el objeto de satisfacer las necesidades en todos y cada uno de los puestos de trabajo

2.3.1 TIPOS DE CAPACITACION

Para efectos de este reglamento, se consideran cuatro tipos de capacitación

1.-Capacitación y Adiestramiento en el Puesto

2.-Capacitación Continua en el Trabajo

3.-Capacitación y Adiestramiento Promocional a Plazas Escalonarias y

4.-Capacitación para Cambio de Rama

Los cuatro tipos de capacitación se conforman de la siguiente manera:

1.- Capacitación y Adiestramiento en el Puesto, dirigida tanto a trabajadores de reciente contratación, como a los que ya laboran en el Instituto y comprende la enseñanza sobre los siguientes temas:

a) *Integración a la Misión Institucional y Sindical*, mediante información sobre historia, filosofía y doctrina de la Seguridad Social, la Ley del Seguro Social, organización y funcionamiento del Instituto y del Sindicato, ordenamientos legales y contractuales que rigen sus relaciones, la ética laboral, importancia y trascendencia de cada uno de los puestos

b) *Seguridad e Higiene en el Trabajo*, el funcionamiento del Sistema de Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene, y conceptos generales sobre la seguridad y la higiene dentro de las áreas de trabajo.

c) *Conocimientos sobre las funciones, actividades y responsabilidades del puesto*, los trabajadores con categorías cuyos requisitos no incluyan certificados o títulos profesionales, con reconocimiento de validez oficial, cursarán los temas que contienen la enseñanza sobre conocimientos técnicos y administrativos, funciones, actividades y responsabilidades del puesto de conformidad con los profesiogramas respectivos, con especial énfasis en la práctica de sus operaciones básicas.

2.- Capacitación Continua en el Trabajo, comprende la enseñanza, la actualización de conocimientos, destrezas y actitudes, previa detección de necesidades de capacitación, con temas como: Actividades Educativas, Relaciones Humanas, Comunicación, Trato digno a los derechohabientes y con sus compañeros, vinculándolos con la

doctrina y fines de la Seguridad Social, o aquella que se derive de la detecciones de necesidades de capacitación de acuerdo al puesto o función que se desempeña.

3.- Capacitación y Adiestramiento Promocional a Plazas Escalafonarias, que incluirá la capacitación en Integración a la Misión Institucional, Seguridad e Higiene, así como el adiestramiento en la plaza promocional.

4.- Capacitación y adiestramiento para cambio de rama, incluye la capacitación y el adiestramiento en la plaza promocional, Seguridad e Higiene en el Trabajo e Integración a la Misión Institucional.

Como parte fundamental del reglamento de capacitación y adiestramiento, esta la integración de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, de los Subcomités, los cuales tienen como objetivo vigilar, analizar, evaluar y supervisar la instrumentación y el cumplimiento del sistema de capacitación. Esta Comisión está integrada por igual número de representantes Sindicales e Institucionales, sus funciones más sobresalientes son:

- Normar las acciones propias de la Comisión
- Acordar el plan y programas de capacitación, con aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Promover y vigilar la elaboración y difusión de los programas, con el debido cumplimiento de la normatividad
- Programar los exámenes de evaluación sobre conocimiento y aptitud, en aquellos casos que se requieren
- Promover, vigilar y supervisar el establecimiento y debido cumplimiento de la programación de capacitación, adiestramiento y actualización en su ámbito de responsabilidad

- Establecer programas adicionales previo acuerdo de las partes, cuando se requiera capacitación específica que resuelvan situaciones laborales apremiantes
- Emitir y difundir las convocatorias para los cursos de capacitación promocional a plazas escalafonarias en el ámbito de su responsabilidad
- Vigilar y supervisar la instrumentación y operación del sistema de capacitación o de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y adiestramiento de los trabajadores
- Autenticar las constancias de los trabajadores que hayan acreditado los contenidos de cualquiera de los tipos de capacitación señalados en el artículo 3ro. del reglamento
- Detectar necesidades de capacitación y adiestramiento posteriores a la elaboración del Plan de Capacitación y Adiestramiento
- Enviar a la representación Ejecutiva de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, el catálogo de Instructores, asesores y tutores del ámbito de su competencia, entre otras

Los Planes y Programas de Capacitación, determinan la capacitación de los trabajadores, basada en las necesidades detectadas y validadas por la Comisión, de tal manera, que los cursos y actividades se traduzcan en la satisfacción de éstas.

El Plan de Capacitación, comprende todas las categorías existentes del personal de base y deberá abarcar un periodo no mayor de cuatro años, la periodicidad para el cumplimiento del Plan deberá establecerse previo acuerdo de las partes. Las dependencias Institucionales y Sindicales en común acuerdo instrumentan, operan y evalúan los programas de capacitación, adiestramiento y actualización e informan invariablemente en forma bimestral los avances e incidencias a la Comisión Mixta, cumpliendo con los tiempos para informar a la Secretaría del Trabajo y Prevención Social.

El Instituto para dar continuidad al Reglamento de Capacitación y Adiestramiento, integra a Psicólogos, encargados de dar respuestas a las demandas de capacitación y desarrollo del personal, en seguida se presentan las actividades que desempeñan.

2.4. El Psicólogo en el IMSS

El papel que desempeña el Psicólogo dentro de cualquier centro de trabajo es, ser partícipe del proceso de transformación tecnológica e integral, promoviendo el cambio de forma continua y permanente, estar al tanto de la simplificación administrativa, el incremento de la productividad del trabajo, así como, la mejora continua y el desarrollo constante de los trabajadores.

El Psicólogo en este proceso de transformación y cambio tiene que incrementar las habilidades de los trabajadores mediante la capacitación y el desarrollo, que redunde en la productividad de los centros de trabajo, al mismo tiempo de incrementar la calidad de vida de los propios trabajadores.

La función que desarrolla el Psicólogo en una empresa, contribuye en gran medida al desarrollo de la misma, el Psicólogo se preocupa por analizar los problemas que surgen entre las personas dentro de una organización y de ésta, en la sociedad (Shein 1982), el Psicólogo al orientar su trabajo, pretende satisfacer las necesidades reales de los trabajadores y de la propia institución en materia de educación laboral, con el afán de mejorar la calidad en el trabajo, contar con individuos satisfechos, ocupándose además del ambiente laboral.

El trabajo que realiza está orientado a generar circunstancias óptimas para la utilización adecuada de los recursos humanos en cuanto a la productividad humana; la ejecución del trabajo; el aprendizaje y la motivación; la integración de las necesidades de los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos de las empresas, (Dunnette y Kirchner 1972).

La intervención del Psicólogo en el área industrial, empresarial e institucional es de gran importancia, basado en sus conocimientos, logra influir en diversos aspectos como:

- Contribuir al logro de las metas organizacionales
- Desarrollar criterios y medidas de evaluación
- Coadyuvar en la solución de los problemas organizacionales

Dentro del Instituto Mexicano del Seguro Social, el Psicólogo se inserta en varios procesos importantes de atención en diferentes áreas y servicios, en forma breve y con motivo de este trabajo solo se expondrán las actividades que realizan dentro de la capacitación y el adiestramiento del personal.

El Psicólogo en el área de Capacitación y Desarrollo

El Psicólogo en esta área, materia de este trabajo, enfrenta el reto de capacitar, desarrollar y mantener los conocimientos del personal de esta noble Institución, el Psicólogo en constante crecimiento, con gran apertura, involucrado con los objetivos institucionales, tiene la tarea fundamental de:

- motivar al personal
- generar ambientes de trabajo agradables

- integrar nuevas formas de trabajo
- asegurar la ejecución eficiente de los procedimientos de trabajo
- adiestrar en determinados procesos, a los trabajadores
- fijar los procedimientos para la enseñanza
- diseñar e implementar los programas de capacitación
- evaluar los programas y planes de capacitación

El trabajo que desempeña el Psicólogo, es de suma importancia para la institución y está orientado al desarrollo de los trabajadores en beneficio de los derechohabientes, su participación está sustentada en los conocimientos y destrezas adquiridas en las aulas, de la carrera de Psicología. Así desarrolla las acciones encomendadas y cumple con las disposiciones reglamentarias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, La Ley Federal del Trabajo y del propio Contrato Colectivo de Trabajo

El Psicólogo, coadyuva al mejoramiento de la calidad en la atención a usuarios, mejora las aptitudes y actitudes del personal de la institución, promueve acciones y programas de capacitación y desarrollo del personal, así como, de fomento a la salud y al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores, desarrolla habilidades en los trabajadores para la toma de decisión y su intervención en la atención de los usuarios.

Derivado de los Manuales de Procedimientos, los Psicólogos asignados cumplen con diferentes funciones establecidas y enfocadas al cumplimiento del marco legal, el desarrollo del personal y de la satisfacción de los usuarios, en seguida se en lista estas funciones:

1.- Funciones administrativas :

- Integra el Diagnostico Organizacional de la Unidad.
- Elabora en forma conjunta con el Comité Local Mixto de Capacitación y Adiestramiento, el Programa de Capacitación.
- Difunde y vigila su cumplimiento, así mismo, establece acuerdos para el cumplimiento de dicho programa.
- Difunde y aplica los programas de capacitación y desarrollo establecidos por las autoridades normativas el instituto.
- Integra y mantiene actualizada la Cartera de Instructores Habilitados, promueve, selecciona y gestiona nuevos candidatos.
- Coordina y verifica la validación del proceso de capacitación de los trabajadores, corrobora que los trabajadores obtengan la Constancia de Habilidades Laborales.
- Coordina y da seguimiento al Programa de Inducción al Área y al Puesto del personal de nuevo ingreso de acuerdo a los lineamientos correspondientes
- Coordina y participa en la celebración de Ceremonias de Reconocimientos a Méritos laborales, Jubilados e Instructores.
- Evalúa la capacitación impartida en función de los objetivos instruccionales.
- Revisa, analiza e integra los informes de avances en materia de capacitación y calidad para turnarlos a las instancias correspondientes.
- Optimiza los recursos humanos, materiales y financieros asignados al desarrollo de los programas establecidos y autorizados
- Coordina la integración del Catálogo de Proyectos de Mejora y da seguimiento a los acuerdos establecidos, asesora en la elaboración y seguimiento de indicadores, estándares y atributos.
- Coordina y participa en el reconocimiento de los equipos de proyecto de las unidades participantes.

2.- Funciones de Asesoría y Capacitación:

- Asesora a los jefes de servicio, en la elaboración de la detección de necesidades de capacitación en el puesto, por procesos y de capacitación continua.
- Coadyuva a la formación de directivos, con una visión hacia la administración de la calidad y a la autonomía de gestión.
- Asesora en la elaboración del Programa Anual de Trabajo y apoya en la vigilancia de su cumplimiento.
- Asesora a las unidades que se inscriben al Modelo de Gestión Directiva (Premio IMSS Calidad).
- Funge como instructor en cursos de Desarrollo Directivo y de Capacitación Continua en el Trabajo.
- Funge como docente en los cursos de capacitación al personal que se habilita como Instructor.
- Funge como docente en los cursos de capacitación al personal normados por las altas autoridades, en materia de Conceptos Básicos de Calidad, a todo el personal de las áreas.

En forma paralela a la capacitación técnico-medica y técnico- administrativa, el personal también requiere de contar con conocimientos que les permitan tener una mayor habilidad, para enfrentarse al nuevo reto del entorno social, información en materia de procesos humanísticos y de calidad.

El Instituto, para hacer frente a los cambios organizacionales del entorno, ha establecido progresivamente una Cultura Institucional de Calidad, a través la aplicación del Modelo Educativo enfocado a la Calidad. Las actividades que desarrollan los psicólogos dentro de la capacitación y desarrollo del personal son variadas, para este trabajo, solo tomaremos en cuenta dos procesos que coadyuvan a incrementar la competitividad de los trabajadores en las Unidades:

- La capacitación de los trabajadores sobre Conceptos Básicos de Calidad.
- La capacitación directiva en relación al Modelo de gestión Directiva, Premio IMSS Calidad

La Capacitación de **los Trabajadores**

*“Si haces planes para un año planta arroz.
Si haces planes para una década, planta árboles.
Si haces planes para toda la vida, educa a la gente”*
Proverbio Chino

3.1 Contexto General de la Capacitación.

En el contexto y dinámica de las nuevas economías, éstas requieren ofrecer diferentes productos y servicios que satisfagan las distintas necesidades del consumidor, hoy en día, se necesitan empresas e instituciones que entiendan esta necesidad, renovarse constantemente en el ofrecimiento de un producto o servicio. El proceso de capacitación y desarrollo de los trabajadores desempeña un papel importante dentro de este contexto, convirtiéndose en un medio eficaz para el desarrollo y desempeño del trabajador, con propósitos y resultados definidos y así alcanzar los objetivos de las distintas organizaciones.

Los profesionales que se desempeñan en esta área, dentro de las organizaciones, aplican la capacitación con programas estructurados e integrados a una planeación estratégica, donde se especifica el desarrollo de los recursos humanos, hoy en día “la capacitación, es una herramienta de cambio y productividad”, en épocas de crisis las necesidades de aprendizaje y capacitación aumentan, el uso de esta poderosa herramienta, contribuye a enfrentar con éxito las crisis y prepara a la gente para aminorar las futuras.

La capacitación, debe ser vista como un proceso educativo, activo y permanente que consiste en adquirir, mantener, renovar, actualizar o incrementar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para el desarrollo personal y colectivo de los trabajadores, son todas aquellas acciones encaminadas al desarrollo de habilidades y destrezas del trabajador en el manejo de equipos, instrumentos, aparatos, etc, con el propósito de incrementar la calidad y la eficiencia en el puesto de trabajo.

El hombre es un ser educable por naturaleza, gracias a la educación es posible desarrollar las dimensiones humanas, el avance de los pueblos esta en relación directa con el desarrollo de su potencial humano, por lo tanto, es importante buscar la valoración de los recursos humanos, produciendo un efecto multiplicador con caracteres dinamisantes para la sociedad en general y las empresas en particular, (Fleishman, 1976).

Desde que el hombre es hombre, ha tenido por característica el poder transmitir a sus semejantes las experiencias que lo han llevado a hacer mejor las cosas, más rápido o con ahorro de recursos, el instinto gregario del hombre le ha permitido colaborar y cooperar para desarrollar trabajos que de manera individual son más difíciles o tardados, esto es así, que la enseñanza de destrezas y habilidades se dio de manera natural a fin de lograr mejores resultados en el trabajo; observando a lo largo del tiempo cómo esta ayuda mutua se convirtió en una cotidianidad.

Desde las civilizaciones antiguas como Egipto y Babilonia, se hablaba de la capacitación de las personas con la finalidad de mantener la cantidad adecuada de artesanos, inclusive ya en los Códigos de Hammurabi se indica la petición para que los artesanos enseñaran sus artes y oficios a los jóvenes.

Posteriormente, se inicia la supervisión para asegurar la destreza y capacitación de cada uno de los recién integrados. La idea fundamental se centraba en supervisar la calidad, las herramientas, los métodos de trabajo y la regulación de las condiciones de empleo de cada grupo de artesanos.

Con la revolución Industrial (siglo XVIII), se establece una característica fundamental, debido a la entrada apabullante de las máquinas, se paso de la capacidad y energía humana a la capacidad y energía de las máquinas, con lo cual se alteran los métodos de capacitación que se venia practicando, pues las máquinas podían ser operadas por personal con poca capacitación y menor experiencia, que cuando se realizaba un trabajo artesanal, (Huse y Bowditch, 1980).

Los primeros estudios sistemáticos de la capacitación y su incidencia en el mejoramiento del trabajo, son los estudios de Elton Mayo, en la Wester Company Bell Electric, y en un periodo precedente, Robert Owen en 1810 en la New Lanark, Scotland, donde se asume la responsabilidad de adiestrar a los trabajadores. Otro estudio es el de James Mill (1820) que establece el análisis de tiempos y movimientos humanos, a fin de eficientizar al trabajador. Charles Barbbael (1832) hace énfasis en capacitar hacia la especialización y la división del trabajo.

Con la aparición de la Administración Científica, periodo que se caracterizó por dedicarse, en gran parte, a realizar estudios con los trabajadores a fin de lograr una mayor productividad, queda plasmado el principio de la capacitación. En este proceso de evolución emergió F. W. Taylor, quien exponía “que en lugar de ser los hombres del látigo”, los administradores debían desarrollar una nueva filosofía y un nuevo enfoque de la administración hacia una sistematización del adiestramiento para los trabajadores.

En 1924 Elton Mayo puso de manifiesto el concepto sociológico de grupos de trabajo, es decir, se inicia el estudio de las actitudes de los trabajadores. También para 1939 J D Mooney y A. C. Reiley desarrollaron una estructura lógica para la teoría de la administración, fueron los primeros en reconocer los problemas personales y la necesidad de tener algún tipo de capacitación para disminuirlos.

3.2 La Capacitación de los Trabajadores en México

La capacitación de los trabajadores en México, ha aumentado en hechos y en importancia, con la promulgación del artículo 123 Constitucional, que establece la base legal para cubrir la necesidad de capacitar a los trabajadores, responsabilidad que tiene cada empresa, es por ello que en la década de los 70s se establece la obligatoriedad de la capacitación, sin embargo existe desde la época precortesiana, testimonios de formas de aprendizaje que les proporcionaba a ciertos grupos (guerreros y sacerdotes), para que desarrollaran las tareas que les correspondía.

Es importante resaltar que la fracción XII del artículo antes mencionado a la letra dice “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación y adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria

determinará los métodos, sistemas y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir dicha obligación”. Beneficiándose con ello a los trabajadores y en consecuencia a las industrias, resaltando la importancia de la capacitación y el adiestramiento del personal”, (Constitución Política, 2000).

La capacitación y el adiestramiento implican un reto para los mexicanos, ya que siendo una garantía a favor de los trabajadores y un beneficio para los empresarios, depende de la participación de todos y cada uno de los individuos involucrados en los procesos productivos. El país necesita mayor productividad, mejor calidad de vida de los mexicanos, mano de obra suficientemente y calificada y en general, un bienestar social, político y económico con la finalidad de aspirar a un desarrollo integral como nación, (Brunet, 1987).

El capacitar y adiestrar a los trabajadores en México, no es una actividad nueva, ya que existen referencias históricas que datan de épocas Prehispánicas y de la Colonia, donde se registran actividades en esta materia. Al establecerse la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley Federal del Trabajo la obligatoriedad patronal de capacitar a los trabajadores, en un principio sólo fue teoría y retórica.

En la década de los 70s, se inicia una etapa con el concepto de educación hacia el enfoque del desarrollo de los recursos humanos. Las aspiraciones de orden personal y social adquieren gran significado, aunado al avance tecnológico y a la gran cantidad de mano de obra calificada, así como la necesidad de mejorar los índices de productividad. El sector obrero lucha por mejorar los niveles de vida de los trabajadores, planteando el reto de establecer un sistema nacional de capacitación y adiestramiento.

Ante este reto, el Gobierno mexicano elevó a rango constitucional el derecho obrero a la capacitación y al adiestramiento, modificando la Ley reglamentaria correspondiente (Ley federal de Trabajo), publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de abril de 1978.

La capacitación resulta obligatoria para el patrón, benéfica para los trabajadores, quienes se superan y tienen una mejor calidad de vida y para los patrones al mejorar el nivel de calidad en el trabajo, el aprovechamiento del factor humano y el evitar accidentes y riesgos de trabajo. La capacitación y el adiestramiento tienen resultados positivos siempre y cuando se realicen adecuadamente, concientes de su importancia, siguiendo los objetivos de la misma y considerándola como una estrategia de productividad.

Las diferencias entre las capacidades de un nuevo empleado y las exigencias de su puesto pueden ser grandes, la capacitación complementa estas capacidades de los nuevos empleados, esperando lograr un equilibrio entre lo que puede hacer el nuevo trabajador y lo que el puesto exige. Raras veces el personal contratado puede completar sus actividades y obligaciones de trabajo, incluso los empleados ya experimentados tienen algo que aprender sobre la forma de operar de la organización, como ejemplo: las políticas, los procedimientos, las normas y los controles e inclusive puede necesitar la capacitación para mejorar su desempeño. Aún cuando la capacitación y el desarrollo cuestan dinero y tiempo, las organizaciones modernas y con éxito consideran tales costos como una correcta inversión en los recursos humanos, (Siegel y Lane, 1984).

La política de capacitación está estrechamente vinculada con la productividad, además de facilitar la obtención de mayores rendimientos en las empresas, permite elevar el bienestar de los trabajadores, una mayor movilidad social que da lugar a mejores niveles de calificación de la fuerza de trabajo y mejores métodos de organización del mismo.

Uno de los factores para el incremento en la productividad es la eficacia en el trabajo, la capacitación y el adiestramiento son procesos importantes que impulsan este progreso, ya que mejora el nivel de calificación de la mano de obra. Estrategias como la capacitación y el adiestramiento son verdaderos factores que provocan un cambio en los individuos a los cuales se dirige.

3.3 La Capacitación en el IMSS

El Instituto Mexicano del Seguro Social es una institución con sesenta y dos años a la vanguardia de la medicina y también con respecto a la capacitación, el adiestramiento y el desarrollo del personal. De manera natural inició un método artesanal de practicar el aprendizaje sobre la marcha, se explicaba al trabajador la manera en que debía realizar las actividades pactadas, hasta que el trabajo estuviese bien hecho y desempeñara las labores correctamente. La enseñanza era por el método de ensayo y error a los nuevos integrantes del equipo de trabajo y por la inercia misma de “sacar adelante el trabajo”.

Cuando el IMSS inició su crecimiento, fue adaptándose y adecuándose a las normas que determina la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Trabajo así como el Contrato Colectivo de los Trabajadores del Seguro Social, en su Reglamento de Capacitación y Adiestramiento (cláusula II4). Al sistematizar su sistema de enseñanza y con base a la fuerza ocupacional que comprende: médicos y personal paramédico (enfermeras, personal de laboratorio y rayos x, entre muchos), justamente ahí se inició la programación de cursos para enfermeras y médicos, con el perfeccionamiento de las actividades y para la superación personal.

En 1980 dentro del Contrato Colectivo de Trabajo, se adiciona el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento, creando un organismo encargado de organizar y agrupar a todas las áreas que de una u otra forma brindaban capacitación y por otro lado dar cumplimiento a la exigencia legal. Creándose la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, uniendo los objetivos sindicales e institucionales.

A la fecha son varias las áreas que desarrollan planes y programas de capacitación y adiestramiento, como:

- La Dirección de Educación Médica e Investigación en Salud, dependiente del área médica
- La Unidad de Organización y Calidad, dependiente del área administrativa
- Los Centros de Capacitación y Productividad, con fundamentos bilaterales (Instituto y Sindicato)
- La Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento, también con fundamentos bipartitos y reguladora de las actividades.

La *Dirección de Organización y Calidad*. Es el área del Instituto encargada de proporcionar la capacitación y el adiestramiento a los trabajadores, materia de análisis para este trabajo. Actualmente, bajo la dinámica social de competencias laborales y de inmersión al mundo de la certificación de calidad. Con una nueva estructura enfocada a las nuevas tendencias sociales, el Instituto forma así la base que dará respuesta a la capacitación de los trabajadores.

Área que registra ante la Secretaria de Trabajo y Previsor Social los planes y programas que se llevarán a cabo dentro del instituto, previa concertación en la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento. Con el reto de sistematizar a las áreas, en cumplimiento a los estándares de mejoramiento continuo, calidad total, premios de calidad y en la actualidad la certificación de unidades hospitalarias y el trabajo diario basado en cumplimiento de criterios ISO.

De esta dirección se deriva la normatividad de las Coordinaciones de Organización y Calidad y de las funciones de los Psicólogos que la integran, basados en los siguientes aspectos:

- Promover y vigilar la elaboración y difusión de los programas de capacitación y adiestramiento de los trabajadores y su debido cumplimiento con la normatividad.
- Promover la participación activa de los trabajadores en los procesos de capacitación y adiestramiento del Instituto
- Vigilar que los programas de capacitación, adiestramiento y actualización que se realicen, se sustenten en necesidades surgidas en el ejercicio de la operación.
- Supervisar la instrumentación y operación del sistema de capacitación
- Implantar procedimientos para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores y sugerir medidas tendientes a perfeccionarlos.
- Autenticar las constancias de los trabajadores que hayan acreditado los contenidos de cualquiera de los tipos de capacitación señalados en el reglamento
- Informar a la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento de los resultados y avances obtenidos en los programas y cursos aplicados.
- Basar la capacitación y el adiestramiento en necesidades reales detectadas y /o validadas por la Comisión Nacional de tal manera que los cursos y actividades se traduzcan en la satisfacción de éstas.

- Llevar a cabo los programas estructurados por la normatividad en materia de Capacitación en Calidad.

La Dirección General del Instituto, ha establecido como acción prioritaria la modernización, basada en la “Capacitación, Adiestramiento y el Desarrollo del personal, con el propósito de:

- promover la superación del personal
- la actualización de los conocimientos
- la concientización de la mística de servicio

Para cumplir cabalmente con lo anterior ha integrado el Manual de Procedimientos Administrativo denominado “IMSS CAPACITACION”, que de manera sistemática y organizada se desarrollen las acciones de capacitación, adiestramiento y desarrollo de los trabajadores del Instituto, con un sentido dinámico y ágil, permitiendo la modernización de la Institución. Este sistema esta diseñado para formar parte del proceso de transformación tecnológica e integral, encausar y orientar los tipos y funciones de capacitación y desarrollo, dentro del marco de la simplificación administrativa, con la ejecución de planes y programas anuales, (Lineamientos de Capacitación, 2000).

Las áreas que realizan acciones de capacitación y desarrollo invariablemente cumplen con las siguientes políticas:

- Operan el Sistema IMSS Capacitación
- La Unidad de Organización y Calidad, es la responsable a nivel nacional de normar la planeación, operación y control de los diferentes tipos de capacitación

-
- Las acciones de capacitación y desarrollo están orientadas a satisfacer las necesidades reales, propiciar el incremento de la productividad en el trabajo y además elevar la calidad de los servicios que presta el Instituto
 - La capacitación en el puesto para el personal de base y confianza operara a través de programas generales y /o cursos de capacitación continua en el trabajo.
 - La capacitación para el personal del área médica, lo normara y operará el área médica, sin embargo deberán cumplir con la capacitación obligatoria señalada por la ley
 - Las jefaturas normativas en conjunción con las coordinaciones de organización y calidad serán las responsables de elaborar y mantener actualizados los programas generales de cada unas de sus categorías y / o puestos
 - El diseño y elaboración de los materiales didácticos requeridos para la operación de los diferentes programas y tipos de capacitación también serán de responsabilidad de las jefaturas normativas previa coordinación con el área de Organización y Calidad
 - El informe de los avances de la programación autorizada, se realizaran en forma mensual y deben incluir los resultados de todas las acciones que se hayan realizado
 - La Coordinación de Organización y Calidad informará a las jefaturas normativas respectivas y a la Comisión Nacional Mixta de la programación autorizada y de los avances obtenidos
 - La Comisión Nacional Mixta, las Subcomisiones y Comités de Capacitación y Adiestramiento, vigilaran, analizaran y evaluaran la operación de la capacitación del personal de base y confianza.

El Sistema IMSS-Capacitación, tiene un enfoque de colaboración y participación, inicia en las unidades operativas, detectando las necesidades de capacitación, ejecutando los planes, evaluando los resultado, así como informando los avances obtenidos a las instancias respectivas. Este sistema cuenta con lineamientos específicos para concentrar, controlar y evaluar los procesos de capacitación de los trabajadores, estableciendo documentos fuente y catálogos para estandarizar la información resultante.

El plan y programas de capacitación, adiestramiento y actualización, comprenden todas las categorías existentes del personal de base, abarca un periodo no mayor de cuatro años. Las etapas en las cuales se imparte la capacitación y el adiestramiento, es concertada por las partes y a través de la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Adiestramiento se informa a la Secretaria de Trabajo y Previsión Social.

Los programas de capacitación y adiestramiento en el puesto, promoción a plazas Escalonarias y para cambio de rama, fueron descritas en el capítulo anterior. Para los programas de capacitación continua en el trabajo, comprenden los temas siguientes:

- a) *Actividades Educativas*, para que el trabajador reciba, actualice e incremente los conocimientos y destrezas que sus actividades demande, previa detección de necesidades de capacitación y adiestramiento.
- b) *Materias de Relaciones Humanas*, que comprendan conocimientos sobre ética, psicología social, relaciones públicas y comunicación con objeto de mejorar las actitudes de los trabajadores y lograr optima comprensión en el trato de los derechohabientes y con sus compañeros, vinculándolos mejor a la doctrina y fines de la Seguridad Social.

En este proceso de capacitación se puede distinguir diferentes tipos de intervención, de acuerdo al origen que persigue el aprendizaje a desarrollar, según Aprende Capacitadores, S. C. (1995), existe la capacitación inductiva, preventiva, correctiva, para la actualización, para generar y/ o apoyar cambios y para el desarrollo. En el Instituto se manejan los siguientes sistemas de capacitación, (Lineamientos de Capacitación, 2000):

- Capacitación inductiva
- Capacitación en el puesto
- Capacitación para la actualización
- Capacitación Directiva
- Capacitación Prejubilatoria

Dentro de la *Capacitación Inductiva*, se cumple con la función de preparar a cualquier ocupante a un puesto a desempeñarlo de acuerdo con lo establecido, formación integrada por una inducción administrativa a la institución, donde se brinda información de la trayectoria histórica de la institución y del sindicato, se presenta la misión, visión, y los valores de la institución y de la unidad donde va a laborar, así como aspectos de seguridad e higiene en el trabajo. Y por otra de la inducción al puesto y al área de trabajo propiamente dicha.

Para la *Capacitación en el Puesto*, las actividades de aprendizaje están encaminadas a proporcionar los conocimientos, habilidades y/ o actitudes necesarios que cada uno de los trabajadores deben, poseer para poder hacer frente a su trabajo diario. Dentro de esta capacitación también se incluyen aprendizajes que los trabajadores necesiten reforzar y ratificar.

La *Capacitación para la Actualización*, está dirigida a quienes ya dominan una actividad pero ahora se requiere que modifiquen o incrementen sus habilidades y conocimientos para enfrentarse a situaciones diferentes. Se incluyen además dentro de ésta capacitación aquellos aprendizajes que completan toda una estrategia en la organización, a los cambios de tecnología y métodos de trabajo, Así mismo, contempla acciones formativas que permiten al trabajador crecer en forma personal y por consecuencia lograr nuevas oportunidades como cambios o ascensos que lo beneficien en el futuro.

Capacitación Directiva, enfocada al desarrollo del personal directivo de base y confianza, de alto nivel y de mandos intermedios, aprendizajes que incrementa, dota, ratifica conocimientos enfocados al manejo de procesos administrativos organizacionales y de personal, fomenta el involucramiento para el trabajo en equipo, el desarrollo del liderazgo participativo, entre otros.

Capacitación Prejubilatoria, tiene como finalidad auxiliar a los trabajadores en el proceso de cambio de su estado laboral activo a pasivo, otorgando información administrativa de los pasos requeridos para los trámites legales, así mismo incluye información necesaria para el nuevo estilo de vida.

La meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la Institución, en el desarrollo de los programas, nunca se pierde de vista el enfoque y las estrategias organizacionales. Incluyendo a personal de todos los niveles, desde la base trabajadora hasta el desarrollo de los directivos. Además de brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficaz en el puesto, también se ofrece formación en áreas como el desarrollo y el bienestar personal. Con el fin de tener programas de capacitación eficaces, se incluye un enfoque sistemático, que consiste en la evaluación de necesidades, el diseño de programas, la instrumentación y la evaluación.

Dentro del Instituto se han establecido algunos principios básicos para aplicarlos en la capacitación de los trabajadores como son:

1. Considerada como una inversión y no un gasto
2. Es un recurso para el mejoramiento de la Institución
3. Diagnosticada, dosificada, administrada y controlada por especialistas en la materia.
4. Planeada con todo rigor.
5. Responde a la premisa: de enseñar lo que se necesita y a quien lo necesita.
6. Enfocada a la productividad y orientada a contrarrestar problemas organizacionales y operacionales.
7. Es un proceso de permanente innovación y dinamismo, acorde a los avances científicos y tecnológicos
8. Adecuada para los diferentes niveles de la Institución
9. Genera en los individuos cambios de conducta en forma planeada y conforme a objetivos específicos.
10. Incrementan los conocimientos, desarrollan habilidades, modifican actitudes, desarrollan el juicio y el criterio, para ser más productivos, actualizan al personal en la aplicación de nuevas tecnologías y lo preparan para que ocupe nuevas posiciones.
11. Forma ejecutivos, trabajadores y empleados más capaces, más competentes y realizados, con una mejor calidad de vida.
12. Es una herramienta que mejora la comunicación y la participación del personal.
13. Forma parte de la educación y de la formación integral de las personas.
14. Constituye uno de los insumos más importantes de la efectividad y la productividad con calidad.
15. El alcance y profundidad de los contenidos de un curso, su metodología, el tiempo asignado y los materiales, están basados en los objetivos de instrucción y de objetivos Institucionales. .

P lanes y Programas Educativos en Materia de Calidad

*“La grandeza de un hombre se observa
en la manera de tratar al prójimo”*

Miguel de Cervantes Saavedra

No es motivo de este trabajo realizar un estudio de los antecedentes de la Calidad, sin embargo es necesario resaltar algunos hechos importantes, que apoyan la necesidad de contar con programas de calidad dentro de las empresas o instituciones. Durante el periodo de 1900-1940 Inglaterra fue el país que gozaba de mayor reconocimiento por la calidad de sus productos, considerado en el mundo de ese entonces, como la cumbre de la perfección y el refinamiento.

Japón, en 1945 estaba en un periodo de reconstrucción después de la guerra, con ayuda internacional, inicia el mejoramiento de sus procesos productivos mediante la herramienta del Control Estadístico, promovido por el Dr. Edward Deming. En forma paralela desarrolla una estrategia para la formación de grupos de trabajo donde su filosofía fue la importancia de la Calidad en la búsqueda de mejores niveles de producción. Iniciando además una extensa campaña de premios y programas educativos, instituyendo: la capacitación de los trabajadores y el desarrollo de los dirigentes, filosofía que abarco todos los niveles. (Deming, 1988).

Hoy en día los productos hechos en Japón cumplen con las normas más rigurosas de calidad, rebasando a países como Estados Unidos de Norteamérica, Inglaterra y Alemania. Los países en vías de desarrollo a pesar de contar con bastos recursos naturales, se caracterizan entre otras cosas, por índices de calidad y productividad tremendamente bajos, la calidad de los productos y los servicios no satisfacen los requerimientos del usuario.

Es importante resaltar que el mayor esfuerzo de Japón, ha sido la educación, realizada en las empresas, a través de la educación ha logrado mejores niveles de calidad en el orden técnico, humano y cívico. Capacitando al trabajador no sólo para que contraiga un serio compromiso con la empresa, sino que se concientice de la gran responsabilidad que contrae con los consumidores, cuando el producto ha sido manufacturado a través del esfuerzo personal, (Deming, 1988).

México como un país en vías de desarrollo, necesita incrementar su productividad y ofrecer productos de calidad; demanda una “Educación y Cultura de Excelencia” que le permita ofrecer satisfacción al cliente y fabricar productos con cero errores; Para tal efecto, requiere un cambio de actitud en el empresario y en el trabajador.

El reto de las empresas es demostrar que a través de la educación y la formación técnica y humana, se podrán obtener productos y servicios de calidad, que incrementen las ganancias para todos, cumplir con la misión social, que trabajadores y empresas tienen con la comunidad a la que pertenecen.

La calidad debe ser una preocupación constante para las organizaciones e instituciones que buscan triunfar en el mundo competitivo de hoy, sobre todo, por la reducción del poder adquisitivo, la búsqueda del mejor producto o servicio a bajo costo. La calidad entonces, es el resultado de las aportaciones de cada uno de los trabajadores y la disposición para hacer su mejor esfuerzo. Concluyendo que, la calidad busca en una primera fase: la satisfacción del cliente y en una segunda: el enriquecimiento constante de los productos y servicios.

En nuestro país, el Instituto Mexicano del Seguro Social, es una institución formada expresamente para otorgar servicios de salud. A lo largo de sesenta y dos años de vida ha efectuado diversos proyectos de cambio, basados en las corrientes teóricas y metodológicas de la administración, buscando un proceso que integre los esfuerzos de superación, que fortalezca las estrategias de servicios desarrolladas, contemplando no solo a los derechohabientes y al patrón, sino también a los trabajadores, (Plan Integral de Calidad, IMSS 1999).

A lo largo de esos años y con el propósito de mejorar atención proporcionada en las Unidades, ha establecido un proceso participativo de Planeación Estratégica y Mejora Continua, cuyos objetivos son:

- La satisfacción del usuario
- El cumplimiento de indicadores institucionales
- Y la creación de Consejos Delegacionales de Calidad, (Programa de Modernización de la Administración Pública, 2000).

Además realiza una alianza con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (SNTSS), alianza efectuada el 18 de marzo de 1998 donde se señala: “Nuestra estrategia es generar un ambiente de cambio, que podrá sintetizarse en una sola línea, creer en el IMSS, creer en su gente, en su vitalidad, en su experiencia, pero sobre todo en la soluciones que tienen los propios trabajadores”. Lo anterior encaminado a llevar a cabo el Modelo Estratégico para la Mejora Continua de los Servicios de Salud (IMSS-SNTSS, 1998).

Este mejoramiento de la Calidad y Calidez de los Servicios, se realizará a través de un Modelo Educativo de Capacitación y Desarrollo del Personal, fortaleciendo los programas ya existentes. Coadyuvado a la productividad y al mejoramiento de los servicios, considerando como elemento fundamental la “Calidad”. El Instituto ha hecho algunas estrategias administrativas que le han permitido a lo largo de los años estar a la vanguardia de los procesos de salud, se exponen por orden cronológico dichas estrategias:

- En 1966. Se desarrollan en el Instituto los cimientos del Sistema de Capacitación y Desarrollo del Personal. Con gran influencia en teorías de las Escuelas Administrativas y de Relaciones Humanas.

-
- Para 1974-1978. Se siembran en la Institución las primeras semillas del Desarrollo Organizacional. Influenciado por las teorías de Administración Participativa con una filosofía del Desarrollo Organizacional
 - Durante 1978-1989. Se introducen las primeras herramientas básicas de la Mejora Continua. Aplicando en todo el sistema el subprograma de “Círculos de Calidad y Desarrollo”, vínculo de motivación y comunicación a través del cual los trabajadores analizan los problemas cotidianos, buscando su solución y prevención. Inicia la influencia de la Administración por Procesos.
 - La década de los 90, es un periodo donde los directivos de la institución fortalecen su gestión por medio de la capacitación, sustentada en aspectos básicos de calidad, mediante la aplicación del Seminario “En Búsqueda de la Calidad y la Excelencia”. El trabajo se desarrolla en base a la Planeación Estratégica, enfocada a actitudes y motivaciones, Se reitera el análisis integral de procesos, la utilización de la reingeniería y con ello alcanzar una visión estratégica para el futuro
 - Para dar seguimiento a los compromisos establecidos en el Programa Nacional de Modernización (1990-1994), se constituye el Comité de Calidad, se desarrolla el Seminario Ejecutivo sobre Mejoramiento Continuo (T. A I.). Así mismo se lleva a cabo el Primer Encuentro de Mejora Continua, donde se presentan trabajos de mejora en los servicios de salud, realizados por los trabajadores.
 - El Instituto, durante los años 1998-2000, en forma bilateral con el Sindicato, establece el Programa Integral de Calidad, con la finalidad de realizar una movilización hacia la Calidad y garantizar el cumplimiento de estándares de calidad en los servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios. Se retoma el binomio de Planeación Estratégica y Calidad Total, creando el Comité Directivo para el Proceso de Calidad en el IMSS y se crea la Dirección Normativa de Calidad Institucional.

- Como reto para el nuevo milenio (2000-2006). Adiciona a la estrategia del Plan Integral de Calidad, los lineamientos presidenciales establecidos en la “Cruzada Nacional por la Calidad en los Servicios de Salud”, con el propósito de:
 - elevar la calidad de los servicios de salud
 - homologarla en niveles aceptables en todo el país
 - calidad, percibida claramente por la población
- La Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, se dirige hacia el rescate de la calidad como un valor fundamente de la cultura organizacional de los servicios de salud en beneficio de todos. El Instituto al adherirse a esta cruzada, refuerza los avances que en materia de calidad se han venido desarrollando, (Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud, 2001).

El propósito fundamental de la Institución es crear progresivamente una Cultura Institucional de Calidad a través de una asimilación paulatina de la importancia de la actuación del personal. Dentro de este modelo se define a la Calidad como: El mejoramiento progresivo e integral del otorgamiento oportuno, efectivo, con buen trato y sin desviaciones en las prestaciones encomendadas, permitiendo así la satisfacción plena tanto del usuario, del trabajador y de la institución, (Plan Integral de Calidad, IMSS, 1999).

Durante los años de existencia del Instituto, ha demostrado su gran capacidad para atender oportuna y eficientemente la salud y el bienestar de los mexicanos, por lo que se le reconoce el Liderazgo indiscutible en materia de Seguridad Social. Sin embargo, se ha determinado que la calidad en sus servicios requiere fortalecerse, a fin de lograr una mayor satisfacción de sus trabajadores y de los usuarios de los diferentes servicios, (Modelo Estratégico para la Mejora Continua de los Servicios de Salud, IMSS, 1999).

4.1 Capacitación en Materia de Calidad para Trabajadores

El Instituto en este proceso de modernización, necesita esfuerzos colectivos, que respondan efectivamente a las necesidades de los usuarios, por lo que el Modelo Educativo enfocado a la Calidad, pretende establecer el aprendizaje de nuevos comportamientos, con relaciones significativas y una visión interdisciplinaria, que aproveche el potencial de los grupos de trabajo.

Para favorecer e impulsar la Cultura de Calidad, ha tomado la estrategia de la “Educación”, desarrollando a los Directivos Institucionales y capacitando a los trabajadores, en materia de “Calidad”. Dentro del proceso educativo, ha diseñado una serie de programas educacionales, dirigidos a todos los trabajadores del Instituto. Incluyen un conjunto de técnicas sencillas y eficaces que permiten a los trabajadores participar de manera directa en el análisis, prevención y solución de los problemas del área laboral. La aportación de nuevas ideas, el conocimiento de las tareas institucionales favorecerán la calidad de los servicios que el Instituto otorga, (Plan Integral de Calidad, IMSS, 1999).

El modelo educativo diseñado para los trabajadores en relación a la Calidad, incluye los siguientes programas:

- Taller: Juntos por la Calidad de los Servicios. Enfocado a mejorar el entorno laboral del trabajador, aplicando las sugerencias de cambio, utilizando la metodología de la 5 S.
- Curso: Conceptos Básicos de Calidad. Tiene como objetivo sentar las bases de una Cultura de Calidad, de integrar un lenguaje común y sensibilizar hacia un cambio de actitud.

- Taller: Ruta de la Calidad y las Siete Herramientas de Calidad. Tiene como meta capacitar a los trabajadores en la metodología de la calidad, que permita formular proyectos de cambio de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

En este documento solo se describirá el Programa educacional para todos los trabajadores denominado: Curso de Conceptos Básicos de Calidad, derivado de las acciones realizadas dentro del Hospital General Centro Médico la Raza y de las responsabilidades encomendadas, de quien presenta este trabajo.

4.1.2 Conceptos Básicos de Calidad

De acuerdo al Modelo Educativo enfocado a la Calidad, la estrategia educativa del Curso de Conceptos Básicos de Calidad, tiene como objetivo sentar las bases de una cultura de calidad modificando el enfoque tradicional a un pensamiento orientado a la calidad, que permita un cambio actitudinal en la prestación de los servicios, (Conceptos Básicos de Calidad, 2000).

Para ello los participantes, durante el desarrollo y conclusión de este curso deberán lograr los siguientes objetivos:

- Definir su propio concepto de calidad, de acuerdo con el servicio que otorga, considerando las características más relevantes y la ausencia de defectos.
- Identificar los elementos que conforman los procesos de calidad, diferenciando los tres tipos de calidad en función de las características de la satisfacción del cliente.
- Aplicar los elementos de la naturaleza humana de la Calidad a las actividades cotidianas, para una modificación en la actitud en el otorgamiento del servicio.

- Elaborar un plan de desarrollo que abarque las 7 esferas de calidad personal, visualizando el Plan Integral de Calidad, como herramienta de cambio y motivación en el trabajo.

El paquete didáctico contempla el siguiente temario:

- Concepto de Calidad, concepto IMSS.
- Proceso de la Calidad, Calidad de diseño, de fabricación y calidad percibida por el cliente.
- Naturaleza Humana de la Calidad, definición de cliente, enfoque al cliente, clasificación del cliente, satisfacción del cliente, percepción del cliente, satisfacción del trabajador.
- Calidad del Ser.

Lo lineamientos de operación de este curso son los siguientes:

- Una duración mínima de 7 horas y máxima de 8 horas, en función del número de participantes.
- Dirigido al personal de base y confianza.
- El grupo tendrá un mínimo de 10 participantes y un máximo de 30.
- De acuerdo a las características del curso podrá ser aplicado en forma vertical (una sola sesión) o longitudinal (varias sesiones con un mínimo de dos horas por sesión).
- El objetivo, los contenidos, metodología y apoyos didácticos no podrán modificarse.

- Las técnicas que se utilizan durante el desarrollo del curso son: de presentación e integración, de análisis general, de abstracción, de comunicación, de organización y planificación.
- Las habilidades que el Facilitador debe tener son las siguientes:
 - Conocimientos, dominio teórico de contenidos, técnicas y procedimientos necesarios para dirigir, apoyar y proveer los medios que el grupo requiera para el aprendizaje.
 - Habilidades, en el manejo de grupos, comunicación, facilidad para adecuar la forma y el lenguaje a las características de cada grupo, capacidad para dar y recibir retroalimentación, buen manejo del tiempo, planeación y atender las necesidades de cada grupo.
 - Actitudes, entusiasmo, respeto, sencillez, responsabilidad y ética profesional.
- Se integra a este trabajo los siguientes documentos:
 - Guía de instrucción del curso, como anexo no. 1
 - Apoyos didácticos del curso, como anexo no. 2
 - Evaluación del curso-instructor, como anexo no. 3
 - Control de Participantes, como anexo no. 4

Este curso, está basado en la teoría, pero su esencia es práctica, capacitación formativa y no informativa, los contenidos y ejercicios favorecen el análisis, es secuencial lo que permitir el aprendizaje teórico-practico, además proporciona flexibilidad de acuerdo a las necesidades de cada grupo, en el capítulo cinco, se presentan los resultados obtenidos en este curso.

4.2 Capacitación en Materia de Calidad para Directivos

La cultura directiva dentro de la institución se ha caracterizado por implementar dos elementos sobresalientes en su educación interna: la Formación Técnica y la Formación Cultural, ambas determinantes para el ejercicio y aplicación de su función. Con los nuevos procesos administrativos y económicos, aunado al crecimiento y desarrollo del IMSS y de su población trabajadora, han generado la necesidad manifiesta de diseñar un nuevo modelo Directivo de Calidad que permita privilegiar y atender las expectativas técnico-culturales de quienes tienen la difícil misión de administrar los recursos y coordinar al capital Humano. *Los Directivos*.

Ahora bien, la calidad es una filosofía que se fundamenta y materializa con los hechos: la satisfacción de usuarios y prestadores de servicio, provocando cambios en los valores, creencias y actitudes de las personas que integran una organización, a través de nuevos modelos. Sin embargo, los teóricos de calidad coinciden, que el esfuerzo orientado a generar las bases de una Cultura de Calidad, funciona siempre y cuando se encuentren completamente involucrados los directivos de la Organización.

Premisa que obliga al Instituto a establecer una serie de acciones específicas que contribuyan a fortalecer el liderazgo del personal directivo, mediante la renovación de modelos formativos que vigoricen y agilicen la dinámica de los equipos de trabajo y la toma de decisiones para facilitar el cumplimiento de la misión institucional. Así es que de acuerdo al Plan integral de Calidad y a su Modelo Educativo, se han desarrollado para ellos los siguientes programas:

- Taller : Juntos por la Calidad de los Servicios
- Curso: Principios de Calidad para Directivos
- Taller: La ruta de la Calidad y las Siete Herramientas de la Calidad.
- Taller: Valores Humanos en la Función Directiva.
- Evaluación/ Reconocimiento: Modelo de Gestión por Calidad. Premio IMSS Calidad.

Para el desarrollo de este trabajo se selecciona solo uno de los procesos educativos dirigidos a los directivos, como sucedió con los trabajadores en general, seleccionando el Sistema de Evaluación y Reconocimiento que tienen los directivos por el desempeño logrado en su gestión, además de ser un proceso que forma parte de la responsabilidad de quien presenta este trabajo.

4.2.1 Modelo de Gestión por Calidad: Premio IMSS-Calidad

Es un sistema de evaluación y reconocimiento que realiza el Instituto en forma anual, a aquellas Unidades que han demostrado el fortalecimiento del trabajo en equipo, la mejora continua, el liderazgo participativo, el mejoramiento de sistemas y procesos, en beneficio de los derechohabientes y de los propios prestadores de servicio.

Tiene como propósito principal el impulsar la mejora continua, con base en las necesidades de salud de la población, la demanda de servicios, la utilización óptima de los recursos, el reconocimiento a la participación de los trabajadores y la mejora del ambiente laboral, que se proyecte de manera ordenada a niveles competitivos y de clase mundial. Modificando o transformando su forma de ser y de hacer las cosas, (Modelo de Gestión por Calidad: Premio IMSS- Calidad, 2004).

Los objetivos del Modelo de Gestión son los siguientes:

- Enfocar, todas las actividades, procesos y sistemas institucionales de manera coordinada hacia la satisfacción de todos los derechohabientes y usuarios, con la participación comprometida e involucrada del personal en todos los niveles y unidades del sistema
- Integrar los esfuerzos realizados por las distintas unidades, así como crear un lenguaje común que permita intercambiar experiencias, implantar prácticas exitosas, desarrollar las capacidades del personal que son los actores principales en los sistemas y métodos de calidad, y contar en el ámbito de la institución con elementos sólidos para el desarrollo de planes estratégicos.
- Medir y Evaluar el desempeño de las unidades, con la utilización de sistemas y parámetros consistentes entre sí, mismos que se emplean por otras organizaciones nacionales e internacionales
- Reconocer y reinformar el desempeño y los logros de las unidades por sus esfuerzos en la implantación planeada y consistente del Modelo de Gestión, con la aplicación de sistemas y la mejora continua, en sus estructuras, recursos y procesos, cuyos resultados se vean reflejados en mejores servicios para los derechohabientes y usuarios

El Modelo de Gestión por Calidad, es una norma que establece las disposiciones para la administración y otorgamiento del Premio IMSS de Calidad, esta constituida por un apéndice que contempla los 8 criterios con sus 23 subcriterios, (Guía de participación, 2004), que permiten revisar y evaluar a las unidades participantes y proporcionan las bases metodológicas de la cultura de la medición, estos criterios son:

- 1) Satisfacción del Usuario
- 2) Liderazgo
- 3) Satisfacción del Prestador de Servicio
- 4) Información y Conocimiento
- 5) Planeación
- 6) Administración de Procesos
- 7) Impacto en el Entorno Social y Ecológico
- 8) Resultados del Desempeño Organizacional

Dicho modelo contempla tres dimensiones donde se evalúa el alcance de las acciones realizadas de acuerdo a los criterios antes mencionados, diseñados para evaluar un ciclo completo de Mejora Continua en todos los procesos de la Unidad, a fin de determinar la madurez de sus sistemas y éstas son:

Enfoque.- es el propósito del diseño y planeación de los sistemas, procesos y metodología para lograr la calidad total. El diseño de los procesos y sistemas de la unidad deberán estar orientados por los valores y principios del propio modelo, dentro de este rubro se incluye los indicadores de efectividad de los sistemas y de indicadores de resultados de los procesos.

Implantación.- es el grado de aplicación de los sistemas y procesos diseñados, en esta etapa es necesario considerar el alcance, el impacto de los nuevos procesos y sistemas que establece la unidad y la práctica sistemática y rutinaria.

Resultados.- son los logros derivados de la implantación de los sistemas y procesos en la unidad, en cuanto a los niveles obtenidos y las tendencias de varios ciclos de operación. Incluye datos cuantitativos y cualitativos y comparaciones de indicadores de resultados, así como una evaluación del impacto de los logros obtenidos.

Cada año se hace una convocatoria para participar en este sistema de evaluación, convocatoria que realiza el Director General del Instituto a cada una de las unidades del Sistema y los diferentes requisitos son establecidos en la Guía de participación:

1ª. Etapa.- Lanzamiento de las Convocatorias, Promoción y Difusión

2ª. Etapa.-Inscripción y evaluación del Reporte Breve

3ª. Etapa.- Evaluación del Reporte Extenso

4ª. Etapa.- Visita de Verificación

5ª. Etapa.- Selección y Premiación de Ganadoras

En la Guía de Participación se detallan los lineamientos para la presentación de los esfuerzos específicos que han realizado, diseñado e implantado con enfoque de calidad en las unidades, cuyos resultados están reflejados en mejoras e innovaciones. Elaborando de manera sintética un documento del estado que guardan los sistemas de la Unidad, desde la perspectiva del citado modelo. Creando una disciplina de calidad en la operación diaria con enfoque a los clientes y usuarios que satisfaga sus expectativas y agregue valor al Instituto.

Características del Modelo:

- Observa el desempeño gerencial del personal directivo
- Identifica el enfoque administrativo de proceso y sistemas
- Crea la cultura de la medición
- Interrelaciona a las personas y a los procesos de trabajo
- Observa el desempeño del liderazgo participativo
- Verifica el enfoque al usuario
- Resalta el reconocimiento a los trabajadores

Los Contenidos de este modelo, son una serie de elementos interrelacionados e interdependientes, con un enfoque sistémico que sustenta la administración de las organizaciones y permite revisar y evaluar a las unidades participantes. Se pretende que las Unidades definan sus sistemas y prácticas de calidad, congruentes con los principios y valores de calidad. Mostrando la madurez de sus procesos y la efectividad de sus sistemas en beneficio de sus derechohabientes y usuarios y de los prestadores de servicio, enseguida se presenta un esquema de estos criterios, su descripción y su valor.

Contenidos del Modelo:

No.	Criterio	Descripción	Valor
1.0	Satisfacción del Usuario	Analiza los sistemas para conocer de manera profunda al usuario, mantener una relación cercana, otorgar el servicio y medir su nivel de satisfacción	130
2.0	Liderazgo	Evalúa el sistema del liderazgo participativo y comprometido que se ejerce en la Unidad para cumplir con las estrategias y directrices marcadas por la institución, además la manera en la que el Cuerpo de Gobierno de la Unidad, promueve el desarrollo de sistemas para una Cultura de Calidad y de Mejora Continua	100
3.0	Satisfacción del Prestador de Servicio	Examina el grado en que se desarrollan los sistemas de trabajo para el alto desempeño, las capacidades del personal, la forma como se reconoce a quienes contribuyen en los logros de Calidad y de Mejora Continua, así mismo como mide la satisfacción del prestador de servicio.	110
4.0'	Información y Conocimiento	Evalúa los sistemas de información y comunicación, registro, análisis y medición de los procesos de la unidad, sus resultados en calidad y el desempeño organizacional, así como administrar el conocimiento organizacional generado.	80
5.0	Planeación	Evalúa el proceso de desarrollo de estrategias y la manera como éstas se traducen en objetivos y planes operativos, financieros y de calidad.	90
6.0	Administración de Procesos	Considera los procesos clave y de apoyo de la unidad, para asegurar que los clientes y usuarios reciban consistentemente un valor superior de los productos y servicios, a través del diseño, la administración y la	120

		Mejora Continua de los procesos, así como el desarrollo de los proveedores.	
7.0	Impacto en el Entorno Social y Ecológico	Examina cómo la Unidad maneja y atiende sus responsabilidades hacia la sociedad (cumplimiento de regulaciones y leyes), como realiza esfuerzos de mejoramiento, con sentido social y ecológico para contribuir al bienestar de su comunidad.	70
8.0	Resultados del Desempeño Organizacional	Evalúa los logros de desempeño de la Unidad y sus niveles y tendencias, como resultado de la aplicación de la Mejora Continua en todos los sistemas, procesos y servicios.	300
	Total		1000

Para aceptar la invitación del Director General en cuanto a la participación a este Modelo, dentro de las Unidades se desarrolla una serie de estrategias que permiten dar cumplimiento a lo establecido en esta norma. Para ello se realizan las siguientes acciones:

- Por consenso, se solicita a los directivos de la Unidad la aceptación o no de la invitación
- Se elabora el cronograma de reuniones, para revisar y analizar los contenidos de la norma
- Se forman equipos de trabajo, que darán respuesta a la solicitud planteada en cada un de los criterios
- Se determinan los resultados que dan respuesta a la solicitud de los criterios de la norma y se elaboran los reportes pertinentes.
- Se establecen periodos en la presentación de resultados, así como el formato para cuadros y gráficos.
- Se fijan los tiempos para la revisión, análisis y presentación de los datos resultantes de los sistemas establecidos en la Unidad.

La función que realiza el psicólogo en este proceso es de guía y orientación encaminada a dar la mejor respuesta a los criterios establecidos en la norma, con los resultados obtenidos por la Unidad en relación a sus sistemas de atención a usuarios, por lo que las características de la consultoría son:

- Asesoramiento a los integrantes del cuerpo de Gobierno de la Unidad, sobre las características del Modelo de Gestión por Calidad.
- Formación de equipos de trabajo autodirigidos y auto administrados.
- Administración de tiempos y compromisos.
- Revisión y análisis grupal de las acciones directivas.
- Elaboración, revisión y supervisión grupal en la elaboración de los reportes breve y extenso.
- Ratificar y/ o rectificar el modelo de planeación de la unidad, y el manejo del liderazgo, así como la cultura de la medición y el análisis de los resultados obtenidos.

Los resultados de este proceso de trabajo, se presentan en el siguiente capítulo, reiterando que el logro obtenido, es la conjunción del esfuerzo de todas las personas que intervienen, de acuerdo al ámbito de responsabilidad.

R

Resultados y

Conclusiones

“El Planear un proyecto, con el lápiz más tenue, vale más, que la memoria más vasta”
Anónimo

5.1 Resultados

Se ha presentado en el capítulo anterior como el Instituto Mexicano del Seguro Social, ha apostado a un Modelo Educativo en Calidad para volverse a colocar dentro de los servicios de salud, como pilar de la Seguridad Social en México. El Instituto a través de la Coordinación de Organización y Calidad ha establecido las políticas, estrategias y acciones de éste modelo para aplicarse en la Unidades Operativas.

Con la consigna de fomentar una Cultura de Calidad enfocada al Usuario, como lo plantea la estrategia de Calidad Gubernamental, con las directrices planteadas en la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. El modelo Educativo en Calidad establece que todos y cada uno de los trabajadores del Instituto, deberá participar en este

proceso de capacitación, a todos los niveles y en todos los ámbitos de trabajo. Sin embargo al aplicarlo en las unidades operativas, es matizado por las propias necesidades y requerimientos individuales de las mismas, a continuación se presentan los resultados obtenidos referentes a los dos procesos seleccionados:

- Capacitación a los trabajadores sobre Conceptos Básicos de Calidad
- Resultados de Evaluación del Modelo de Gestión por Calidad, Premio IMSS de Calidad

En los siguientes cuadros se observaran los resultados obtenidos en relación al Plan educativo que la institución difunde y establece. Se mencionan los resultados logrados en la unidad operativa denominada “Hospital General Centro Medico la Raza, cuya responsabilidad es de quien presenta el presente trabajo.

Es importante señalar que esta estrategia educativa, plantea una evaluación de las expectativas cubiertas por los participantes, respecto a los contenidos de la instrucción. Además de la evaluación del desempeño de los instructores que ejecutan el plan de capacitación de calidad (psicólogos). Sin embargo hasta el momento no ha habido una medición formal y real del impacto de esta estrategia como vínculo a una mejora de la atención.

En la Tabla no. 1 se presentan los resultados obtenidos respecto al número de cursos y participantes que han asistido al proceso educativo, capacitación sobre Conceptos Básicos de Calidad:

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL CENTRO MEDICO LA RAZA
CONCEPTOS BASICOS DE CALIDAD**

Tabla 1: Comparativo 2003-2004 Número de Participantes

MES/AÑO	2003		2004	
	CURSO	PART.	CURSO	PART.
ENE	1	11	1	17
FEB	3	37	2	48
MAR	2	46	2	56
ABR	3	52	3	55
MAY	3	38	2	30
JUN	3	65	2	25
JUL	3	34	2	28
AGO	2	58	2	29
SEP	3	60	2	40
OCT	3	67	2	30
NOV	4	74	2	32
DIC	2	50	2	40
Total	32	592	24	431

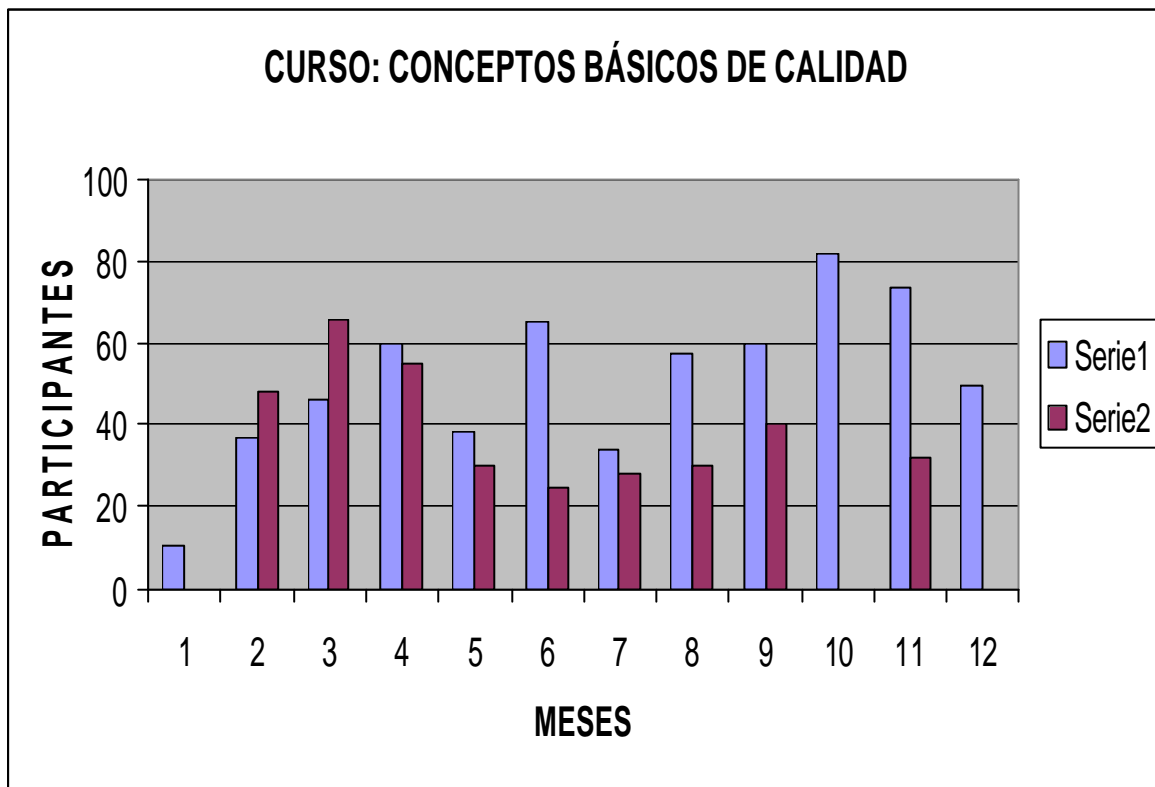
Fuente: Informe Mensual y Anual, formato SIC 04,

Control de Participantes, Elvia Zárate Melo

Como observamos se realizaron de dos a tres cursos en promedio, con alrededor de 20 a 25 participantes. De acuerdo a lo establecido con la Secretaria de Trabajo y Previsión Social de cubrir los programas en cuatro años, con un universo de 3600 trabajadores, la meta no se cumplió de capacitar a 1800 trabajadores, debido a la carencia de personal o bien al poco interés de los directivos.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL CENTRO MEDICO LA RAZA
CONCEPTOS BASICOS DE CALIDAD**

Figura 1: Comparativo 2003-2004 Número de Participantes



Fuente: Informe Mensual y Anual, formato SIC 04,
Control de Participantes, Elvia Zárate Melo

En este grafico se observa la disminución de un año al otro, sobre el número de participantes en el proceso educativo, una causa de ello es la asignación de nuevos compromisos y responsabilidades otorgadas al instructor responsable de otorgar esta capacitación.

Enseguida se muestran los resultados obtenidos, del promedio de las evaluaciones efectuadas con respecto a la opinión del curso y opinión del instructor:

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL CENTRO MEDICO LA RAZA
CONCEPTOS BASICOS DE CALIDAD**

Tabla 2: Evaluaciones (Del Curso y del Instructor)

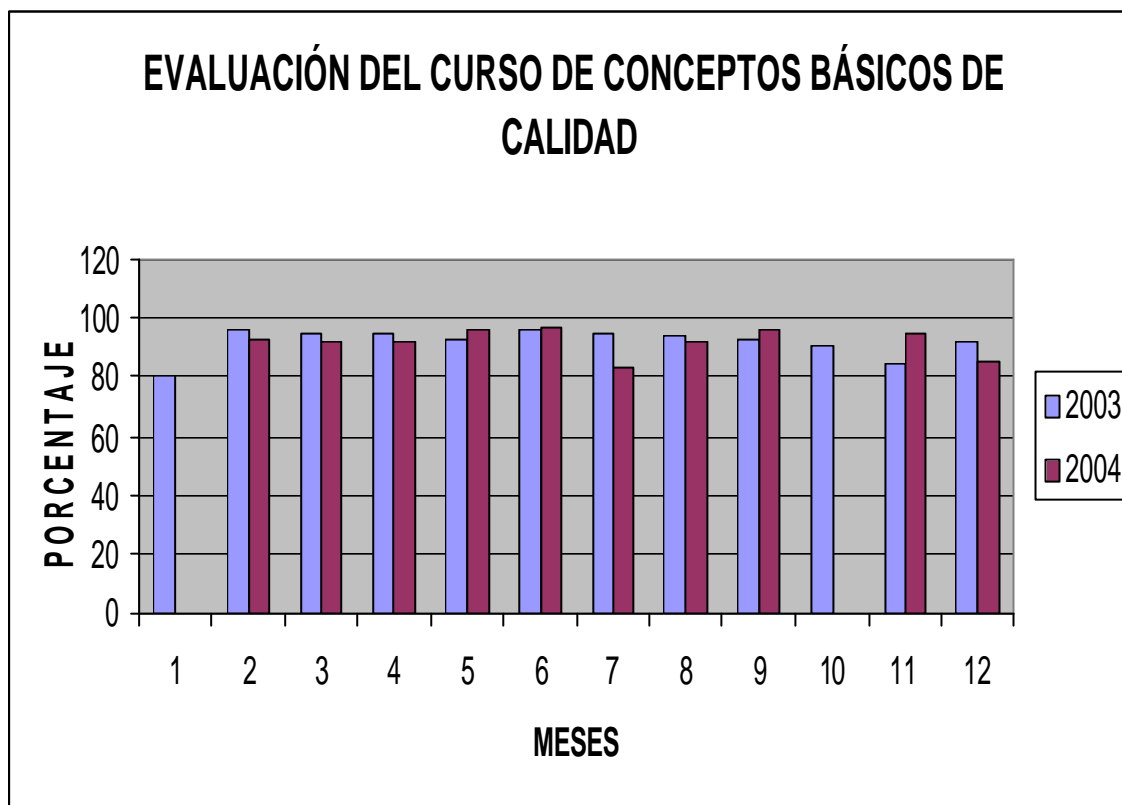
MES/AÑO	2003		2004	
	CURSO	INST.	CURSO	INST.
ENE	80	80	84	88
FEB	96	95	93	93
MAR	95	90	92	87
ABR	95	99	92	92
MAY	93	95	96	90
JUN	96	96	97	97
JUL	95	97	84	85
AGO	94	95	92	86
SEP	93	96	96	96
OCT	91	94	95	95
NOV	85	84	95	95
DIC	92	92	86	85
Total	93	93	92	91

Fuente: Informe Mensual y Anual, formato SIC 05,
Evaluación Curso-Instructor, Elvia Zárate Melo

En general se observa evaluaciones mayores a 80 puntos, los resultados tiene mucho que ver con el clima que se establece encada uno de los grupos y la apertura de éstos con respecto a los contenidos presentados.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL CENTRO MEDICO LA RAZA
CONCEPTOS BASICOS DE CALIDAD**

Figura 2: Evaluaciones (Del Curso y del Instructor)



Fuente: Informe Mensual y Anual, formato SIC 05,
Evaluación Curso-Instructor, Elvia Zárate Melo

Al observar en el gráfico no. 2 La evaluación que hacen los participantes a los contenidos del curso y al desempeño del instructor, son satisfactorias el curso gusta y llama la atención, sin embargo no se cuenta con mecanismos formales de evaluar su impacto en las áreas operativas.

En la tabla no. 3 se presenta el número de trabajadores, que han participado en el proceso educativo de calidad, denominado conceptos básicos de calidad.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL CENTRO MEDICO LA RAZA
CONCEPTOS BASICOS DE CALIDAD**

Tabla 3: Relación de Trabajadores por Categoría

Categoría/Nombre de la Plaza	2003	2004
Abogado	0	2
Asistente Médica	34	23
Auxiliar de Servicios de Intendencia	74	59
Auxiliar Un iversal de Oficinas	20	7
Almacenista	5	0
Biólogo	3	0
Chofer	0	4
cocinero	2	2
Dietistas Nutricionista	9	14
Elevadorista	8	0
Enfermería	348	196
Fotógrafo	1	0
Inhaloterapeuta	11	0
Laboratorista	8	11
Manejador de Alimentos	14	23
Médico	12	11
Personal	4	0
Operador Telefónico	7	10
Químico	8	17
Técnico Bibliotecario	2	6
Técnico en Conservación	9	21
Técnico Radiólogo	7	7
Trabajo Social	6	15
Total	592	430

Fuente: Informe Mensual y Anual, formato SIC 04,

Relación de Participantes, Elvia Zárate Melo

Respecto a la tabla 3, se puede comentar, que durante dos años participaron 196 Enfermeras, el universo total adscrito de esa categoría al Hospital es de 1600 enfermeras, logrando el 12.25%, porcentaje no significativo, ya que durante este periodo se debió capacitar al 50% de dicho personal.

Para la categoría de médicos no familiares, cuyo universo es de 500 trabajadores, era necesario capacitar a 250 de ellos en el periodo, sin embargo 11 médicos, son los que participan en el modelo educativo de Calidad, el bajo porcentaje de personal que se integra esta basado en la jerarquización de prioridades médicas, todas ellas relativas al crecimiento de conocimientos médicos

Es importante resaltar, que en la tabla 3 solo se relacionaron las categorías que participaron durante este periodo, pero no incluye el total de plazas del catalogo del Hospital. Con 1.042 trabajadores que participaron en el modelo, solo se alcanzo el 28.94% del 50% establecido como meta.

A continuación se presentan los resultados obtenidos por la Unidad con respecto a la evaluación obtenida en el Modelo de Gestión Directiva por Calidad Premio IMSS Calidad, que el Instituto ha establecido, en la tabla no. 4.

Es importante señalar que este sistema de evaluación inicio desde 1999 y es hasta el 2002 cuando la unidad decide participar, para que se evalúen los procesos administrativos desarrollados y la gestión directiva realizada por sus integrantes. A tres años desde su primera participación el Hospital presenta logros significativos en pro de lograr mejores calificaciones.

**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL CENTRO MEDICO LA RAZA**

Tabla 4: Modelo de Gestión Directiva-Premio IMSS Calidad

Fases de Participación

FASE	2002		2003		2004	
	PUNTAJE	MADUREZ	PUNTAJE	MADUREZ	PUNTAJE	MADUREZ
INSCRIPCION	SI		SI		SI	
REPORTE BREVE	175	Inicial	201		401	
REPORTE EXTENSO			248.5	Desarrollo	490	Confiable
VISITA DE VERIFICACION		NO		NO		NO
SELECCIÓN DE GANADORAS						

Fuente: Programa de Trabajo 2005, Elvia Zárate Melo

La evaluación esta basada en los 8 criterios del premio y de los 23 subcriterios que lo conforman, el puntaje mayor a lograr es 25 puntos para cada subcriterio, que se sumaran para formar el puntaje total del criterio respectivo. El Comité Técnico de Evaluación, identifico en el reporte áreas sólidas y de oportunidad como:

- El mejoramiento de los sistemas de calidad tomando los criterios establecidos en el Modelo.
- El manejo de indicadores para la medición de la eficiencia y la efectividad de sus sistemas y procesos
- Identificar procesos referenciales

- Aplicación de ciclos de mejora continua

El Hospital presento datos y hechos sobre el funcionamiento de sus sistemas y procesos evaluados en etapa inicial, pero son las fuerzas impulsoras de su evolución:

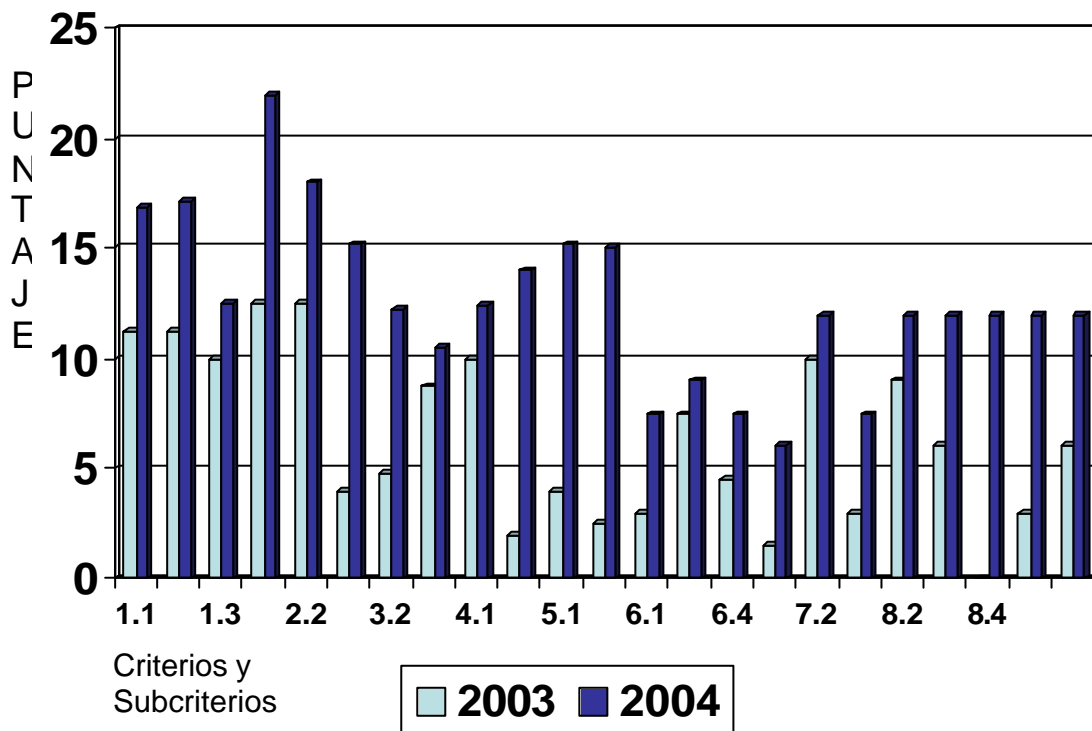
- 6.4 Proveedores
- 8.1 Resultados de los procesos de las operaciones, de los servicios y proveedores
- 8.2 Resultados del Personal
- 8.3 Resultados de impacto social y ecológico
- 8.4 Resultados para la Institución
- 8.5 Resultados del enfoque a usuarios

Asimismo, se evaluó como subcriterios en la etapa de madurez en desarrollo, con áreas de oportunidad que permiten el avance del sistema de calidad:

- 1.1 Conocimiento profundo de usuarios
- 1.2 Administración de la relación integral con usuarios
- 1.3 Medición de la satisfacción de los usuarios
- 2.2 Cultura y valores de calidad
- 3.1 Sistemas de trabajo de alto desempeño
- 3.2 Educación y desarrollo
- 3.3 Satisfacción del personal en su trabajo
- 4.1 Satisfacción y análisis del desempeño organizacional
- 4.2 Conocimiento organizacional

En el grafico no. 4, se muestra el comportamiento que la Unidad ha obtenido durante los años 2003 y 2004, con respecto a este modelo.

INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
HOSPITAL GENERAL CENTRO MEDICO LA RAZA
Figura no. 4 Evaluación de los 23 Criterios que integra el Modelo de
Gestión Directiva-Premio IMSS Calidad



Fuente: Dirección de Administración y Calidad. Unidad de Calidad Normativa, Feb/2005

Se puede observar de esta comparación un crecimiento en el mejoramiento de los sistemas establecidos en la unidad, de los resultados obtenidos en los procesos de trabajo para brindar servicios de calidad de acuerdo a lo señalado en cada uno de los subcriterios del modelo. Obteniendo zonas de oportunidad para el mejoramiento de los sistemas.

5.2 Conclusiones

La Transición histórica en que está inmerso México, en las esferas económica, política y social, marca una gama de exigencias por parte de la población y de las instituciones, hacia organizaciones más competitivas. El Instituto Mexicano del Seguro Social, toma conciencia de este hecho y establece una filosofía de Calidad en la organización, desarrollando metodologías específicas.

Los servicios de salud han retomado algunos conceptos y mecanismos de la Calidad para intentar dar cuenta de la atención recibida y proporcionada. Hablar de Calidad en la atención médica implica una gran diversidad de factores íntimamente relacionados, que van desde normas establecidas, la aplicación de conocimientos y tecnologías en medicina, evitando el mayor número de riesgos para el paciente, la intervención oportuna, la interrelación humana enfocada en el trato amable, cordial y respetuoso así como contar con un ambiente confortable y personalizado.

Lo anterior está señalado en la Norma para la Garantía de la Calidad de la Asociación Médica (1990), que define a la calidad, como una característica de la atención médica que puede analizarse desde dos puntos de vista, el técnico y el humano. Donde el primero se refiere a la forma en que la ciencia y la tecnología se aplican de manera que rinda el máximo beneficio para la salud y el humano se refiere al grado de apego a los valores, normas, expectativas y aspiraciones socialmente definidas en la interrelación de los individuos, siendo esto fundamental para la calidad en la atención médica.

También Donabedian, en Aguirre Gas 1990, al analizar la perspectiva de los usuarios de los servicios de salud, menciona que los componentes para dicho análisis son: de índole técnica-interpersonal y las amenidades. La atención técnica es la aplicación de los conocimientos científicos y técnicos encaminados a la solución de los problemas de salud del paciente. El manejo de la relación interpersonal incluye la relación personal que se da entre el proveedor del servicio y el paciente, los valores, la moral, las costumbres, la propia cultura de los participantes hacen posible la efectividad o no en la atención. Por último las amenidades o ambiente físico en donde se dan las transacciones entre pacientes y proveedores.

Otro autor que ha analizado este hecho es Aguirre Gas (1999), quien considera que ha sido hasta los últimos años cuando se empezó a tomar en cuenta la satisfacción del usuario (derechohabiente) por los servicios recibidos, no está exclusivamente en función de la calidad de los resultados de salud del acto médico, sino de aspectos relacionados con el trato humano, la oportunidad de la atención, la relación médico-paciente, la información entre otros aspectos.

El Instituto, no ajeno a esta nueva filosofía, retoma con mayor énfasis la Calidad de la Atención, para cumplir con las expectativas de los usuarios, utilizando principios teórico-metodológicos para influir sobre la idiosincrasia y la actitud de los prestadores de servicio, que se refleje directamente en la eficiencia y en el trato de la atención de los derechohabientes.

Aprovechando los recursos económicos, materiales y humanos con los que cuenta para dirigirlos a actividades en materia de Calidad, para cumplir con los objetivos primordiales de la Seguridad Social. Implantando una Cultura de Calidad, cuyo objetivo es proporcionar a todos los actores involucrados, herramientas administrativas, criterios, objetivos y políticas, que permitan consolidar esta Cultura de Calidad, a través de la formación de asesores y facilitadores que, bajo un modelo educativo, promuevan la cultura de calidad en las diferentes áreas. Tratando de establecer un puente entre los prestadores del servicio y los usuarios, sobre los valores mutuos, la ética, el respeto, la dignidad, la responsabilidad y la honestidad.

Conocedora que cada día aumenta la exigencia de los usuarios respecto a la atención que otorga, se torna más agresivo el desarrollar servicios con mayor eficacia y eficiencia. Este modelo educativo orienta la cultura institucional hacia satisfacer las necesidades del usuario, con uso eficiente de los recursos. Al respecto Griffith (1992), afirma que el compromiso en el proceso de calidad se logra a través de hacer de él algo más que una política o procedimiento, es más bien, cuestión de partir de una cultura organizacional basada en cambios profundos en el pensamiento, la conducta y el desempeño laboral, promoviendo estos cambios a través de programas de capacitación permanentes.

Los psicólogos que ejecutan este Modelo Educativo de Calidad dentro del IMSS, están adiestrados y capacitados ampliamente para lidiar con la conducta humana individual y grupal, analizando las diferencias individuales, la influencia de los factores sociales, sobre la conducta de la gente que trabaja en la Institución, para promover y adiestrar y capacitar sobre Calidad de la atención de los servicios que proporciona la organización. Su rol esta significado hacia la enseñanza y el adiestramiento de los trabajadores sobre destrezas o conocimientos que les permitan sensibilizarlos y habilitarlos sobre cuestiones de Calidad.

En general el psicólogo trata de lograr en el interior de la organización un mejor entendimiento de las interrelaciones humanas, y este modelo educativo de calidad dentro del IMSS, permite desarrollar metodologías específicas, cuyo objeto de estudio es la conducta. Identificando conductas susceptibles de ser modificadas, promoviendo en los prestadores de servicio la importancia de involucrarse en una cultura de Calidad.

Con la premisa que los problemas humanos no son necesariamente problemas psicológicos, más bien tienen una dimensión psicológica, se implementan herramientas metodológicas y un plan de trabajo que permite identificar las causas raíz de los problemas que afectan la calidad de los servicios del Instituto. El psicólogo para abordar las necesidades del ámbito de trabajo, cuenta con entrenamiento de habilidades específicas, tales como la detección, la investigación, la planeación, intervención y prevención proporcionada en el plan de estudios de la FES Iztacala.

Dentro del Modelo Educativo del IMSS, el psicólogo que funge como facilitador de este proceso, se encarga principalmente de la elaboración y aplicación de los planes de capacitación técnica en general y de calidad en particular, con la finalidad de formar personal altamente capacitado, que asegure el objetivo final de la Institución, la calidad total de sus bienes y servicios, así como la satisfacción total de los usuarios y prestadores del servicio, a través de su participación directa en el proceso de planeación, elaboración y otorgamiento de los servicios. El dominio teórico de técnicas y procedimientos necesarios para dirigir, aprovechar y proveer los métodos para la solución de problemas, del estudio de técnicas y herramientas; así como el uso de la experiencia, para el manejo de grupos, la planeación del trabajo, la coordinación de actividades y los procesos de enseñanza-aprendizaje, permiten ser un elemento eficaz en la difusión y la capacitación de este modelo educativo.

En seguimiento lo expuesto, Rodríguez 1990 en Martínez (2003), delimita cinco habilidades o competencias fundamentales con las cuales cuenta el psicólogo egresado de Iztacala, describiendo éstas como sus armas principales para atacar las exigencias y necesidades del campo laboral que son: La Detección para identificar conductas, recursos, necesidades, vinculados al comportamiento individual o grupal; la Prevención en la aplicación de estrategias para evitar problemas sociales; la Planeación y el Desarrollo de procedimientos para el entrenamiento o reforzamiento de conductas; de Intervención con el uso de modelos teóricos-metodológicos para la solución de problemas, y de Investigación para eficiencia de la aplicación del conocimiento básico. Habilidades que precisamente requiere el facilitador del Instituto para aplicar el Modelo Educativo de Calidad.

Otro elemento desarrollado dentro de este trabajo, fundamental, para la introducción de un modelo educativo de Calidad, es señalar que los trabajadores como adultos que son y de acuerdo a las Ciencias de la Educación, que proporcionan los conocimientos, de teoría y práctica para llevar a cabo el proceso educativo de los adultos, y la Psicología interviene con todo su engranaje teórico para el conocimiento del comportamiento de las personas y en este caso de los Adultos.

La educación permanente de los adultos se convierte en un nexo integrador del desarrollo de la nación en la medida que fortalece, da sentido a la responsabilidad social y a la vez perfecciona en proceso continuo, los recursos humanos, aptos para concretar los objetivos de la sociedad-nación. Donde la grandeza de cada país está en relación directa con el grado en que cada uno de sus habitantes puede desarrollar su capacidad de análisis, interpretación y realización creadora.

Ello obliga a las empresas y en su caso al instituto, a asegurar una igualdad de oportunidades educativas y de capacitación para todos los trabajadores. La gran diversidad de enfoques que recibe la educación de adultos, deberá ajustarse a las condiciones propias de la organización, a las políticas en relación a la formación de los adultos, para que desempeñen un papel que contribuya cada vez más al desarrollo económico, político y socio cultural del país.

El adulto con un amplio bagaje histórico, social y cultural, incursiona en la educación con la expresión más amplia y completa del concepto de aprendizaje voluntario, puesto que interactúa con suficiente autonomía, sin presiones y dispone de facilidades para adquirir conocimientos, aptitudes, habilidades y destrezas con el fin de lograr objetivos y metas. El Psicólogo en este proceso ofrece al adulto momentos factibles suficientes, oportunos y pertinentes para que pueda aprender, proporcionando ambientes favorables en la elaboración de materiales, asesorándolo en el desarrollo del aprendizaje, aplicando modelos de instrucción adecuados, desarrollando la motivación para cada situación del aprendizaje, (González, 1998).

El progreso del país requiere, cada vez más, la acción directa y efectiva de sus recursos humanos, el desarrollo económico y social debe planificar programas aplicando metodologías científicas, en los diferentes sectores de la sociedad. El adulto necesita educarse en forma permanente, su capacidad, innovación, efectividad y entusiasmo, deben estar vinculados al sector productivo, en donde el psicólogo tiene las herramientas de trabajo para proporcionar a los adultos los medios para acrecentar sus conocimientos.

La educación es, por naturaleza una espiral infinita, John Dewey 1946, con esta formulación, se establece la permanente actualización del fenómeno educativo. En nuestro mundo dinámico, todos y cada uno de los hombres deben estar en constante y sostenida actitud de actualización y aprendizaje para poder subsistir con éxito dentro de un contexto de nuevas, exigentes, cambiantes y complejas situaciones, con una capacidad de adaptación e inclinación para el cambio, la participación, la auto superación, la creación y la reflexión. La educación permanente surge como respuesta pertinente, adecuada y oportuna a las exigencias de nuestra intrincada sociedad, proponiéndose a ayudar al hombre en forma efectiva durante todas las etapas de su vida, UNESCO 1976.

La educación a dejado de ser solo la adquisición de conocimientos, para transformarse en el desarrollo del ser humano a través del conjunto de experiencias logradas en el medio laboral, en la esfera cultura, en el ámbito hogareño y en general en todas las actividades del quehacer diario. El aprendizaje dentro de la capacitación debe ser un proceso sistemático de planificación cuyo objetivo es el desarrollo y la potenciación del auto aprendizaje, individual y colectivo. Donde una organización que aprende, al igual que una persona que aprende, es una organización que probablemente no caerá o repetirá errores del pasado. Por lo tanto la meta no es centrarse en la formación sino en la gestión del aprendizaje

Las nuevas demandas de los psicólogos, ya no solo provienen desde un plano personal (paciente que acude al consultorio), sino también desde lo institucional, desde las empresas, la situación económica de estas condiciona a todos sus miembros, comenzando con los directivos, que cada vez cargan con mas responsabilidades, hasta los operarios, los empleados, de crear sistemas que les permitan incorporarse a los nuevos mercados y a las nuevas tendencias competitivas.

Genera la necesidad de prestar mayor atención a los recursos humanos existentes en las organizaciones, esta es una ocupación que nos corresponde a nosotros como profesionales que estudiamos y analizamos la conducta de los individuos, tanto desde lo particular, como así también desde lo grupal, desde las relaciones horizontales y verticales de una empresa: las crisis y conflictos que se generan, la capacitación del personal, la orientación del individuo, el rendimiento y la calidad de la tarea, la valoración de la misma, este es el ámbito que pertenece a la psicología laboral.

Campo que abarca también el quehacer en la adecuación del hombre al trabajo y del trabajo al hombre, problemas relacionados con: la capacitación técnica y de calidad de los servicios que se proporcionan, higiene y seguridad en el trabajo, la problemática de las relaciones humanas y los medios de comunicación en la actividad laboral, la detección y tratamiento de conflictos individuales y grupales derivados del trabajo, etc. La intervención del psicólogo en este campo es amplia, el ejercicio profesional comprende: la orientación profesional; el asesoramiento de las empresas en relación con sus dependientes; el fortalecimiento y la integración entre el individuo y el trabajo y la detección de los conflictos tanto individuales como grupales.

Los conceptos revisados y de acuerdo a la necesidad que enfrenta el Instituto de contar cada día con trabajadores inmersos en procesos de trabajo de calidad, al instalar el modelo educativo del Plan integral de Calidad, como estrategia de llevar a cabo este proceso enfrenta los siguientes aspectos:

- El número de unidades que tiene el Instituto y su distribución, favorecen diferentes formas de abordaje al difundir el modelo, ocasionando desviaciones al mismo.
- Las metas establecidas, sufren cambios de acuerdo a las características de la unidad.
- Ninguna de ellas observa a pié de la letra las políticas establecidas por la Coordinación de Organización y Calidad. Ha sido una solicitud expresan, el pegarse al modelo, sin embargo, no todas cumplen.
- Las metas planteadas por las unidades se han alcanzado en forma total o parcial
- El modelo se ha enfrentado a la barrera de la incongruencia en la aceptación por la parte Sindical. Donde elites del Sindicato e Instituto pactan la aceptación de este modelo, sin embargo en las unidades operativas, el discurso es otro, debido a la no inclusión en el Reglamento de Capacitación y Adiestramiento, donde la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento no apoya claramente al modelo de brindar capacitación a los trabajadores sobre temas de Calidad en la Atención a los Usuarios, como una necesidad de la Institución,
- Derivado de lo anterior, el personal se siente amenazado con estos temas y no los acepta, por “parecerles” que afectaran sus derechos e intereses como trabajadores sindicalizados.
- Un elemento importante a señalar, es, en el inicio del modelo, época donde el Instituto tenía fuertes problemas de abastecimiento y en las áreas operativas no se contaba con el total de insumos necesarios para la atención de los usuarios, hizo retrasar, alargar y en cierto modo una inadecuada culturización de la población institucional.
- Con la premisa de “Rendición de cuentas”, del gobierno federal, la institución ha aumentado los controles para uso y administración de los recursos, hecho que ha ocasionado conflictos en las áreas. Los trabajadores y la representación sindical

forman una unión en contra de una de las características fundamentales de la Calidad: “Hacer más con menos”.

- Esta estrategia para mejorar la Calidad de los servicios de salud que desarrolla el Instituto, se suma a eventos anteriores, y al hacerlo se enfrenta a los mismos problemas, el más relevante es la falta de credibilidad y consistencia de la estrategia. Regularmente los trabajadores ven las nuevas “nuevas” como “modas”, deseos de algún directivo. No creen ni confían que este modelo persista más de tres años, y de nueva cuenta se regresará a las antiguas prácticas administrativas y de capacitación.
- Algo que afecta este cambio de Cultura y el impacto de éste modelo educativo en calidad, es la falta de interés real del personal directivo de las unidades. La capacitación para los trabajadores es vista como periodo de vacaciones y para los directivos como una pérdida de tiempo.
- La capacitación para los trabajadores no es vista como una forma de crecimiento laboral, sino como un compás de espera, donde su trabajo estará ahí hasta que ellos regresen y una capacitación sobre temas de calidad y relaciones humanas como un castigo otorgado por su superior
- Para los directivos la capacitación en calidad o temas humanísticos, es enfrentarse al problema de coordinar de mejor forma los procesos de trabajo, como es una pérdida de tiempo, al establecer las necesidades de capacitación, lo hacen de forma ligera y sin una responsabilidad real.
- Un obstáculo crítico en la capacitación en temas de calidad y humanísticos, es la fuerte tendencia de debilitar esta necesidad en las áreas operativa, colocando en un rango de mayor importancia la capacidad técnica de los trabajadores.
- El ausentismo también es un factor crucial que obstaculiza el brindar la capacitación, el instituto cuenta con índices altos de ausentismo, donde siempre se dará mayor importancia a la atención de los usuarios.

- En los últimos dos años el Instituto ha estado en una compactación estructural, hecho que afecta el modelo planteado, donde hablar de Calidad, mientras se disminuyen plazas, resulta incongruente.

Independientemente de lo anterior, la capacitación en Calidad brinda una nueva oportunidad para que el personal de la salud, que trabaja en el Instituto, tenga el reconocimiento de:

- Ser un personal técnicamente preparado para brindar la atención en salud, requerido por los usuarios.
- Personal que en últimas fechas inician la interiorización de la necesidad constante de su crecimiento técnico, formando consejos y asociaciones que le permiten incrementar y actualizar sus necesidades técnico- médicas.
- El personal de la salud, siempre se han preocupado y están en constante capacitación, realizado eventos, seminarios, congresos, que les permiten estar en constante contacto con los nuevos logros en las ciencias médicas.
- Instituto que cada día abre sus puertas a nuevas tecnologías medicas, administrativas y humanísticas, que le permiten seguir siendo una institución de vanguardia.
- El personal generalmente esta dispuesto y apto en la atención de los usuarios, con mística de servicio y trato humanitario.
- A lo largo de los sesenta y dos años de atención a los usuarios, los trabajadores de la salud siempre se han distinguido por su vocación de servicio, mismo que le ha brindado un lugar y aceptación dentro del pueblo mexicano.

El Instituto ha girado nuevamente su orientación a brindar capacitación humanística enfocada a la Calidad, con la premisa de contar con personas de calidad. Esto ha motivado a satisfacer las necesidades que tienen los trabajadores sobre aspectos humanísticos que les permitan contar con elementos para su adecuado desempeño interpersonal

Con todo lo anterior se establece la necesidad constante de capacitar al factor humano en los aspectos no solo técnicos sino además de aspectos humanísticos y de calidad que permitan obtener trabajadores, sensibilizados en los procesos de atención de los usuarios. El Modelo Educativo de Calidad establecido por el Instituto, tiene grandes beneficios para los trabajadores y para la propia empresa, lo importante aquí es persistir en la aplicación de este modelo a lo largo de los años, creando una cultura en los trabajadores.

Una cultura de calidad, que también afecta a los directivos, ahora a ellos se les exige un mejor desempeño en sus funciones. El Modelo de Gestión por la Calidad, desde sus inicios en 1999, fue tomado como moda al principio y después como un requisito que hay que cumplir, sin observar el beneficio que no solo tiene en la aplicación de los procesos de responsabilidad, sino además en el desempeño global de cada Unidad. Ciertamente es que de un modo u otro este modelo ha ido incrustándose en el ejercicio organizacional de las Unidades Operativas, pero también lo ha hecho en forma lenta y parcial.

Los resultados obtenidos son pobres, después de seis años, sin embargo es un sistema, que esta acorde a las exigencias que se suceden en el entorno. Los directivos observan como empresas e instituciones, inician cambios para certificarse y persistir en el uso de sistemas de calidad, que les garantice una supervivencia, Pero también en cierto que todavía tenemos una cultura de calidad incipiente, en donde la medicina y la atención médica, no puede basarse en sistemas administrativos de evaluación. La responsabilidad y el compromiso de quienes nos dedicamos a establecer, iniciar un cambio de cultura, es grande, los resultados solo se podrán observar a lo largo de los años.

Bibliografía

*“Todo lo que se ha hecho por la gente y por el mundo permanece y es
inmortal”*
Anónimo

Arias, F. (1986) Administración de Recursos Humanos. México: Trillas.

Arias, F. (1980) La Psicología como ciencia y como profesión. México: Trillas.

Acle, T. G. (1992) Perfil profesional del psicólogo y situación actual de la enseñanza de la Psicología en México (121-129). En: J. Urbina (comp.) *El Psicólogo: Formación, ejercicio profesional y prospectivo*. México: UNAM.

Ausbel, N. H. (1983) Psicología Educativa. Un punto de vista cognoscitivo. México: Trillas.

Baena, G. (1990) Instrumentos de Investigación. México: Editores Mexicanos Unidos.

Blum M. y Naylor J. (1992) Psicología Industrial. México: Trillas

Brown, C. (1982) La Psicología social en la Industria. México: Fondo de Cultura Económica.

- Brunet, L. (1987) *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Casanova, E. M. (2003) *Para Comprender las Ciencias de la Educación*. España: Verbo. Diario.
- Cabrera, R. J. (2003) *Técnicas de Dirección*. En Fructuoso Rodríguez Pérez. *Técnicas de Dirección* Cuba: Universidad Agraria. julioa@isch.edu.cu
- Castaño, A. (1984) *Un modelo para estudiar las organizaciones*. México: UNAM.
- Chiavenatto, I. (1994) *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2000) Dirección General de Gobierno. Diario Oficial de la Federación. México.
- Contrato Colectivo de Trabajo (2001) Profesiograma, IMSS-SNTSS Bienio 2001-2. México: SNTSS.
- Cruzada Nacional por los Servicios de Salud (2001) Secretaría de Salud: S. S. A.
- Davis, K. (1983) *El Comportamiento Humano en el Trabajo*. USA: Mc. Graw Hill Book
- Deming, W. E. (1988) *Calidad, Productividad y Competitividad*. México: Díaz de Santos.
- Donabedian, A. (1992) *Garantía y Monitoreo de la Calidad de la Atención Médica*. Instituto Nacional de Salud Pública. México.
- Dunnette M. D. y Kirchner W. (1992) *Psicología Industrial*. México: Trillas.

Dunnette, M. D. (1998) *Psicología Industrial*. México: Trillas.

Fleishman A. y Bass A. R. (1976) *Estudios de Psicología Industrial y de Personal*. México: Trillas.

Fosado, B. N. (2001) Tesis: *Análisis de la participación del Psicólogo en la Capacitación*, Tlalnepantla, Estado de México.

Freng, M. I. (1979) *Ciencia de la Conducta para el desarrollo Organizacional*. México: Diana.

Guzmán A. y Concepción M. (2002) *El Método de Enseñanza. Consideraciones Generales*, Santo Domingo.

Huse E. F. y Bowditch J. L. (1980) *El Comportamiento Humano en la Organización*. México: Fondo Educativo Interamericano.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2000) *Conceptos Básicos de Calidad*. Dirección de Organización y Calidad, Coordinación de Cultura de Calidad: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (1995) *Hacia el Fortalecimiento y Modernización del IMSS. La Seguridad Social*. México: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (1995) *La Práctica de la Seguridad Social en México Antecedentes, Módulo Cero*. Programa de Capacitación en Administración de Personal PROCAP. Subdirección General Administrativa. Jefatura de Servicios de Personal. México: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (2000) *Lineamientos para la Programación y Operación de Cursos de Capacitación y Desarrollo*. Dirección de Organización y Calidad, Coordinación de Cultura de Calidad: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (1999) Modelo Estratégico para la Mejora Continua de los Servicios de Salud. Dirección General de Prestaciones Médicas: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (2004) Modelo de Gestión por Calidad, Premio IMSS de Calidad: Dirección de Organización y Calidad, Coordinación de Cultura de Calidad: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (1990) Motivación e Integración Institucional Cuaderno bajo el método de enseñanza abierta. Jefatura de Servicios de Personal y Desarrollo. México: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social (1999) Plan Integral de Calidad. Dirección de Organización y Calidad, Coordinación de Cultura de Calidad: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (1990) Trayectoria Histórica del IMSS. Subdirección General Administrativa, Jefatura de Servicios de Desarrollo de Recursos Humanos, Coordinación General de Comunicación Social. México: IMSS.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (1990) Una Institución con Historia. Subdirección General Administrativa, Jefatura de Servicios de Desarrollo de Recursos Humanos México: IMSS.

Kliner C. y Vadillo G. (1999) Psicología Cognitiva. México: McGraw-Hill Litográfica Ingramex.

Ley Federal de Trabajo (1999) Dirección General de Gobierno. Diario Oficial de la Federación. México.

Ley del Seguro Social (2002) Subdirección General Administrativa, Servicios de Atención y Orientación al Derechohabiente. México: IMSS.

Lowe, J. (1978) La Educación de Adulto. Paris UNESCO.

- Ludojoski, R. (1972) *Andralogía o Educación del Adulto*. México: Guadalupe.
- Michel, G. (1996) *Aprende a Aprender*. México: Trillas.
- Morris, C. G. (1987) *Psicología: Un Enfoque Nuevo*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Ruelas, B. E. (1993) *Calidad. Productividad y Costos de Salud Pública de México*, Vol. 33 no. 3 Mayo- Junio 1993, pagina 298-304. México: Salud Publica.
- Ruelas, B. E. (1994) *Sobre la Garantía de la Calidad. Conceptos, necesidades y reflexiones*. Volumen 130, no. 4. México: Gaceta Médica Mexicana.
- Pinto, U. R (1999) *Proceso de Capacitación*. México: Diana.
- Rodríguez, A. (1999) *Psicología y Organizaciones*. En: *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. España: Pirámide.
- Rodríguez, E. M. (1996) *Psicología del Mexicano en el Trabajo*. México: Mc Graw Hill.
- Rodríguez, E. M. (1991) *Administración de la Capacitación*. México: Mc Graw Hill.
- Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (1996) *Curso de Capacitación: Calidad en el Servicio, Técnicas de Servicio*. Unidad de Desarrollo Administrativo. Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000. México: SCDA.
- Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (1996) *Curso de Capacitación: Conceptos Básicos de Calidad*. Unidad de Desarrollo Administrativo. Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000. México: SCDA.
- Siegel, L. (1965) *Psicología Industrial*. México: Continental.

- Siegel, L. y Lane, I. M: (1984) *Psicología de las Organizaciones Industriales*. México: C.E.C.S.A.
- Siliceo, A. (1986) *Capacitación y Desarrollo de Personal*. México: Limusa.
- Schultz, D. P. (1988) *Psicología Industrial*. México: Mc Graw Hill.
- Sheine, E. (1982) *Psicología de la Organización*. México: Prentice Hall.
- Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (2001-2) *Contrato Colectivo de Trabajo. Cláusula 112*. México: SNTSS.
- Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (2001-2) *Contrato Colectivo de Trabajo, Profesiogramas*. México: SNTSS.
- Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social (2001-2) *Contrato Colectivo de Trabajo. Reglamento de Capacitación y Adiestramiento*. México: SNTSS.
- Tennessee Associates International (1992) *Seminario Ejecutivo para el Mejoramiento Continuo. Una presentación especial al IMSS*. México: T. A. I. de C. V.
- Recua, P. P. (2001) *Tesis: Reporte de Trabajo Profesional: El Psicólogo en el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), Tlanepantla, Estado de México*.

ANEXO 1:
Guía de Instrucción Conceptos Básicos de Calidad.

ANEXO 1: Guía de Instrucción Conceptos Básicos de Calidad

TEMA	OBJETIVO	TECNICA	PROCEDIMIENTO
Integración grupal	General un ambiente propicio que promueva la participación	Presentación e Integración	Ejercicio: Presentación por Parejas Alto y Siga en las Entrevistas
Presentación de Objetivos	Dar a conocer la finalidad del módulo y su agenda trabajo	Expositiva	Explicación con láminas de apoyo
Concepto de Calidad - Concepto IMSS	Unificar criterios de la conceptualización del término Correlacionar el concepto del grupo con el concepto IMSS	¿Qué es Calidad? Expositiva	Preguntar en pequeños grupos y establecer una conclusión grupal De la conclusión de cada grupo encuadrar y explicar el concepto IMSS de Calidad
Proceso de Calidad - Calidad de diseño - Calidad de fabricación - Calidad percibida por el cliente	Identificar los componentes que integran el proceso de calidad para lograr la satisfacción del cliente	Ejercicio Juego de Negocios Expositiva Análisis y Síntesis	Se forman grupos que tendrán que trabajar como empresas, elaborando un producto (dado de cartón). Se deberán aplicar las tres cualidades

TEMA	OBJETIVO	TECNICA	PROCEDIMIENTO
<p>Naturaleza humana de la calidad</p> <p>Definición del cliente</p> <p>Enfoque al cliente</p> <p>Clasificación del cliente</p> <p>Percepción del cliente</p> <p>Satisfacción del trabajador</p>	<p>Analizar los conceptos de calidad y satisfacción del cliente y aplicarlos en el área laboral</p>	<p>Se aplica el ejercicio del rol preferido en la vida.</p> <p>Posteriormente se proyecta el video "La naturaleza humana de la calidad"</p> <p>Discusión dirigida</p> <p>conclusiones</p>	<p>Actividad 1 y 2 (del Manual del Participante):</p> <p>Definición de características del servicio que proporcionan</p> <p>Identificación de ausencia de defectos del servicio que proporcionan</p> <p>Proyección del video y comentarios al respecto</p> <p>Enfatizando la naturaleza Humana de la Calidad, (como se da el servicio) se realiza un análisis con el grupo</p> <p>Conclusión grupal</p>
Calidad del ser	Definir estrategias de cambio a nivel personal, para una mejor calidad de vida	<p>Expositiva</p> <p>Ejercicio: La rueda de la vida</p>	<p>Explicación con laminas de apoyo</p> <p>Se pide si alguien quiere compartir el resultado del ejercicio</p>
Plan Integral de Calidad	Difundir el objetivo, metas, estrategias y esquema de funcionamiento	<p>Ejercicio: se formulan 5 preguntas respecto al Plan</p> <p>Se proyecta el video: "Plan Integral de Calidad"</p>	<p>Se formulan las preguntas y hasta después de la proyección, se pide que contesten</p> <p>Se aclaran dudas y se enfatiza la importancia de conocer el plan</p>
Cierre del evento	Comentarios y despedida		

ANEXO 2:
Evaluación del Curso Conceptos Básicos de Calidad

ANEXO 3:
Relación de Participantes

ANEXO 4:

**Presentación del Programa Académico de Conceptos
Básicos de Calidad.**

ANEXO 5:

**Presentación del Modelo de Gestión Directiva-Premio
IMSS Calidad**