



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

**“PROYECTO DE MEJORA PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE
CAPACITACIÓN EN EL INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA”**

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

PRESENTA:

ANGÉLICA ARANZA CARRILLO

ASESOR:

LIC. CARLOS ALEJANDRO JANOWITZ KLAPP

Ciudad de México

2019





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por permitirme formar parte de esta benemérita institución.

A mi tutor el Lic. Carlos Janowitz Klapp, por su guía, enseñanzas y comentarios en todo el proceso de producción del presente proyecto.

A mis sinodales por su apoyo con comentarios y correcciones realizadas.

Al Instituto Nacional de Psiquiatría, por la oportunidad para laborar, aprender y proponer espacios de innovación educativa e inclusión de nuevos conocimientos.

A mi familia que me apoya en cada momento de crecimiento escolar, profesional y personal.

A todos aquellos que formaron parte del proceso de elaboración del trabajo, fueron pilares para concluir esta etapa educativa y profesional.

A mí misma, del pasado, presente y futuro, por continuar formándome, aprendiendo y superando metas.

ÍNDICE

Introducción	- 6 -
Justificación	- 8 -
Objetivos.....	- 10 -
General	- 10 -
Específicos	- 10 -
Capítulo I Capacitación.....	- 11 -
Antecedentes históricos de la capacitación	- 11 -
Capacitación en las civilizaciones antiguas	- 12 -
La creación de gremios.....	- 13 -
Capacitación durante la Primera Guerra Mundial	- 14 -
Antecedentes históricos de la capacitación en México	- 16 -
Definiendo la capacitación	- 20 -
Capítulo II Marco legal de la capacitación en México	- 24 -
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	- 26 -
Ley de los Institutos Nacionales de Salud	- 27 -
Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	- 28 -
Ley General de Salud	- 30 -
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.....	- 32 -
Reglamento Interno de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	- 32 -
Ley Federal del Trabajo	- 33 -
Programa sectorial de salud 2013-2018	- 35 -
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado	- 36 -
Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud	- 38 -

Acuerdo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores. (ASTPS)	- 39 -
Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud.....	- 41 -
Capítulo III Enfoque sistémico de la capacitación.....	- 46 -
Teoría de sistemas	- 46 -
Edad De La Máquina	- 47 -
La edad de los sistemas	- 49 -
Elementos de un sistema.....	- 50 -
Estructuración conceptual del enfoque sistémico	- 52 -
La capacitación a partir del enfoque sistémico	- 53 -
Capítulo IV La capacitación en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz	- 63 -
Historia del área de educación continua y capacitación en el INPRFM ..	- 63 -
La capacitación andragógica-laboral, en el INPRFM.....	- 65 -
Desarrollo de capacitación de médicos, paramédicos, afines e investigadores en el INPRFM	- 69 -
Estatus actual de la capacitación en el INPRFM	- 77 -
Capítulo V Diagnóstico de necesidades de capacitación, instrumento de mejora.....	- 80 -
Concepto	- 80 -
Tipos de necesidades de capacitación	- 81 -
Técnicas para levantamiento del diagnóstico de necesidades de capacitación.....	- 83 -
Requisitos para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación-	85 -

Diagnóstico de necesidades de capacitación desde el enfoque sistémico- 87

-

Proyecto de mejora continua dirigido al diagnóstico de necesidades de capacitación	94
Índice	95
Introducción	96
Presentación.....	97
Objetivos.....	97
Objetivos específicos	97
Definición de la propuesta	98
Perspectiva interdisciplinaria	99
Contexto	100
Fundamentos y metodología	102
Técnicas e instrumentos	105
Evaluación	107
Financiamiento.....	117
Seguimiento.....	118
Escalamiento	119
Comunicación de resultados.....	120
Conclusiones	120
Conclusiones generales.....	121
Bibliografía y fuentes consultadas	125
Anexos.....	129

Introducción

El presente trabajo se realizó en el marco del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, instituto gubernamental perteneciente a la Secretaría de Salud, con ubicación en Calzada México-Xochimilco 101, colonia San Lorenzo Huipulco, C.P.14370.

La tesina lleva por nombre “Proyecto de mejora para detectar las necesidades de capacitación en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz”; el cual se realizó bajo el supuesto que es necesario un cambio estructural en los procesos de levantamiento de necesidades, haciendo un estudio específico sobre los aciertos y áreas de mejora del proceso de capacitación. Este proyecto es el primero en su tipo que se presenta a un área que no es la clínica.

Me permito a continuación, realizar una breve descripción de su contenido, que aborda el concepto de: capacitación, para lo cual apoyo los conceptos vertidos en tres autores: Alfonso Siliceo Aguilar, Aurora Moyano González y Jaime Grados, de quienes recojo su filosofía y me apropio de sus teorías, que conjugadas pueden expresar que la capacitación es la formación de recursos humanos con el fin de mejorar sus habilidades, actitudes, reforzar y actualizar conocimientos y que ella conlleva a la formación de una cultura de identidad empresarial-institucional basada en los valores sociales de la productividad y calidad en las tareas laborales que representan la misión y visión institucionales.

Todo esto según nuestros autores se realiza a través del proceso de enseñanza aprendizaje (e-a) con el que se desarrollan competencias en el trabajador para aplicarlas en su propio puesto de trabajo, así mismo aspirar a un puesto de nivel superior, ya que, con la capacitación, incrementan sus aptitudes y conocimientos, mismos que darán seguridad en su jornada laboral.

Desde luego que la conceptualización y aplicación se encuentra sustentada en un marco histórico-legal de la capacitación en México y por la misma razón se intercala una breve síntesis de lo que esto representa.

La necesidad de vincular la teoría con la praxis me llevó a realizar un recorrido en el largo proceso que la política educativa de México ha recogido a través de su devenir histórico, y lo presento de esta manera, puesto que su desarrollo nos permite entender el contexto en el que se habrá de procurar formar al recurso humano, bajo la perspectiva de alta calidad en lo cognitivo, científico y tecnológico en el ámbito nacional e internacional,

Todo esto se constituye en un proyecto para mejorar la detección de necesidades de capacitación del Instituto Nacional de Psiquiatría, institución en donde laboro y tengo la fortuna de crecer académica y profesionalmente al aplicar los conocimientos brindados a lo largo de mi formación como pedagoga; es importante mencionar que las funciones asignadas, cumplían con un papel a nivel organizacional y administrativo, no obstante, resalto en este aspecto el papel tan importante que puede ocupar un pedagogo en las diversas instituciones de salud, ya que proporciona los saberes desde otro enfoque, visto desde los ojos de “lo educativo” hay mucho trabajo por realizar, que de manera interdisciplinaria, tenemos la capacidad de mejorar, innovar y proponer proyectos que re-estructuren un cambio en la organización.

Atentamente

Angélica Aranza Carrillo

Justificación

En mi experiencia laboral me percaté de la existencia de distintas áreas de oportunidad en la unidad de capacitación, mismas que han sido conocidas mediante la comunicación con el personal operativo de la institución así como con el refuerzo de estas opiniones a través de la aplicación de una encuesta de tipo cualitativo, que nos arrojan las inquietudes, las cuales indican que es necesaria la capacitación del personal, ya que un personal mejor capacitado brindará mejores servicios de calidad técnico y humano.

No puedo apartar el concepto de capacitación del concepto educación ya que impera la necesidad de los individuos de prepararse en el campo cognitivo, afectivo y social, para su desarrollo integral como lo demanda el artículo tercero constitucional, que se pronuncia por la preparación de las capacidades físicas y mentales que constituyen los instrumentos del progreso y superación educacional y económico de las personas.

Imperando la capacitación en el INPRFM se posiciona como un sistema transversal que funge un papel importante en cada área del instituto, así como punto rector para la certificación del mismo, debido al gran valor que tiene este proceso de formación, es preciso realizar cambios de mejora e innovaciones, por ello decidí realizar esta tesina proponiendo un proyecto de mejora para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

Se seleccionó éste, ya que he considerado la base de los procesos, el momento indicado para realizar un cambio estructural que impacte significativamente al sistema de capacitación y por consiguiente a las áreas circundantes.

La reestructuración de un diagnóstico de necesidades de capacitación, se propone que sea desde un enfoque sistémico, retomando de esta teoría el punto crítico de la unión de todos los sistemas que confluyen en la institución, con el fin de lograr

unidad en los procedimientos, y en general, con el fin de agilizar y hacer accesible la capacitación en el Instituto.

Como se ha comentado, considero menester el realizar un proyecto de tipo educativo para el Instituto, ya que las investigaciones, tesis y proyectos de mejora que se configuran a diario, así por estudiantes como por investigadores, son todas dirigidas hacia temáticas dirigidas a los diferentes campos de estudio relacionados con la salud mental desde el aspecto biológico y social; cuando surge esta idea me percato que esta población es la que produce para la sociedad; por tal motivo, empero que el pedagogo funge el papel de creador y diseñador de espacios de aprendizaje dirigidos hacia esta población y con ello, cumplimos el principio de un modelo sistémico, donde cada profesionista cumple con su rol tanto en la sociedad como en la población institucional.

Si bien, se encontraba ya un procedimiento para recabar las necesidades de capacitación, reitero la necesidad de cambio y de intervención pedagógica; partiendo del principio que todo es perfectible y sobre todo y más importante, el hecho de pensar desde el enfoque educativo hacia el fin último de formación profesional para impactar en la salud mental de la población mexicana y así mismo a nivel internacional.

Objetivos

General

Explicar y dar a conocer el trabajo pedagógico realizado en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz específicamente en la Unidad de Capacitación para el Personal Médico, Paramédico, Afín e Investigador, mediante los principios teóricos que fundamentan el actuar pedagógico y administrativo, proponiendo así el proyecto de mejora dirigido a la temática de Detección de Necesidades de Capacitación.

Específicos

- Enunciar y describir el fundamento teórico de capacitación y Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), desde el enfoque sistémico.
- Analizar las actividades pedagógicas realizadas en el INPRFM.
- Proponer un proyecto de mejora para mejorar el proceso de levantamiento de DNC.

Capítulo I Capacitación

Antecedentes históricos de la capacitación

Históricamente, el ser humano ha sido partícipe de procesos de enseñanza-aprendizaje ligados al trabajo, los primeros pobladores, realizaban labores para la vida y supervivencia diaria, dichas tareas eran transmitidas verbalmente, por medio de señas, signos y señales; otras tantas enseñanzas se encuentran en las pinturas rupestres, instrumento didáctico para la tarea de enseñar.

La enseñanza centraba su actuar desde el método empírico, el cual se centra en la observación, experimentación y repetición. Es así como estos pobladores, cazaban, pescaban, recolectaban semillas, plantaban; actividades que cubren las necesidades básicas con el fin de preservar la especie y las comunidades que se hubiesen formado.

En esta época, no se contaba con estructuras sociales-laborales que permitían señalar procesos de capacitación, como las hay en la actualidad, no obstante, vemos fenómenos de enseñanza del oficio desde las civilizaciones antiguas, donde la transmisión de conocimientos se reproducía y/o repetía de una generación a otra, siguiendo el principio fundamental de existir y co-existir con la naturaleza y demás habitantes.

Posteriormente, cada civilización que se encuentra relatada en la historia universal cuenta con indicios de fenómenos educativos, de los cuales se deduce que existían desde la infancia hasta la edad adulta, pasando por la educación en el trabajo.

La capacitación como proceso, va formando y adaptando sus conceptos y prácticas en determinado tiempo y espacio.

A continuación, desarrollaré la secuencia histórica de la capacitación desde las civilizaciones antiguas internacionales, hasta llegar a la historia de la capacitación en México, concluyendo con el acercamiento al estatus actual.

Capacitación en las civilizaciones antiguas

Encuentro primeramente el Código de Hammurabi del 2100 A.C., el cual dictaba las leyes y normas impuestas en la civilización mesopotámica, el gobernante Hammurabi dictaminó este código, de tal manera que lograra mediante su aplicación en la sociedad, la enseñanza en principios éticos y morales.

Se retomaba en el código los diversos modos de trabajo, como lo son: vendedor, esclavo, soldados, militares, oficiales, quienes participaban en la vida laboral de ese momento y que, tenían que recibir formación para la vida en el trabajo y así poder realizar adecuadamente sus labores; la alusión al trabajo que se hace en el código es indicando el resultado y sus consecuencias si éste no se realizaba correctamente, que se “incluyen ciertas pautas para regular la actividad de los aprendices” (Mitnik, 2006, p.147)

Jaime Grados nos menciona de manera general un acercamiento a la historia de la capacitación, quien aborda la parte de las civilizaciones antiguas que datan de siglos antes de Cristo y en concordancia con los sistemas educacionales nacidos en éstas, de este autor me gustaría resaltar la importancia que tuvieron “los talleres”, lugares en los cuales se preparaba a la población en general.

Éstas enseñanzas se transmitían de manera oral y de generación en generación, es así como surge la enseñanza en el seno de los hogares, es decir, los oficios familiares, donde toda la familia se dedicaba a la realización de cierta actividad, como lo es la construcción, carpintería, recolección de semillas, pesca; éstos saberes no han muerto y siguen su praxis en la actualidad, lo vemos en las casas donde se ejerce un oficio, la reproducción y sobre todo perfección de las habilidades para el trabajo se frecuentan en la actualidad, notoriamente, se integran en la sociedad conceptos como la teoría de la reproducción; así como la importancia de poseer credenciales para sustentar el saber, y la “creencia” de ingresar y triunfar en el sistema educativo formal para cambiar la condición social del estudiante y de la familia.

La creación de gremios

Continuando con el autor Grados y el concepto de *gremios*, lo que en la actualidad figura como los sindicatos, los gremios eran organizaciones de empleados agrupados de tal forma que buscaban la protección de los intereses laborales-propios, se realizaba un trabajo en equipo, donde todos los integrantes del gremio se unían y prestaban un trabajo de calidad, el resultado era redituable para la familia y al mismo tiempo para ellos mismos, de esta manera se mantenía el ideal de brindar un producto de calidad y así mismo de trabajar en un ambiente de cordialidad y respeto hacia el derecho ajeno.

El gremio era conformado por tres personajes principales, entre los cuales se encuentran: los aprendices, el maestro y los oficiales; los aprendices fungían como receptores de conocimientos y habilidades, los maestros como encargados de ofrecer las enseñanzas y por último los oficiales, quienes seguían bajo el estatus de aprendiz, pero poseían el conocimiento suficiente para poder realizar el trabajo independiente.

Al aumento de la demanda laboral, la maquinaria y el personal crecieron en número conjuntamente y los gremios sufrieron el cambio de especialización, es decir, un maestro ya no enseñaba distintas artes y oficios a muchos aprendices, por el contrario, se redujo la enseñanza a solamente un aprendiz, y es así como ésta especialización demandó que los maestros pidieran, a los nuevos integrantes del gremio, mano de obra con habilidades definidas lo que se pensaba, llevaría a realizar un trabajo de mayor calidad.

El siguiente punto en la línea temporal de capacitación es la **Revolución Industrial**, donde lo imperante era, el uso de maquinaria para la producción en masa, esta maquinaria la manejaba el personal de las fábricas, donde la tarea principal era alcanzar el objetivo de producción masiva mediante el método a seguir para cada una de las actividades y procesos de producción dentro de la fábrica; el personal contratado realizaba labores repetitivas y reproductoras de movimientos en los cuales se necesitaban las mínimas habilidades cognoscitivas, la industrialización

demandaba que la mano de obra fuera especializada en el pequeño oficio requerido, esto permitió que la época de las máquinas siguiera un modelo de reproducción de competencias en el área laboral, así como de innovación en la praxis.

“En 1800, se crearon las escuelas-fabricas, en las que los trabajadores eran capacitados en las aulas dentro de las fábricas” (Mitnik, F. & cols, 2006, p. 151)

El aula como espacio de formación albergaba alrededor de veinte empleados y un capacitador, y esta se localizaba cerca o en las plantas fabriles, con el fin de que lo que se iba enseñando, se pudiera ver reflejado en el trabajo de facto. Y es en esta época donde surge la idea de “curso”, la cual el autor Mitnik y colaboradores definen como una actividad de formación,

“Bajo dos supuestos: el curso podía ser modulado en una cantidad mínima de veinte horas (que servía para cualquier actividad formativa o de gestión) y la segunda, que existiría transferencia automática de las competencias al ámbito de la empresa” (Mitnik, F. & cols, 2006, p. 152)

Capacitación durante la primera Guerra Mundial

Siguiendo con la construcción temporal de la capacitación, encuentro el acontecimiento de la Primera Guerra Mundial, suceso histórico que, rompe paradigmas en la cosmovisión mundial y genera cambios en todos los ámbitos de conocimiento científico, así como en la cotidianidad; uno de los antes mencionados, aparece en el ámbito económico y por consiguiente en el laboral, debido a esto, la sociedad europea se ve obligada a modificar los procesos y procedimientos de capacitación.

De esta manera, el personal en vez de estar capacitado para cumplir una sola actividad dentro de la fábrica se empezó a capacitar en otras tantas, lo que ocasionó que una sola persona tuviera conocimientos diversos, entre los cuales aparece “la capacitación para la guerra”, los hombres en su mayoría se enlistaban para acudir a la defensa de su patria e ideales dejando así sus empleos dentro de las fábricas.

El papel que juega la mujer en esta época se resignifica ya que aparecen los primeros indicios donde la mujer se incorpora a los trabajos dentro de las grandes fábricas.

Situándonos ahora en la segunda década del siglo XX con la necesidad de contar con soldados y elementos de Marina preparados para la guerra, aparece el personaje de C. Allen quien propone la metodología de enseñanza-aprendizaje, la cual consistió en: explicar, demostrar, ejecutar y verificar. (Grados, 2009)

Citando a McCord en Sleight: (1993, cit. En Mitnik, 2006)

“...la capacitación... (del personal) ... debe ser realizada dentro de la empresa por supervisores entrenados para enseñar; los grupos de trabajadores deben ser alrededor de diez personas; el tiempo se reduce cuando la capacitación se realiza en el trabajo y se logra que el trabajador desarrolle lealtad cuando se ofrece atención personal durante la capacitación”. (p. 153)

Metodología que fomentaba el acortamiento de las tareas, mediante el estudio y análisis de las funciones de los trabajadores, se visualizaba qué procedimientos eran útiles y cuales no; y al respecto, se desecharon los que figuraban como procedimientos que hacían perder el tiempo y perduraban los útiles; situación que devengó a la deshumanización del trabajo.

Al margen, el teórico llamado Gardiner retoma los supuestos teóricos de Taylor y propone “analizar las tareas para simplificarlas y enseñar luego cada operación por separado y de un paso por vez” (Mitnik, 2006, p. 153)

Posterior a ello, las teorías de educación ligadas al trabajo dividen su andar en dos principales: la primera, articulada por John Dewey que es el pragmatismo y la segunda de F. Bobbit, con el tecnicismo.

El pragmatismo de Dewey, en el tema de capacitación, apuntaba porque “la pedagogía para ser eficaz debe considerar que el aprendizaje tiene un contenido que se aprende en la interacción con el contexto.” (Mitnik, 2006, p. 154) Pone énfasis en consecuencia, en la experiencia, es decir, el proceso denominado aprender haciendo.

Bobbit por su parte, retoma la teoría de Taylor y da valor a la organización científica del trabajo, que significa, localiza las actividades formativas del trabajador en la escuela, y crea “una teoría curricular basada en la diferenciación de objetivos educativos en términos de funciones particulares, actividades y tareas inferidas de la vida adulta” (Mitnik, 2006, p.155)

Un sinnúmero de teóricos contemporáneos a los autores previamente citados, realizan un aporte al campo teórico y científico en cuanto al tema que se compete la presente tesina; y para centrarnos específico en ello, retomo la teoría del diseño instruccional sistémico.

Posterior a ello, el auge de la teoría en capacitación se potencializa y es en este momento histórico que los teóricos en distintas disciplinas como lo es la administración, pedagogía y psicología, proponen desde sus trincheras el utópico de formación.

Antecedentes históricos de la capacitación en México

La capacitación en Latinoamérica tiene sus inicios como reflejo de lo que ocurría en Europa y el proceso fue mejorado en Estados Unidos,

“La capacitación laboral empresarial ha estado asociada, y en el que países de la periferia han intentado reproducir un proceso iniciado en Europa y potenciado por los Estados Unidos, desde hace pocas décadas, por países del Sudeste Asiático.” (Mitnik, 2006, p. 144)

Los antecedentes de capacitación específicos en México se remontan también a los oficios que las antiguas civilizaciones realizaban para poder vivir juntos, como lo era la agricultura, pesca, entre otros; una vez organizada la sociedad, así como los oficios, entre los que se encontraban los sacerdotes y gobernantes, jugaban un papel importante en la enseñanza de los valores y preceptos sociales dentro de la construcción histórico-social ya que eran las figuras de poder, las que marcaban las pautas de comportamiento social y justamente quienes imponían las reglas para convivir entre poblaciones.

Posteriormente encontramos la época de **Colonización**, en donde los españoles, por medio de diferentes medios, como lo es la evangelización y división laboral por castas, forzaron el aprendizaje de los nativos, y el acceso al trabajo era determinado por el lugar social de nacimiento.

La evangelización como proceso formador, fungió como reproductora de valores, formas y principios que articulaban la vida en una sociedad, donde el mestizaje definía tu pasado, presente y futuro personal y laboral.

Años después y con la aparición del independentista mexicano, **Miguel Hidalgo**, personaje por excelencia en este levantamiento de ideales, encontraba como tarea necesaria, el capacitar a sus aprendices en lo que se refería a asuntos eclesiásticos, sin embargo, con la guerra de independencia, se convierte la tarea educativa, de difícil alcance por todo el movimiento nacional que se vivía y debido al primordial asunto por atender la liberación nacional.

Con la elaboración de la Constitución de 1824 se demandó la creación de centros de enseñanza, en esta época surge la figura de **Lucas Alamán** quien realizó un gran aporte a la normatividad en educación, proponiendo la creación de centros de enseñanza para las artes y los oficios, así como el impulso en la industria minera y textil. Si bien, los presidentes que ejercieron su mandato en años posteriores aportaron a la educación, la formación para el trabajo también se ve afectada y modificada desde las normas y planes en cada una de las diferentes administraciones.

Avanzando con la historia, en 1867 se crea la ley de instrucción pública y con ello se marcan las bases educativas en la época de la administración de **Benito Juárez**, esta ley se promulga el dos de diciembre de 1867, en la misma se dan las pautas, mediante las cuales, la educación mexicana forjaría su andar, proponiendo a grandes rasgos lo que figuraría los planes de estudio de las primarias, secundarias, preparatorias y profesiones ofertadas.

Más adelante en el gobierno de **Porfirio Díaz**, esta organización educativa sigue el mismo camino, y a las escuelas de profesionales se les llamaba “especiales”. En este mandato presidencial, el quince de septiembre de 1897 se expide la Ley de Enseñanza Profesional, dirigida para ser aplicada en la Escuela Nacional de Ingenieros y así mismo es en este período donde se inaugura la Escuela Nacional de Artes y Oficios para mujeres, donde ellas podrían aprender saberes que le permitirían salir de su formación inicial y tradicionalmente adquirida y reproducida entre generaciones, saberes que apuntaban únicamente para el buen mantenimiento del hogar y la familia.

Aunado a ello, la creación e inauguración de escuelas dirigidas hacia la profesionalización de saberes aumenta su crecimiento y auge en todo el país.

Algunos años más tarde, al inicio del nuevo siglo (1900) surge un personaje en la historia que le da un plus y cambio a la educación técnica de México, **Palavicini** quien se encontraba como ministro de educación en el mandato del presidente **Carranza**, observó y conoció los sistemas de formación de países del extranjero como lo fueron Francia y Estados Unidos, para lo cual en 1915 funda la primera Dirección de Enseñanza Técnica, lugar donde se fomentaba la formación en el ámbito industrial y comercial.

Poco después surge la figura de **José Vasconcelos**, quien es una pieza clave para la creación de un gran número de escuelas y del cambio de paradigmas; en cuanto a la educación en el país, creció la matrícula de mujeres en el aprendizaje de los oficios; y en 1936 se crea el Instituto Politécnico Nacional, que sigue un modelo de enseñanza técnico, y con ello la creación de los diversos centros educativos como

lo son: escuelas tecnológicas, pre vocacionales, vocacionales y estudios profesionales; así en 1948 se creó el Departamento de Educación Técnica para los Trabajadores, encargado de homogeneizar la educación técnica en los distintos estados del país.

En el año 1941, durante el gobierno de **Ávila Camacho**, se creó la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, la cual incluye entre sus tantas funciones el velar por la capacitación de los trabajadores en México, su antecedente inmediato fue el Departamento del trabajo, creado en el gobierno de Venustiano Carranza, y también abordó el tema de los derechos de los trabajadores.

Poco después se da a conocer otro de los personajes significativos en el nacimiento de las instituciones formales de capacitación, quien fue **Jaime Torres Bodet**, secretario de educación en el año de 1958 y quien realiza el Plan de Once Años, propuesta que pretendía disminuir el rezago educativo, por medio de la formación de la población en lo técnico, ubicándolos en centros de capacitación, la meta que se pretendía es que posterior a ésta formación en oficios, la población pudiese tener acceso a la educación superior.

Posterior a ello, en 1973 se promulga la Ley Federal de Educación que sustituyó a la Ley orgánica de educación del 1941; en la ley de 1973, se promueve la educación continua, es decir que las personas se pudiesen incorporar a la vida académica así como la formación para los trabajadores cuando lo desearan, y con ello en 1976, la SEP creó el organismo denominado “la Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológica” la cual se encargaba de abordar todo lo relacionado con la educación técnica en el país, y en 2005, se convirtió en la Subsecretaría de Educación Media Superior.

En 1978, en la presidencia de **López Portillo**, se promulgó a la capacitación como obligatoria y de esta manera, los lineamientos del artículo 153 de la Ley Federal del Trabajo, así como los de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, son imprescindibles en la normativa mexicana.

La capacitación en México es un fenómeno educativo-social que ha ido evolucionando al pasar de los años, las instituciones educativas, así como las empresas le han dado cada día más importancia y dedicación a esta temática, ya que partimos de la primicia que la capacitación beneficiará al empleado y, por consiguiente, a la institución misma.

Aunque, por otro lado, la tarea seguirá su rumbo hacia la mejora de procesos, leyes y estructuras que permitan a México el crecimiento en el ámbito de capacitación y posicionarse como un país con oportunidades de mejora laboral, educativa y personal.

Habiendo así recorrido la línea histórica de la capacitación en México, así como de la educación técnica, que es ésta última por medio de la cual se norma los programas y planes en cuanto a educación para el oficio y para lo técnico se refiere, podremos continuar con un acercamiento teórico a los conceptos clave que se proponen en esta tesina.

Definiendo la capacitación

“Todo esfuerzo de capacitación debe orientarse a que la persona aprenda a Aprender para aprender a Ser y así aprender a Hacer” (Siliceo, 2000, p. 20)

Concepciones, definiciones, autores, que aborden el tema de Capacitación son numerosos y con una gran variedad los que desde diferentes perspectivas hablan acerca de ello.

Principalmente me gustaría hablar de la importancia que tiene la Pedagogía en los terrenos de la capacitación, como bien conocemos, el concepto de capacitación remite a nuestro consciente y a las representaciones léxicas y metodológicas a centrarnos en los aspectos claves que le rodean, tales como personal, empresa, institución, formación, actualización, incluso palabras como adiestramiento, es decir, se nos viene a la mente una gama inmensa de significaciones que tiene esta palabra.

Para definir el concepto de capacitación, retomo al autor base, Siliceo Aguilar (2000) quien nos menciona en su libro “Capacitación y desarrollo del personal”, que:

“...la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”
(p. 25)

El autor se refiere a un proceso el cual conlleva la planeación, desarrollo y puedo agregar la evaluación de un hecho educativo, el cual se logra mediante la realización de actividades de enseñanza-aprendizaje para cumplir con un objetivo, empresarial y presente en esta ocasión: la de cambiar al colaborador en tres diferentes niveles que van desde lo cognitivo hasta lo operativo y procedimental.

La capacitación es una actividad primordial en una institución, basa su praxis en el cumplimiento de la misión y visión, aportando al personal las competencias para el correcto y actualizado desarrollo en sus funciones; con el fin de llevar a cabo esta capacitación, es necesario aclarar y definir desde dónde se retoman los conceptos y encuadrar los teóricos que hablen de ello.

Cito nuevamente a Siliceo Aguilar (2000), quien nos menciona que:

“...la capacitación y desarrollo que se aplican en las organizaciones, deben concebirse precisamente como modelos de educación a través de los cuales es necesario primero, formar una cultura de identidad empresarial, basada en los valores sociales de productividad y calidad en las tareas laborales” (p. 25)

Es decir, las actividades educativas; así como cualquier labor, deberá de forjarse con base en la misión y visión institucionales, que nos sugieren desde un utópico, la parte ideal de las actividades para lo cual fue creada y funciona dicho recinto.

En el presente caso, el instituto enmarca su misión, visión y valores para y por la salud mental; en cada área se trabaja para (INPRFM) “...mejorar la salud mental de la población mexicana...” (En: <http://inprf.gob.mx/inprf/mision.html>) mediante

diversas estrategias, entre las cuales figura, “la formación de los recursos humanos en los principios de calidad y calidez” (En: <http://inprf.gob.mx/inprf/mision.html>)

Para Moyano Aurora (2004), la capacitación se conceptualiza como “el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante el cual se desarrollan las competencias del trabajador para su propio puesto de trabajo o un puesto de nivel superior” (p.24) la autora menciona a partir del enfoque sistemático, desde el cual la capacitación es un proceso que se enmarca bajo la existencia de sistemas que el sustentan teórica y prácticamente.

Para Jaime Grados (2009) la capacitación es:

“...la acción destinada a incrementar las aptitudes y conocimientos del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal” (p. 222)

Como otros conceptos de capacitación lo indican, el autor lo toma como parte de la actividad para mejorar e incrementar las actividades para lo cual fue contratado.

A lo largo de su libro “Capacitación y Desarrollo de personal”, habla acerca de la capacitación desde la perspectiva técnica, es decir, describe de manera general las siguientes temáticas: técnicas de enseñanza-aprendizaje, diagnóstico de necesidades de capacitación.

Ahora bien, ya que el proyecto de tesina que se realizó se encuentra ubicado dentro de un instituto de salud perteneciente al gobierno, conviene saber desde que óptica se está tomando a la capacitación.

Partiendo de esta primicia, para la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en el documento que publica nombrado “Guía de Capacitación, Sistema integral de Capacitación”, la Capacitación es lo que: “permite proporcionar los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores requeridos para el óptimo desempeño del puesto que ocupan” (Secretaría del Trabajo y Previsión Social [STPS], 2008, p. 06)

Así como se menciona nuevamente, por medio de la capacitación se recibe todo aquello necesario para cumplir con la labor establecida en el empleo.

Y el “Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud”, retoma a la capacitación como:

“...proceso permanente cuyo propósito es desarrollar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las trabajadoras y los trabajadores para que éste se desempeñe adecuadamente en su puesto de trabajo”
(Secretaría de Salud, 2013, p. 04)

Es decir, todas las actividades que se planeen, diseñen y lleven a cabo en torno a éste deberán de apuntar directamente al mejoramiento del personal, en la extensión de este reglamento es necesaria la intervención de muchos más agentes como lo son los sistemas sindicales, los jefes, las áreas de capacitación, entre otros, que tendrán que laborar en conjunto para que se cumpla con las demandas que la Secretaría de Salud requiera del recurso humano, específicamente en éste caso, la salud mental de la población mexicana.

Así mismo dividen a la capacitación en tres categorías: capacitación para el desempeño, capacitación para el desarrollo y por último la capacitación basada en competencias.

La capacitación para el desempeño, se entiende como aquella enfocada para la mejora del trabajo del empleado, con respecto a la segunda categoría, para el desarrollo, hace referencia a las acciones de capacitación realizadas con el objetivo de que el empleado pueda acceder a un mejor puesto en un sistema escalafonario, y por último se menciona a la capacitación por competencias, dirigida para que el empleado adquiera nuevas habilidades o conocimientos para su puesto de trabajo que le permitan estar actualizado en el ámbito de su competencia.

Capítulo II Marco legal de la capacitación en México

Desde el inicio de las civilizaciones como las que conocemos actualmente, el hombre como ser social ha encontrado la necesidad de reglas y normas para la convivencia, es así como se han logrado por medio de sistemas normativos, la creación y construcción de diferentes leyes, reglamentos y tratados entre diferentes naciones que finalizan en el utópico del cumplimiento social, es así como dentro del campo de la Pedagogía y la capacitación, se crean varias leyes que sustentan normativamente el actuar de las instituciones y de los participantes dentro de ellas.

Cuadro Marco Legal de la Capacitación en México	
Ley, norma, reglamento	Artículo, estrategia, título
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 123, base quinta, título VI “Del trabajo y la previsión social”; apartado XIII.
Ley de los Institutos Nacionales de Salud	Título primero, capítulo único, artículo dos
Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	Estrategia III. México con educación de calidad Propone en su plan de acción: articular la educación, la ciencia y el desarrollo tecnológico para lograr una sociedad más justa y próspera.
Ley General de Salud	Título cuarto: Recursos humanos para los servicios en salud. Capítulo III. Formación, capacitación y actualización del personal.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal	Artículo 40. Apartado 6
Ley Federal del Trabajo	Artículo 153 apartado del A al X
Reglamento Interno de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Artículo 25
Programa Sectorial de Salud 2013-2018	Apartado II: "Alineación de las metas nacionales" Estrategia 5. Asegurar la generación y el uso efectivo de los recursos en salud. Líneas de acción 5.1. de la 5.1.1. a la 5.1.10
Ley de Trabajadores al Servicio del Estado	Capítulo V. Artículo 44. De las obligaciones de los trabajadores Apartado VIII.
Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud	Capítulo X. De la capacitación y escalafón
Acuerdo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores	Capítulo I al capítulo X Artículos transitorios

Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud	Capítulo I al Capítulo VI Artículos transitorios
--	---

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Primeramente, cito a la ley suprema de nuestro país, refiriéndome así a la **Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos** (2012), dónde el artículo 123, base quinta, título sexto. “Del trabajo y la Previsión Social” en su apartado XIII dictamina:

“Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación”. (p. 97)

La Constitución contempla en sus apartados a la Capacitación como obligatoria, nombrando a los empleadores como los responsables de proveer de esta formación a sus empleados, y en viceversa, es obligación y derecho del empleado estar plenamente capacitado para poder cubrir sus funciones.

El artículo hace referencia a las empresas como las que otorgarán la capacitación, para efectos de aplicación de la ley, se interpreta a la empresa como sinónimo de institución-organización.

Aparece en estas líneas la palabra patrón, concepto que en la actualidad resulta obsoleta para los contextos empresariales e institucionales, sin embargo, en el ámbito de los oficios aún se utiliza el término.

Concluyendo con esta primera parte de normativa, se puede observar que la ley menciona de manera general a la capacitación, dejando su seguimiento a otras leyes y reglamentos su definición y particularidad.

Ley de los Institutos Nacionales de Salud

Se cita y consulta la presente ley debido a que, la institución en la que está inscrita esta iniciativa de tesina forma parte de los institutos (federales) de salud, en el título primero, capítulo único, artículo dos, da el significado de lo que se entiende como “institutos de salud” que son los:

“Organismos descentralizados de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, agrupados en el Sector Salud, que tienen como objeto principal la investigación científica en el campo de la salud, la formación y capacitación de recursos humanos calificados y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad, y cuyo ámbito de acción comprende todo el territorio nacional” (Ley de los Institutos Nacionales de Salud, 2015, p. 01)”.

Entendiendo así que parte de la definición de lo que es un instituto, compete a una de las tareas principales, la capacitación de recursos humanos calificados, desde esta perspectiva, los institutos de salud deberán de proveer de capacitación a su población de empleados, ya que la misma reeditarán a que se realice la investigación que derivará en la prestación de servicios de calidad.

Como objetivo principal que sigue el instituto empero la necesidad de articular acciones para lograr este, en el INPRFM se ha trabajado a lo largo de los años con planes y acciones de formación para los empleados, anualmente se lleva a cabo el Plan de Capacitación, abarcando toda la población del instituto, en su mayoría, contando con excepciones de naturaleza diversa.

Para finalizar con este apartado, es así como vamos delimitando el actuar del instituto en cuestión, de manera legislativa, y sobre todo se traza el camino que se seguirá para definir los conceptos y prácticas en la cotidianidad del área de capacitación.

Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018

El inicio de todos los proyectos sexenales se definirá por lo que la administración de cada presidencia dictamine, en el presente caso se toma al que comprende el periodo entre el 2013 y el 2018.

El PND posee una estructura que marca: el objetivo general del plan, cinco metas nacionales y tres estrategias transversales.

La meta número tres, llamada “México con educación de calidad”, que incluye dos apartados, el primero habla acerca de un diagnóstico situacional acerca del estatus actual de la educación en México, dejando a la vista del lector, que el gobierno implementa acciones con el objetivo de mejorar este aspecto y muestra consigo las brechas y áreas de oportunidad que se trabajaran en el sexenio correspondiente al documento.

El segundo apartado muestra el plan de acción, que menciona que,

“...se deben impulsar políticas activas de capacitación para el trabajo de manera que se fomente la actualización y vigencia de las capacidades y competencias de la fuerza laboral. Al respecto, es necesario lograr una mayor articulación entre el Sistema Educativo Formal y el Sistema de Capacitación para el Trabajo, con el propósito de facilitar la movilidad entre ambos sistemas” (Plan Nacional de Desarrollo [PND], 2013, p. 68)

Como bien se menciona debe de existir el puente que una a los sistemas formales de educación, como lo son los centros educativos universitarios y técnicos con los centros de capacitación, que permitan la formación continua de los individuos y no se pierda esta constante, manteniendo a una población actualizada, así como acrecentar la oportunidad de innovar su praxis y replicar los aprendizajes en su sitio laboral.

El resultado del diagnóstico de la educación en México, sobre los años anteriores a la presidencia del Lic. Peña, respecto al tema capacitación menciona que,

“...existe un amplio sector de la población que por diversos motivos se mantiene al margen de la economía formal, en sectores donde no se invierte en tecnología, donde hay poca o nula inversión en capital humano, donde no hay capacitación y por tanto la productividad se ve limitada.”
(PND, 2013, p. 16)

Con lo antes mencionado se entiende que existen fallas en el tema educación lo que deriva a resultados sociales tales como la productividad limitada, por esta razón, es necesario renovar vínculos entre la educación y las necesidades sociales, es así como la capacitación se convierte en el medio predilecto para aportar mejoras a la población.

Los resultados de la Consulta Ciudadana arrojan que la población joven de nuestro país percibe la existencia de un puente roto entre la educación y la vida laboral, es decir, la “educación no les proporciona habilidades, competencias y capacidades para una inserción y desempeño laboral exitosos” (PND, 2013, p. 61) situación que nos muestra la necesidad de una reestructuración desde la teoría y llevarla a la práctica con el objetivo de actualizar y mejorar la vida futura de nuestra población laboral.

La solución otorgada por el gobierno sobre este punto es: “fomentar las carreras técnicas y vocacionales que permitan la inmediata incorporación al trabajo, propiciando la especialización, así como la capacitación en el trabajo” (PND, 2013, p. 62)

Una vez más se manifiesta a la capacitación y la especialización en el trabajo, como respuesta para abatir las carencias estructurales de la población. Preciso que la educación técnica, es una modalidad educativa dirigida para formar al individuo en la rama laboral, una vez concluida esta formación, el individuo se vuelve un recurso capacitado para llevar a cabo labores técnicas en su área de conocimiento.

De esta manera el Plan Nacional de Desarrollo, define el actuar de las instituciones, se deberán de seguir los programas diseñados para cada aspecto de la función pública, y al finalizar el sexenio, las brechas y áreas de oportunidad se deberán de haber cubierto. Desde esta visión, el área de capacitación en el INPRFM ha logrado anualmente sus objetivos y metas; incluso aseguro que cada año, se rebasa la numeraria planeada.

Ley General de Salud

Siguiendo con la estructura de definir cada vez con más exactitud el actuar de la capacitación, encuentro a la Ley General de Salud, publicada en el Diario Oficial de la Federación el siete de febrero de 1984, en el gobierno de Miguel de la Madrid; donde el Título cuarto que trata sobre los recursos humanos para los servicios en salud, en el capítulo III. “Formación, capacitación y actualización del personal”, menciona los criterios necesarios para la formación, capacitación y actualización del personal de salud.

Tres autoridades se enlistan para dar cumplimiento a la ley: la autoridad sanitaria, autoridades educativas y las Instituciones de educación superior, seguirán las normas y criterios para la actualización de recursos humanos para la salud, y

promoverán, otorgarán y apoyarán las acciones educativas para que se lleve a cabo la capacitación.

Dentro de esta misma ley se enlistan entre el artículo 89 al 95 las acciones relacionadas con educación, capacitación, formación y actualización de los recursos humanos en salud, que de manera general mencionan que es deber de las autoridades educativas, trabajar en conjunto con las sanitarias para: promover las actividades inherentes a la formación y capacitación de los recursos humanos en salud, fomentar la creación de los sitios para la capacitación, facilitar el acceso a la formación y actualización y también promover que el personal de salud realice actividades de docencia, el artículo 92 menciona:

“Las secretarías de salud y educación pública y los gobiernos de las entidades federativas, en sus respectivos ámbitos de competencia, impulsarán y fomentarán la formación, capacitación y actividades de los recursos humanos para los servicios de salud, de conformidad con los objetivos y prioridades de Sistema Nacional de Salud, de los sistemas estatales de salud y de los programas educativos” (Ley General de salud, 2017, p. 47)

Los temas inmersos en esta ley que corresponden a lo educativo son: la investigación en salud, salud ocupacional, salud y ambiente, promoción de la salud, entre otras, que, si bien se intercalan con el tema capacitación, no están directamente relacionadas con el fenómeno de capacitación en las instituciones de salud, pero trabajando de manera transversal para alcanzar la meta final.

Entre los mencionados, el específico que se encuentra en estrecha relación con la capacitación es: la educación que tiene el objetivo de orientar y capacitar a la población en materia de salud. Población externa que no forma parte del personal, por el contrario, el personal es el responsable de capacitar a los usuarios de los servicios de salud.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Consultando así otras fuentes del Derecho, la **Ley Orgánica de la Administración Pública Federal** (2013) menciona en el artículo 40 que:

“A la Secretaría de Trabajo y Previsión Social corresponde el despacho de los siguientes asuntos; apartado VI, que dictamina: Promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de capacitación que para incrementar la productividad en el trabajo requieran los sectores productivos del país, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública” (p. 35)

Hablando en materia administrativa, esta ley toma a la capacitación desde un enfoque más específico, es decir, ésta es un proceso que implica actividades como investigación e impartición de cursos con el fin de mejorar la productividad y lograr el objetivo y metas nacionales, la presente capacitación se realizaría en y para el trabajo, por lo tanto, es obligación de la misma institución proveer al empleado las herramientas necesarias para actualizarse en su quehacer profesional.

Reglamento Interno de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

El presente publicado el catorce de noviembre del 2008, bajo el mandato de Felipe de Jesús Calderón, en el capítulo VI “De las facultades de las Unidades, Coordinaciones Generales y Direcciones Generales”, en el artículo 25, menciona las actividades de la Dirección General de Capacitación, (STPS, 2008) entre dichas actividades, figuran veinticuatro acciones que el personal que se rija bajo esta norma deberá de seguir de manera obligatoria.

Entre las cuales destacan:

- “Promover y promocionar”, los recursos materiales, físicos y facilidades para que los recursos humanos se capaciten.
- “Diseñar y promover” los lineamientos generales y normas que las instituciones deberán de seguir para cumplir con el presente reglamento.
- Insta a las autoridades de Educación y Trabajo a trabajar unidos y en colaboración con el objetivo de tener recursos humanos capacitados.

Ley Federal del Trabajo

La siguiente ley consultada es la **Ley Federal del Trabajo** (2015) que define el concepto de trabajo, en el cual “se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos” (p.58); las bases del concepto trabajo digno, contempla a la capacitación, como el medio para llegar a un fin que sería la productividad laboral.

Los apartados del A al X tratan sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores, patrones e instituciones de gobierno referentes a la capacitación del personal.

Esta ley toma a la capacitación como un medio utilizado para incrementar la producción y desde el mismo ángulo ve al trabajador como mano de obra y no como recurso humano dentro del sistema.

Continuando con la Ley Federal del Trabajo, en el artículo 153, los apartados del A al X mencionan todo lo relacionado al tema capacitación.

El objetivo de la capacitación 153-B menciona que: “La capacitación tendrá por objeto e preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación” (Ley Federal del Trabajo, 2015, p. 39)

Menciona también el objetivo del adiestramiento “actualizar y perfeccionar los conocimientos.” (Ley Federal del Trabajo, 2015, p. 39)

La ley y sus artículos proporcionan a la población trabajadora, las bases para poseer un trabajo digno y desde esta perspectiva, la capacitación, se toma como un derecho para el trabajador, y en éste mismo caso el patrón es el responsable de proporcionárselo; la capacitación podrá ser dentro o fuera de la institución y es el patrón quien cubrirá el costo de la misma.

El apartado F de la Ley, menciona los objetivos que se desean alcanzar con todas las actividades de capacitación, que contemplan lo siguiente:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
- III. Prevenir riesgos de trabajo.
- IV. Incrementar la productividad.
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador. Ley Federal del Trabajo (2015)

La ley Federal del Trabajo aplica en su generalidad para los empleados de confianza del Instituto Nacional de Psiquiatría; el personal de base, así como las obligaciones y derechos contemplados en su formación y actualización son normados por la Ley Federal de los Trabajadores al servicio del estado, que en lo consiguiente se abordará.

Con respecto al INPRFM, se provee capacitación al personal de base y confianza, y quienes poseen todas las prestaciones que marca la ley, sin embargo, vemos que existe más personal que no cuenta con plazas y se crean de tipo provisional o por contrato, dichas plazas no contemplan al empleado como parte de la institución y

por parte de capacitación no se les puede aportar recurso financiero o de tiempo para lograr su actualización y desarrollo; ya que con base en lo fundamentado por parte de la instancia legal, es responsabilidad del contratado el contar con los conocimientos actualizados.

PROGRAMA SECTORIAL DE SALUD 2013-2018

El Programa Sectorial de Salud (2013) 2013-2018, muestra el diagnóstico situacional de las acciones de salud realizadas en el último sexenio, dentro de este diagnóstico, lo que se menciona acerca de la educación-capacitación es que:

“La situación que se vive en las unidades de salud respecto a los recursos humanos es el resultado de todo un proceso que incluye planeación, formación, gestión, capacitación y evaluación...” (p. 37)

El Programa Sectorial de Salud se alinea a la estructura de Plan Nacional de Desarrollo, y se divide de la siguiente manera:

Estructura del Programa Sectorial de Salud			
Meta nacional	Objetivo de la meta nacional	Estrategias del objetivo de la meta nacional	Objetivo del programa

De manera tal, que las acciones llevadas a cabo en el campo práctico de los profesionales de salud son el resultado del proceso de capacitación que han recibido a lo largo de su formación como profesionistas, estos aspectos abarcan ciertas temáticas como lo institucional, ético y práctico del ámbito de salud.

En el apartado III del programa sectorial de salud, nombrado “Objetivos, estrategias y líneas de acción” el objetivo que habla específicamente de la formación de los recursos humanos en salud corresponde al número 5, inclinada a “Asegurar la

generación y el uso efectivo de los recursos de salud”, mencionando en su apartado 5.1: “Fortalecer la formación y gestión de recursos humanos en salud”

Las líneas de acción que corresponden a esta última estrategia citada son 10, las cuales tienen el objetivo de “mejorar los márgenes de eficiencia para liberar recursos que le permitan consolidar sus logros y avanzar hacia la construcción de un Sistema Nacional de Salud Universal” (Programa Sectorial de Salud, 2013, p. 37)

Dicho lo cual, estas estrategias están hechas para cambiar sustancialmente y lograr el nivel de las instituciones de salud universales, sin embargo, los resultados de las acciones se verán reflejados en un período de mediano o largo plazo.

Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado

Ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintiocho de diciembre de 1963, bajo la presidencia de Adolfo López Mateos, y su última reforma del dos de abril del 2014.

La presente ley aplica para los trabajadores de base del estado, en los artículos 6°, 7° y 8° se definen las características de los empleados de base y confianza, así como sus derechos laborales en cuanto a capacitación se refiere.

En el título II, capítulo V, artículo 44 que habla sobre “las obligaciones de los trabajadores”, se menciona en su apartado VIII, que es obligación del trabajador “asistir a los institutos de capacitación, para mejorar su preparación y eficiencia” (Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, 2014, p. 11), a grandes rasgos no menciona aspectos específicos sobre el cumplimiento de esta capacitación solo les obliga a asistir a lo planeado con el fin de mejorar sus competencias.

Se mencionan especificaciones sobre el tema de capacitación, entre las cuales se encuentran: la duración de las jornadas laborales, ámbito que se deberá de tomar en cuenta para otorgar los beneficios y autorizaciones a los empleados.

A continuación, la ley habla también sobre el escalafón, siendo este el medio por el cual los empleados pueden subir en puesto, responsabilidades, funciones, así como de percepción monetaria.

Los criterios que se toman en cuenta para acceder al escalafón son: conocimientos, aptitud, antigüedad, disciplina y puntualidad; se miden las competencias que posee el empleado para acceder a un puesto de mayor en el organigrama institucional.

Desde esta perspectiva, los conocimientos se definen como:

“...posesión de los principios teóricos y prácticos que se requieren para el desempeño de una plaza” (Ley Federal de los trabajadores al servicio del estado, 2014, p. 14), y por aptitud “la suma de facultades físicas y mentales, la iniciativa, laboriosidad y la eficiencia para llevar a cabo una actividad determinada” (Ley Federal de los trabajadores al servicio del estado, 2014, p. 14).

La adquisición de conocimientos y aptitudes se logra mediante estudios superiores a los que el empleado tuvo acceso con anterioridad, y la manera en la que se mantienen vigentes es debido a la capacitación, por tal razón se resalta la sustancial tarea de que todo el personal debería seguir su camino de formación a lo largo de toda la vida laboral, así como formación en otros aspectos de la vida cotidiana-personal.

Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud

Documento integrado por diecisiete artículos, que hablan sobre las condiciones de trabajo de los empleados sindicalizados, el capítulo X llamado “De la capacitación y escalafón”, en sus artículos abordan lo relacionado a ello, el capítulo a su vez se divide en 7 secciones. La primera de ellas menciona en su cabalidad el tema de capacitación, y define a la misma como: “Proceso permanente cuyo propósito es desarrollar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de los trabajadores, para que éstos se desempeñen adecuadamente en su puesto de trabajo” (Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, 2017, p. 01)

Las condiciones son únicamente aplicables a los trabajadores sindicalizados es decir los llamados “base”, y

“Toda la capacitación adquirida se verá reflejada en términos de mejora profesional y monetaria, “(las acciones)” estarán vinculadas con la posibilidad del trabajador de solicitar su participación en el procedimiento de promociones, y en su caso, en la mejoría económica...” (Condiciones Generales de Trabajo de la Secretaría de Salud, 2017, p. 01)

Además de la mejora deseada en el ámbito profesional y económico, en el artículo también se beneficia a la familia del trabajador con becas estudiantiles.

Las Condiciones Generales del Trabajo, obligan a las instituciones y trabajadores a seguir los planes y programas de capacitación que las entidades como la Dirección de Educación, así como comisiones sindicales han determinado para su cumplimiento, también menciona a grandes rasgos las becas otorgadas a los trabajadores y demanda la nula interferencia con el récord asistencial, puntualidad o el acceso a programas de escalafón.

Se menciona así mismo, en el artículo 113, sobre el diagnóstico de necesidades de capacitación y resalta la importancia de poseer este, que permitirá al empleado guiar su formación académica-institucional, la innovación y la promoción de la motivación en los trabajadores para seguir capacitándose, el diagnóstico de necesidades de capacitación se obtendrá mediante la aplicación de encuestas y foros de consulta para saber las inquietudes y deseos de los trabajadores, responsabilizando al sindicato esta tarea.

Otros temas que figuran en las condiciones generales son: el escalafón, becas de estudio para los familiares, así como la equidad de género y no violencia, que en sí, tienen que ver con el tema de capacitación, desde la perspectiva en la cual se actualiza y capacita al personal para conocer estas temáticas y ejercerla con base en su conveniencia y necesidad.

Acuerdo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por el que se dan a conocer los criterios administrativos, requisitos y formatos para realizar los trámites y solicitar los servicios en materia de capacitación, adiestramiento y productividad de los trabajadores. (ASTPS)

El presente acuerdo nace del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como de la Ley de Trabajo y del Reglamento interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, este aplica entre sus disposiciones al personal de confianza del INPRFM.

El documento contiene diez capítulos, entre los cuales se especifica sobre la conceptualización que tiene la Secretaría y el Gobierno sobre capacitación, sus características y funciones.

Se obliga a toda institución que, al tener más de 50 empleados en nómina, se deberá formar una comisión de capacitación para tratar y decidir lo concerniente a ello, entre lo que destaca: “vigilar, instrumentar, operar y mejorar los sistemas y programas de capacitación y adiestramiento” (ASTPS, 2013, p. 04)

La obligatoriedad de contar anualmente con planes y programas autorizados y revisados deben convenir al bien institucional, y de esta manera los agentes capacitadores y los requisitos que deberán cumplir las personas físicas o morales para prestar sus servicios. Se menciona a su vez sobre la emisión de constancias una vez concluido el evento de capacitación.

Se retoman en este acuerdo lo referente a los formatos “DC” que se deben de llenar conforme a la Ley del Trabajo y Previsión Social, los cuales se presentan ante esta institución con todos los datos de nombre de curso, agente capacitador, planes y programas de estudio, entre otros, encargados de planear la capacitación y presentarlo ante las autoridades competentes para autorizar los eventos académicos.¹

Certifican las competencias adquiridas en los eventos de capacitación, en otras palabras, son los documentos formales ante las autoridades, que hacen constar que el empleado posee los conocimientos y habilidades para cumplir con su labor.

De manera general, nos menciona sobre los requisitos más específicos que se tienen que cubrir ante las autoridades legislativas, el INPRFM, cubre con las demandas del acuerdo excluyendo el llenado de formatos.

¹ Se anexan los formatos de la STPS para su consulta. Anexos del 01 al 05

Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud

El presente es un texto consultado y que norma el actuar de la capacitación en las entidades pertenecientes a la Secretaría de Salud.

El reglamento consta de seis capítulos, con 57 artículos y ocho transitorios, todos y cada uno de los cuales toman a la capacitación como eje rector y guían al personal al cumplimiento del mismo.

El primer capítulo, nombrado “Disposiciones generales” enumera a todas las instancias que deberán de cumplir con lo citado en este documento, de manera general son todas aquellas instituciones coordinadas por la Secretaría de Salud, a su vez, describe todos los conceptos utilizados, entre los cuales se encuentran: enseñanza, capacitación, capacitación para el desarrollo, capacitación para el desempeño; así mismo, menciona que este reglamento aplica exclusivamente para el personal contratado de base y señala los trabajadores para quien no es aplicable esta normatividad.

El segundo capítulo nombrado “De los derechos de los trabajadores para su capacitación”, como se indica, enlista todos los derechos, así como obligaciones que los trabajadores, deben de cumplir.

El artículo octavo dispone los derechos y el noveno las obligaciones de los empleados, a manera de análisis, los derechos versan en mencionar, que el empleado tiene derecho a acceder a los eventos de capacitación y recibir la constancia correspondiente, así como incluir estos documentos prueba en los concursos de escalafón.

El artículo noveno, destaca las obligaciones del empleado, demandando de ellos la asistencia a los eventos de capacitación programados, y mantener una conducta de cordialidad, aprovechar el recurso brindado y aplicar los conocimientos adquiridos en el área laboral; así como entregar las constancias a las áreas administrativas correspondientes para que se anexen a su expediente personal.

El tercer capítulo “De las comisiones mixtas de capacitación”, contiene cuatro secciones en las cuales menciona las atribuciones, funcionamiento, conformación y obligaciones de las comisiones mixtas y auxiliares quienes tendrán por objeto, promover, evaluar y vigilar el cumplimiento de los programas de capacitación para los trabajadores de base de la Secretaría.

Uno de los puntos clave de este capítulo, es el que refiere a la obligatoriedad de nombramiento para que un empleado sea secretario técnico de la comisión conformada en cada institución, en dicha descripción se enlistan todas las obligaciones y atribuciones que posee el encargado del puesto, este mismo secretario técnico, se indica, tiene voz, pero no voto dentro de este órgano.

Entre las atribuciones que posee el secretario técnico, es tomar nota de lo que se aborde en la sesión, presentar el orden del día, llevar a la práctica las propuestas que se den en la comisión, reportar los resultados de los programas de formación y todo lo que convenga su cargo.

En este mismo capítulo también se determinan las fechas en las que cada comisión deberá reunirse para tratar los asuntos relacionados al programa de capacitación institucional, así como las solicitudes que los empleados ingresaron en tiempo y forma, los asuntos concernientes con las prestaciones, así como el presupuesto determinado para esta actividad.

Las solicitudes de capacitación son formatos que el personal llena y pide a sus jefes le autoricen, con el fin de pedir beneficios de tiempo y/o económicos y así capacitarse, las mismas deberán de ser analizadas y en su caso autorizadas en las juntas de la Comisión Mixta de Capacitación de la institución.²

El capítulo cuarto que lleva por nombre “De la gestión de la capacitación”, describe de manera amplia, cómo el encargado de la capacitación deberá de cumplir con el programa anual de capacitación, dentro de este capítulo, encontramos el artículo 27 el cual, justifica la división de áreas de capacitación en cada institución en dos; la primera y para la cual presto mis servicios es la que tratará todo lo concerniente con el personal médico, paramédico y afín, y la segunda área mencionada se refiere a todo el personal administrativo.

Uno de los aspectos contenidos en el artículo actual, resalta la importante tarea de replicar el conocimiento de tal forma que se capacite al personal que le dé la utilidad a estos conocimientos y habilidades. La tarea de docencia deberá ser realizada y está contemplada en las funciones del personal.

El quinto capítulo del reglamento, hace referencia a la “acreditación y reconocimiento de las actividades de capacitación para el desempeño y capacitación para el desarrollo”, donde se menciona el derecho de los empleados de obtener constancia y/o reconocimiento por haber acreditado o en su caso asistido a los eventos de capacitación, indicando así, que en dichos documentos se tendrán que colocar las horas teóricas, y en caso de existir, las horas prácticas, así como los créditos a los que son equivalente las horas de trabajo académico.

La acreditación de conocimientos debe ser por medio de la aplicación de evaluaciones, en caso de que el trabajador apruebe deberá ser expedido su documento en donde acredite el conocimiento adquirido, en caso contrario, se deberá de entregarle constancia de asistencia.

² Se anexan los formatos de capacitación del INPRFM. Anexos número 6 y 7

Es obligación de los trabajadores entregar en el área de Recursos Humanos sus constancias, las cuales serán elemento de evaluación al momento de solicitar un puesto superior.

El sexto y último capítulo “De los tipos de becas y autorizaciones”, se enlistan y describen cada una de las becas de las cuales podrá gozar el trabajador, entre las que se encuentran: jornada especial de trabajo, comisión oficial y licencia sin goce de sueldo.

La jornada especial de trabajo es el beneficio otorgado al trabajador para que se capacite y se pueda ausentar algunas horas de su jornada laboral, cubriendo la mayor parte de sus funciones diarias, en el horario autorizado.

La comisión oficial, se refiere al beneficio igualmente para el trabajador, para que reciba su capacitación dentro o fuera de su institución y se ausente toda su jornada laboral, mismo beneficio que avala su asistencia y le protege ante cualquier eventualidad mientras se encuentre en la actividad académica. En cada uno de los anteriores, el trabajador podrá gozar de su sueldo a cabalidad sin sufrir alteraciones en el mismo.

Por último, se encuentra el beneficio de la licencia sin goce de sueldo, que se refiere a que el trabajador podrá acudir a capacitarse sin gozar de su salario íntegro por los días que estuvo fuera de sus actividades, este caso se da cuando, el empleado necesita; un tiempo mayor para capacitarse, que le impide asistir a sus labores en el centro de trabajo, esta licencia se autoriza anualmente.

Dentro de este mismo capítulo se ven los requisitos para obtener cada beca, su duración, los tiempos para entregar la documentación requerida, así como las obligaciones de los trabajadores al obtener cada uno de estos beneficios.

Por último, encontramos ocho artículos transitorios, que mencionan lo concerniente a capacitación de manera institucional, así como su obligatoriedad, tareas y responsabilidad de los actores que llevan a cabo esto.

Se mencionan entre ellas sobre el documento, cuando entrará en vigor, obliga a la Comisión de capacitación hacerse cargo de las situaciones sucedidas y que no aparezcan en el reglamento, demanda a los Institutos de salud su cumplimiento, entre otros, que como se ha comentado, son las precisiones de uso del documento presente.

Habiendo abordado la normatividad con la que se sustenta el actuar en la Unidad de Capacitación para el Personal Médico en el Instituto Nacional de Psiquiatría, he de mencionar que todo el encuadre es debido a que las acciones deben de estar reglamentadas bajo ciertos preceptos marcados por la ley, para conservar el buen funcionamiento dentro de ellas y así mismo al dar la cara hacia la sociedad. Es mediante el seguimiento de reglas, que se mantiene el trabajo sistémico en el Instituto.

Capítulo III

Enfoque sistémico de la capacitación

La presente tesina se enmarca el enfoque sistémico, el cual, desde la óptica administrativa, se observa al proceso de capacitación como un conjunto de acciones realizadas que trabajan de la mano por y para las áreas transversales, de manera gráfica se explica cómo el funcionamiento de un engrane, donde la capacitación funge como un subsistema que forma parte de un sistema mayor, y desde esta perspectiva, todo el sistema llamado Instituto Nacional de Psiquiatría, necesita del sistema capacitación para su buen funcionamiento.

Teoría de sistemas

Definimos sistema con las palabras de Ackoff (2011) como “un conjunto de dos o más elementos interrelacionados de cualquier especie..., consecuentemente, no es un todo indivisible, sino un todo divisible en sus componentes” (p. 16)

De ésta manera llamemos al Instituto Nacional de Psiquiatría como un sistema, el cual está conformado por diversos subsistemas o también llamados componentes; para el entendimiento del funcionamiento del mismo, es necesario la división de todo el sistema en sus subsistemas, los cuales son: Dirección General, Dirección de Administración, Dirección de Enseñanza, Dirección de Servicios Clínicos, Dirección de Investigaciones Epidemiológicas y Psicosociales, Dirección de Neurociencias y Subdirección de Investigaciones Clínicas; éstos subsistemas tienen a su vez toda una serie de componentes y así se van formando y desmenuzando las actividades y proyectos de cada una de las áreas.



Gráfico, autoría propia

Edad De La Máquina

A manera de encuadre, es preciso definir desde qué época histórica retomamos el enfoque sistémico y así entender el presente como realidad de innovación, evolución y cambio; la teoría de sistemas se remonta a su precedente inmediato que es “la edad de la máquina”, caracterizada por el uso de, como su nombre lo dice, maquinaria para realizar el trabajo de una fábrica, la edad de la máquina es teorizada de la siguiente forma, incluyendo cinco herramientas desde donde puedo apoyarme para entender esta época.

1.- El análisis, la primera herramienta que caracteriza a la era de la máquina consiste en analizar el funcionamiento del sistema y este se realiza mediante:

La separación del sistema entre sus partes, para luego estudiar el funcionamiento de cada una de ellas por separado y solo al finalizar el análisis de cada una de las partes, llegaremos a la comprensión del funcionamiento del todo.

2.- La segunda herramienta de la era de la máquina es el concepto de reduccionismo, es decir, mediante la separación de las partes del sistema se podrá saber con precisión el funcionamiento y comportamiento de cada una de ellas, es desde esta misma lógica, que cualquier fenómeno de la ciencia se podría explicar, haya sido biológico o hasta social.

3.- Como tercera herramienta tenemos, el “determinismo”, el cual se expone de la siguiente forma, todo lo que se encuentra en el universo parte de una causa y genera a su vez un efecto y/o consecuencia. Es decir, existe siempre una causa primera que “determina” el acontecer de los fenómenos.

4.- La cuarta herramienta es, el mecanicismo, lo cual es pensar que todo lo que existe en este universo, hasta el universo por sí mismo, es una máquina y, por consiguiente, puede ser comprendido desde las dos herramientas anteriores, (el reduccionismo y el determinismo), y dejan de lado completamente el medio en el que se encuentran, situándonos en el estudio de lo social, es imperante que se tome en cuenta la influencia del medio en la evolución y funcionamiento de los fenómenos.

5. La quinta y última herramienta es “la revolución industrial”, la cual supone la sustitución del hombre por la máquina, la mano de obra pierde la importancia y se deshumaniza el trabajo, todo aquello que se elaboraba tenía poca intervención de las manos de las personas involucradas en el proceso. (Ackoff, 2011)

La era de la maquinaria fue posteriormente reemplazada por la era de los sistemas, es aquí donde el enfoque del cual voy a tratar tiene su inicio, una vez que se dieron cuenta de las ausencias teóricas y lagunas que existía desde ésta teoría, se propone la teoría de los sistemas donde, el aporte de esto es que las partes del sistema o subsistemas trabajan de manera tal que los procesos nunca son lineales, y existen una gran cantidad de posibilidades que los hacen funcionar dentro de éste gran sistema.

La edad de los sistemas

La edad de los sistemas, como objetivo busca conjuntar las cosas y no dividir las, esta concepción teórica no tiene un inicio de tajo que sustituya a la edad de la máquina previa, sino es una innovación de la anterior que data de los años cuarenta.

Las características de la edad de los sistemas son:

- El expansionismo, es decir, todos los sistemas son parte de sistemas de mayor tamaño, como ejemplo, la ciudad de México es un sistema que forma parte de otro sistema mayor que es el país México y a su vez éste forma parte de uno más amplio que es el continente América, el objetivo de este enfoque es conjuntar las cosas en vez de dividir las.
- El funcionamiento de un sistema depende de la forma en que se relaciona con su propio medio ambiente, de las relaciones existentes con los otros sistemas y con las características de cada uno de ellos; el medio en el que se inscribe el sistema afecta al mismo.
- La cibernética, que es el estudio del control y de la comunicación, por medio de la cibernética se logra el control del funcionamiento de los sistemas; en los sistemas de comunicación existen entradas y salidas, de forma técnica,

“Los sistemas reales se describen de forma natural como pares de entrada-salida, esto es, un sistema reacciona ante unas entradas o estímulos dando una determinada respuesta que se manifiesta en una serie de salidas. Los sistemas pueden ser físicos, biológicos, económicos, etc.” (Acosta, 2000, p. 47)

De esta manera, el sistema del INPRFM, tiene inputs o entradas y outputs también llamados salidas.

Elementos de un sistema

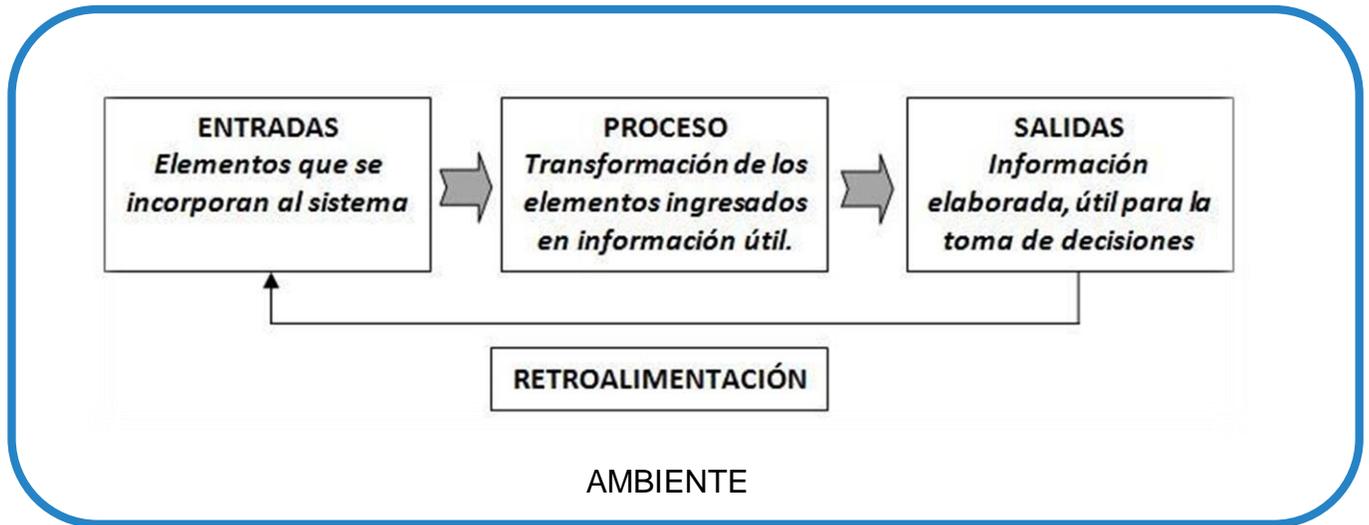


Gráfico anónimo

Como se puede observar en la imagen, un sistema se compone por: entradas, proceso, salidas, ambiente y retroalimentación.

Las entradas son los elementos con los que el sistema cuenta para poder realizar una actividad, por ejemplo, en el Instituto de Psiquiatría, las entradas son los recursos humanos, económicos, materiales que ingresan al sistema; para el sistema de capacitación, es todo el personal que se va a capacitar, así como los proveedores de actividades académicas, es decir, es todo aquello que entra al instituto para luego ser transformado por medio de distintos procesos y se extrae como: salidas; las salidas son los resultados del sistema, las metas y objetivos cumplidos, en el caso del INPRFM, podrían ser: la numeralia de pacientes atendidos, las investigaciones y revistas publicadas; para el sistema de capacitación, es la numeralia de cursos realizados anualmente, así como el resultado de las capacitaciones que se planificaron.

Para que el producto que ingresa tenga una salida satisfactoria, y se cumplan los objetivos planteados, es necesario que se realice un proceso, para la unidad que

coordina, es todo el trabajo realizado por las mentes y manos que estamos involucradas en el proceso de formar a la población de médicos y afines para la consecución de un fin.

El ambiente es todo lo que rodea al sistema, mismo que interviene en el funcionamiento del mismo, el sistema no puede tener control sobre el ambiente; todo aquello que realizamos en el interior del sistema está determinado por los factores externos que alteran el funcionamiento, desde esta perspectiva, cubrir las necesidades de atención, investigación, docencia y capacitación es el objetivo que se pretende alcanzar. El medio que interviene en el INPRFM, son las necesidades de la población, así como la reglamentación que sustenta el actuar profesional-institucional.

Y por último se encuentra la retroalimentación, que se refiere a, las acciones realizadas a partir del análisis de resultados provenientes de una evaluación, acciones que conllevan a la mejora de los procesos; para capacitación debe existir irrefutablemente el proceso de la retroalimentación, posterior a las evaluaciones de los cursos y del personal que los tomó, se analizan los instrumentos de evaluación y se dan a conocer los resultados de éstas evaluaciones a las áreas involucradas en los procesos, con el fin de que en futuras ocasiones se contrate al mismo proveedor, se dé el mismo curso, se conformen los mismos grupos de trabajo, o en su caso, se realicen los ajustes necesarios a la planeación.

Estructuración conceptual del enfoque sistémico

La teoría de los sistemas define la organización como una estructura con una capacidad para comprender de manera objetiva sus interacciones y tomar las decisiones más adecuadas para la organización en su totalidad.

Las características de un sistema son:

- Propósito y objetivo: las partes de un sistema trabajan para alcanzar un objetivo.
- Globalismo o totalidad: el sistema al estar interrelacionado da pie a que, si cambia alguna parte, el sistema completo se modifica.
- Entropía: intercambio de información, mediante la comunicación.
- Homeóstasis: se refiere al equilibrio que existe en el sistema. (1976, cit. En Navarro, 2011)

El enfoque sistémico se presenta en tres pasos (Nieto, 2013)

- Identificar un sistema del cual el objeto por explicar es una parte “el enfoque sistémico intenta explicar una de las partes como perteneciente a un todo”.
- Explicar el comportamiento ó propiedades del sistema “el análisis se enfoca en la estructura y en cómo funcionan los elementos” (Nieto, 2013, p. 126)
- Explicar el comportamiento o las propiedades del objeto en términos de su función o papel dentro del sistema, es decir, “el desempeño de un sistema depende más de la manera en la que interactúan sus partes, que de la manera en que actúan independientemente cada una de ellas” (Nieto, 2013, p. 126)

La capacitación a partir del enfoque sistémico

¿Por qué pensar en abordar a la capacitación desde un enfoque sistémico? Con base en lo argumentado acerca de teoría de sistemas, y desde la praxis surge la necesidad de trabajar en conjunto en una organización para el logro de las metas; desde mi experiencia, el instituto como sector público, realiza la labor de investigar las necesidades en el medio, mismas que van desde la atención, investigación y llegan hasta la formación.

“La meta de la capacitación es contribuir a las metas generales de la organización. Los programas de capacitación se deben desarrollar con esto en mente” (Bohlander, 2009, p. 295) meta que se articula desde un enfoque sistémico. La organización debe realizar todo el proceso de capacitación con base en la normativa, lo que encuadrará el proceso de formación en cada organización.

Otra característica que aparece y justifica el enfoque sistémico de la capacitación, es la normatividad que regla el actuar de los involucrados en los procesos.

Una característica más será el funcionamiento de la capacitación como subsistema de otros mayores, es decir, el área de capacitación necesita de las demás áreas para llevar a cabo sus funciones.

El modelo de capacitación desde el enfoque sistémico que Aurora Moyano (2004) aborda, y desde la cual se encuadra la teoría de la presente tesina, comprende las etapas que a continuación se enlistan:

- Planeación
- Detección de necesidades de capacitación
- Diseño de programas y cursos
- Planes y programas
- Habilitación
- Ejecución
- Evaluación

La primera fase es la **planeación** que se va a entender cómo, el encuadre organizacional de la capacitación estudia a ésta como un sistema que forma parte de otros más grandes, el sistema superior inmediato es la Dirección de Enseñanza y la Subdirección de Administración, posteriormente sigue el sistema de Instituto, y así continuamente hasta llegar a sistema país-mundo. La capacitación deberá de estudiar en esta fase de planeación la normativa internacional y nacional que les rija como institución pública, así como el control de la normativa interna.

Es decir, la fase de planeación es trazar el camino por el cual el instituto caminará, mediante la proyección del futuro a través de metas y objetivos, previendo resultados, dando especial atención al proceso mediante el cual se llegarán a los resultados deseados.

El concepto de planeación estratégica en las organizaciones, Bohlander (2009) lo define como el “conjunto de procedimientos para tomar decisiones sobre los objetivos a largo plazo y las estrategias de organización” (p. 50). Primeramente hay que realizar una proyección a futuro para posteriormente armar todo un plan y llevarlo a la práctica definiendo metas y objetivos que alcanzará la institución.

La segunda fase propuesta en la literatura es, la **detección de necesidades de capacitación**, que se define como “proceso que fortalece los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas de una organización, a fin de contribuir en el logro de objetivos de la misma” (Moyano, 2014, p. 31). Por medio de esta detección de los requerimientos obligatorios del personal y sus deseos de formación, se articula la programación de la capacitación.

He localizado esta etapa como, la oportunidad de hacer cambios estructurales desde la base de la capacitación, si bien la planificación se realiza por medio de las autoridades, la detección de necesidades se realiza desde el área operativa de la capacitación, es aquí donde nacen la crítica y cambio, las bases teóricas y metodológicas hacen que el sistema se fundamente correctamente y avance hacia el logro de metas. Posteriormente se abordará en el apartado “DNC, instrumento de mejora”, con mayor especificidad lo que conlleva esta fase.

La fase siguiente en el proceso de capacitación que nos muestra la autora Moyano y colaboradores es, el **diseño de programas y cursos**, dentro de esta se esbozarán de manera general los programas en los que se enmarcará la capacitación, se plantean los objetivos generales, específicos y medibles de los cursos que se planeen para la organización.

Una vez que se hayan definido los objetivos de los programas y cursos, se propone la población a la que va dirigido los cursos, esta población según Moyano deberá de medirse en número de personas, en horario de impartición de los cursos y el grado de necesidad de adquirir competencias; la teoría surge pero la práctica se impone, en el presente caso del INPRFM, la manera en la que se elige a la población es directamente en el instrumento de necesidades, los jefes de cada área dictaminan quien y en que trimestre anual se capacitará su personal.

Dentro de ésta misma fase es tarea imprescindible el seleccionar los métodos de capacitación, los recursos con los que cuenta la institución, y los espacios físicos, presupuesto (dinero) personal interno, proveedores y requisitos, se administran con el fin de cumplir con la tarea de organizar e implementar cursos.

Una vez que se ha terminado la fase de esbozar el diseño de programas y cursos, se entrará en materia para la **elaboración de planes y programas**, desde la perspectiva teórica que nos ofrece la autora Moyano, éste apartado se lleva a cabo con base en lo que dictaminado bajo la normativa que expone la STPS, el proceso antes mencionado es el llenado de diferentes formatos para poder llevar a cabo los cursos.

La STPS en su haber práctico ha diseñado tres formatos llamados: DC-1, DC-2, DC-3 y DC-4, cada uno de ellos pide a la empresa capacitadora el llenado de esta documentación, el objetivo es hacer medibles los eventos de capacitación y rendir cuentas a la STPS de la situación actual de la capacitación en México.

El formato DC-1 consiste en plasmar “los datos de identificación de la empresa y la Comisión Central Mixta de Capacitación y Adiestramiento” (Moyano, 2014, p. 69)

Toda empresa deberá de tener esta comisión, que es la encargada de tratar los temas de capacitación, revisar y autorizar o denegar las solicitudes de formación.

El siguiente formato que se solicita por parte de la STPS es el DC-2, el cual menciona que se deberán de anotar los planes y programas de capacitación, que incluye: población, horario, objetivos, etcétera.

Y el formato sucesivo es el DC-3, también llamado “constancia de habilidades laborales”, consiste en que las instituciones capacitadoras deberán de entregar este formato con los datos de ambas instituciones la capacitadora y a la que se capacitó, donde se anotarán a su vez, los datos del empleado entre los que figuran nombre y grado, lo que se agregará también serán los datos específicos del curso impartido, competencias adquiridas y situación fiscal.

Y por último está el formato DC-4, este es un documento que deberá de llenar la empresa capacitadora, el cual contiene la cantidad de constancias emitidas, a quién se emitieron tales constancias, datos del trabajador, datos de identificación de la empresa, así como la información correspondiente a: académicos, certificación de competencias laborales, en otras palabras, es el formato en donde se vacía toda la numeralia total de capacitaciones que la empresa ha efectuado.

La siguiente fase de capacitación que se sugiere desde el enfoque sistémico es la “**habilitación**” la cual se define como “las actividades previas a la impartición o ejecución de un curso que son responsabilidad del administrador de la capacitación de una organización y con elementos para que el curso tenga el éxito esperado”(Moyano, 2014, p. 91)

En este sentido, el administrador de la capacitación se encargará de gestionar los recursos materiales para la óptima impartición del evento: disponer del espacio físico que tendrá que contar idóneamente con electricidad, ventilación, limpieza; así como los equipos para proyectar el material audiovisual.

Crearé también el contacto con la población y capacitaré a sus autoridades, con el fin de: informar la calendarización de los eventos y que ello sirva para programar las funciones de cada área.

Aunado a ello, se solicitará a los demás sistemas que se encuentren trabajando en colaboración, las necesidades materiales y técnicas de los eventos, tal es el caso de: apoyo técnico con los recursos audiovisuales, apoyo para dar servicio de cafetería y bocadillos, fotocopiado, limpieza, entre otros; que por exigencia del curso se deberán de proporcionar en tiempo y forma.

El administrador de capacitación tendrá que relacionarse con cada una de las áreas que proporcionen los servicios en caso de necesitarse, deberá encontrar soluciones a las problemáticas que se llegasen a presentar; las actividades del administrador cambian entre instituciones.

La siguiente fase es la **ejecución**, fase en la cual pondremos todo lo planeado en práctica, “los trabajadores llevan a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo de las competencias requeridas” (Moyano, 2014, p. 62)

En esta etapa llamada ejecución, crea valor y primera aparición la didáctica, es decir:

“La ciencia de la educación, teórico-práctica, tecnológica, técnico-artística e innovadora que explica, aplica y guía los procesos de enseñanza-aprendizaje, a fin de conseguir la formación educativa de los alumnos en contextos intencionalmente organizados, mediante la investigación para la mejora de los procesos”. (Navarro, 2011, p. 17)

Cuando se ha planeado con tal especificidad que se tiene pensado quien, como, que, cuando y donde se va a enseñar y aprender, es apremiante retomar ciertas teorías de aprendizaje y seguir el plan académico, como se ha articulado. Así mismo, resalta la importancia de factores como la motivación, incentivación, conducta, y rapport en el grupo, que devendrán en un clima cordial en el grupo, así como el nivel de motivación para lograr su atención y confianza con los asistentes a la capacitación.

“El que se realice (la ejecución) de forma exitosa dependerá de que el programa haya sido diseñado de acuerdo con las necesidades reales de la organización, que los materiales didácticos y de apoyo sean coherentes y de la calidad tanto de los participantes como del instructor” (Navarro, 2011, p. 17)

El esfuerzo de todas las áreas involucradas en el proceso de capacitación desde el enfoque de sistémico, arrojarán los resultados esperados, lo que conlleva a la disminución de fallas o inconvenientes espontáneos.

Desde el enfoque sistémico, se podría decir que las entradas son coherentes y consistentes con las salidas, y se ha llegado a la meta planteada.

En la etapa de ejecución además de todo lo que se ha podido sostener teórica y organizacionalmente, encontramos el papel que juega el instructor o ponente en este proceso, con el fin de lograr los objetivos generales y específicos en las sesiones de capacitación, el capacitador deberá de poseer ciertas características para impartir sus enseñanzas, y que los asistentes adquieran las competencias.

Las características ideales por considerar en el proceso de enseñanza-aprendizaje según los autores George Bohlander y Scott Snell, citados por Bohlander (2009) comprenden:

- El conocimiento del tema: el ponente es especialista en el tema y deberá poseer los conocimientos y experiencias específicos sobre el tema que se trate.
- Adaptabilidad: El ponente deberá de adaptarse a las necesidades de aprendizaje de los asistentes, con base en la teoría de las diferentes inteligencias, esto es, partiendo de la máxima de singularidad de los asistentes a un curso, el instructor deberá de estar atento y receptivo a que todos aprendan un promedio.

El mismo, tendrá la flexibilidad necesaria que permitirá modificar la planeación académica, si la circunstancia se lo demanda.

- Valores: El ponente deberá ser una persona que practique los valores cívicos necesarios para impartir la capacitación, entre la gama que se pueden citar, se encuentran: el respeto, honestidad, responsabilidad; valores universales que permitirán la expresión de los conocimientos y crearán además un ambiente de respeto y cordialidad en el grupo.
- Sentido del humor: en la medida de las posibilidades del capacitador, los autores recomiendan que el ponente cuente con cierto sentido del humor, que fungirá como una estrategia al inicio del evento para romper el hielo o en su caso volver la atención al grupo.
- Instrucciones claras: Las instrucciones que el capacitador indicará a los asistentes deberán ser claras para todos, en el caso de que la actividad del curso cuente con pasos, estos deberán de seguir una secuencia lógica.
- Ayuda individual: El ponente de los cursos, brindará atención a todos como grupo y por igual y en caso de necesitarse, ofrecer ayuda individual.
- Entusiasmo: Siempre es importante tener una buena actitud al momento de enseñar, y de esta manera incentivaremos al grupo a seguir con las actividades y dar la atención convenida.

Para Siliceo (2000), existen también otros aspectos imperantes para que el instructor lleve a buen puerto su capacitación, por ejemplo, el liderazgo, el saber acerca de las características de los grupos con los que se va a trabajar, ser puntual, incentivar al grupo, mantener la atención el mayor tiempo posible, tener buena postura, ser flexible al momento de seguir las cartas descriptivas y tener la capacidad de cambiar la actividad.

La última fase que la autora Aurora Moyano (2014) aborda es la **evaluación**, la cual se define como “el análisis del valor total del sistema tanto en términos cognoscitivos, afectivos, sociales, laborales y financieros” (p.103)

Las evaluaciones son desde la metodología, de dos tipos: evaluación cuantitativa y cualitativa.

Las evaluaciones cuantitativas, hacen referencia a la medición de resultados a partir de datos numéricos: número de asistentes al curso, calificación del ponente, calificación del material didáctico, cantidades de pago a proveedores.

Las evaluaciones cualitativas harán cabida al momento de saber: opiniones y comentarios que se tienen sobre el evento, ponentes, coordinadores.

Los tipos de evaluación según su aplicación son: la evaluación diagnóstica, la cual como su nombre lo indica, vamos a diagnosticar los conocimientos con los que los asistentes ingresan al curso, la segunda evaluación es la llamada formativa, donde el instructor hace un sondeo a mitad del curso para conocer la media de aprendizaje generada, para ello no es necesario la aplicación de pruebas escritas, por el contrario, se podrán llevar técnicas de recolección de información.

La tercera evaluación corresponde a la sumativa, que mide los conocimientos adquiridos al finalizar la intervención, esta se realiza por medio de pruebas escritas como lo son cuestionarios, exámenes, proyectos finales o si así se requiere, práctica de las habilidades adquiridas.

Posteriormente, la autora también sugiere otro tipo de evaluación llamada de “transferencia”, la cual la define como “en qué medida los trabajadores aplican las competencias alcanzadas por su puesto de trabajo” en otros términos se hace llamar “evaluación del desempeño”. Ésta, es una herramienta imprescindible para conocer las necesidades de capacitación, así se identifican las áreas de oportunidad que tiene el empleado y como paso posterior se abordarán en los siguientes eventos educativos.

Se han descrito las fases o etapas que comprende la capacitación con un enfoque sistémico, cada una de las cuales dependen entre sí para su buen funcionamiento,

“Los pasos enunciados no siempre tienen una misma secuencia rígida, en algunas circunstancias alguno puede cambiar su posición en el proceso, además de que en otros casos algunas etapas pueden y deben efectuarse al unísono” (Arias, 2012, p. 510)

Es importante señalar que, en el INPRFM, forja la labor y esfuerzo en conjunto para que anualmente se cumplan con las metas institucionales de capacitación, representación que me da pie para mencionar a continuación el proceso que se lleva en la Unidad que coordino.

Capítulo IV

La capacitación en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz

Historia del área de educación continua y capacitación en el INPRFM

La presente tesina surge de la práctica profesional adquirida en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, un año como prestadora de Servicio Social en la Jefatura de Educación Continua, cinco años otorgando servicios profesionales para el puesto de coordinadora de la Unidad de Educación Continua para el Personal Médico, Paramédico, Afín e Investigador y seis meses como coordinadora de la Unidad de Cursos Presenciales.

La labor realizada en el Instituto se enmarca en la Misión, Visión y Código de Integridad, Ética y Valores, entre otros, a continuación, que a continuación se mencionan:

Misión: “Mejorar la salud mental de la población mexicana por medio de la investigación multidisciplinaria de excelencia, la atención médica especializada y la formación de recursos humanos en los principios de calidad y calidez.” (INPRFM, 2016)

Visión: “Consolidarse como centro líder en neurociencias, investigación clínica, epidemiológica y social, de atención y docencia, capaz de dar respuesta a las prioridades nacionales en salud mental, incluyendo las adicciones.” (INPRFM, 2016)

Valores: Calidad, compromiso, confianza, honestidad, lealtad, profesionalismo, respeto, responsabilidad, tolerancia y trato digno.

Los antecedentes que tenemos de la creación del Instituto, son: en 1972 inicia el Centro Mexicano de Estudios en Farmacodependencia, se trabajaba desde la prevención, pasando por aspectos clínicos como lo es el tratamiento y finalizando

con la rehabilitación, posteriormente y con la intervención del Dr. Ramón de la Fuente Muñiz en junio de 1978, se funda el Centro Mexicano de Estudios en salud mental, posteriormente, para diciembre de 1979 se publica por decreto presidencial, en el Diario Oficial de la Federación, la creación del Instituto Mexicano de Psiquiatría, las funciones que le han sido encomendadas para desempeñar fueron: “la investigación científica, la formación de recursos humanos, la prestación de servicios clínicos y la asesoría a otros organismos e instituciones”(De la Fuente, 1984, p. 7)

Refiriéndonos a actividades específicas de enseñanza y capacitación, podemos observar en el mismo artículo que se acaba de citar, del Dr. Ramón de la Fuente, que se llevaron a cabo dos cursos, el de Psicología Clínica y el de Trabajo Social Psiquiátrico, así como la formación de orientadores en salud mental, en cuanto a capacitación, la población asistente fue: médicos, psiquiatras, psicólogos, trabajadores sociales, enfermeras y maestros; contando con asistentes no solamente del Instituto sino de instituciones como: SSA, ISSSTE, IMSS, entre otros.

Con base en esto podemos observar que, en los inicios del Instituto, se capacitaba a población no solamente interna (como se hace actualmente y con ciertas características administrativas) sino que se capacitaba y actualizaba al personal de otras instituciones.

Otras actividades de formación de personal interno y externo fueron en la temática de salud mental, en el cual se realizaron conferencias a nivel auditorio, la numeralia extraída del mismo fue: 69 conferencias, con 7054 asistentes (De la Fuente, 1984, p. 6), los temas que se trataron fue la farmacodependencia, el alcoholismo y la orientación sexual.

Otras de las actividades de formación que se mencionan son: el Coloquio Internacional en Psicología Transcultural y el Curso Internacional.

La capacitación andragógica-laboral, en el INPRFM

El término de andragogía se entiende como aquella educación y prácticas generadas de ésta, cuya población objetivo es la adulta, al encontrarnos en un mundo globalizado, hemos de tener en cuenta que las prácticas educativas cambian, se modifican y se actualizan diariamente, es por ello, que en un sentido utópico deberíamos de formar parte de procesos educativos a lo largo de toda nuestra vida, y que la vasta experiencia de enseñanza-aprendizaje permita formarnos desde los primeros años de nuestra vida hasta los últimos días de existencia, claramente dirigida a lo que el momento de la vida sea de nuestra necesidad, o especificidad.

En este aspecto, Caraballo citando a Knowles (2007) aborda a la Andragogía como la que:

“...ofrece los principios fundamentales que permiten el diseño y conducción de procesos docentes más eficaces, en el sentido que remite a las características de la situación de aprendizaje, y por tanto es aplicable a diversos contextos de enseñanza de adultos, como, por ejemplo: la educación comunitaria, el desarrollo de recursos humanos en las organizaciones y la educación universitarias” (p.191)

Siguiendo así con el concepto antes mencionado, puedo mencionar que el autor Knowles ha sido citado en la mayoría de los ensayos y trabajos teóricos que se han abordado sobre el tema, funge como autor clásico en la teoría de la Andragogía y con ello percibimos que, dentro de esta definición retoma las bases para definir y tomar el camino de la capacitación, acciones que permitirán el diseño de procesos de enseñanza-aprendizaje para el desarrollo del recurso humano.

Interpretando las líneas de Alcalá citando a Knowles, me permito decir que se vislumbra de cierta forma el objetivo que persigue este proyecto de tesina, el cual es el diseño de un proyecto de mejora dirigido al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación del INPRFM; y será así como fomentando el cambio e innovación de

los procesos, el personal del INPRFM podría lograr que los resultados de capacitación sigan mejorando cualitativa y cuantitativamente.

Por otra parte, el concepto de Andragogía fue evolucionando y así retomándose como ciencia, teoría, filosofía, proceso de desarrollo, desde diferentes ópticas y en distintas épocas, las cuales a mi consideración se han retroalimentado tanto para aceptarlas y/o refutarlas, así mismo, este concepto para Adam obedece a una educación de adultos

“...que responda a los intereses, las necesidades y las experiencias propias vividas por el educando, es decir, de una educación del ser humano en función de su racionalidad como tal”. (Caraballo, 2007, p. 191)

Supuesto esto, ahora se ve a la educación para adultos enfocada en el mismo educando y quien es el máximo exponente en su proceso de enseñanza-aprendizaje, se le responsabiliza de su educación y las actividades formativas.

Retomando a este último autor, el cual ve al educando como el responsable de su proceso de enseñanza-aprendizaje, me gustaría mencionar a otro personaje que habla sobre educación de adultos, Adam (1970, cit. En Caraballo, 2007) menciona:

“La educación de adultos debe ser una educación problematizadora, para la cual los educandos, en vez de ser dóciles receptores de los depósitos cognoscitivos, se transformen ahora en investigadores críticos en diálogo con el educador” (1970, cit. En Caraballo, 2007).

El autor como lo hemos tratado desde las aulas universitarias salta de un concepto tradicional de educación y nos remite a construir mediante el diálogo, el conocimiento y en este caso la formación del adulto.

Estos tres últimos conceptos nos mencionan a la Andragogía como la educación de los adultos, sin embargo, a mi consideración, el concepto apegado y que resuelve el planteamiento de mi estudio es el que nos menciona la autora Susan Savicevic quien nos expone que:

“La educación de adultos es el desarrollo integral de la personalidad del hombre, como consecuencia de los permanentes cambios en el campo científico y tecnológico, la democratización de la educación, y la constante inquietud del hombre por actualizar y adquirir nuevos conocimientos, que le permitan desempeñar eficientemente sus funciones en el campo socioeconómico” (Alcalá, 1998, p. 09)

Se retoma aquí, palabras clave y fuertes teóricamente como el desarrollo de la personalidad del hombre en un contexto de cambio, como ya lo he mencionado al principio de este apartado, actualizando y aprendiendo nuevos conocimientos y me permito agregar, habilidades y actitudes dirigidas para desempeñar sus funciones.

El término de andragogía, lo han estudiado y abordado diversos autores, e instituciones internacionales como lo es la UNESCO, cada uno de ellos con su aporte teórico y metodológico a la sociedad del conocimiento, dentro de la revisión de la literatura sobre el tema; encontré que se le ha nombrado a ésta ciencia, también como, gerontología educativa o incluso adultogogía (Yuni, 2005), términos que señalan a la educación de los adultos en éste caso mayores, el cual se acuña a la formación que sigue a lo largo de la vida y específicamente de aquellas personas que se encuentran en la edad adulta tardía.

Es sustancial para este estudio haber planteado la diferencia terminológica, ya que la mayoría de la población con la que trabajo en el INPRFM, son adultos y cada uno de ellos entraría en la categoría de andragogía.

La Andragogía en el INPRFM, ocurre al momento de crear y planear las actividades educativas para y por la población de empleados, que en su totalidad forman parte de la adultez.

Desde las planeaciones, se deberán de tener en cuenta las necesidades de aprendizaje de la población, entre las generales encontramos:

1. La horizontalidad: supone a los alumnos e instructores como iguales, partiendo del hecho que ambos poseen conocimientos, habilidades y experiencias que aportarán de manera significativa a las sesiones.

2. Participación: partiendo de la premisa que el adulto es el responsable de su aprendizaje, él toma las decisiones que obedezcan a sus posibilidades de estudio, y así mismo, participa en las sesiones aportando experiencias, lo que devendrá en el análisis de los casos.
3. Asincronicidad: es posible el intercambio de información y así el aprendizaje entre adultos, al utilizarse los medios de comunicación como correos, mensajes, videollamadas; mismos que facilitan el intercambio de ideas sin estar presentes al mismo tiempo.
4. Significancia: el aprendizaje deberá tener un fin que convenga al estudiante, en términos monetarios, académicos, laborales entre otros que incentivarán la conclusión de las actividades educativas.
5. Flexibilidad: es menester que los procesos de enseñanza-aprendizaje sean flexibles y permitan al adulto apropiarse de su proceso de aprendizaje, sin que el programa académico sea rígido o limite su actuar o participación.
6. La evaluación: va dirigida hacia el logro de objetivos y sobre todo en la autoevaluación, el adulto, sabe si adquirió las competencias y/o cubrió el objetivo de su capacitación. (chechar la cita; Alcalá o Yuni)

Una vez mencionados estos criterios, se puede mencionar bajo la explicación de un ejemplo en el INPRFM, que:

1. Los cursos de capacitación cumplen con la premisa de la horizontalidad, ya que el proveedor contratado funge el papel de guía de aprendizajes y se encuentra en pleno conocimiento que el personal del INPRFM, conoce sobre el tema abordado.
2. Participación: en todos los eventos de capacitación se promueve la participación de los asistentes, se sugiere al proveedor programar al menos treinta minutos de preguntas y respuestas y/o debates.
3. Asincronicidad: con el auge de las tecnologías de la información y comunicación, los asistentes, así como los ponentes se comunican a través de correos, teléfonos y aplicaciones que permiten la transmisión de artículos, videos, entre otros que refuerzan las sesiones presenciales.

4. Significancia: el personal del INPRFM, acude a los eventos de capacitación siempre con fines de actualización, o fomentar el desarrollo de sus competencias, certificación, adquisición de licencias o el ganar premios económicos.
5. Flexibilidad: en la mayoría de los eventos programados en la unidad de capacitación, se da la flexibilidad para que el personal acuda, por motivos de mostrar a las autoridades la permanencia, así como sus calificaciones, se aplican registros de asistencia, evaluaciones, entrega de evidencias.
6. Evaluación: el proveedor y/o coordinador tiene el deber de aplicar evaluaciones de conocimientos a los asistentes.

Desarrollo de capacitación de médicos, paramédicos, afines e investigadores en el INPRFM

Las labores realizadas en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz son diversas, desde el sentido teórico sistémico se describirán las diferentes fases que comprende el proceso de capacitación.

La primera fase del proceso es la **planeación**, el INPRFM realiza la determinación de metas y objetivos anuales, así como el esbozo de planes de trabajo, que permitirán a todas las áreas enfocarse en un punto de partida determinado y saber hacia dónde se dirigirán las acciones a seguir el año lectivo.

Para capacitación es importante tener en esta fase, bien determinados: la misión, visión y valores, así como los indicadores nacionales que deberán de cumplirse el año en curso.

Llevándolo a la práctica, el área de capacitación realiza entre los meses de septiembre, octubre y noviembre un esbozo de los planes de trabajo, se revisan mejoras que se propusieron en ese año, en cuanto a la aplicación de la capacitación, se realiza el presupuesto de los gastos del siguiente año; todo ello basado en, cómo

se ha mencionado, misión, visión, valores y planes de trabajo de todo el sistema instituto y sistema nación planteados para el siguiente año.

La siguiente fase del sistema de capacitación es el **Diagnostico de Necesidades de Capacitación**, el procedimiento es el siguiente: una vez que tenemos el esbozo del plan de trabajo institucional, cada área determina hacia dónde va el INPRFM el siguiente año y a partir de ello, cuáles son las prioridades de capacitación que se deberán de tomar en cuenta como formación. La actual forma en la que se determinan las necesidades de capacitación es la siguiente: se envía a todas y cada una de las áreas del INPRFM el instrumento de detección, el cual consta de un archivo en Excel³, dividido en dos principales fuentes de capacitación que es la capacitación reactiva, la cual abarca todas aquellas necesidades de capacitación inmediata, aquellas que se manifiestan como urgentes, una vez que se ha manifestado un problema es necesario formar al personal para que no se vuelva a presentar el conflicto; de la misma manera, la capacitación reactiva hace referencia a las acciones emprendidas para renovar licencias, certificaciones, permisos o porque alguna instancia fiscalizadora interna o externa lo ha demandado, en pocas palabras, es toda aquella acción de formación realizada de manera primordial e inmediata.

La segunda división de este instrumento corresponde a la capacitación proactiva, que corresponde a toda aquella utilizada para mejorar en los procesos, en las relaciones interpersonales, etcétera, no funge un peligro vital si no se cumple con la capacitación, sin embargo, si impacta en otras variables como lo son: el ambiente laboral o el trabajo en equipo, por mencionar algunas.

El instrumento viene dividido por Direcciones y subdirecciones, se entrega en un disco y de manera formal con un memorándum a cada área indicando la fecha límite para la entrega de resultados, aproximadamente se da un mes en total para que cada área recabe sus datos.

³ Anexo número 08

La manera en la que cada área recaba sus datos es de libre albedrío, es decir ellos escogen si reúnen a todos sus empleados, hablan con cada uno de ellos, indican que alguien más recabe esto, o como en su gran mayoría sucede, lo determina el jefe de manera autócrata sin hacer una retroalimentación con sus subordinados, fuerte sin duda es esta afirmación, que obedece a la razón y a la realidad en nuestro instituto, la severidad de la misma se menciona en las encuestas realizadas a los empleados del instituto.⁴

Es aquí donde el área de capacitación y la unidad de capacitación para el personal médico, paramédico, afín e investigador convergen y unen acciones para promover la capacitación.

Una vez que se ha enviado el instrumento de DNC, se realizan pláticas informativas donde se invitan a todos los empleados del instituto, en las mismas se presenta el significado e importancia que tiene la capacitación, así como los procedimientos administrativamente hablando, para pedir la capacitación, y sobre todo se hace hincapié en el buen llenado de un DNC.

A las presentes pláticas acude una media de 10 personas por sesión y se organizan aproximadamente 4 sesiones anuales, se ha observado un cambio conductual en el número de asistentes que sube de 10 personas a un total de 40 por sesión cuando la invitación a las mismas se personaliza.

La sesión presentada se divide de la siguiente manera:

1. Registro de participantes: El objetivo de realizar un registro de los asistentes a la sesión es poder contar con datos estadísticos de las personas interesadas en el tema.
2. Encuadre: Fase en el cual se menciona los datos de los ponentes, al presente se presenta él o la encargada de capacitación en el área de recursos humanos y por su parte el representante de capacitación en la Dirección de Enseñanza, se enlistan los temas que se abordarán.

⁴ Consultar anexo número 09

3. Técnica lluvia de ideas: Por medio de la cual se pregunta a los empleados qué saben sobre capacitación, entre otros.
4. Técnica expositiva: Apoyándonos en una presentación realizada en la plataforma prezi, exponemos el concepto de capacitación, se realiza la importancia que tiene para el instituto tener a gente mejor capacitada y se enlistan todas las acciones necesarias para que el empleado “pida” el evento formativo.
5. Técnica de seminario: Una vez que se ha expuesto la teoría, proseguimos a la sección de preguntas y respuestas en las que se debaten los casos específicos y las dudas de algunos de los trabajadores, en su mayoría son de naturaleza administrativa y sobre todo monetaria.
6. Evaluación: Se revisan los aspectos generales de la sesión mediante un intercambio de preguntas finales, no se realiza ninguna evaluación sumativa, ya que las sesiones son de carácter más que formativo, informativo y de guía para los compañeros.
7. Cierre: Se hace un resumen de la sesión presentada, se refuerza la idea de la importancia de capacitación y se da la fecha límite para entregar su instrumento de DNC.

Una vez que se ha concluido con las sesiones informativas acerca del tema DNC y se envió el documento a cada área para su llenado, se completa la recepción en el área de capacitación de recursos humanos, con el fin de que la encargada de esta sección haga llegar a Enseñanza, los instrumentos correspondientes al personal de las Direcciones que comprende el personal de la rama médica, paramédica, afín y de investigadores.

Como podemos observar, no se realizan los pasos específicos que mencionan los autores Moyano y Núñez para llevar a cabo el levantamiento del DNC, ya que las etapas de definición de situación real y situación actual, en conjunto con la detección de áreas críticas y por último la etapa de descripción de perfil de puesto, son etapas que se realizan desde las áreas específicas en las que se desarrolla el empleado.

De esta manera, el perfil de puesto se determina desde el momento de contratación del empleado, el área de Recursos humanos es la encargada de determinar el mejor candidato para cubrir el puesto, quien posea los conocimientos, habilidades y aptitudes para desempeñarse adecuadamente. Esta misma área es la que pide el llenado de la evaluación del desempeño, este instrumento es llenado por cada jefe inmediato del trabajador.

En general, las actividades de manera sistemática y previamente autorizadas no son competencia del área de capacitación, por lo cual, la intervención propuesta en el proyecto nace desde el punto de aplicación de los instrumentos de recolección de la información.

Finalizada la detección de necesidades de capacitación se realiza la de **diseño de programas y cursos**, donde se esbozan los planes y programas que seguirá la formación de los profesionales en salud mental, para ello se identifican en el DNC la siguiente información, una vez que tenemos los instrumentos de todas las áreas se concentran en un mismo documento lo siguiente:

Primeramente, se dividirá en dos secciones el instrumento DNC, la primera, para el personal médico, paramédico y afín y la segunda división corresponderá al área de investigación, se realiza de esta manera por cuestiones presupuestarias, ya que existe una partida para el personal de base primera división y otra partida para el personal de investigación.

Al tener esta división clara, se revisan todos los DNC de cada área y se extraen de cada uno, los cursos solicitados en la parte de la capacitación reactiva y grupal, dentro de esta capacitación comprenden los cursos por ejemplo: de reanimación cardiopulmonar básica y avanzada, entrenamiento en protección radiológica, calidad y seguridad del paciente, manejo de paciente agitado, normatividad, entre otros, los cuales permiten al instituto estar certificados para el cumplimiento de sus funciones.

Cuando se ha terminado con la extracción de los cursos obligatorios se realiza el vaciado de los cursos de la capacitación proactiva, desde mi experiencia puedo

comentar que, dentro de estos, los médicos e investigadores colocan los congresos internacionales, o los que poseen un costo mayor al que se les otorga regularmente.

Con respecto a este punto, la anotación que hago, es que hace falta ver que tan viable y sobre todo redituable es, que el personal se capacite en las instituciones cercanas-nacionales, o que se capaciten en congresos internacionales, claramente existiría un cambio de paradigma, en cuanto a diagnósticos y tratamientos.

Posteriormente se realiza el presupuesto de todos estos cursos que de manera grupal se desean adquirir, y en las juntas de directores, se informa a cada director de área con cuánto dinero cuentan por área, para capacitación, de tal manera que ellos informaran a sus subordinados y autorizaran su capacitación anual.

Cuando se ha concluido con esta tarea administrativa se toma cada curso y se diseña el programa de cada uno, se redactan los objetivos generales y específicos, se calendariza, se anotan el número aproximado de participantes, se define al proveedor, en esta etapa, según la teoría se definirá el perfil de los participantes, sin embargo, esta tarea ya se ha definido desde el DNC.

La elaboración de planes y programas es la siguiente fase, la cual en el caso del INPRFM se hace de la siguiente manera, es una actividad que ensambla a tres sistemas: el de capacitación como medio gestor, al área que ha solicitado el curso y al proveedor del mismo.

Todas las actividades a continuación descritas no siguen un orden riguroso ya que puede suceder de manera simultánea y el tiempo determinado para ello varía entre meses o días; cuando el área solicitante del curso nos indica que se acerca la fecha de elaboración del mismo, el área de capacitación busca un proveedor, este proveedor puede ser interno o externo, una vez que se tiene el contacto de al menos tres opciones, se solicita el envío del presupuesto así como del programa del curso, una vez que llega esta información, el área solicitante revisa la mejor opción, siempre con el principio de escoger al que ofrezca el precio más razonable congruente con el contenido y las facilidades que otorgue, en la praxis, se conocen de manera específica a los proveedores y se tiene ya un contacto con ellos de

manera más personalizada ya que el INPRFM puede contratar al mismo proveedor por al menos tres años seguidos y es así como se lleva a cabo la definición de planes y programas de cursos.

Es muy importante mencionar que el INPRFM no llena los formatos DC 1, 2, 3 o 4 de capacitación de la STPS, porque para el personal de base no aplica esta normatividad, y con respecto al personal de confianza, tampoco se llenan, debido a que, aunque se sigue con todo lo recomendado por esta institución no se hace el llenado, únicamente aplica este llenado a instituciones privadas.

Después de haber realizado la fase de planeación y programación, sigue la fase de **habilitación**, mediante la cual se hace todo lo administrativamente posible por llevar a cabo el curso, una vez que se tiene el proveedor delimitado, se hace una formal invitación a que lleve a cabo el curso, los documentos que solicita el INPRFM para cumplir con toda la normatividad son: registro de persona moral o física ante STPS y SAT, llenado de formato de datos bancarios y fiscales, estado de cuenta bancario, credencial oficial del ponente, opinión de cumplimiento positiva, curriculum vitae el cual debe de cubrir con el perfil de ponente con base en las requisiciones del curso y al personal que va dirigido, credenciales de certificación que las personas pueden dar el curso.

Cuando se ha recabado la información del proveedor, de manera interna se llena un formato de capacitación, el cual deberá de contener los datos del personal que solicita el curso, todo trámite lo deberán autorizar jefes y directores de área.

Una vez que tengamos todos estos documentos en mano, se pasa al área Generales y Financieros, los que se encargarán de darle suficiencia presupuestal a la requisición, quienes al final de sus procedimientos y si no existe conveniente alguno en otorgar el dinero necesario, se compromete este dinero por medio de un contrato y al finalizar las labores académicas, el proveedor deberá firmar este contrato y entregar la factura para que se le pague.

Todo este proceso administrativo se ha descrito de manera general ya que cada tarea que se mencionó comprende actividades específicas.

Continuando con las fases del proceso de capacitación, encontramos a la **ejecución**, mencionando así que la puesta en escena es para lo que se ha trabajado, para el INPRFM es necesario contar con el personal que participa como ponente totalmente presto y capaz para enfrentarse a los grupos que tenemos para capacitación, ya que observando el perfil de nuestro personal, están muy especializados en su área de expertise, sin embargo, partiendo de la idea que todo humano es perfectible, se realizan estos cursos.

La modalidad presencial es la imperante en el área de capacitación y resulta extraño el combinar con la modalidad en línea, así mismo procuro que el proveedor acuda a las instalaciones del instituto.

Las habilidades del ponente como se ha mencionado anteriormente, deben de cubrir entre otras las de liderazgo y empatía, lo que permitirá que el papel que juegue como “poseedor del conocimiento” no sea de manera explícita impositivo o autoritario, sabemos que la formación especialmente del personal médico suele ser de esta forma, sin embargo, cuando se habla de educación en el adulto es menester romper el estereotipo y pensar en nuevas formas para impartir las enseñanzas.

Una vez que se lleva a cabo el curso, se realizan **evaluaciones** para medir diferentes indicadores, las evaluaciones que llevamos a cabo desde el área administrativa son de tipo sumativa, es decir al finalizar la actividad académica, se mide las habilidades del ponente, el cumplimiento del programa, la calidad del material audiovisual, en otra evaluación se encuesta a los participantes sobre su apreciación de la calidad de los servicios administrativos entre los que comprenden: el área de capacitación, las cajas, los sanitarios; y por último se ha solicitado a partir de un año para la actualidad, la evaluación de conocimientos, en el reglamento de capacitación de la Secretaría de Salud, se indica que si el personal acredita satisfactoriamente el curso obtendrá constancia de acreditación en caso contrario, podrá solicitar su constancia como asistente.

Las evaluaciones debo comentar que son documentos creado por psicólogas formadas en el área clínica con la experiencia en el área administrativa, mi intervención como pedagoga en el tema puede crear una mejora al instrumento.

Estatus actual de la capacitación en el INPRFM

Las intervenciones que se trabajaron en el área de capacitación desde el enfoque pedagógico han sido variadas, he de mencionar que se labora de manera activa, continua y constante, es decir, cada año se planeaba, organizaba, ejecutaba y evaluaban los “proyectos”, el trabajo realizado en esta área comprende además del DNC, mejoras a las evaluaciones de cursos de capacitación y presenciales, implementación de una mejor comunicación entre áreas, formalización de eventos de capacitación con proveedores que certificaban el aprendizaje.

A continuación, se muestra un cuadro de la capacitación antes y ahora:

Etapas de la capacitación en el INPRFM	Antes	Posterior a la intervención del personal de Pedagogía
Planeación	Las autoridades, se reúnen y se toman decisiones basadas en las metas internacionales y nacionales, con respecto al tema de formación, actualización y fortalecimiento del desempeño del personal que labora en el INPRFM	Las autoridades, se reúnen y toman decisiones basadas en metas internacionales y nacionales. Esta etapa sigue el mismo procedimiento que años anteriores.
Detección de necesidades de capacitación	En esta etapa, se pasaba un documento impreso, en el cual los empleados debían “seleccionar” de la gama de cursos que ahí se ofrecía, el que más se acercara a	Posterior a la intervención pedagógica, se ha logrado que el personal se integre más a los procesos de detección de necesidades de capacitación, ya que

	<p>lo que se deseaba tomar; en una etapa posterior, se modificó el instrumento de levantamiento de necesidades y por medio de un Excel, el personal, podía colocar en más de una celda el curso que deseaba tomar; no existe una retroalimentación entre la evaluación del desempeño y la capacitación, y el personal es enviado a los cursos por decisión de los jefes directos.</p>	<p>en las juntas informativas para usar el instrumento de necesidades de capacitación, acuden más personas y no solo el personal administrativo encargado de hacerlo.</p> <p>Se ha logrado que el personal ingrese más datos de cursos al instrumento y no solamente los que por obligación deben de tomar.</p> <p>Otro de los indicadores que observé, de mejora, es que la participación del personal aumenta.</p> <p>Se propone el proyecto de tesina, para la mejora del proceso de DNC.</p>
<p>Diseño de programas y cursos</p>	<p>El diseño de programas y cursos era realizado completamente por el proveedor de los cursos y el área solicitante aceptaba el contenido, la tarea de la Comisión Central Mixta de Capacitación era el de autorización del beneficio (tiempo, dinero o ambas)</p>	<p>El diseño de programas y cursos es llevado a cabo por áreas: Comisión Central Mixta de Capacitación (Dirección de Enseñanza, Subdirección de Administración y Desarrollo del Personal, Sindicato de Trabajadores) Proveedor y Área solicitante.</p> <p>Se creó el Programa de Soporte Vital Avanzado.</p>
<p>Planes y programas</p>	<p>Los planes y programas son diseñados y programados por el proveedor y área solicitante; la Dirección de Enseñanza era solamente de logística y</p>	<p>Los planes y programas de estudio son diseñados y organizados por el proveedor, el área solicitante y autorizados por la Dirección de Enseñanza, en conjunto se revisan los contenidos, materiales y se sigue</p>

	autorizaba aulas, y proporcionaba las listas de asistencia, materiales.	realizando la parte logística para llevar a cabo el curso.
Habilitación	La Dirección de Enseñanza, habilita el curso, programa espacios físicos, realiza acuerdos con proveedores de servicio, reproduce el material que comprende: listas de asistencia, material didáctico, evaluaciones.	La Dirección de Enseñanza, habilita el curso, programa espacios físicos, realiza acuerdos con proveedores de servicio y administra su contratación, reproduce el material que comprende: listas de asistencia, material didáctico, evaluaciones y encuestas de satisfacción. La etapa comprende lo mismo que se hacía anteriormente.
Ejecución	La etapa de ejecución es llevada a cabo por el proveedor del servicio o el especialista en el tema (personal interno).	Al igual que en años anteriores, la ejecución va por parte del proveedor o el especialista, es tarea de la Dirección de Enseñanza, verificar la calidad de la actividad de enseñanza.
Evaluación	Se realizaba una “evaluación final”, la cual era realmente una encuesta de satisfacción de los servicios del curso, ya que apuntaba para medir la puntualidad del ponente, la calidad del material didáctico y la veracidad de contenidos.	Se realiza una evaluación final de contenidos. Se aplica una evaluación de los servicios académicos (lo que antes era la evaluación final). Se aplica una encuesta de satisfacción, que mide la calidad de los servicios administrativos y físicos. (aulas, proceso de capacitación, horarios, etc.)

Capítulo V

Diagnóstico de necesidades de capacitación, instrumento de mejora

Concepto

Aurora Moyano (2014) expone que el DNC es “el proceso que fortalece los conocimientos habilidades y actitudes de las personas de una organización, a fin de contribuir en el logro de objetivos de la misma” (p. 31)

Y por su parte, Alejandro Mendoza (1979, cit. En UCECA, 1990) sostiene que las necesidades de capacitación son:

“Las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización..., debe ser un estudio comparativo entre la manera apropiada de trabajar y la manera como realmente se trabaja.” (p. 11)

Es menester realizar un estudio comparativo entre la situación real contra la idónea, con el fin de adquirir las necesidades de capacitación en la organización.

Mendoza Núñez, al respecto, enumera lo que se puede y no definir como una necesidad de capacitación y lo arroja en el siguiente gráfico.

Qué son las necesidades de capacitación	Qué no son las necesidades de capacitación
El vínculo entre los objetivos de la empresa y las acciones de capacitación	Las peticiones de jefes de área y supervisores por resolver sus problemas, en especial los de su personal.
Una garantía de que la capacitación es la mejor alternativa para un problema dado.	Las solicitudes de directivos, jefes y supervisores para que el personal sea responsable y se interese en el trabajo.

Mendoza, 1990, p. 33

Tipos de necesidades de capacitación

A continuación, se mostrarán las diferentes perspectivas de cada autor que divide a las necesidades de capacitación.

Para la Secretaría del Trabajo y Previsión Social las necesidades de capacitación se dividen en tres (STPS, 1991, p.19)

Por su origen	Por su circunstancia	Por la forma en que se presentan
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades organizacionales. • Necesidades departamentales. • Necesidades individuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades presentes. • Necesidades futuras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades manifiestas. • Necesidades encubiertas.

Para Mendoza (1991) se presenta la división siguiente:

Necesidades manifiestas	Necesidades encubiertas
<ul style="list-style-type: none"> • Evidentes • Surgen por cambios en la estructura organizacional, o por algún cambio tecnológico. • Personas de reciente ingreso • Introducción de nuevos productos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Para resolver un problema existente. • Capacitación correctiva. • Actitudes del personal. • Estilos de liderazgo • Clima organizacional • Motivación • Costumbres • Cultura de los trabajadores

(p. 37)

Para Boydell en (1971, cit. En Mendoza, 1991)

Organizacionales	Departamentales	Ocupacionales	Personales
Debilidades generales de la empresa	Afectan a un área específica de la empresa	A un puesto en particular	Necesidad específica del trabajador

(p.37)

Para Donaldson y Scanell (1971, cit. En Mendoza, 1991), se encuentran diferenciadas como se muestra a continuación:

Micronecesidad	Macronecesidad
Necesidad de una persona o un grupo pequeño en una organización.	Necesidad de un grupo grande de la organización.

Rodríguez (1990), las divide de la siguiente forma:

Desde el punto de vista de su amplitud	Desde la perspectiva temporal	Desde la perspectiva de sus raíces y orígenes de los problemas	De acuerdo con la necesidad de las carencias
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de la empresa. • Necesidades de un área. • Necesidades de un trabajador. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades urgentes. • Necesidades a corto plazo. • Necesidades de desarrollo a largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de conocimientos, habilidades o actitudes. • Por carencias en estructuras y políticas de la empresa. • Por carencias en el equipo material. • Por necesidades en el renglón de salarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de capacitación humanista y técnica.

(p. 65)

Técnicas para levantamiento del diagnóstico de necesidades de capacitación

Las técnicas para el levantamiento del DNC, se dividen en directas e indirectas; las directas hacen referencia a toda la información obtenida desde las personas; y las indirectas se obtienen a través de los documentos.

Técnicas directas
<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Corrillos • Tormenta de ideas • Cuestionario • Taller • Autoanálisis • Tarjetas de opinión • Período de actuación

- Observación y análisis de tareas

(Pérez, 2005, p. 48)

Técnicas indirectas

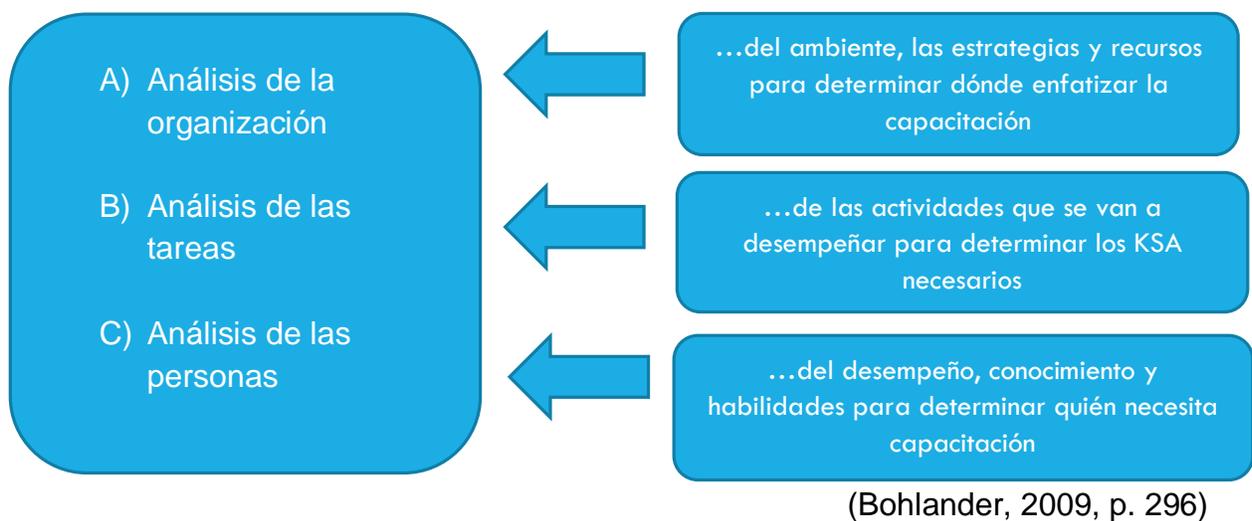
- Evaluación del desempeño.
 - Índices de rotación.
 - Índices de ausentismo.
 - Índices de accidentes.
 - Índices de comportamiento.
 - Seguimiento de personal.
-
- Análisis y descripción de puestos.
 - Análisis de actividades.
 - Estudio de selección.
 - Inventarios de personal.
 - Perfiles de puesto.
 - Currículum Vitae.
 - Análisis de equipo.
-
- Estructura organizacional.
 - Relaciones jerárquicas.
 - Motivación institucional.
 - Resistencia al cambio.

(Pérez, 2005, p. 54)

Requisitos para realizar el diagnóstico de necesidades de capacitación

Bohlander (2009) menciona, que para realizar el DNC, es primordial hacer primero tres distintos análisis en torno a esta búsqueda de información, los mencionados son: análisis de la organización, de las tareas y de las personas.

“Para asegurar que la capacitación se da en el momento oportuno y que se enfoca en los asuntos prioritarios, los gerentes deben enfocar la evaluación de necesidades de manera sistemática utilizando los tres diferentes tipos de análisis” (p. 296)



Como bien Bohlander nos menciona, el análisis de la capacitación se refiere a realizar un mapeo “del ambiente, de las estrategias y de los recursos de la organización para determinar en dónde se debe dar énfasis en la capacitación” (Bohlander, 2009, p. 296) mismo que se realiza al interior de la organización, el análisis de ella también tiene que tomar en cuenta las situaciones adversas por las que pasó la misma en años anteriores y así evitar que los daños volviesen a suceder, en una institución de salud es necesario que se realicen estos cambios de mejora a la brevedad; las organizaciones también deben de tener en cuenta en éste análisis, las novedades tanto en procedimientos, equipos, material, normatividad; cambios que se realizan eventualmente cada año y que se van modificando para conveniencia y mejora de la población durante este período.

“El análisis de la organización implica un examen (tecnológico, financiero y humano) minucioso de los recursos disponibles para cumplir con los objetivos de la capacitación” (Bohlander, 2009, p. 299)

Así mismo, el autor también nos menciona que “a medida que las organizaciones mantienen un estricto control de los costos, los presupuestos para la capacitación a menudo se reducen” (Bohlander, 2009, p. 299)

Una vez que se realiza el análisis de la organización, Bohlander presenta el análisis de las tareas, el cual se define como “proceso con el cual se determina el contenido de un programa de capacitación basándose en un estudio de las tareas y deberes implicados en el puesto” (Bohlander, 2009, p. 300)

Las habilidades y conocimientos con los que cuenta cada empleado son imprescindibles en este proceso, para esta evaluación, se realizan dos listas de cotejo la primera de ellas deberá contener los conocimientos y habilidades con los que utópicamente cuenta el empleado y la segunda con lo que se logró a partir de la evaluación aplicada. La comparativa de ambas listas determinará las necesidades de formación de los empleados.

Por último, se menciona al análisis de las personas, es decir la “determinación de las personas específicas que necesitan capacitación” (Bohlander, 2009, p. 300) esto logrará que se determine específicamente que personas necesitan y cuales no cierta capacitación.

En la evaluación de las personas entra en juego la evaluación del desempeño, mediante la cual se verán las áreas de oportunidad, en la cual los empleados son susceptibles a mejorar sus conocimientos y praxis laboral, es importante mencionar que si en la evaluación del desempeño se arroja que el empleado tiene deficiencias en sus habilidades, el jefe deberá hablar con los subalternos para determinar e informar sobre las áreas de oportunidad, con base en ello, se sugiere que exista la comunicación entre sistemas.

Diagnóstico de necesidades de capacitación desde el enfoque sistémico

“Las diferencias del perfil deseable y el perfil real del trabajador” (Moyano, 2014, p. 31), es lo que señala Aurora Moyano, como el punto clave para realizar el DNC, la razón por la cual se analizan los perfiles y las personas definirán el proyecto de formación de la institución.

Es por ello por lo que, “...se requiere detectar lo que se precisa modificar, tanto a nivel personal en el trabajador y en las expectativas de los puestos, como serían cuestiones técnicas o nuevas formas de trabajo, que se piensen implementar a futuro con el fin de poseer la información necesaria para aprender a aprender” (Moyano, 2014, p. 31)

Los **métodos** para realizar un DNC, que menciona la autora Moyano y retoma de Reza, son tres: el reactivo, de frecuencias y comparativo.

El método DNC reactivo corresponde a un sondeo general de las necesidades de los empleados, ellos mismos indican lo que consideran necesario atender, en este estudio salen ciertos problemas o síntomas que pueden cubrirse, sin embargo, no se podría detectar el problema de origen, las ventajas que tiene este diagnóstico es: que es de fácil acceso, requiere poco tiempo para su llenado, es el más común en las organizaciones, y sobre todo, las personas quedan satisfechas por que se les capacita en lo que solicitaron.(Moyano, 2014)

El segundo método que los autores proponen es, el de frecuencias, las ventajas de este modelo son el costo de aplicación es bajo, el levantamiento es rápido, y al contrario del anterior, la información que se obtiene del mismo es con un nivel más detallado.

La ley aplicable en este método es la de Pareto, (80/20) en donde se menciona que, el veinte por ciento de los problemas de la institución impactan en el ochenta por ciento restantes, y desde esta misma lógica, si se atienden los problemas de capacitación que posee este 20% se atienden las necesidades del otro 80%.

La manera en la que se realiza este levantamiento es cuando las empresas ya poseen un catálogo de cursos para impartir, y pasan este catálogo a las áreas para que los empleados seleccionen de esa gama lo que desean.

El tercer método que la autora describe es el método comparativo, es el método que recolecta la información sobre las necesidades de los empleados de una manera más precisa y se realiza como su nombre lo indica, una comparación del “deber ser” y lo que realmente se hace.

En cada uno de los métodos ya mencionados es indispensable tomar en cuenta el **modelo puesto-ocupante**, lo que teóricamente se refiere a que: en cada institución y para cada puesto se describen las características idóneas que debería poseer el empleado, sin embargo, la realidad en muchos casos dista de la teoría y la utopía rebasa a la praxis.

Sin bien el empleado debe de cubrir con las funciones que le fueron asignadas, muchas veces existen áreas de oportunidad que con acciones de capacitación podemos cubrir, sin embargo, es necesario identificar si por medio de ésta, se puede resolver el conflicto; en muchos casos la capacitación no es para resolver problemas, sino para prevenir que en un futuro estos se llegasen a presentar.

Pero ¿cómo sabremos cual es el deber ser, contra la realidad del trabajador?, consultando con la autora Moyano, la interrogante y su solución se encuentra en la comparación de las normas versus los resultados, es decir, la documentación que norma el que-hacer de los empleados se encuentra vaciada en el perfil de puestos, manuales de procedimientos y organización, objetivos institucionales, así como planes y programas de estudio; todo ello se compara contra las evaluaciones de los empleados entre las que se encuentran: la de desempeño, evaluación de los conocimientos en cursos previos de capacitación, o la evaluación periódica que el jefe del área realice.

El modelo puesto-ocupante, toma en cuenta para su aplicación algunos elementos como: recursos materiales, resultados, índices de eficiencia, requerimientos, ambiente laboral-físico, medidas de seguridad, cada uno de los cuales son factores

para que el empleado realice a cabalidad sus funciones y desde el nivel de cumplimiento de las mismas se podrá determinar ¿Qué más es necesario hacer, para que se llegue al ideal?, situación que conlleva a la búsqueda interminable de utópico.

Para realizar el levantamiento de necesidades de capacitación, es necesaria la aplicación de técnicas y herramientas, con el fin de obtener la información, dentro de las técnicas que aporta la misma autora, encontramos: entrevista, encuesta y observación.

Y las herramientas que poseemos como investigadores de las necesidades son: pruebas de desempeño, cuestionario, descripción análisis y perfil de puesto, evaluación del desempeño, conversaciones informales, corrillo, Phillips 66, lista de verificación de evaluación del desempeño, inventario de necesidades, simulación, tormenta de ideas, escalas estimativas de desempeño, análisis de tareas por medio de lista de cotejo, inventario de habilidades, análisis grupales, debate, seminario, estudio de casos, agenda de discusión.

Cada una de estas técnicas y herramientas, tienen el fin de evaluar al empleado y descubrir sus áreas de oportunidad, manifiestas, así como encubiertas.

Una vez que se obtiene esta información se debe de jerarquizar y sobre todo organizar, entre la capacitación que se debe atender de manera inmediata, la capacitación específica para una persona, los problemas que se pueden resolver por sí mismos, la capacitación que requiere de capacitadores externos, entre otros, esta jerarquización se determina con base en los requerimientos y presupuesto de cada institución.

A continuación, se presentan los pasos, que la autora Moyano ejemplifica mediante un diagrama de flujo, el cual determina el proceso a seguir para llevar a cabo el levantamiento de necesidades de capacitación.

1. Capacitación anterior
2. El objeto de estudio

3. El modelo de investigación
4. Las dimensiones del estudio
5. El enfoque
6. Operacionalización de las dimensiones del estudio
7. Técnicas de recolección de información
8. Selección de la población en estudio
9. Características del personal en que se hará la detección
10. Método de trabajo
11. Escenario en que se llevará a cabo la investigación
12. Diseño de instrumentos para la recolección de información
13. Procedimiento
14. Prioridades de conocimientos, habilidades o actitudes por atender
15. Cuadro integrador de información de áreas, personas y necesidades de capacitación
16. Problemas identificados que no pueden atenderse por medio de la capacitación y posibles áreas que pueden intervenir para su solución
17. Jerarquización de las necesidades
18. Programar capacitación (Moyano, 2014, p. 43)

Una vez que se terminan todos los pasos antes mencionados se cuenta con el diagnóstico de necesidades de capacitación.

El segundo autor que retomo para explicar el diagnóstico de necesidades de capacitación y que se citará para la presentación del proyecto de tesina es a Alejandro Mendoza Núñez, de quien retomo su libro “Manual para determinar las necesidades de capacitación”.

Mendoza, quien retoma a la Unidad Coordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento, (1979, cit. En Mendoza, 1990) apunta que:

“...al hablar de necesidades de capacitación y adiestramiento, se puede decir que estas se refieren a las carencias que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización. Por tanto, la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento debe

ser un estudio comparativo entre la manera apropiada de trabajar y la manera como realmente se trabaja”. (p. 31)

Volvemos nuevamente con la idea de comparar la situación real en la que se encuentra el empleado, contra la situación ideal que se requiere. Ambos autores, tanto Moyano como Núñez coinciden que es mediante este estudio comparativo que se puede llegar a conocer que se debe implantar como capacitación en las instituciones.

Queda estipulado que lo que digan los directivos en cuanto a necesidad de capacitación, no siempre cuenta como tal, en cambio, se puede resolver mediante la aplicación de otras soluciones al tema.

El procedimiento para llevar a cabo el levantamiento del DNC en una institución es el siguiente y consta de siete etapas.

- 1) Situación idónea
- 2) Selección de áreas críticas
- 3) Especificación de evidencias en el área crítica
- 4) Obtención de la descripción del puesto o de la lista de tareas
- 5) Selección de técnicas y elaboración de instrumentos de investigación
- 6) Aplicación de técnicas del DNC
- 7) Análisis de la información

En la primera etapa se determina la situación ideal y se compara contra la situación idónea, los datos de la situación ideal se conocen mediante el análisis y estudio de: los recursos materiales, actividades, requerimientos, entre otros; por otro lado, la situación real se conoce mediante la síntesis los resultados que han arrojado las evaluaciones de empleados.

La segunda etapa corresponde a la identificación de las áreas críticas que requieren capacitación, mediante el análisis de la información presentada en la etapa anterior, se identifica que áreas de la institución requieren capacitación y el nivel de exigencia, se jerarquiza mediante los indicadores de la institución como son: cantidad en pérdidas de recursos, la identificación de cuellos de botella para realizar

las actividades, así como identificación de tareas que no se podrán cumplir en el futuro.

La tercera etapa es la referente a la especificación de evidencias en el área crítica, una vez que se haya detectado el área a la cual se va a prestar atención, se tienen que determinar procesos para obtener más información de esta misma, la información recabada deberá de ser de manera cuantificable y es posible la aplicación de instrumentos para conocer las necesidades del área en cuestión.

La cuarta etapa es la obtención de la descripción del puesto o de la lista de tareas, consiste en realizar o investigar las tareas y funciones principales de los empleados a capacitar. Esta descripción del puesto se extrae en la práctica real del área de recursos humanos.

La quinta etapa corresponde a la selección de técnicas y elaboración de instrumentos de investigación, donde se seleccionará la técnica que se adecúe mejor al área seleccionada, la técnica se definirá con base en los siguientes criterios: número de participantes, nivel jerárquico, nivel de escolaridad, puesto que ocupan, conocimientos y habilidades del que investiga (encargado del levantamiento del DNC) características de las técnicas.

Hay que recordar que las opiniones y sugerencias tanto de directivos como empleados son útiles para la conformación del DNC, por esta razón, Mendoza resalta la importancia de aplicar “dos técnicas: una para investigar directamente a los trabajadores, y la otra para que su jefe inmediato proporcione su punto de vista sobre las necesidades de sus subordinados” (1979, cit. En Mendoza, 1990, p. 63)

La sexta etapa consiste en llevar a cabo la aplicación de las necesidades de capacitación, la técnica con sus herramientas seleccionadas serán las encargadas de recabar los datos para los que fueron diseñadas y aplicadas.

Y por último se realiza el análisis de la información, las herramientas como la entrevista y la encuesta arrojarán información general sobre el tema, es necesario que el investigador al realizarlas tenga conocimiento de que es lo que se quiere

conocer y no se pierda el objetivo principal del instrumento; las herramientas como lista de verificación o inventario de habilidades arrojarán datos que se deberán de analizar cuantitativamente.

A manera de conclusión de este capítulo, resumo que los dos enfoques previamente descritos son una guía práctica que el investigador puede seguir para realizar el levantamiento del DNC, cada autor aporta al tema y desde el cual el aplicador utilizará el que más le convenga a su institución, organización y características personales.

Estos dos enfoques previamente descritos, nos aportan de manera general los pasos para el levantamiento de un DNC en cualquier institución, para lo cual, es menester mencionar que, para el INPRFM, se siguen algunos de las precisiones antes mencionadas con sus respectivas áreas de oportunidad, los cuales son posibles corregir y perfeccionar para su adecuado funcionamiento.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS
PEDAGOGÍA

INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ
DIRECCIÓN DE ENSEÑANZA

**PROYECTO DE MEJORA PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE
CAPACITACIÓN**

Elaboró: Angélica Aranza Carrillo
Asesor: Lic. Carlos Janowitz Klapp

Índice

I.	Introducción.....	96
II.	Presentación	97
III.	Objetivos	97
IV.	Objetivos específicos.....	97
V.	Definición de la propuesta.....	98
VI.	Perspectiva interdisciplinaria.....	99
VII.	Contexto.....	100
VIII.	Fundamentos y metodología.....	102
IX.	Financiamiento.....	117
X.	Seguimiento.....	118
XI.	Escalamiento.....	119
XII.	Comunicación de resultados.....	120
XIII.	Conclusiones.....	120

Introducción

El documento a continuación presentado obedece a la iniciativa de realizar mejoras al área institucional de capacitación, dentro de lo que comprende el proceso de capacitación, la fase de diagnóstico de necesidades presenta áreas de oportunidad que tienen la posibilidad de ser resueltas mediante la planeación, y aplicación de este proyecto.

Se realiza el presente desde una perspectiva interdisciplinaria, imperando la Pedagogía, como ciencia social encargada de estudiar el proceso de enseñanza-aprendizaje, y derivado del mismo proponer los cambios y mejoras.

El proyecto contiene la teoría que sustenta la práctica laboral, así como un acercamiento a la realidad social por la que atraviesa la capacitación desde lo internacional y nacional.

De la misma manera, se muestra el instrumento y sus resultados para obtener el diagnóstico de la situación del INPRFM en cuanto a diagnóstico de necesidades de capacitación.

Derivando así a la planeación futura y a la propuesta de las acciones que se piensan, mejorarán el levantamiento de necesidades, y así devendrá la mejora al sistema de capacitación.

Presentación

El proyecto se propone para su aplicación en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz en la Dirección de Enseñanza-Departamento de Educación Continua que tiene a su cargo la Unidad de Educación Continua para el personal médico, paramédico, afín e investigador; para ser llevado a la práctica en todas las áreas clínicas, administrativas y de investigación en el INPRFM.

Objetivos

Mejorar las estrategias, métodos, procedimientos, así como los instrumentos para el levantamiento actualizado de las necesidades de capacitación del personal de la rama médica, paramédica, afín e investigador

Objetivos específicos

- Sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene su participación en el DNC.
- Difundir información relevante sobre el DNC (objetivos, metas reuniones)
- Conocer las opiniones del personal operativo; sugerencias e inquietudes sobre el DNC.
- Conocer las opiniones del personal directivo y mandos medios: sugerencias e inquietudes sobre el DNC.
- Evaluar el impacto que tuvo el proyecto de mejora en el área.

Definición de la propuesta

Problema/causa o aspecto a mejorar	Objetivos	Metas comprometidas
Estrategias de levantamiento del DNC	Actualizar y modificar los instrumentos de levantamiento del DNC	Actualización de los instrumentos del DNC
	Sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene su participación en el DNC	Sensibilización del personal sobre la importancia del DNC
	Difundir información relevante sobre el DNC (objetivos, metas reuniones)	Difusión de información sobre DNC
	Conocer las opiniones del personal operativo: sugerencias e inquietudes sobre el DNC.	Encuestas a personal operativo
	Conocer las opiniones del personal directivo y mandos medios: sugerencias e inquietudes sobre el DNC.	Entrevistas al personal directivo y de mandos medios
	Evaluar el impacto que tuvo el proyecto en la mejora del área.	Evaluación y retroalimentación del proyecto

Perspectiva interdisciplinaria

Diagnóstico de necesidades de capacitación bajo un enfoque sistémico, desde una perspectiva interdisciplinaria abordamos y retomamos conceptos que diferentes áreas nos aportan al campo semántico, entre las que destacan: pedagogía y administración.

El proyecto se enmarca en estas dos principales ciencias de las cuales retomamos los principales y más grandes temas: la capacitación y el enfoque sistemático.

Capacitación, teorizada desde la pedagogía es, el proceso de formación continua para adquirir o actualizar los conocimientos, habilidades y aptitudes.

El enfoque sistémico se retoma desde la teoría de sistemas y se adapta para abordar temas de educación e institucionales, de tal forma que, en el INPRFM, se trabaja en colaboración con todas las áreas y así lograr las metas específicas y generales de la institución.

El área de capacitación del INPRFM es de carácter transversal, es decir que todas las áreas tienen asuntos relacionados con capacitación, para la propuesta actual se sugiere que sea una Licenciada en Pedagogía, en conjunto con especialistas en el área de administración y procesos, que trabajemos en conjunto para llevar la habilitación del mismo.

De manera institucional el equipo de trabajo indispensable para la habilitación del presente es: la Dirección de Enseñanza y Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal en colaboración con el área de Gestión de Calidad.

Contexto en el que se desarrolla el proyecto

El presente proyecto se propone para su aplicación en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, Dirección de Enseñanza, Unidad de Educación Continua para el personal de la rama médica, paramédica, afín e investigador, así como en todas las Direcciones que comprende el Instituto.

La situación actual de la capacitación vista desde los organismos internacionales, la UNESCO, cita “Desde el Tercer Congreso Internacional sobre la Educación y la Formación Técnica y Profesional (EFTP) que tuvo lugar en Shanghai, en 2012, la EFTP ha cobrado impulso y ha ganado la atención de todo el mundo.” (En: <http://es.unesco.org/themes/competencias-trabajo-y-vida>) mediante la elaboración de la Agenda de Educación 2030, elaborada por este y otros organismos entre los que destacan: la UNICEF, el Banco Mundial la UNFPA, el PNUD, ONU mujeres y el ACNUR, trabajan en colaboración para lograr los objetivos de acceso y adquisición de resultados de aprendizaje y la eliminación de las desigualdades de género, así como la atención del desarrollo de competencias técnicas y profesionales.

La UNESCO ha creado una estrategia para la “Enseñanza y Formación Técnica y Profesional (2021-2016) que promueve y fomenta el espíritu empresarial de los jóvenes, así como la promoción de los enfoques de colaboración y fortalecimiento de la capacidad. (En: <http://unesdoc.unesco.org/images/0024/002452/245239s.pdf>)

En el ámbito nacional, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, realiza el comunicado, donde menciona que la Dirección General de Capacitación, Adiestramiento y Productividad Laboral ofrece un programa de capacitación a distancia para

trabajadores (PROCADIST) mediante la habilitación de un aula virtual que ofrece diversos cursos; de la misma manera se ofrecieron a los estados de la república, actividades académicas, con el tema de empleabilidad.

Los numerales es la siguiente: tres mil ochocientos siete trabajadores se capacitaron en el programa PROCADIST, mil setecientos setenta y cinco en el Programa FAM y setecientos setenta y cinco con cursos de Productividad y Empleabilidad. (20 minutos, en: <http://www.20minutos.com.mx/noticia/279090/0/autoridad-laboral-continua-con-capacitacion-gratuita-para-trabajadores/>)

Sobre la misma temática se presenta otro artículo encontrado, mencionando que la página web creada en octubre del 2016 ha recibido más de cinco mil visitas y entre octubre del año pasado hasta el 31 de agosto del actual, hubo 56,123 consultas entre las cuales figuran nacionales e internacionales. (Pulso laboral, en: <http://www.elpulsolaboral.com.mx/mercado-laboral/11727/presume-stps-capacitacion-en-linea-a-trabajadores>)

La STPS, en su página web ofrece diferentes programas de capacitación en distintas áreas del quehacer humano, por ejemplo, el comercio, vivienda, contrataciones públicas, entre otros.

A medida que se desarrolla la historia de la capacitación, cambia e innova sus procesos y procedimientos, como todo proceso de enseñanza-aprendizaje, transforma a su praxis y a la vez a su entorno.

Se ha decidido que el proyecto se realice en el INPRFM, ya que al ser parte del equipo de trabajo de este, me percaté de la existencia de áreas de oportunidad en el área, problemas internos que se pueden resolver desde la aplicación de medidas que mejoren el rendimiento y sistematización de los procesos en el área, el proyecto retomará el proceso de detección de necesidades, debido a que, es desde las raíces de cada proceso de capacitación que podremos realizar cambios que logren un impacto significativo.

Fundamentos y metodología

El proyecto se propone para el encargado de la capacitación en conjunto con todas las áreas del Instituto.

La aplicación se propone para su implementación con tres grupos, el primero deberá ser el grupo control, el segundo grupo corresponderá al personal de la rama médica, paramédica, afín e investigador, y una vez que se tengan los resultados de la evaluación en ambos grupos, la aplicación se realizaría con el grupo tres que corresponde al personal administrativo. Los tres grupos son los que conforman toda la población del Instituto.

Los tipos de necesidades se dividirán primeramente en: micro y macro necesidad; las necesidades micro son las que solamente una persona o grupo pequeño de empleados reporta, la macro necesidad corresponderá a las que una cantidad considerable de empleados por área, reportan. Esto permitirá que se organicen los cursos de manera individual (por medio de la propia solicitud personal de cada empleado cuando sea el tiempo) y los cursos grupales (de los cuales el área de capacitación deberá programar).

Una vez que se tengan definidas estas necesidades, seguirá la división desde la estructura de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, lo cual será:

Por su origen	Por su circunstancia	Por la forma en que se presentan
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades organizacionales. • Necesidades departamentales. • Necesidades individuales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades presentes. • Necesidades futuras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades manifiestas. • Necesidades encubiertas.

La metodología será de corte mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, mediante la aplicación de instrumentos para levantar el Diagnóstico de Necesidades.

Técnicas directas	Técnicas indirectas
<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista • Tormenta de ideas • Taller 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Evaluación del desempeño • Análisis y descripción del puesto.

Posteriormente se requiere de la implementación del siguiente plan de mejora:

Meta de mejora	Objetivo	Línea de acción (actividades)	Responsable (Nombre y cargo)	Dirigido a:	Fecha de inicio y término	Materiales	Evaluación
1. Actualización de los instrumentos del DNC	Actualizar y modificar los instrumentos de levantamiento del DNC	Técnica: Revisión bibliográfica Revisión de propuesta	Angélica Aranza Carrillo			Bibliografía: <ul style="list-style-type: none"> Alejandro Mendoza Núñez Aurora Moyano González Jaime Grados Alfonso Siliceo Aguilar 	Autoevaluación, resumen de cada aspecto de DNC de cada autor. Proyecto de mejora y distintas etapas
2. Sensibilización del personal sobre la importancia del DNC	Sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene su participación en el DNC y diversas actividades de capacitación	• Técnica de taller-expositiva	Unidad de Educación Continua para el personal médico, paramédico, afin e investigador		01 sesión mensual Duración de cada sesión: 45 minutos	Aula, cañón. Computadora, presentación de contenido, señalador, sillas, mesas.	Registro de asistencia y cuestionarios de conocimientos.
3. Difusión de información sobre DNC	Difundir información relevante sobre el DNC (objetivos, metas reuniones)	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de campaña para fomentar la participación institucional en el DNC. Envío de correos masivos. Elaboración de video para colocarse en página institucional y difundirse en. 	Angélica Aranza Carrillo Unidad de Educación Continua para el personal médico, paramédico, afin e investigador Departamento de Diseño Audiovisual y Difusión Académica Área de TIC	Personal de la rama médica, paramédica, afin e investigador		Carteles, medios audiovisuales, correos institucionales, computadora, papel, impresoras, software para elaboración de carteles, software para envío de correos.	Número de correos enviados semanalmente
4. Encuestas a personal operativo	Conocer las opiniones, sugerencias e inquietudes sobre el DNC, que tiene el personal operativo.	Reunión con personal operativo, para solicitar se llene la encuesta diseñada.	Angélica Aranza Carrillo Unidad de Educación Continua para el personal médico, paramédico, afin e investigador.	Personal de la rama médica, paramédica, afin e investigador, específicamente personal operativo.	Tiempo en el que se aplique la propuesta	Encuesta, papel, impresora, plumas	Revisión y análisis de los datos obtenidos.
5. Entrevistas personales directivo y de mandos medios	Conocer opiniones, sugerencias e inquietudes sobre el DNC, que tiene el personal directivo y de mandos medios	Reunión con el personal seleccionado previamente, mandos medios y directivos.	Angélica Aranza Carrillo Unidad de Educación Continua para el personal médico, paramédico, afin e investigador.	Personal de la rama médica, paramédica, afin e investigador, específicamente personal de mandos medios y directivos.		Guion de entrevista, grabadora, oficina, reproductor de audios.	Revisión y análisis de los datos adquiridos
6. Evaluación y retroalimentación del proyecto	Evaluar y analizar los resultados obtenidos de la implementación del proyecto	Lectura e interpretación de resultados de las encuestas, entrevistas, difusión, pláticas informativas.	Angélica Aranza Carrillo Unidad de Educación Continua para el personal médico, paramédico, afin e investigador.	Personal de la rama médica, paramédica, afin e investigador		Instrumentos previamente llenados y aprobados.	Resultados del proyecto.

Técnicas e instrumentos

A continuación, se enlistarán y describirán las técnicas e instrumentos necesarios para levantar las necesidades de capacitación en el INPRFM, se organizan por orden de aparición.

-Entrevista Semi-Estructurada-

Descripción

La entrevista es una forma estructurada de comunicación interpersonal, tiene por objeto obtener información merced a la cual se toman ciertas decisiones (1985, cit. En Grados, 2005).

Población a la que va dirigida

Personal mandos medios y superiores.

Aplicador

Responsable de la Unidad de capacitación para el personal de la rama médica, paramédica, afín e investigador.

Tiempo requerido

Reunión de trabajo aproximadamente 30 a 45 minutos.

Material necesario

Cuaderno, bolígrafos, grabadora de audio e imagen.

Procedimiento de estructuración:

1. Derivado del diagnóstico situacional de las encuestas y talleres con el personal operativo, se realizará el instrumento de entrevista semi-estructurada.
2. Solicitar reunión de trabajo para aplicación de entrevista con los mandos medios y superiores que accedan a la misma.
3. Preparar el instrumento y el material requerido en la sesión.

Procedimiento de aplicación

1. Confirmar cita de entrevista
2. Presentación del aplicador, encuadre de sesión explicando los objetivos que se tienen al realizar este tipo de técnica.
3. Solicitar la autorización para grabar video o audio, en caso de no acceder, se deberá de anotar al tiempo que se contestan las preguntas, de manera física (cuaderno o computadora).
4. Plantear las preguntas que se han definido previamente y contestar en caso de que así se requiera.
5. Realizar un resumen de lo acontecido en la reunión y agradecer el tiempo e información brindados.

Evaluación

Los indicadores para medir que se han determinado para este tipo de técnica es el número de entrevistas que se realicen en determinado tiempo.

De manera cualitativa se definirán las categorías de análisis que se detecten en cada respuesta.



Guion de Entrevista

INSTRUCCIONES: Contestar a las preguntas que el entrevistador realizará, de manera clara y precisa.

En caso de requerirse, se solicitará la grabación de la misma en formato de audio o video.

Se agradece de antemano su apoyo para la aplicación de la entrevista, lo que fomentará la mejora en el área de capacitación y por consecuente en la que usted se encuentre suscrito.

Nombre: _____

Años de labor en el INPRFM: _____

Puesto que ocupa: _____

1. ¿Qué piensa sobre la capacitación del INPRFM?
2. ¿Cuál es su opinión sobre el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?
3. ¿Qué metodología sigue para levantar el DNC, con su grupo de colaboradores?
4. ¿Qué mejoras propondría para levantar el DNC?
5. ¿Hace partícipe a su personal en las decisiones que se toman en su área sobre capacitación?

-Técnica de lluvia de ideas-

Descripción

Es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado. La lluvia de ideas es una técnica de grupo para generar ideas originales en un ambiente relajado. (Fundación UTAPO, 2018, en: <https://historia1imagen.files.wordpress.com/2015/06/4-manual-de-estrategias-didc3a1cticas-educac3b3n-superior.pdf>)

Población a la que va dirigida

15 a 25 personas, personal convocado para asistir a las sesiones informativas, “se recomiendan que todas ellas desempeñen el mismo puesto” (Mendoza, 1990, p. 116)

Aplicador

Responsable de la Unidad de capacitación para el personal de la rama médica, paramédica, afín e investigador, tendrá que tener las habilidades necesarias para dinámica de grupo.

Tiempo requerido

15 a 45 minutos

Material necesario

Aula, pintarrón y plumones, computadora, cañón, software para presentar hoja de escritura.

Procedimiento de estructuración:

1. Planear la sesión de lluvia de ideas.
2. Formular preguntas y posibles respuestas en torno al tema a debatir.

Procedimiento de aplicación

1. Bienvenida y encuadre de la sesión.
2. Andamiaje.
3. Realizar pregunta que detone el tema.
4. Solicitar la participación de los asistentes.
5. Anotar las respuestas y realizar retroalimentación.
6. Generar debate encausado al tema principal, siempre cuidando la cordialidad y el respeto entre participantes.
7. Cerrar debate y exponer ideas principales y acuerdos hechos.
8. Evaluación

Evaluación

Los indicadores que se deberán evaluar en esta técnica son:

- Lista de asistencia a la sesión.
- Número de preguntas realizadas.
- Acuerdos concluidos.

Ventajas

La técnica de lluvia de ideas proporciona información vasta sobre el tema de necesidades de capacitación, en especial sobre las problemáticas de los asistentes que tienen en torno a la temática y genera la participación de los asistentes.

Desventajas

“En muchos casos, las informaciones que genera son meras opiniones y deseos, más que datos objetivos” (Mendoza, 1990, p. 116)⁵

⁵ Lo que en el presente caso permite, conocer la situación actual de la capacitación y el DNC en el Instituto y de ahí partir para mejorar ciertas problemáticas encontradas.

-Técnica de taller-expositiva-

Descripción

“Es una actividad en la cual un grupo homogéneo se reúne para identificar y analizar problemas poniendo en práctica sus conocimientos, habilidades y actitudes, para obtener un objetivo específico”⁶

Población a la que va dirigida

Personal operativo del INPRFM, todas las áreas clínicas, administrativas y de investigación

Aplicador

Unidad de Capacitación para el personal de la rama médica, paramédica, afín e investigación.

Tiempo requerido

45 minutos

Material necesario

Aula acondicionada que cuente con mesas, sillas, ventilación.

Pintarrón, plumones, borrador.

Computadora, cañón, cable VGA que conecte la computadora con el cañón

⁶ Pérez, M. (2005). *Procedimientos para detectar necesidades de capacitación. Una propuesta* (Tesina de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Iztacala. Estado de México. pp. 52

Presentación de diapositivas

Procedimiento de estructuración

1. Se programa la fecha en la que se impartirá el taller sobre Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.
2. Se prepara el material que se va a abordar en las sesiones.
3. Se difunde, mediante correo electrónico y carteles, la fecha de realización de las sesiones.
4. Revisar el material que se encuentre correcto, con palabras comprensibles para toda la población.

Procedimiento de aplicación

1. Llegar a la sesión 15 minutos previos al inicio e instalar el equipo para reproducir el material didáctico.
2. Presentación de los ponentes y encuadre grupal
3. Presentación del tema eje.
4. Espacio de preguntas y respuestas posterior a cada bloque de sentido.
5. Espacio de preguntas y respuestas al finalizar la presentación.

Evaluación

Evaluación inicial mediante preguntas sobre el tema

Evaluación intermedia, mediante observación y participación de los participantes

Evaluación final con el uso de un cuestionario cerrado de conocimientos.

-Cuestionario abierto-

Descripción

El sujeto por investigar responde varias preguntas planteadas previamente por escrito por el investigador, se desarrollará la respuesta mediante la escritura en ciertas líneas.

El cuestionario de preguntas abiertas “exigen respuestas amplias de los sujetos” (Mendoza, 1990, p. 81), lo que generará que los resultados obtenidos sean de tipo cualitativo.

Población a la que va dirigida

Personal operativo del INPRFM, todas las áreas clínicas, administrativas y de investigación

Aplicador

Unidad de Capacitación para el personal de la rama médica, paramédica, afín e investigación.

Tiempo requerido

30 minutos

Material necesario

Cuestionario previamente diseñado, impreso y reproducido.

Procedimiento de estructuración

Las preguntas deberán de ir enfocadas a los temas que se necesitan y requieren saber, en el presente caso se deberán de expondrán preguntas enfocadas a la capacitación y sobre sus necesidades expresas, así como las quejas y sugerencias que se tienen al respecto del mismo.

Se deberá de utilizar lenguaje claro y preciso.

Procedimiento de aplicación

1. Posterior a la reproducción de ejemplares, se distribuyen a las áreas clínicas, de administrativos y de investigación, las cuales deberán de contestar con sus propias palabras e ideas lo plasmado en los documentos.
2. Se solicitará que lo llenen y que posteriormente se tomarán sus comentarios para la mejora continua del área de capacitación.
3. Leer las instrucciones del cuestionario
4. Una vez que los participantes concluyan con cada ejercicio, agradecer el tiempo otorgado a la actividad
5. Recoger los documentos

Evaluación

Vaciar los resultados en programa estadístico para su comprensión e interpretación.



Cuestionario sobre Capacitación

El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: _____ Hombre: _____

Años de servicio en el Instituto: _____

1.- Mencione el objetivo de la Capacitación

2.- ¿Cómo identificaría usted, las necesidades de capacitación del personal?

3.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted se encuentre capacitado para cumplir con sus funciones

4.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

5.- Mencione de qué forma su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

6.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que asistirá a lo largo del año?

7.- ¿Conoce usted el instrumento de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Si () No ()

En caso de no conocerlo indicar la razón

8.- ¿Qué mejoras sugiere para detectar sus necesidades de capacitación?

9.- ¿Qué mejoras tendría en su desempeño, el calendarizar correctamente su capacitación?

Gracias por su apoyo y colaboración.

Financiamiento

El financiamiento que se requiere para llevar a cabo la realización del proyecto:

- Recursos humanos: Responsable de la unidad de capacitación que habilite el proyecto y autorización de las áreas involucradas en el proceso, tiempo de reuniones con los medios mandos y superiores.
- Recursos materiales: Computadora con software de paquetería de office, hojas de papel para la aplicación de cuestionarios, impresora, aula, pintarrón, cañón, laptop, acceso a internet.
- Recursos financieros: Pago de honorarios del responsable que realizará el proceso de detección de necesidades de capacitación.

Seguimiento

Indicadores		
Eficiencia	Efectividad	Impacto
<p>Para evaluar la eficiencia del proyecto se deberá de contar con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de DNC en tiempo determinado, número de encuestas recibidas en la fecha determinada contra número de encuestas recibidas fuera de la fecha límite. • Número de encuestas entregadas contra número de encuestas resueltas. • Número de entrevistas realizadas a los jefes de área. 	<p>Para evaluar la efectividad del proyecto se deberá de contar con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrega de DNC • Número de personas capacitadas en el tema. 	<p>El impacto del proyecto se medirá mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de aplicación • Registros de asistencia a las sesiones de capacitación. • Número de DNC entregados en tiempo y forma. • Calendarización del DNC en tiempo y forma. • Satisfacción del personal con el resultado de la capacitación anual.

Escalamiento

Etapa	Fecha de inicio planeada	Fecha de inicio real	Fecha de término planeada	Fecha de término real	Avances y/o resultados por etapas
Primera etapa: Ventana de oportunidad (definición del problema)	Para llenarse en la implementación del proyecto				Se ha definido el área de oportunidad.
Primera etapa: Determinación del problema					Se ha determinado con base en la aplicación de instrumento de recolección de datos, las categorías de análisis para empezar con la propuesta del proyecto.
Segunda etapa: Definición de propuestas y plan de acción					Se han definido las propuestas y el plan que se desea seguir por cada etapa del proyecto.
Tercera etapa: Ejecución de acciones					Se ha aplicado la primer y segunda etapa de la planeación y propuesta de mejora, se ejecutará el plan.
Cuarta etapa: Seguimiento					Los resultados extraídos de las técnicas se analizarán. Se evaluará el impacto de las acciones de información y fomento al conocimiento del área de capacitación.
Término del proyecto					Se analiza y propone mejoras para la aplicación del DNC del año entrante.

Comunicación de resultados

Concluyendo la aplicación del proyecto se entregarán los resultados a la Dirección de Enseñanza y posterior a la Subdirección de Recursos Humanos, así como a todas las Direcciones participantes de la detección de necesidades de capacitación, mediante un reporte de los cursos que se llevarán a cabo por área, así como los cursos grupales e individuales que requerirán el apoyo económico institucional.

También se entregará la evaluación que cada área posee sobre capacitación y las mejoras que se pueden aplicar en cada una de ellas.

El tercer documento que se reportará es el presupuesto para capacitación y su calendarización anual.

Conclusiones

La propuesta del proyecto deriva de la identificación de la problemática presentada en todas las áreas del instituto, se conoce de manera verbal los comentarios y opiniones que se tiene sobre capacitación, para reforzarlos se realizó la encuesta antes presentada, que refleja que ciertamente el INPRFM posee áreas de oportunidad con respecto al tema capacitación, los cuales se pueden subsanar y resolver mediante la implantación y habilitación de soluciones.

Se ha propuesto una serie de actividades que pueden poner un alto a la situación actual y mejorar el proceso de capacitación, específico el diagnóstico de necesidades en el instituto.

A partir de la aplicación del mismo se evaluará su impacto en la población interna y se propondrán mejoras al mismo proceso.

Conclusiones generales

La pedagogía es la ciencia social que estudia los fenómenos educativos, y permite el trabajo colaborativo con otras ciencias del saber humano, entre las disciplinas con las que trabaja se encuentran: la psicología, sociología, derecho y administración entre otras; esta última permite al pedagogo a estudiar el fenómeno de enseñanza-aprendizaje en entornos inmersos en empresas, instituciones gubernamentales como es el presente caso.

Desde esta trinchera del conocimiento es que se propuso la tesina que se presenta, abordando las teorías de Administración, así como de la Pedagogía todo lo anterior visto desde la lupa del enfoque sistémico.

Permitiendo abordar la temática desde la teoría de sistemas, pedagógica y administrativa, nutriendo así la estructuración de la propuesta a trabajar en el Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz.

Concluyo a su vez, que la capacitación es un proceso primordial en las organizaciones, que permite entre tanto; el mejoramiento del ser humano como recurso humano y de manera personal, permitiendo así la adquisición de valores, conocimientos, competencias, habilidades y herramientas que le permiten seguir siendo un buen elemento en el mercado laboral y de la misma manera facilita su acceso a mejores oportunidades laborales y de crecimiento intelectual-personal.

A su vez, es obligación de los mandos superiores y jefes el proporcionar los medios para capacitar a sus empleados, que devendrá en un beneficio para ellos mismos y para el crecimiento y estabilidad de la empresa, además que cumplen con lo citado en las normas y reglamentos nacionales e institucionales.

Es también tarea imprescindible de cada uno de los empleados el mantener esta capacitación vigente, cumpliendo lo normado bajo la ley y brindado para la persona y a la institución beneficios en todos los niveles; personal e institucional.

De la misma forma me permito mencionar que el proyecto de mejora propuesto se ha realizado gracias a la revisión bibliográfica, asesoría de mis profesores, y sobre todo debido a la experiencia que se ha adquirido en el área laboral, que fue la justificación del inicio y del fin del documento a continuación presentado.

Puedo concluir esta primera sección, afirmando que es responsabilidad de nuestras autoridades gubernamentales nacionales e internacionales el mejorar la normativa y los tratados; aportar mayores recursos a la educación y a la capacitación desde las empresas reguladoras.

ACIERTOS

La elaboración de la tesina permitió la teorización de todos los conceptos que conllevan el proceso de capacitación y principalmente el de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación.

Permitió conocer la realidad de nuestra capacitación en el Instituto Nacional de Psiquiatría y sobre todo y lo más importante (justificación de la realización del proyecto), me dio el acceso a conocer el sentir de la población de nuestro Instituto con respecto a este tema, sin duda, es un camino largo que recorrer, pero con propuestas y con la aplicación de mi proyecto de mejora, aportó mi saber pedagógico a la institución.

Se da a conocer por medio de la tesina, el trabajo pedagógico realizado en el INPRFM, todos los objetivos planteados se cumplieron a cabalidad, se analizaron desde el enfoque sistémico las actividades pedagógicas relacionadas a los procesos realizados en capacitación, se definió la propuesta pedagógica para mejorar el proceso de levantamiento de necesidades de capacitación.

COMPLICACIONES

Las complicaciones que aparecieron en el desarrollo de la tesina pertenecen a distintas variables entre ellas contemplamos los recursos humanos, materiales y financieros.

- Recursos humanos:

Se observa la falta de interés, a pesar de que el personal disfruta de todas las facilidades para capacitarse, existe una minoría que se rehúsa a dar cumplimiento, el menosprecio de las actividades planeadas, falta de comunicación entre el personal diverso, la sobrecarga de trabajo que genera cansancio y despreocupación.

Trabas administrativas, en otras palabras, la burocracia como sistema de trabajo en la mayoría de las áreas para poder obtener los recursos necesarios y completar las tareas que, por sencillas al parecer, se hacen largas al llenar papeletas y completar procesos “necesarios” y cubriendo con la máscara “normativa-institucional”.

Otra complicación a nivel recurso humano se encuentra en la apatía de los trabajadores al solicitar su apoyo para el llenado de encuestas, las cuales utilizo como instrumento para conocer los puntos de vista que el personal tiene de la capacitación; así mismo encontramos la falta de compromiso con otras áreas de acción, así como la falta de compañerismo.

- Recursos materiales:

Dentro de los recursos materiales no se encuentran grandes dificultades, ya que, por lo contrario, cubren el 100% de requerimientos, basados en la reglamentación que se debe seguir con Protección Civil.

Probablemente las mejoras que se apliquen a las áreas para formación sean las siguientes: mayor cantidad de aulas para la realización de los cursos que en muchos casos para el personal médico implica la utilización de áreas para realizar prácticas con equipo médico, maniquíes, entre otros.

Dentro de las mejoras de las aulas se encuentra la ventilación, la actualización de estas en inteligentes, lo que se traduce a conexiones de cada silla con acceso a luz eléctrica e internet, acceso al cañón desde cada asiento.

El mejoramiento del servicio de café en los recesos, que sea a tiempo y suficiente para los alumnos.

Otras de las complicaciones que se encuentran al momento de realizar la tesina, fueron las copias que se entregaron para que contestaran el instrumento de investigación, del 100% de encuestas entregadas, únicamente se recibieron de vuelta el 50% de las mismas, lo que me hace expresar el punto anterior sobre la falta de interés por parte de los empleados cuando se habla del tema capacitación.

- Recursos Financieros:

Y acerca de los recursos financieros encuentro la escasez de recursos económicos para llevar en su totalidad toda la capacitación deseada, así como la burocratización en el proceso de capacitación.

Bibliografía y fuentes consultadas

- Acosta, L. Cibernética y teoría de sistemas. Números, ISSN 0212-3096, N.º. 43-44, 2000 (Ejemplar dedicado a: Las matemáticas del siglo XX: una mirada en 101 artículos), págs. 233-236.
- Acuerdo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Diario Oficial de la Federación, México, 01 de agosto del 2017. pp. 2
- Ackoff, L. Rediseñando el futuro. Redesigning the future: A systems approach to societal problems/México: Limusa, 2011. pp. 332
- Alcalá, R. Propuesta de una definición unificadora de andragogía. Caracas. Marzo 1998. Universidad Nacional Abierta Dirección de Investigación y Postgrado. Maestría en Educación Abierta y a Distancia. pp.13
- Arias, G. Fernando & Heredia, E. Víctor. (2012) Administración de recursos humanos: para el alto desempeño. 6ª ed. México: Trillas. pp.768
- Bohlander, G. & Snell, S. (2009). Administración de recursos humanos. México: Cengage learning.pp.607
- Caraballo, R. (2007). La andragogía en la educación superior. Investigación y postgrado, 22, 191 p.
- Condiciones Generales de Trabajo, Diario Oficial de la Federación, México, 01 de agosto del 2017. pp. 37
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México, 30 de noviembre del 2012.pp. 189
- De la Fuente, R. (1984). Visión panorámica de las actividades del Instituto Mexicano de Psiquiatría (1983-1984). Salud Mental, 7, pp. 9.
- Grados, J. (2009). Capacitación y desarrollo de personal. México: Trillas. pp. 354.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social. Guía de capacitación sistema integral de capacitación 2008. pp.55

- Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz, página institucional (2017). Artículo encontrado en: http://www.inprf.gob.mx/ensenanza/cursos_personal_obj.html
- Ley de los Institutos Nacionales de Salud, Diario Oficial de la Federación, México, 27 de enero del 2015. pp.25
- Ley Federal del Trabajo, Diario Oficial de la Federación, México, 12 de junio del 2015. pp.347
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado. Diario Oficial de la Federación. México, 02 de abril del 2014. pp. 37
- Ley General de Salud, Diario Oficial de la Federación, México, 27 de enero del 2017. pp.286
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Diario Oficial de la Federación, México, 02 de enero del 2013. pp.79
- INPRFM (2012). Misión y Visión. 25 febrero de 2016, de Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz Sitio web: <http://www.inprf.gob.mx/transparencia/mision.html>
- INPRFM (2014). Código de Conducta Ética. 25 febrero 2016, de Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz Sitio web: <http://www.inprf.gob.mx/normateca/archivos/eticayconducta.pdf>
- Mendoza, A. (1990). Manual para determinar las necesidades de capacitación. México: Trillas. pp. 139
- Mitnik, F., Descalzi, R., Ordóñez, G., Matta, A., Bologna, E., Coria, A., Torres, J., Goette de Hirt, C. & Fraire, V. (2006). Políticas y programas de capacitación para pequeñas empresas. Un análisis preliminar desde la teoría y la experiencia. Montevideo: CINTERFOR OIT. pp.375
- Moyano, A, Ibarra, V., & Macías, N., (2014). Capacitación bajo un enfoque sistémico. México: Trillas pp. 120
- Navarro, D. Tesina Sistema Integral de Capacitación (5 fases)” 1976.pp. 85

- Navarro, H, R. Cap. I Conceptualización de la didáctica “Didáctica y currículum para el desarrollo profesional del docente” 2011. Madrid. Ed. Dykinson pp.316
- Pérez, M. (2005). Procedimientos para detectar necesidades de capacitación. Una propuesta (Tesina de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Estudios Iztacala. Estado de México. pp. 77
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, Diario Oficial de la Federación, México, 30 de mayo del 2013. pp.183
- Plan Sectorial de Salud, 2013-2018, Diario Oficial de la Federación, México, 12 de diciembre del 2013. pp.134
- Reglamento de Capacitación de la Secretaría de Salud, México. 2013. pp.26
- Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Diario Oficial de la Federación, México, 14 de noviembre del 2008. pp. 68
- Rodríguez, E. M. (1990). Administración de capacitación. México: Mc Graw, pp. 122
- Siliceo, Aguilar Alfonso. (2000). *Capacitación y desarrollo del personal*. (3ª ed.). México: Ed. Limusa.pp.209
- Unidad Coordinadora del Empleo Capacitación y Adiestramiento. Guía técnica para la determinación de necesidades de capacitación y adiestramiento en la pequeña y mediana empresas, México, Editorial Popular de los Trabajadores, 1979.
- Yuni, J. & Urbano, C. (2005). Educación de adultos mayores: teoría, investigación e intervenciones. Argentina: Brujas Educación.pp.326

Fuentes consultadas proyecto de mejora

- Fundación Educación para el desarrollo. (2009). Manual de estrategias didácticas. 08/mayo/2018, de Fundación UTAPO Sitio web: <https://historia1imagen.files.wordpress.com/2015/06/4-manual-de-estrategias-didc3a1cticas-educac3b3n-superior.pdf>
- Noticia <http://www.20minutos.com.mx/noticia/279090/0/autoridad-laboral-continua-con-capacitacion-gratuita-para-trabajadores/> consultado el 07 de octubre del 2017.
- Noticia <http://www.elpulsolaboral.com.mx/mercado-laboral/11727/presume-stps-capacitacion-en-linea-a-trabajadores> consultado el 07 de octubre del 2017
- UNESCO, <http://es.unesco.org/themes/competencias-trabajo-y-vida> consultado el <<07 de octubre del 2017>>
- UNESCO, Estrategia para la Enseñanza y Formación Técnica y Profesional (EFTP) (2016-2021)

Anexo 1 DC-1



**SUBSECRETARÍA DE INCLUSIÓN LABORAL DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN
CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD
Formato DC-1 INFORME SOBRE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD**

DATOS DE LA EMPRESA			
Nombre o razón social (En caso de persona física, anotar apellido paterno, apellido materno y nombre(s))			
Registro Federal de Contribuyentes con homoclave (SHCP)		Registro patronal del I.M.S.S. (Una letra o número y 10 dígitos)	
	--		--
Clave Única de Registro de Población. - En caso de persona física *			
Calle	No. Exterior	No. Interior	Colonia
Código postal (5 dígitos)	Entidad federativa	Municipio o delegación política	
Localidad		Teléfono(s)	
Actividad o giro principal		Número de trabajadores de la empresa	

DATOS DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD									
Número de establecimientos en que rige 1	Número total de integrantes	Fecha de constitución	Año Mes Día						
<p>Los datos se proporcionan bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquél que no se conduce con verdad.</p>									
<p>_____ Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa Lugar y fecha de elaboración de este informe</p>									
_____		<table border="1"> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td>Año</td> <td>Mes</td> <td>Día</td> </tr> </table>					Año	Mes	Día
Año	Mes	Día							

NOTAS E INSTRUCCIONES

- Asentar en el reverso de esta forma el domicilio completo, R.F.C. y registro del I.M.S.S., de los establecimientos adicionales en donde rige la comisión. Si el reverso del formato no es suficiente para relacionar los establecimientos, puede reproducirlo cuantas veces sea necesario.
- Llenar un formato por cada comisión mixta que exista en la empresa.
- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Llenar el formato y conservarlo en los registros internos de la empresa, junto con la documentación de la integración y funcionamiento de la comisión mixta y las actividades durante los últimos doce meses.

* Datos no obligatorios

DC-1 ANVERSO

ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE RIGE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD			
Número consecutivo	Domicilio (Anotar el domicilio conforme a los datos solicitados en el anverso de este formato, para cada uno de los establecimientos adicionales)	R.F.C. con homoclave (SHCP)	Registro patronal del I.M.S.S.

Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación al Teléfono 2000-5126 o realizar la consulta al correo electrónico registro@stps.gob.mx

DC-1 REVERSO

Anexo 2 DC-2



SUBSECRETARÍA DE INCLUSIÓN LABORAL DIRECCIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN ELABORACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD Formato DC-2 ELABORACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD

DATOS DE LA EMPRESA			
Nombre o razón social (En caso de persona física, anotar apellido paterno, apellido materno y nombre(s))			
Registro Federal de Contribuyentes con homoclave	Registro patronal del I.M.S.S. (Una letra o un número y 10 dígitos)		
Clave Única de Registro de Población. - En caso de persona física *			
Calle	No. Exterior	No. Interior	Colonia
Código postal	Entidad federativa	Municipio o delegación política	
Localidad		Teléfono (s)	
Correo electrónico*		Fax *	
Actividad o giro principal			
Número de trabajadores considerados en el Plan	Total	Mujeres*	Hombres*

INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD	
<p>Objetivos del plan de capacitación Señalar del 1 al 5 en donde 1 es el más importante</p> <p>Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías</p> <p>Prevenir riesgos de trabajo</p> <p>Incrementar la productividad</p> <p>Mejorar el nivel educativo</p> <p>Preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación</p>	<p>Modalidad de la capacitación Marcar con una X la modalidad correspondiente</p> <p>Plan y programas específicos de la empresa</p> <p>Plan y programas comunes de un grupo de empresas</p> <p>Sistema general de una rama de actividad económica</p>
<p>Número de establecimientos en los que rige el plan contando el señalado anteriormente¹</p>	<p>Periodo de vigencia del plan (No deberá exceder de dos años)</p> <p style="text-align: center;">Año Mes Día al Año Mes Día</p> <p>De 1</p>
<p>Los datos se proporcionan bajo protesta de decir verdad, apercibido de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con verdad.</p>	
<p>Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa Lugar y fecha de elaboración de este informe</p>	

NOTAS E INSTRUCCIONES

- 1 Asentar en el reverso de este formato el domicilio completo, R.F.C. y registro del I.M.S.S. de los establecimientos adicionales en los que rigen el plan y los programas. Si el reverso del formato no es suficiente para relacionar los establecimientos, puede reproducirlo cuantas veces sea necesario.
- Llenar el formato y conservarlo en los registros internos de la empresa, junto con el nombre y objetivos de los programas o cursos de capacitación, los contenidos de éstos, los puestos de trabajo a los que están dirigidos; así como el procedimiento de selección utilizado para capacitar a los trabajadores de un mismo puesto y categoría. Asimismo, las acciones a realizar con respecto a los temas de productividad.
- Llenar a máquina o con letra de molde.
- * Datos no obligatorios

DC-2 ANVERSO

ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE RIGE EL PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN, ADIESTRAMIENTO Y PRODUCTIVIDAD			
Número consecutivo	Domicilio (Anotar el domicilio conforme a los datos solicitados en el anverso de este formato, para cada uno de los establecimientos adicionales)	R.F.C. con homoclave (SHCP)	Registro patronal del I.M.S.S.

Consultas sobre el trámite llamar a la Dirección General de Capacitación al Teléfono 2000-5126 o realizar la consulta al correo electrónico registro@stps.gob.mx

DC-2 REVERSO

CLAVES Y DENOMINACIONES DE ÁREAS Y SUBÁREAS DEL CATÁLOGO NACIONAL DE OCUPACIONES

CLAVE DEL ÁREA/SUBÁREA	DENOMINACIÓN	CLAVE DEL ÁREA/SUBÁREA	DENOMINACIÓN
01	Cultivo, cranza y aprovechamiento	06	Transporte
01.1	Agricultura y silvicultura	06.1	Ferroviano
01.2	Ganadería	06.2	Autotransporte
01.3	Pesca y acuicultura	06.3	Aéreo
		06.4	Marítimo y fluvial
02	Extracción y suministro	06.5	Servicios de apoyo
02.1	Exploración	07	Provisión de bienes y servicios
02.2	Extracción	07.1	Comercio
02.3	Refinación y beneficio	07.2	Alimentación y hospedaje
02.4	Provisión de energía	07.3	Turismo
02.5	Provisión de agua	07.4	Deporte y esparcimiento
03	Construcción	07.5	Servicios personales
03.1	Planeación y dirección de obras	07.6	Reparación de artículos de uso doméstico y personal
03.2	Edificación y urbanización	07.7	Limpieza
03.3	Acabado	07.8	Servicio postal y mensajería
03.4	Instalación y mantenimiento		
04	Tecnología	08	Gestión y soporte administrativo
04.1	Mecánica	08.1	Bolsa, banca y seguros
04.2	Electricidad	08.2	Administración
04.3	Electrónica	08.3	Servicios legales
04.4	Informática	09	Salud y protección social
04.5	Telecomunicaciones	09.1	Servicios médicos
04.6	Procesos industriales	09.2	Inspección sanitaria y del medio ambiente
05	Procesamiento y fabricación	09.3	Seguridad social
05.1	Minerales no metálicos	09.4	Protección de bienes y/o personas
05.2	Metales	10	Comunicación
05.3	Alimentos y bebidas	10.1	Publicación
05.4	Texiles y prendas de vestir	10.2	Radio, cine, televisión y teatro
05.5	Materia orgánica	10.3	Interpretación artística
05.6	Productos químicos	10.4	Traducción e interpretación lingüística
05.7	Productos metálicos y de hule y plástico	10.5	Publicidad, propaganda y relaciones públicas
05.8	Productos eléctricos y electrónicos	11	Desarrollo y extensión del conocimiento
05.9	Productos impresos	11.1	Investigación
		11.2	Enseñanza
		11.3	Difusión cultural

CLAVES Y DENOMINACIONES DEL CATÁLOGO DE ÁREAS TEMÁTICAS DE LOS CURSOS

CLAVE DEL ÁREA	DENOMINACIÓN	CLAVE DEL ÁREA	DENOMINACIÓN
1000	Producción general	6000	Seguridad
2000	Servicios	7000	Desarrollo personal y familiar
3000	Administración, contabilidad y economía	8000	Uso de tecnologías de la información y comunicación
4000	Comercialización	9000	Participación social
5000	Mantenimiento y reparación		

Anexo 4 DC-4

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Listas de constancias de competencias o habilidades laborales

Homoclave del formato	Fecha de publicación del formato en el DOF	Expediente
DC - 4	28 / DICIEMBRE / 2015	

Datos de la empresa

Registro federal de contribuyentes con homoclave (SHCP)
Clave Única de Registro de Población CURP (en caso de persona física) *.
Denominación o razón social:
Registro patronal del IMSS:

Período de vigencia del plan (no deberá exceder de 2 años)
Del : D / M / AAA al D / M / AA : D / M / A : D / M / AA
Número de establecimientos considerados en la lista:

Código postal	Calle	Número exterior	Número interior
Colonia	Municipio o delegación	Estado o Distrito Federal	
Teléfono(s)		Correo electrónico	Fax*
Actividad o giro principal			

	Hombres	Mujeres	Total
--	----------------	----------------	--------------

Anexo 5 DC-4 trabajadores

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Datos del trabajador

Clave Única de Registro de Población		Ocupación específica (consultar catálogo al reverso)	
Nombre	Primer apellido	Segundo apellido	
Código postal	Calle	Número exterior	Número interior
Colonia	Municipio o delegación	Estado o Distrito Federal	

Datos de certificación de competencias laborales

Nombre de la norma o estándar *	Fecha de emisión del certificado *
	DD / MM / AAAA

Datos académicos

Nivel máximo de estudios terminados	Documento probatorio	Institución educativa
<p>0 <input type="radio"/> Ninguno</p> <p>1 <input type="radio"/> primaria</p> <p>2 <input type="radio"/> secundaria</p>	<p>1 <input type="radio"/> título</p> <p>2 <input type="radio"/> certificado</p> <p>3 <input type="radio"/> dipl</p>	<p>1 <input type="radio"/> pública</p> <p>2 <input type="radio"/> privada</p>
<p>3 <input type="radio"/> bachillerato</p> <p>4 <input type="radio"/> Carrera Técnica</p> <p>5 <input type="radio"/> licenciatura</p>	<p>4 <input type="radio"/> otro</p>	
<p>6 <input type="radio"/> maestría</p> <p>7 <input type="radio"/> especialidad</p> <p>8 <input type="radio"/> doctorado</p>		

Datos de capacitación

Nombre del curso	Duración (horas)
Área temática del curso (consultar catálogo al reverso)	Fecha de término
	<p style="text-align: center;"> DD MM AAAA ↓ ↓ ↓ </p>
Agente capacitador	No. De registro de agente capacitador externo ante la STPS o en caso de otro especificar (proveedor de bienes y servicios, extranjeros, STPS).
<p> <input type="radio"/> 1 interno <input type="radio"/> 2 externo <input type="radio"/> 3 otro </p>	

Modalidad de la capacitación	Objetivo de la capacitación
<p> <input type="radio"/> 1 presencial <input type="radio"/> 2 en línea <input type="radio"/> 3 mixta </p>	<p> <input type="radio"/> 1 actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades y proporcionar información de nuevas tecnologías <input type="radio"/> 2 prevenir riesgos de trabajo <input type="radio"/> 3 incrementar la productividad <input type="radio"/> 4 mejorar el nivel educativo <input type="radio"/> 5 preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación </p>

Notas e instrucciones

- Llenar a máquina o con letra de molde
- Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original
- El Catálogo Nacional de Ocupaciones se encuentra disponible en el reverso de la segunda parte del formato DC-4 y en la página www.stps.gob.mx
- El catálogo de áreas temáticas se encuentra disponible en el reverso de la segunda parte del formato DC-4 y en la página www.stps.gob.mx
- En caso de que el trabajador haya recibido más de una constancia de competencias o de habilidades laborales, deberá proporcionar del apartado "Datos del trabajador" únicamente su nombre y los datos de capacitación las veces que sean necesario en el formato DC-4 (segunda parte), así como en su caso, los datos que requiera actualizar.

- La falta de información en los datos opcionales, no será motivo para negar la presentación respectiva.

* Datos no obligatorios

Anexo 6 formato individual de capacitación del Instituto Nacional de Psiquiatría



Dirección de Administración - Dirección de Enseñanza
 Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal - Departamento de Educación Continua
 Área de Capacitación - Unidad de Educación Continua para el Área Médica y Afín.



SOLICITUD DE CAPACITACIÓN INDIVIDUAL

Este formato deberá ser requisitado sólo por personal de base y confianza

1. Tramite esta solicitud con 30 días previo al inicio del evento.
2. Para seguimiento al estatus de la solicitud comuníquese a las extensiones 3117 para personal administrativo ó 5495 para personal médico, parafarmacéutico o afín.
3. Al término del evento es obligatorio presentar el original y copia de la constancia o documento probatorio obtenida.

CALENDARIO 2011	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
REUNIÓN MENSUAL DE LA COMISIÓN GENERAL DE CAPACITACIÓN	10	05	26	11	10	19	17	21	18	15	20	11

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente y anote cada uno de los datos que se le solicitan.

SOLICITO PARA TRÁMITE EN LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL PERSONAL ADMINISTRATIVO.		SOLICITO PARA TRÁMITE EN LA DIRECCIÓN DE ENSEÑANZA, PERSONAL MÉDICO, PARAFARMACÉUTICO Y AFÍN.	
--	--	---	--

Fecha de elaboración:		FOUO CAP:	
-----------------------	--	-----------	--

Datos del Trabajador(a)			
Nombre Completo:			
No. de Empleado:	Categoría:	() Base	() Confianza
Área de adscripción:	Extensión:		
Correo electrónico institucional	Número Laboral:		

Datos del Evento	
Nombre del Evento:	

Datos de la Institución sede del evento			
Nombre de la Institución			
Lugar:	Fecha (s):	Tasa de días/horas:	
Modalidad: Presencial () Distancia ()	Duración en horas:		

Apoyo solicitado	Tiempo ()	Horario: * Costo ()	Cantidad: \$
------------------	------------	----------------------	--------------

*En caso de solicitar costo anote la cantidad con IVA incluido y presente junto con esta solicitud un estado de cuenta o documento con la CLABE INTERBANCAARIA.

Beneficio del evento para el empleado y para el Instituto

Firmas con fecha de recepción y entrega.

Nombre y firma	Fecha de recepción: Nombre y firma	Fecha de recepción: Nombre y firma
Solicitante	Jefe Inmediato	Director/Sucesor
	Fecha de entrega:	Fecha de entrega:

****SOLICITUDES TRAMITADAS EN LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL****

Subdirectora de Administración y Desarrollo de Personal.	Directora de Administración
--	-----------------------------

****SOLICITUDES TRAMITADAS EN LA DIRECCIÓN DE ENSEÑANZA****

Jefe de Departamento de Educación Continua.	Director de Enseñanza
---	-----------------------

Anexo 7 Solicitud de capacitación grupal del Instituto Nacional de Psiquiatría



Dirección de Administración - Dirección de Enseñanza
 Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal – Departamento de Educación Continua
 Área de Capacitación – Unidad de Educación Continua para el Área Médica y Afín

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN GRUPAL

Este formato deberá ser requisitado sólo por personal de base y confianza

1. Tramite esta solicitud con 30 días previo al inicio del evento.
2. Para seguimiento al estatus de la solicitud comuníquese a las extensiones 5117 para personal administrativo ó 5495 para personal médico, paramédico o afín.
3. Al término del evento es **obligatorio** presentar el original y copia de la constancia o documento probatorio obtenido.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente y anote cada uno de los datos que se le solicitan.

SOLICITUD PARA TRÁMITE EN LA SUBDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL PERSONAL ADMINISTRATIVO.	
---	--

SOLICITUD PARA TRÁMITE EN LA DIRECCIÓN DE ENSEÑANZA PERSONAL MÉDICO, PARAMÉDICO Y AFÍN.	
---	--

Fecha de elaboración:	
-----------------------	--

FOLIO CAP:	
------------	--

Área de adscripción:	
----------------------	--

Nombre Completo de Trabajador	No de Trabajador	Rúbrica	Correo electrónico Institucional	B= Base C= Conf

Datos del Evento	
Nombre del Evento:	

Datos de la institución sede del evento			
Nombre de la Institución			
Lugar:		Fecha (s):	
Modalidad:	Presencial ()	Distancia ()	Total de días:
Duración en horas:			

Apoyo solicitado	Tiempo ()	Horario:	** Costo ()	Cantidad: \$
------------------	------------	----------	--------------	--------------

**** En caso de solicitar costo anote la cantidad con IVA incluido y presente junto con esta solicitud un estado de cuenta o documento con la CLABE INTERBANCARIA.**

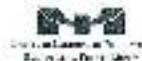
Anexo 08- Instrumento de Diagnóstico de necesidades de capacitación del Instituto Nacional de Psiquiatría

 <p style="text-align: center;">INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA RAMÓN DE LA FUENTE MUÑOZ DETECCIÓN DE NECESIDADES INSTITUCIONALES DE CAPACITACIÓN INSTRUMENTO DNC-2016</p>					
<p>OBJETIVO:</p> <p>A) IDENTIFICAR LAS NECESIDADES REALES DE CAPACITACIÓN DE TODAS LAS DIRECCIONES Y SUBDIRECCIONES EN EL TOTAL DE LOS NIVELES Y CATEGORÍAS DEL INPRFM</p> <p>B) PRESUPUESTAR Y CANTIDADIZAR LOS RECURSOS FEDERALES DESTINADOS A LA CAPACITACIÓN</p> <p>C) FACILITAR LA TOMA DE DECISIONES PARA LA CONFORMACIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN Y EL PLAN MAESTRO DE CAPACITACIÓN</p> <p style="text-align: center;">MUY IMPORTANTE</p> <p>ES INDISPENSABLE ELABORAR PREVIAMENTE EL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO CORRESPONDIENTE A SU ÁREA, DE ÉSTE SE DESPRENDERÁN AQUELLAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN PROACTIVA Y REACTIVA QUE FAVORICERÁN SU CUMPLIMIENTO.</p> <p>ES RECOMENDABLE PRIORIZAR LOS EVENTOS DE CAPACITACIÓN QUE TENGAN UN EFECTO DIRECTO EN LA CERTIFICACIÓN DEL INSTITUTO, LA RENOVACIÓN DE LICENCIAS, EL CUMPLIMIENTO DE INDICADORES INSTITUCIONALES, ASÍ COMO LOS QUE POR NORMATIVIDAD DEBEN CUBRIRSE.</p>					
* ANOTE EL NOMBRE DE LA DIRECCIÓN/ SUBDIRECCIÓN:					
I. EVENTOS DE CAPACITACIÓN GRUPAL Y/O INDIVIDUAL REACTIVA					
1) NOMBRE DE CAPACITACIÓN SOLICITADO	2) JUSTIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN OBLIGATORIA:	3) FECHA INDICAR EN QUE TRIMESTRE DEL AÑO SE DEBE PROGRAMAR LA CAPACITACIÓN	4) RECURSO	5) NOMBRE DEL EMPLEADO DE BASE Y/O CATEGORÍA A LA QUE SE REFORZARÁ UN (A) EMPLEADO (A) POR FILA.	6) NÚMERO DE EMPLEADO
INDICAR EL NOMBRE DEL EVENTO	SELECCIONAR A CUAL DE LOS INCISOS CORRESPONDE EL EVENTO SOLICITADO A) ES CON BASE EN LOS ESTÁNDARES DE CERTIFICACIÓN QUE DEBE CUBRIR EL INSTITUTO. B) ES UNA CONDICIÓN PARA LA OBTENCIÓN O RENOVACIÓN DE LICENCIAS C) DEBE SER CUBIERTO POR NORMATIVIDAD APLICABLE AL INSTITUTO. D) ES UNA OBSERVACIÓN DE ALGUNA INSTANCIA FISCALIZADORA.	1 - 1er TRIM 2 - 2do TRIM 3 - 3er TRIM 4 - 4to TRIM	SELECIONAR EL TIPO DE RECURSO SOLICITADO - TIEMPO: - COSTO: (SI SE CLENTA CON UN MONTO APROXIMADO, ANTES DEL)		

Anexo 09- Encuestas con el personal operativo



Questionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer Hombre:

Años de servicio en el Instituto: 15 años

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Es un proceso de planeación para desarrollar y mejorar las competencias, habilidades y actitudes del trabajador(a)

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Es un proceso permanente de crecimiento y capacitación profesional (conocimientos, habilidades y actitudes)

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Es una oportunidad para conocer el interés de los trabajadores por la actualización y capacitación profesional. En la institución se sigue a la planeación de la Comisión Ejecutiva.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

Contribuye a la mejor evolución.

5.- Mencione la razón por la cual algunas compañías (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área

Creo que por interés lo diverso y las razones contrarias a la capacitación y capacitación en los ámbitos institucionales

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

En la planeación, implementación y gestión de actividades y actualización del personal(a)

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

Mi opinión es tomada en cuenta de manera favorable

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

En ocasiones lo determina el titular de que son eventos que se consideran prioritarios e en otros momentos tengo la posibilidad de determinar a qué cursos quiero asistir.

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

El necesario, aunque no como yo quisiera

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

He tenido la fortuna de que mis proyectos de mejoría sean bien recibidos por las directores de la institución

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: _____ Hombre:

Años de servicio en el Instituto: 20

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Es toda actividad realizada en una organización que basada en sus necesidades prospectivas busca mejorar a sus integrantes.

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Es el conjunto de actividades y programas teórico-prácticos para el mantenimiento de la formación y la calidad.

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Es la conclusión de un análisis detallado que integra: panorama del desempeño laboral, planes de trabajo y potencial humano.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

De acuerdo a la capacitación, yo puedo realizar más funciones para la empresa por el mismo ó menor sueldo. Los jefes asignan más trabajo.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Por falta de visión de los jefes de departamento y departamento de personal en el potencial humano, planeación y recursos económicos.

6.- ¿De qué forma usted trabaja para la Capacitación de nuestra Institución?

Hablando directamente con compañeros y usuarios, implementando soluciones simples, esquematizando funciones complejas, solicitando capacitación de manera oportuna.

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas

Mujer: Hombre:

Años de servicio en el Instituto _____

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Adquirir nuevos conocimientos para el mejor desempeño de mis funciones

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Abrir un programa anual para satisfacer necesidades de actualización

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Es el requerimiento de capacitación para la elaboración del Programa Anual

4.- Mencione al impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

Eficiencia, habilidades, resultados de calidad

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Falta de interés, edad

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

Apoyando a mis compañeros y dar orientación

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

Primero solicitada a través de la DUC y posterior con el FUC

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

La Comisión Central de Capacitación es quien determina.

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

Dos o tres veces al año

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Resultados de calidad, solución de problemas, ahorro de tiempo

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: Hombre

Años de servicio en el Instituto: 12

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Aprender algún proceso para mejorar resultados.

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Es seguir aprendiendo y actualizando conocimientos relacionados con la línea de trabajo de cada persona.

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

El proceso mediante el cual se detectan las deficiencias o puntos de mejora.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones

La eficiencia como servidor público, y la pronta y correcta atención a las necesidades del Instituto referentes a diseño.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Algunos por falta de interés. En particular también por falta de presupuesto.

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

He colaborado pagando la mitad del curso y asistiendo en las tardes y fines de semana.

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

La jefe de departamento pide opinión y en algunos casos
siguiera algo relacionado o acepta directamente la idea.

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

La jefe del departamento.

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

Una vez al año

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Mejorar la presentación de mis diseños.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para a cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: _____ Hombre:

Años de servicio en el Instituto: _____

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Actividades que intentan mejorar habilidades, conocimientos y conductas para los fines de una organización.

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Programas de aprendizaje que se realizan después de una formación obligatoria. A veces extienden toda la vida.

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Requerimientos que fortalecen el desempeño en el nivel que labora el empleado.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

Mejora el desempeño en el área laboral.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Pienso que algunos personas no le encuentran el motivo y que a veces sus compromisos laborales.

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

Propongo en mi momento la capacitación.

7 - Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

Se toma en cuenta por la autoridad.

8 - ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

Yo lo propongo y se autoriza por la Dirección de Personal.

9 - ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

En todo caso una vez al mes.

10 - Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Mejora mi desempeño laboral.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: _____ Hombre: X

Años de servicio en el Instituto: 16

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Adquirir conocimientos a través de un proceso educativo de acuerdo a las necesidades institucionales para mejorar el desempeño laboral.

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Actualizar o perfeccionar los conocimientos adquiridos para obtener un reconocimiento o grado y así aumentar la posibilidad de una mejor inserción laboral o escalafón.

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Es un proceso para reconocer las debilidades y las reales necesidades de capacitación y así tener mejores alternativas de solución.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

Impacta en el mejor desempeño de mi funciones por una mejor satisfacción al servicio.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Uno porque a veces no se da la oportunidad de tener cursos relacionados, y de, porque a veces se hace la capacitación de acuerdo a los intereses personales de institución.

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

Ninguna

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

La percepción que uno tiene del apoyo institucional y por parte de las directivas es muy bajo

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

Algunos eventos son obligatorios por parte de la institución

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

Por la frecuencia a menos de que sea obligatorio

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

tener una mejor perspectiva para un mejor desempeño en el trabajo.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: Hombre:

Años de servicio en el Instituto: 24

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Actualizar conocimientos

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Aadir a cursos programados, que se coordinan en la Div. de Entrenamiento

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

El documento en el que los empleados señalan en que orden consideran necesario capacitarse.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

Mejora en las actividades y en el comportamiento e involucramiento del área

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Por falta de tiempo o porque el tema no es de su interés

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

Permitiendo llamadas telefónicas e indicando a que hora deben tener lugar las clases

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

Se acepta mi opinión de forma positiva

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

el jefe, comentándole conmigo, pero no dejar de cubrir mis funciones

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

Cada 6 meses

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Incremento en la productividad; mejor distribución del tiempo, mayores conocimientos

Gracias por su apoyo y colaboración.



Questionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: _____ Hombre:

Años de servicio en el Instituto: 5 años

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

EDUCACIÓN A CORTO PLAZO CON EL PROPÓSITO DE CUMPLIR CON ALGUNA META ESPECÍFICA DE LA ORGANIZACIÓN

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

ES UNA MODALIDAD EDUCATIVA DESDE LA ACTUALIZACIÓN Y/O PERFECCIONAMIENTO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

ES EL RESULTADO DE UNA VALORACIÓN, SEGUIDA POR EL PERSONAL DEDICADA POR LOS DEBERES DE ÁREA Y QUE TIENE TAMBIÉN OBSERVANCIA Y APOYO A POLÍTICAS PÚBLICAS DE SALUD

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

SE TRADUCE EN CALIDAD EN EL SERVIDIO.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

NO SE LO DEJAN, EN LO PERSONAL BUSCO LA FORMA DE ORGANIZAR MIS TIEMPOS DE FORMA QUE PODA CONTAR CON EL TIEMPO QUE REQUIERO DEDICAR PARA CAPACITARME

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

ASISTiendo EN LAS ACTIVIDADES QUE ME SON PROGRAMADAS

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

DE FORMA RESPETUOSA EN UN GRADO DEL 100%.

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

MI JEFE DE DEPARTAMENTO, CONSIDERANDO MI OPINIÓN

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

OPTIMIZAR EN TIEMPO Y LOS RECURSOS MATERIALES.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario al cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: _____ Hombre:

Años de servicio en el Instituto: 14.5

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

La adquisición de nuevos conocimientos y conocimientos para desempeñar mejor nuestro trabajo.

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Participar de manera permanente en cursos de actualización.

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Primero, un sondeo para identificar en qué áreas pueda haber fallos o debilidades. En segundo lugar, es la divulgación de estos elementos.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

El trabajo se lleva a cabo de manera más eficiente, fluida y rápida.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Podría ser porque se sientan bien capacitados o por desinterés.

6.- ¿De qué forma usted colabore para la Capacitación de nuestra Institución?

Mi trabajo tiene que ver con leer y escribir, o por lo menos ambas cosas varias veces al día.

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

Hasta ahora no recibido toda el
apoyo de mi jefe

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

yo.

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

Poco frecuente.

10. Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Comprendí mejor algunas cuestiones
gramaticales de una sección de
las que yo tenía otra opinión.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Questionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: Hombre:

Años de servicio en el Instituto: _____

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Es una forma de mantenerse actualizado, tomando cursos, conferencias y otras formas para desarrollar habilidades.

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Es la educación que se hace constantemente para estar actualizado.

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Es la forma método para darse cuenta que tipo de capacitación necesitan los empleados.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

Se trabaja de una forma más fluida y con mejores formas a los procesos.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Por falta de presupuesto, hay cursos muy caros, y porque no hay un apoyo real a tiempo. A veces se condiciona hacer el trabajo para asistir y es una presión de más.

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

Compartiendo con los compañeros los conocimientos adquiridos.

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

No hay comunicación de los proyectos del departamento

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

El jefe de Departamento

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

1 vez al año

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Se tienen otros espacios para resolver problemas.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que perm tirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: Hombre

Años de servicio en el Instituto: _____

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Preparar a alguien para algo.

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Enseñar constantemente.

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Evaluar qué se necesita para que los trabajadores sean más aptos en sus labores.

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones

Ahorro de tiempo y efectividad.

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Es debido a la falta de tiempo o por algunas otras razones: falta de interés, etc.

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

Asistiendo a los cursos que competen a nuestra área.

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

Hasta la fecha siempre se ha tomado en
consideración.

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

El jefe inmediato y uno mismo.

9.- ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

Es periódicamente.

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Más habilidad en el trabajo que desempeña,
más rapidez y eficiencia.

Gracias por su apoyo y colaboración.



Cuestionario sobre Capacitación



El presente documento, es un cuestionario el cual no tiene alguna calificación, sin embargo, su opinión es muy importante ya que permitirá mejorar las acciones que se realizan en la Unidad de Capacitación, para la cual presto mis servicios profesionales.

Instrucciones: Por favor, responda las siguientes preguntas.

Mujer: Hombre

Años de servicio en el Instituto: 6

1.- Para usted, ¿qué es Capacitación?

Es desarrollar, aprender habilidades bajo una guía experta

2.- Para usted, ¿qué es Educación Continua?

Es una manera de adquirir nuevos conocimientos

3.- Para usted, ¿Qué es un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación?

Es analizar las deficiencias del servicio para mejorar por medio de la capacitación

4.- Mencione el impacto que tiene en su área, el que usted esté capacitado para cumplir con sus funciones.

Definitivamente hay una mejoría la renovación de los procedimientos

5.- Mencione la razón por la cual algunos compañeros (as) no se capacitan en las actividades que competen a su área.

Falta de tiempo pero la principal es el presupuesto económico

6.- ¿De qué forma usted colabora para la Capacitación de nuestra Institución?

7.- Mencione de qué forma y en qué grado su opinión es tomada en cuenta para acudir a algún evento de Capacitación.

Siempre es considerada
a los pláticas que imparten casi no

8.- ¿Quién determina los eventos de Capacitación a los que va a asistir?

Al jefe directa

9 - ¿Qué tan frecuente acude a los eventos de Capacitación?

Poco

10.- Mencione los beneficios que a partir de la Capacitación recibida, ha logrado en su área de trabajo.

Tener mayor dominio de mi
área

Gracias por su apoyo y colaboración.