

**Universidad Autónoma Metropolitana
Plantel Iztapalapa**

División de Ciencias Sociales y Humanidades
ADMINISTRACION - LIC

Seminario de Investigación

*Opinión de los empleados acerca de las ventajas de la
capacitación constante*

Presentan:

Félix Hernández Morales
Miguel Angel Ochoa Juárez

Asesor:

Mtro. Miguel Angel Rosado Chauvet



Diciembre de 1998

INDICE

INTRODUCCIÓN

- 1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA
- 1.2 MARCO TEORICO
 - 1.2.1 Concepto de capacitación
 - 1.2.2 Proceso de capacitación
 - 1.2.2.1 Planeación
 - 1.2.2.2 Organización
 - 1.2.2.3 Operación
 - 1.2.2.4 Evaluación
 - 1.2.3 Motivación y capacitación
 - 1.2.4 Desarrollo de habilidades como objetivo de la capacitación
 - 1.2.5 Desarrollo personal y capacitación
- 1.3 MARCO LEGAL EN MATERIA DE CAPACITACION
 - 1.3.1 Criterios para el cumplimiento de las obligaciones legales
 - 1.3.2 Acuerdo por el que se fijan los criterios generales y se establecen los formatos correspondientes para la realización de trámites administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores
- 1.4 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
- 1.5 HIPOTESIS

2 METODO

- 2.1 SUJETOS
- 2.2 INSTRUMENTO
- 2.3 PROCEDIMIENTO

2.4 DEFINICIÓN DE VARIABLES

2.4.1 Control de variables extrañas

3 RESULTADOS

3.1 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE DATOS

3.2 REPORTE FORMAL DE RESULTADOS

4 ANALISIS

4.1 INFERENCIA ENTRE RESULTADOS E HIPOTESIS

4.2 CONCLUSIONES

4.3 SUGERENCIAS

ANEXOS

CUESTIONARIO

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

INTRODUCCIÓN

La capacitación y el adiestramiento en nuestros días son elementos fundamentales para el desarrollo de las empresas y en general para el crecimiento de la economía del país, porque es precisamente en el ámbito laboral donde se producen la gran mayoría de los avances y el perfeccionamiento en la forma de producir, transportar y vender cualquier bien e incluso prestar un servicio. El mundo actual se caracteriza por rápidos y acelerados cambios que se generan en el entorno internacional y repercuten en nuestro sistema productivo. La globalización de la economía, los avances tecnológicos y la búsqueda de mayores niveles de competitividad, son factores que demandan adaptaciones e innovaciones en las formas de organización y en los procesos productivos de los centros de trabajo.

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La organización analizada es una empresa mexicana que forma parte de un consorcio importante, líder a nivel mundial. Siendo una de las compañías más grandes del mundo en el ramo de los productos alimenticios.

De acuerdo con la revista Fortune, ocupa el lugar número 21 dentro del total de las 500 firmas internacionales más grandes del mundo. En la actualidad, opera en aproximadamente 140 países a través de empresas agrupadas en tres grandes divisiones:

- Botanas
- Restaurantes
- Refrescos.

Gracias a la calidad de sus productos, el corporativo ha logrado en los últimos años la aceptación universal de sus marcas y ha incrementado significativamente sus ventas totales y el número de sus empleados.

La empresa nacional es el orgullo de la división internacional de botanas de la corporación. Por la magnitud de sus ventas globales y su impresionante ritmo de crecimiento, ha logrado mantenerse al frente del grupo de las 35 empresas que forman dicha división, además ha contribuido en forma notable a la investigación y descubrimiento de nuevos sabores y texturas en el ramo de los alimentos, contribuciones que han sido aprovechadas en muchos otros países para incrementar la oferta de otros productos y segmentación de mercados.

Si se toma en cuenta que la corporación aún está por establecerse en muchos otros países y que al hacerlo, el crecimiento de sus marcas será considerable, puede concluirse que esta división llegará a ser por sí misma una de las compañías de alimentos más importantes del mundo.

Objetivo de la Corporación

Ampliar el nivel de participación en los mercados en los que opera. La estrategia primordial a seguir es concentrar sus recursos, para hacer crecer

el nivel de operaciones y así asegurar un retorno atractivo a sus accionistas y empleados. Ser líderes en la vasta expansión global de la industria, significa no descansar, siempre estar a la vanguardia con ideas frescas e innovadoras.

Historia

En 1948 Don Pedro Marcos Noriega inicia un pequeño negocio llamado "Productos Conde" que se dedicaba a la elaboración de botanas. En ese entonces la distribución de estos productos la llevaban a cabo vendedores ambulantes con bicicletas, quienes le compraban el producto directamente a Don Pedro para distribuirlo en toda la ciudad.

El éxito del negocio obligó a Don Pedro a modernizarse apareciendo las motonetas y posteriormente las camionetas, y los productos dejaron de fabricarse en la cocina del propietario, abriendo de esta manera la primer fábrica pequeñita dedicada a la elaboración de botanas.

En 1966, una importante empresa americana planeaba entrar al mercado de botanas. Es entonces cuando el consorcio internacional compra la empresa de Don Pedro y le cambia la razón social por la que se conoce actualmente.

Ubicación de Plantas Operativas

Planta Mexicali inicia actividades el 2 de enero de 1991, teniendo como responsabilidad la manufactura de la materia prima para una exitosa cadena de restaurantes de comida rápida en Estados Unidos, abasteciendo a más de 2300 restaurantes y cuenta con 9 líneas de producción

El personal que labora en Planta Mexicali se caracteriza por ser gente innovadora, participativa, interactiva y generadora del cambio, cuenta con 500 Líderes de Alto Rendimiento, laborando en 3 turnos diarios.

Sus principales objetivos son:

- Productos de Calidad
- Reforzar continuamente los valores que distinguen a los empleados de la organización.
- Unión familiar

Planta Obregón inicia operaciones el 28 de enero de 1991, en Cd. Obregón Sonora, ubicada en Boulevard las Torres no. 835 Parque Industrial, arrancando como primer línea PC42. en período 4 y 5 de ese mismo año inician operaciones dos líneas más y en el periodo 9 de 1991 se arranca la cuarta línea , con una plantilla de 14 personas en el primer turno.

Planta Obregón dio inicio a sus operaciones con 310 empleados; hoy en día Planta Obregón fabrica 26 Areas de productos y se producen 1,236 toneladas promedio al período.

Planta Vallejo inicia operaciones el 21 de marzo de 1968. El número de personal inicial fue de 150 teniendo hoy día 2500 aproximadamente con 3 turnos de producción. Es responsable de 17 líneas que producen 27 productos más pastas de exportación a Puerto Rico, Venezuela y República Dominicana.

Esta es la Planta que cuenta con menor espacio y mayor producción. 45,000 m² divididos en 10,000 m² para líneas de producción, 10,000 m² para almacenes, 5,000 m² para oficinas y el resto para patios de carga y descarga.

Planta Vallejo en su trayectoria ha tenido logros importantes:

- 42 % de la producción total a nivel nacional
- En 1995 obtuvo el récord más grande de la historia, produciendo 4800 toneladas de producto en un periodo.

Planta Saltillo inició con 60 empleados en 1980 fabricaban distintos productos. Actualmente cuentan con 7 líneas y 635 personas. Los metros cuadrados de construcción al arranque fueron de: 2400 m²; actualmente son 3500 m² dentro del área de producción.

MARCO TEÓRICO

Debemos indicar en principio, que el fenómeno de la capacitación es tan antiguo como el hombre mismo. El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de entrenamiento, era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos. Los aprendices que se conocen desde 2000 años A. C., y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación. Con el surgimiento de lo que podemos llamar la era industrial (primera mitad del siglo XVIII), aparecen innumerables escuelas industriales cuyas metas son lograr el conocimiento. Por el año de 1915 aparece en Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como método de los cuatro pasos que son: mostrar, decir, hacer y comprobar.

Como consecuencia de las dos guerras sufridas en este siglo, se desarrollaron técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de la acción humana, especialmente de la industria. En 1940 fue cuando se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistematizada, en la cual la figura del instructor adquiere especial importancia. Es relativamente cerca el momento, es decir hace 12 o 15 años, en que, en México las empresas públicas y privadas le dieron importancia a la capacitación y el entrenamiento. Se han creado diversos institutos de enseñanza a los que las empresas acuden para satisfacer sus necesidades en estas áreas independientemente de las empresas que, sin considerarse

autosuficientes, satisfacen sus propias necesidades. Asimismo, existen asociaciones que promueven la capacitación empresarial.

Creemos que es fundamental reconocer que las mejores propuestas de optimización de los procesos, métodos y procedimientos solo pueden venir de quien o quienes se encuentran vinculados con el objeto de estudio, de este modo surge la idea de que el mejor tipo de capacitación y adiestramiento que podemos utilizar es el que se realiza con recursos propios y se dirige sobre todo a la preparación del nivel operativo en los aspectos técnicos que cada actividad demanda.

Para lograr esto se debe dedicar un poco de tiempo, esfuerzo y recursos para la preparación de un cuerpo efectivo de instructores internos certificados, que se dediquen a preparar materiales para cursos técnicos y administrativos, que se puedan impartir de inmediato y sin costo, y que al mismo tiempo preparen al personal para el cumplimiento de sus labores con mayor efectividad y productividad.

CONCEPTO DE CAPACITACIÓN

Cuando nos referimos genéricamente a la función de capacitación en la empresa, usamos indistintamente entrenamiento, formación, educación y capacitación. Usamos esta última expresión, debido a la popularidad y uso que tiene en México.

El adiestramiento se entiende como la habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de maquinas y equipos.

La capacitación tiene un significado más amplio. Incluye el adiestramiento, pero su objetivo principal es proporcionar conocimientos, sobre todo en los aspectos técnicos del trabajo. En esta virtud la capacitación se imparte a empleados, ejecutivos y funcionarios en general, cuyo trabajo tiene un aspecto intelectual bastante importante. "La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia a un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador", que facilita e impulsa los procesos de cambio que requieren las organizaciones.

El desarrollo tiene mayor amplitud aún. Dignifica el proceso integral del hombre y, consiguientemente, abarca la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tienen más alta jerarquía en la organización de las empresas.

En toda empresa se debe de partir del conocimiento integral de la misma. Para ello es necesario elaborar el diagnóstico situacional que permita conocer las condiciones y características actuales del centro de trabajo a efecto de compararlas con los objetivos organizacionales y traducir las diferencias en un programa de trabajo que incluya las acciones a realizar, para mejorar el desempeño individual y colectivo, las condiciones de trabajo

y elevar los niveles de competitividad. Los problemas y diferencias identificados que tengan que ver con el adecuado desempeño de las funciones encomendadas a los trabajadores, permiten determinar las necesidades y las prioridades en la formación y desarrollo de sus recursos humanos.

La capacitación se concibe como el proceso de formación continuo e integral a través del cual se adquieren, desarrollan y actualizan conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores para su mejor desempeño.

PROCESO DE CAPACITACIÓN

El proceso de capacitación se compone de cuatro fases que permiten sistematizar las acciones y facilitan el seguimiento de las mismas.

PLANEACIÓN

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES

Se realiza con el propósito de identificar los problemas o requerimientos que limitan a los trabajadores en el desarrollo adecuado de las funciones laborales y que son factibles de ser resueltos mediante acciones formativas.

El diagnóstico de necesidades es una investigación sistemática, que se lleva a cabo para obtener e integrar información, permite guiar la elaboración de programas de capacitación y establecer estrategias para su operación.

Realmente es difícil poder descubrir con acierto cuales son las necesidades que, en materia de capacitación hay que satisfacer. Ya hemos mencionado que una empresa debe satisfacer necesidades presentes y prever adelantarse a necesidades futuras. Esto señala que deben precisar, en primer término, necesidades presentes y a corto plazo; estando estas últimas comprendidas dentro de un sano concepto de desarrollo de la organización.

Este tema es, desde el punto de vista lógico, la primera fase del proceso al que debe ajustarse el fenómeno de la educación dentro de la empresa, y resulta obvio, pues se trata de las funciones de previsión y planeación del proceso administrativo. Sin la investigación previa de las actividades, nunca se podrá pensar ni siquiera en programación de ningún curso. En este orden de ideas, la capacitación tiene básicamente dos razones de ser: por un lado, satisfacer necesidades presentes de las empresas, con base en conocimiento y actitudes y, por otro, prever situaciones que se deban resolver con anticipación.

La empresa sólo desea que se imparta capacitación en la medida y dosis necesaria en cada caso. Esta actitud, si bien es justa al limitar la función, y, por tanto, ceñir su presupuesto y no gastar inútilmente en cursos superfluos e innecesarios, deben ser norma de trabajo de todo instructor, especialmente de aquél que sea directamente responsable ante la empresa.

Comprende cuatro tareas fundamentales:

- **Estructurar perfiles del puesto**

Aquí se determina la situación correcta, suficiente y óptima de las actividades, conocimientos, habilidades y actitudes que requiere cubrir el trabajador para su adecuado desempeño laboral. Cuantificar los problemas o requerimientos que limitan a los trabajadores en el desarrollo adecuado de las funciones laborales y que son factibles de ser resueltos mediante acciones formativas

El diagnóstico de necesidades es una investigación sistemática, que se lleva a cabo para obtener e integrar información, permite guiar la elaboración de programas de capacitación y establecer estrategias para su operación.

- **Analizar la operación real**

Esta tarea implica la identificación de las actividades que se realizan de manera cotidiana en cada puesto de trabajo.

- **Comparar situaciones ideal y real**

De la confrontación entre lo ideal y lo real se obtiene el listado de requerimientos, que se convierten en el punto de referencia del proceso, ya que delimitan con exactitud las áreas de oportunidad para la formación de recursos humanos y se traducen en acciones concretas.

- **Establecer estrategias**

De acuerdo con lo anterior, se deben diseñar y proponer acciones de capacitación dirigidas a la atención de las diferencias identificadas, al establecimiento de prioridades y a la determinación de los recursos humanos y financieros que se necesitan para desarrollar dichas acciones.

La función educativa no sólo debe impartir conocimientos en dosis y proporciones rígidas y limitadas, sino que debe perseguir también un objetivo especial. La formación cultural e integral del colaborador. Esto lo consideramos de vital importancia en el presente y de trascendencia hacia el futuro, entendiéndose en términos generales, sin importar el nivel y situación del empleado, ni la magnitud y posibilidades de la empresa.

Las necesidades de entrenamiento se pueden clasificar así:

- a) - Las que tiene un individuo
- b) - Las que tiene un grupo
- c) - Las que requieran solución inmediata
- d) - Las que demandan solución futura
- e) - Las que piden actividades informales de entrenamiento
- f) - Las que requieran actividades formales de entrenamiento
- g) - Las que exigen instrucciones “sobre la marcha”
- h) - Las que precisan instrucción fuera del trabajo
- i) - Las que la compañía puede resolver por sí misma
- j) - Aquellas en las que la compañía necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externas
- k) - Las que un individuo puede resolver en grupo
- l) - Las que un individuo necesita resolver por sí sólo

Podrían definirse las necesidades de capacitación como sigue:

- Las necesidades del entrenamiento son aquellos temas, conocimientos o habilidades que deben ser aprendidos, desarrollados o modificados para

mejorar la calidad del trabajo y la preparación integral de individuo en tanto colaborador de una organización.

- Dichas necesidades constituyen la diferencia entre el desempeño actual del colaborador en su puesto de trabajo y las necesidades de trabajo presentes y futuras de conformidad con los objetivos de la organización.
- También pueden considerarse como aquellas carencias en los conocimientos y habilidades que bloquean o impiden el desarrollo de las potencialidades del individuo y la eficacia en el desempeño de su puesto de trabajo.

De entre otras fuentes de origen para determinar las necesidades de capacitación y desarrollo pueden mencionarse las siguientes:

- a) El análisis, descripción y evaluación de los puestos.
- b) La calificación de méritos y al evaluación del nivel de desempeño de los empleados.
- c) Nuevas contrataciones, transferencias y rotación de personal.
- d) Promociones y ascenso de personal.
- e) Información estadística derivada de encuestas, cuestionarios o revistas, diseñadas especialmente para determinar necesidades.
- f) Índices de desperdicio y altos costos de operación.
- g) Niveles de seguridad e higiene industrial.
- h) Quejas.
- i) Peticiones expresadas respecto de capacitación planteadas individualmente y grupalmente.

- j) Evaluación de cursos y seminarios.
- k) Expansión y crecimiento de la organización.
- l) Inspecciones y auditorias.
- m) Reconocimientos oficiales.

Las técnicas e instrumentos utilizados con más éxito en la búsqueda de información relativa a necesidades de capacitación y desarrollo son las siguientes:

- Entrevista individual.
- Entrevista en grupo.
- Aplicación de cuestionarios.
- Aplicación de evaluaciones y pruebas.
- Inventario de recursos humanos.
- Datos estadísticos.
- Informes y opiniones de consultores externos.

Podemos entender la detección de necesidades como un análisis comparativo entre las tareas realizadas en la realidad contra la demanda de tareas que presenta la organización. Al realizar este tipo de análisis obtendremos una diferencia, la que representará la información básica para el inicio del proceso de capacitación y adiestramiento.

A continuación se enlistan algunos de los beneficios de un diagnóstico de necesidades de capacitación:

1. Análisis y localización de necesidades educativas.

2. Diagnóstico del clima organizacional, evaluación de la moral personal.
3. Obtención de perfiles educativos de los puestos en la organización.
4. Información para la programación de actividades del departamento de capacitación.
5. Información para calcular el costo-beneficio del programa de capacitación.
6. Definición de recursos necesarios como:
 - 6.1 Eventos a realizar.
 - 6.2 Cuerpo de Instructores.
 - 6.3 Materiales didácticos necesarios.
 - 6.4 Metodología a emplear.
 - 6.5 Recursos físicos.
 - 6.6 Auxiliares didácticos necesarios.

Señalamiento de objetivos

Una vez que se han descubierto con el mayor realismo posible las necesidades de la empresa, se pueden discutir y señalar los objetivos que deben lograr, esto es, se pueden responder y satisfacer dichas necesidades. Se debe de entender como la segunda fase del proceso como la función de la planeación estrictamente aplicada a la labor de capacitación. ¿Hacia dónde vamos? ¿Qué queremos lograr? ¿Qué metas a corto, mediano y largo plazo debemos obtener? respecto del capacitado y de los cursos: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde?. Estas son algunas interrogantes que debe responder el instructor de una empresa.

En consecuencia con los objetivos y la política de una empresa, queremos mencionar las metas que a mediano y largo plazo debe perseguir la capacitación dentro de los actuales conceptos de liderazgo, equipo y de la labor individual. Dichas metas son:

- Desarrollar un comportamiento individual.
- Desarrollar una integración de equipo, es decir, un comportamiento de grupo.

Debemos entender por comportamiento individual el grado de compromiso integración que adquiere la persona como tal, respecto a su puesto a través de programa permanente de formación. Por lo que toca al comportamiento de grupo, debe comprenderse como la madurez e integración que adquiere un equipo de trabajo para alcanzar los objetivos de su unidad y los de la empresa. Esta madurez sólo puede lograr por medio de la acción coordinada de la función asesora y la línea en funciones de capacitación.

CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA

Comisión mixta es una agrupación de dos o más personas, de composición heterogénea en cuanto al interés que representan y que actúan conjuntamente en la consecución de un objetivo preestablecido. Para facilitar la organización y operación del proceso capacitador, se conforma un grupo de trabajo responsable de vigilar la instrumentación del sistema y de los

procedimientos de capacitación conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Para constituir la comisión mixta es necesario:

- Estar integrada por igual número de representantes del patrón y de los trabajadores.
- La elección de los representantes patronales la realizará directamente el patrón o su representante legal.
- Para el caso de relaciones colectivas de trabajo, el Secretario General del Sindicato designará a los representantes de los trabajadores.
- Cuando en la empresa sólo rija contratación individual, los trabajadores elegirán por mayoría a sus representantes.
- Se deben elaborar las Bases Generales de Funcionamiento que señalen los objetivos, funciones y mecánica de trabajo.
- Algunos aspectos a considerar al momento de integrar la comisión mixta se refieren al número de establecimientos y al tipo de relación contractual existente:
- Si la empresa cuenta con más de un establecimiento y las relaciones laborales lo permiten, es recomendable constituir una sola comisión mixta y apoyar su operación con la creación de subcomisiones en cada uno de ellos.
- En caso contrario, se puede integrar una comisión mixta por centro de trabajo.

REGISTROS INTERNOS

Para formalizar la constitución de la comisión mixta de capacitación, la empresa, deberá mantener en registros internos la información concerniente a la constitución, bases generales de funcionamiento y seguimiento de las actividades desarrolladas durante los últimos doce meses.

ORGANIZACIÓN

En esta fase se determina cómo se llevarán a cabo las acciones propuestas. Para ello conviene tomar como base la identificación de las necesidades o requerimientos obtenidos en la fase anterior.

ELABORACIÓN DE PROGRAMAS.

Los programas son el conjunto de cursos y/o eventos que permiten atender las necesidades de formación, actualización y desarrollo del recurso humano en los centros de trabajo. Incorporan las actividades de aprendizaje y a los responsables de su ejecución.

Un curso y/o evento de capacitación es la descripción detallada de un conjunto de actividades de instrucción-aprendizaje, estructuradas de tal forma que conducen al cumplimiento de objetivos previamente establecidos.

Elementos que se recomienda considerar para su elaboración:

- **Objetivos de aprendizaje.** Describen las conductas a lograr al término del proceso de formación.
- **Contenido temático.** Es la información funcional, importante, suficiente y de actualidad que permitirá alcanzar los objetivos.
- **Actividades de instrucción.** Son métodos y procedimientos que facilitan el proceso instruccional.

- Recursos didácticos. Medios y materiales que apoyan el proceso instruccional.
- Evaluación. Permite analizar el grado de cumplimiento de los objetivos.

Las empresas podrán organizar y llevar a cabo sus acciones de capacitación de acuerdo a las siguientes estrategias:

- **Programas específicos**

Son el conjunto de acciones que define una empresa, en función de sus necesidades particulares de formación y que pueden ser impartidos por personal interno de la propia empresa o externo.

- **Programas generales**

Son el conjunto de acciones de capacitación estructuradas modularmente, dirigidos a una ocupación o puesto de trabajo de una determinada rama de actividad económica. La empresa puede comparar sus requerimientos con los contenidos que ofrecen los programas generales y decidir la conveniencia de adherirse a ellos.

- **Planes comunes**

Este modelo de organización lo elaboran grupos de empresas que tienen el mismo giro o actividad económica, satisfacen necesidades de capacitación en puestos u ocupaciones similares; y los responsables de impartir las acciones pueden ser los patronos o los trabajadores de las empresas que adopten esta forma de organización.

- **Combinación de programas generales y específicos**

La empresa puede optar por la aplicación de programas generales que resuelvan sus necesidades totales o parciales y diseñar también cursos específicos adicionales. Las acciones de capacitación que estructuran los programas, deberán ser divididas en ciclos temporales que permitan atender prioridades identificadas a lo largo del periodo establecido.

SELECCIÓN DE AGENTES CAPACITADORES

Al determinar los cursos y/o eventos de capacitación que se definan, la empresa por conducto del personal designado procederá a seleccionar a los agentes capacitadores responsables de ejecutar las actividades de enseñanza-aprendizaje necesarias. La demanda de personal eficaz ha originado que en los últimos años el desarrollo de capacitadores sea una práctica en las grandes empresas. Nuestra sociedad, especialmente en estos momentos, exige una administración verdaderamente eficaz, mediante la cual se puedan lograr los objetivos de la empresa; esto redundará en beneficio propio y en general de la sociedad.

Creemos que no es posible realizar eficazmente los objetivos empresariales sin la debida preparación y buena orientación del personal, sobre todo de los que son responsables de tomar decisiones y cuya labor es clave para la organización.

El patrón tiene diferentes opciones para este fin:

- A.** Que el propio personal de la empresa, habilitado como instructor, imparta la capacitación. Se sugiere, seleccionar a las personas que tengan los conocimientos técnicos y experiencia en las actividades en que se va a capacitar y formarlos como instructores.

Definición del perfil del instructor. En este programa deben participar los gerentes medios, jefes de departamento, supervisores, obreros especialistas o personas que tengan un dominio especial de alguna tarea o función significativa dentro de la empresa. Los requisitos que cada uno de ellos debe reunir son los siguientes:

- Que sea voluntario
- Sepa del tema
- Sepa comunicar
- Tenga la personalidad adecuada
- Transmita credibilidad
- Tenga disponibilidad para compartir y aprender de los demás
- Sea conocedor del comportamiento humano

Estas personas deben contar, para cumplir adecuadamente con sus funciones de instrucción y entrenamiento de personal, con los siguientes conocimientos y habilidades.

- El proceso de enseñanza-aprendizaje
- Planeación didáctica

- Técnicas de instrucción
- Dinámica de aprendizaje
- Evaluación de la capacitación
- Diseño y elaboración de materiales didácticos
- Comunicación y motivación para el aprendizaje
- Proceso administrativo aplicado a la instrucción
- Tecnología didáctica

Análisis, evaluación y selección de candidatos. Tratándose de un programa de certificación, deben existir ciertas conductas de entrada que garanticen un mínimo de uniformidad en el grupo y una posibilidad más amplia de alcanzar los objetivos finales. El proceso de selección consta de los siguientes pasos:

- Hacer una convocatoria abierta y proporcionar una breve información acerca de las características del programa, así como las ventajas y responsabilidades que adquieren los instructores.

- En una Reunión especial, solicitar la exposición de un tema libre, durante un espacio de no más de treinta minutos y evaluar los siguientes aspectos : comunicación verbal, comunicación no verbal, manejo de la técnica expositiva, uso de apoyos didácticos, manejo de tiempo y relación interpersonal.

- Finalmente, hacer entrega de los compromisos y responsabilidades a todos aquellos que aprueben este análisis especial.

B. Contratación de servicios externos de capacitación. Para este propósito, existen dos tipos de agentes capacitadores externos:

Instructores externos independientes. Personas físicas que por sí mismas e independientes al centro de trabajo desarrollan acciones de capacitación.

Instituciones o escuelas de capacitación. Personas físicas o morales con plantilla de instructores, programas y cursos de capacitación. Entidad que cuenta con instalaciones, mobiliario, equipo, personal docente, programas y que está autorizada para impartir capacitación y adiestramiento.

C. Utilización de agentes auxiliares de capacitación. Se puede disponer también de los diversos servicios de asesoría técnica y administrativa de aquellas empresas que, sin ser instituciones de capacitación, participan en el proceso de formación del personal de los centros de trabajo con los que existe relación contractual por la adquisición de un bien o servicio de cualquier naturaleza con objeto del aprovechamiento del mismo o la compra venta de bienes y servicios:

- a) Personas Físicas o morales que impartan programas de capacitación y adiestramiento a los trabajadores de aquellas empresas que convengan o bien que estén vinculadas contractualmente a su nombre comercial siempre y cuando los programas tengan el carácter de prestación complementaria y resulten indispensables para la adecuada utilización o distribución de los bienes o servicios correspondientes.

b) Personas físicas o morales que impartan programas de capacitación y adiestramiento a trabajadores de aquellas empresas a las que hayan solicitado la provisión de componentes de los bienes o servicios que éstas ofrecen al público, siempre y cuando mediante ellos se persiga un adecuado nivel de calidad en los bienes o servicios terminales.

D. Capacitación en el extranjero o por técnicos extranjeros. Las empresas pueden incluir acciones de capacitación de sus recursos humanos de empresas ubicadas en el extranjero, o bien, a técnicos extranjeros que visiten el país para formar a los trabajadores mexicanos, de conformidad con las relaciones comerciales y laborales establecidas.

También pueden auxiliarse con personas o instituciones ubicadas en el extranjero que reciban a trabajadores de empresas establecidas en el territorio nacional, que sean enviadas por los patrones así como los instructores extranjeros que impartan programas de capacitación y adiestramiento con motivo del aprovechamiento de las disposiciones legales en materia de transferencia de tecnología, uso y explotación de patentes y marcas.

ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación se organizan bajo una estrategia general denominada plan, que debe incluir la información relativa a la

población de la empresa, estructura ocupacional, el personal que participará en los cursos y el periodo de su capacitación.

Dicha estrategia se determinará de conformidad con las prioridades detectadas; es importante considerar en su formulación los aspectos que señala la Legislación Laboral vigente: El plan puede tener una duración máxima de 4 años, dicho periodo estará en función del total de trabajadores de la empresa y del número de programas a desarrollar.

Se debe incluir el total de puestos y niveles existentes en la empresa. En el periodo establecido se determinan etapas anuales y la identificación de los trabajadores a capacitar en cada una de ellas. Esta actividad depende de la priorización realizada al final del diagnóstico de necesidades. Deberán ser de aplicación inmediata.

Por otra parte, si la empresa cuenta con más de un establecimiento el plan se puede estructurar considerando las siguientes opciones:

- Si en los diversos establecimientos únicamente existe contratación individual, se recomienda estructurar un plan y programas para facilitar el seguimiento de las acciones de capacitación.
- En caso de que exista contratación colectiva diferente para cada establecimiento, se puede conformar un plan y programas mediante acuerdo de los involucrados.

- Con referencia al punto anterior, si no es posible concertar la realización de un plan, entonces cada establecimiento elabora y ejecuta su propia estrategia de capacitación con la posibilidad de ser administrados por la unidad central o matriz.
- Una vez formulado el plan y los programas de capacitación, se debe someter a la consideración de la comisión mixta para realizar las sugerencias y recomendaciones necesarias.

REGISTROS INTERNOS

La información correspondiente a los objetivos, contenidos temáticos, puestos a capacitar y procedimientos de selección para la capacitación de los trabajadores, se mantendrá en registros internos, como forma de archivo para su consulta y posterior utilización de la empresa y será verificable por la autoridad laboral en cualquier momento.

OPERACIÓN

La etapa de operación es la puesta en marcha del plan de capacitación. Implica la coordinación de intereses, esfuerzos y tiempo del personal para la realización de los eventos de formación previstos. En ésta, es indispensable hacer una labor intensa de promoción y sensibilización en la empresa, a fin de que se comprenda su alcance, beneficios y motive una activa participación de todo el personal.

PREPARACIÓN DE LOS EVENTOS

Se refiere a la organización para el desarrollo de las acciones. Es necesario determinar los aspectos que a continuación se señalan:

- **Del personal a capacitar:**

- Edad y escolaridad
- Puesto de trabajo y principales funciones
- Nivel jerárquico
- Horario de trabajo
- Asegurar esta información da la posibilidad de integrar grupos homogéneos, lo que facilita el proceso y el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje.

- **De los eventos:**

- Tipo de eventos
- Objetivos
- Fechas de realización y horarios

- Material didáctico requerido
- Instructores responsables

- **De los lugares en que se llevará a cabo la capacitación:**

- Si la capacitación es impartida por instructores internos, el lugar de trabajo o área de la empresa que pueda servir como espacio para la formación.
- Si se contratan servicios externos, debe decidirse si las acciones se desarrollan en la empresa o en las instalaciones de las instituciones contratadas para tal efecto.

El material se debe elaborar en específico para cada uno de los módulos utilizando básicamente los criterios didácticos, inductivos, deductivos, análogo y teórico-práctico. Los materiales se van a diseñar y estructurar siguiendo rigurosamente la concepción temática y aplicando en lo general los siguientes criterios :

- Un apunte que abunde sobre los aspectos teóricos y conceptuales de el tema en cuestión.
- Resúmenes, gráficas o cuadros sinópticos.
- Formatos, ejercicios o casos.
- Sugerencias de autoevaluación y aplicación.

Al definirse el contenido de un programa de certificación particular en función del diagnóstico grupal, se podrá integrar el material de cada módulo, seleccionar y en su caso ampliar los materiales de cada tema y en general establecer todos los elementos para diseñar e impartir este programa para

los instructores internos. Los formatos y los ejercicios son los elementos que permiten la aplicación y elaboración de trabajos que servirán como herramientas de evaluación para obtener la certificación como instructor. A partir de este paso, los instructores diseñaran sus propios cursos, de acuerdo con su área de especialización y posteriormente los impartirá a sus colaboradores o al personal que deban conocer esos conceptos.

Con respecto a este ultimo punto, los materiales para los cursos que se desarrollen internamente deberán tener en términos generales los siguientes aspectos:

- Carátula
- Objetivo terminal del curso
- Indice o contenido
- Desarrollo de cada
- Título del tema
- Objetivo del tema
- Subtemas
- Apuntes sobre cada subtema
- Cuadros, gráficas y resúmenes
- Ejercicios y prácticas

FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

Hace alusión a la etapa de formación de personal interno habilitado como instructor para participar en el desarrollo de las acciones programadas.

Los instructores internos tienen grandes ventajas respecto a la impartición de sus cursos, entre las más relevantes podemos señalar las siguientes:

- El entrenamiento es más específico pues se dirige a necesidades concretas que ellos mismos detectan entre su personal y las operaciones productivas de la empresa.
- Es en general más económico pues no implica gastos directos por honorarios para los instructores externos o instituciones que se dedican a este tipo de trabajo.
- Al diseñar e impartir cursos para el personal de la empresa se incrementa su autoridad moral y el respeto que el resto de los trabajadores le tienen puesto que así demuestran su interés por compartir sus experiencias y conocimientos.
- Es más fácil adaptarse a las condiciones propias de la empresa, sobre todo a lo que respecta a honorarios, condiciones materiales, instalaciones y lenguaje. Se pueden estructurar actividades y programas de seguimiento para verificar el efecto de la capacitación en los índices propios de la productividad y en su caso detectar las posibles modificaciones que se le deba hacer para responder con mayor efectividad a las necesidades detectadas.
- Finalmente a través de la instrucción interna se hace acopio de la experiencia de los jefes de departamento, supervisores, obreros, y en general, personal especializado que de esa manera se puede sistematizar

para ponerla a disposición de las nuevas generaciones y del personal de nuevo ingreso.

EJECUCIÓN DE LOS EVENTOS

Esta es la parte sustantiva del proceso capacitador ya que implica el desarrollo de los eventos programados, interactúan trabajadores a capacitar, instructores seleccionados, se desarrollan los contenidos y se enriquecen las experiencias de aprendizaje, se suman esfuerzos para alcanzar los objetivos determinados.

EXPEDICIÓN DE LAS CONSTANCIAS DE HABILIDADES

Como resultado de la impartición de las acciones programadas, se debe expedir a los trabajadores las constancias de habilidades laborales respectivas. La expide la entidad instructora o el patrón, en el caso de instructores internos, al término de cada curso o evento aprobado.

La entrega el representante legal de la empresa. La autentifica la comisión mixta a través de un representante acreditado. La constancia no debe enviarse a la autoridad laboral, sin embargo, la empresa deberá de conservar copia de las constancias otorgadas a los trabajadores capacitados al menos durante un año. En adición a lo anterior, la empresa llevará un control con la información de los trabajadores capacitados a través de la lista de constancias de habilidades laborales que haya expedido.

EVALUACIÓN

La evaluación es también un proceso sistemático que consiste en la obtención, descripción y suministro de información para retroalimentar el proceso capacitador y normar la toma de decisiones con el propósito de mejorarlo y validar técnica y profesionalmente la capacitación que se impartió en función de los resultados obtenidos.

Implica:

- Definir el grado de avance de las acciones programadas.
- Determinar los recursos humanos que fueron formados.
- Verificar si las necesidades de capacitación fueron satisfechas e identificar nuevos requerimientos.
- Comprobar el mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores.
- Cuantificar los recursos materiales, tecnológicos y financieros invertidos.
- Determinar el impacto de la capacitación en el mejoramiento de la productividad.
- Establecer condiciones actuales y deseadas a partir de los resultados obtenidos.
- Establecer nuevos objetivos y metas.

Con el propósito de impulsar el desarrollo de los recursos humanos de la organización, de acuerdo a los objetivos de la empresa, se considera que con esta actividad el proceso de capacitación ha cubierto un ciclo completo. Las actividades inherentes a la evaluación cubren un ciclo de capacitación y

hace posible el contar con bases para iniciar otro proceso que responda a nuevas expectativas y transformaciones de la actividad productiva.

La etapa final del procesos de capacitación es la evaluación de resultados obtenido. Uno de los problemas más serios relacionados con cualquier programa de capacitación se refiere a la evaluación de su eficiencia. Está evaluación debe de considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto la capacitación produjo en realidad modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
2. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con consecución de las metas de la empresa.

Además de estos dos aspectos básicos, será necesario determinar si las técnicas de capacitación empleadas son más efectivas que otras que podrían considerarse. La capacitación también podrá compararse con otros enfoques para desarrollar los recursos humanos, tales como el mejoramiento de las técnicas de selección o reestudio de las operaciones de producción.

1. Evaluación a nivel empresarial

A nivel empresarial, la capacitación es uno de los medios de aumentar la eficacia, y debe proporcionar resultados como:

- a) Aumento de la eficacia organizacional;
- b) mejoramiento de la imagen de la empresa;
- c) mejoramiento del clima organizacional;
- d) mejores relaciones entre empresa y empleado;
- e) facilidad en los cambios y en la innovación;

- f) aumento de la eficiencia, etc.

2. Evaluación a nivel de recursos humanos

A nivel de los recursos humanos, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- a) reducción de la rotación de personal;
- b) reducción del ausentismo;
- c) aumento de la eficiencia individual de los empleados;
- d) aumento de las habilidades de las personas;
- e) elevación del conocimiento de las persona;
- f) cambio de actitudes y de comportamiento de las personas, etc.

3. Evaluación a nivel de las tareas y operaciones

A este nivel la capacitación puede proporcionar resultados como:

- a) aumento de productividad;
- b) mejoramiento de la calidad de los productos y servicios;
- c) reducción del ciclo de la producción;
- d) reducción del tiempo de entrenamiento;
- e) reducción del índice de accidentes;
- f) reducción del índice de mantenimiento de máquinas, equipos y otros.

Desde un punto de vista más amplio, la capacitación parece ser una respuesta lógica a un cuadro de condiciones ambientales extremadamente mutables y a nuevos requisitos para la supervivencia y el crecimiento organizacional.

Estos criterios de eficacia de la capacitación y desarrollo se hacen significativos cuando se consideran en conjunto con los cambios en el ambiente empresarial y en las demandas con respecto a la organización.

En general, los empresarios, aunque se resisten a la idea de capacitar en la fábrica a sus empleados y parecen temerosos de hacer inversiones destinadas a entrenar al personal, por miedo a perderlo por acción de la competencia, prefieren reclutar en el mercado trabajadores con alguna experiencia y capacitación. Son muy pocos los empresarios que afrontan la capacitación como una manera de reducir costos y de aumentar la productividad. La mayoría prefieren considerar la capacitación como una función social y no económica y como un gasto.

MOTIVACIÓN Y CAPACITACION

El estudio de la motivación debe ser, en parte, el estudio de los fines de los deseos o de las necesidades últimas del ser humano. Con frecuencia, los deseos que revolotean por la consciencia son deseos de ropa, coches, amistad, compañía, halago, prestigio y cosas parecidas. Tradicionalmente se les reconocía como impulsos culturales o secundarios, y se les consideraba de naturaleza distinta de los impulsos verdaderamente respetables o primarios, o sea, las necesidades fisiológicas.

Un deseo consciente o una conducta motivada pueden servir como una especie de canal a través del cual se expresan otros propósitos. La aparición del impulso o deseo, las acciones que produce, y la satisfacción que se consigue de alcanzar el objeto final, aislado, único y fuera de la estructura total de la unidad motivacional.

Sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento es imposible comprender el comportamiento de las personas. "De manera amplia, motivo es aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico" (Fremont, 1970). Este impulso a actuar puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo.

En lo que atañe a la motivación es obvio pensar que las personas son diferentes: como las necesidades varían de individuo a individuo, producen diversos patrones comportamiento. Los valores sociales y la capacidad

individual para alcanzar los objetivos también son diferentes, tales factores varían con el tiempo.

Hay varios motivos por los cuales es conveniente capacitar al personal:

1. Para que la gente sea más productiva en su trabajo actual y esté lista para progresar.
2. Porque el éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de la labor individual. Esto requiere que se definan y resuelvan las necesidades de crecimiento de cada miembro, lo que se traduce en entrenamiento y desarrollo.
3. Porque todas las “personas normales”, independientemente de su lugar en la jerarquía, pueden hacer un buen trabajo, quieren hacer un buen trabajo, y harán un buen trabajo.

Esta oportunidad se da, en parte, cuando la empresa prevé la necesidad de una persona de mejorar sus conocimientos, habilidades o actitudes. Al hacerlo la compañía aumenta su productividad al paso que el individuo avanza en su carrera.

Hay dos hechos importantes: primero, que el ser humano nunca está satisfecho, excepto de una forma relativa o como si fuese sólo el peldaño de una escalera y, segundo, esas necesidades parecen ordenarse en una especie de jerarquía de predominio.

La motivación humana raramente se realiza en la conducta, si no es en relación con una situación y unas personas. Una teoría sólida de la motivación debe tener en cuenta la situación, pero nunca debe convertirse en una teoría pura de la situación.

El ser humano es un animal necesitado y raramente alcanza un estado de completa satisfacción, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se ha satisfecho un deseo, aparece en su lugar otro en su lugar. Cuando éste se satisface, otro nuevo se sitúa en primer plano, y así sucesivamente.

La satisfacción de algunas necesidades es transitoria y pasajera, es decir, la motivación humana es cíclica es casi un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades a medida que van apareciendo. Las teorías más conocidas están relacionadas con las necesidades humanas.

Jerarquía de las necesidades según Maslow

Maslow elaboró una teoría de la motivación (Maslow 1943, citado por Chiavenatto 1994), con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano. Concibe tal jerarquía por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. De acuerdo con

Maslow, las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía (Maslow 1954, citado por Chiavenatto 1994):

- a) necesidades fisiológicas
- b) necesidades de seguridad
- c) necesidades sociales
- d) necesidades de autoestima
- e) necesidades de autorrealización

En general, tal teoría nos engloba en los siguientes aspectos:

1. Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento, solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales.
2. El individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias.
3. A partir de cierta edad el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades.
4. En la medida en que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas aparecen lenta y gradualmente necesidades más elevadas.
5. Diversas necesidades concomitantes influyen en el individuo de manera simultánea, sin embargo, las más elevadas predominan frente a las más bajas.

La satisfacción individual que se obtiene por el adiestramiento y la educación continua es saludable para cualquier empleado y ayuda a motivar

el logro de niveles más altos de desempeño y productividad. Este es tanto un beneficio para la compañía como para el empleado.

La motivación para lograr metas personales y de la organización es un tema complejo; sin embargo se puede afirmar, que cualquier profesional se siente orgulloso de sus logros creativos, obtenidos gracias a la capacitación.

Para la mayoría de los empleados las necesidades fisiológicas básicas deben de estar cubiertas. Por otra parte, se debe tener la certeza de que las necesidades de seguridad serán satisfechas continuamente. La motivación que se utiliza para satisfacer estos niveles básicos es intensa, pero una vez satisfechas estas necesidades se debe dirigir a niveles más altos: de satisfacción psicológica, de reconocimiento, de autosatisfacción y la autorealización que se siente al crear y contribuir a la solución de problemas y la obtención de metas.

La teoría de los dos factores

Mientras sustenta su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas Maslow (op.cit.), Herzberg basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo (Herzberg 1959, citado por Chiavenatto 1994). Para el autor la motivación de la personas depende de dos factores:

1. **Factores higiénicos.** Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el

salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes. Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores.

2. **Factores motivacionales.** Tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales.

En síntesis, la teoría de los factores afirma que:

- a) La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo: Llamados factores motivadores.
- b) La insatisfacción en el cargo es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: Llamados factores higiénicos.

Para que exista una mayor motivación en el cargo, Herzberg propone el enriquecimiento de las tareas (Herzberg 1966, citado por Chiavenatto 1994), que consiste en aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo.

La capacitación continua habilita a los empleados para enfrentarse al desafío de la complejidad de los sistemas, proyectos y productos con los que trabaja diariamente, enfrentando un difícil mercado industrial y del consumidor. El profesional verdaderamente feliz y psicológicamente sano es aquel que produce en la profesión que a elegido, contribuye a la obtención de los fines de la organización y obtiene reconocimiento, por esa contribución, por parte de la compañía y sus colegas profesionales. La capacitación continuada es una fuerza muy importante en la preparación de profesionales para lograr lo que la compañía espera de ellos.

DESARROLLO DE HABILIDADES COMO OBJETIVO DE LA CAPACITACION

Como ya se mencionó, la capacitación es un proceso educacional aplicado de manera temática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades. En el sentido utilizado en administración, la capacitación implica la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a los aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente y *desarrollo de habilidades*. McGehee (1961) señala que “el entrenamiento antes significaba educación especializada. En la industria moderna, abarca todas las actividades que van desde la adquisición de habilidad motora hasta el desarrollo del conocimiento técnico completo, el suministro de aptitudes administrativas y de actitudes referentes a problemas sociales”.

El contenido de la capacitación debe incluir cuatro tipos de cambio de comportamiento.

1. Transmisión de informaciones: el elemento esencial de muchos programas de entrenamiento es el contenido, distribuir informaciones entre los entrenados como un cuerpo de conocimientos.
2. Desarrollo de habilidades: sobre todo aquellas destrezas y conocimientos relacionados directamente con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras, se trata de un entrenamiento a menudo orientado de manera directa a las tareas y operaciones que van a ejecutarse.

3. Modificación de actitudes: por lo general se refiere a cambio de actitudes negativas mas favorables, aumento de la motivación, desarrollo de la sensibilidad de la gerencia y supervisión.
4. Desarrollo de conceptos: el entrenamiento puede estar conducido a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y filosofías.

Los principales objetivos de la capacitación son:

- Preparar al personal para la ejecución inmediata de las diversas tareas particulares de la organización.
- Proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo personal no solo en los cargos actuales, sino también para otras funciones para las cuales la persona puede ser considerada.
- Cambiar la actitud de las personas, con varias finalidades, entre las cuales están crear un clima satisfactorio entre los empleados, aumentar su motivación y hacerlos mas receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

El cumplimiento de los objetivos mencionados permitirá a la empresa desarrollarse y satisfacer las necesidades en función obligaciones laborales, legales económicas y de planes de expansión de la propia empresa. De ésta forma, aún cuando la capacitación produce un cambio en el capacitado, será de muy poco valor si no se puede aplicar a la situación real del trabajo y mejora de alguna manera su relación con dicho puesto. El desarrollo de

habilidades se completará cuando el empleado ejecute mejor, está mas satisfecho, irrite menos a los demás, o de cualquier manera sea un mejor empleado.

Para realizar el análisis de determinación de necesidades de capacitación es imperante tomar el desarrollo de habilidades como objetivos principal. Para lo cual se puede usar un análisis a nivel de cargo, teniendo como base los requisitos exigidos por el cargo a su ocupante. Además de la organización y de las personas, la capacitación debe considerar también los cargos para los cuales las personas deben ser entrenadas.

El análisis de cargos sirve, entre otras cosas, para determinar los tipos de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos, y las características de personalidad exigidas para el desempeño eficaz de los cargos.

El análisis de operaciones consiste en estudios definidos para determinar que tipos de comportamiento deben exhibir los empleados para desempeñar con eficacia las funciones de sus cargos. Por lo general, el análisis de operaciones consta de los siguientes datos relacionados con la realización de una tarea o un conjunto de tareas:

1. Patrones de desempeño para la tarea o cargo;
2. Identificación de tareas que componen el cargo;
3. Como deberá desempeñarse cada tarea para cumplir con los patrones de desempeño;

4. Habilidades, conocimientos y actitudes básicos para el desempeño de cada tarea de la manera exigida.

El análisis de operaciones o análisis ocupacional es un proceso que comprende la descomposición del cargo en sus partes constitutivas, permitiendo la verificación de habilidades, conocimientos y cualidades personales o responsabilidades exigidas para que el individuo desempeñe efectivamente sus funciones. En otras palabras, una necesidad de entrenamiento a nivel del cargo es una discrepancia entre los requisitos exigidos por el cargo y las habilidades actuales del ocupante del cargo.

En cualquiera de los niveles, organizacional, de recursos humanos o de tareas y operaciones, las necesidades investigadas deben alinear en orden de prioridad o de urgencia en su satisfacción o solución. El análisis de operaciones permite la preparación del entrenamiento para cada cargo, tomado aisladamente, con el fin de que el ocupante adquiera las habilidades necesarias para su desempeño.

DESARROLLO PERSONAL Y CAPACITACIÓN

Es claro que las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones, los recursos humanos presentan una increíble aptitud para el desarrollo, que es la capacidad de aprender nuevas habilidades, obtener nuevos conocimientos y modificar actitudes o comportamientos. Existe una amplia variedad de medios disponibles para que las organizaciones puedan utilizarlos con el fin de desarrollar sus recursos humanos.

La capacitación, y el desarrollo organizacional constituyen estratos de amplitudes diferentes, pero relacionados entre sí, en la definición del desarrollo de los recursos humanos, quienes se ocupan de tres grandes problemas:

1. ¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño del individuo en el trabajo?
2. ¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción del individuo con el trabajo?
3. ¿Qué métodos y procedimientos pueden utilizarse para maximizar el desempeño en el trabajo y la satisfacción con el mismo?

Desde el punto de vista mental, el ser humano inicia su vida con ciertas características intelectuales hereditarias que van siendo modificadas progresivamente por la experiencias aprendidas, desarrollando su personalidad completa, con la cual participa en las organizaciones.

Dentro de la capacitación encontramos el aprendizaje como factor primordial del desarrollo individual del empleado, es un cambio del comportamiento, basado en la experiencia. El aprendizaje es un factor fundamental del comportamiento humano, ya que afecta poderosamente no sólo la manera como las personas piensan, sienten y hacen, sino también sus creencias, valores y objetivos.

Los psicólogos han discutido con amplitud acerca de cual de los factores es más importante en el desarrollo humano: la herencia o el aprendizaje como base en experiencias. El hecho de que una persona sea sumisa o dominante, pasiva o activa, expresiva o retraída, está determinado por sus características hereditarias y por sus experiencias aprendidas. Los impulsos biológicos son importantes, pero en la vida moderna los deseos y las necesidades son muy influenciados por el aprendizaje. Los medios por los cuales las necesidades fisiológicas e instintivas se satisfacen, muchas veces son aprendidos. La manera como un individuo se ajusta a sus frustraciones y resuelve sus conflictos, por lo general, es aprendida. Los intereses, actitudes y motivaciones son fuertemente afectos por el aprendizaje.

Principios del aprendizaje como parte de del proceso de capacitación:

- El individuo debe acompañar los resultados de su desempeño.
- El individuo aprende mejor cuando está motivado para aprender.
- El individuo es profundamente influenciado por la recompensa y el castigo.

- La distribución de los periodos de aprendizaje debe considerar la fatiga, la monotonía y los periodos adecuados para la asimilación de lo aprendido.
- El ejercicio y la práctica muchas veces son indispensables para el aprendizaje y la retención de habilidades.
- El aprendizaje eficiente depende de la utilización de técnicas instruccionales adecuadas. Estas técnicas varían según el tipo de material que va a ser aprendido: van desde la presentación comprensiva hasta las técnicas de adquisición de habilidades motoras.
- El aprendizaje depende de la aptitud y las capacidades individuales.

Es así como muchas organizaciones están iniciando la identificación y desarrollo de talentos administrativos, técnicos profesionales y por consiguiente sus fuerzas de trabajo. Cambios notables en la mezcla de habilidades de los empleados y presiones competitivas dentro del mercado de consumo y laboral cada vez mayores están requiriendo una perspectiva mucho más amplia por parte de las empresas respecto al desarrollo personal de sus integrantes.

Una implicación de esto es que las organizaciones se volverán frecuentemente más activas en relación con el problema de el estancamiento de su fuerza laboral. Es probable que una demanda incrementada de desarrollo de recursos humanos esté acompañada de insistencia en la importancia de un programa integral de formación y evitar la acumulación de un programa de capacitación sobre otro.

MARCO LEGAL EN MATERIA DE CAPACITACIÓN

Una de las obligaciones que tiene el patrón con sus trabajadores es la capacitación y está sustentada en el art. 123 fracción XIII de la Constitución y dice:

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

La obligación de capacitación y adiestramiento fue reglamentada oficialmente por el Diario Oficial de la Federación con fecha 28 de abril de 1978, entrando en vigor en mayo del mismo año. Algunos conceptos generales en donde se hace mención de la obligación tanto de la empresa como de los trabajadores se ve plasmado en el artículo 153 de la LFT en sus fracciones A a la X, de las cuales mencionaremos algunas :

- Todos los trabajadores tienen el derecho de exigir capacitación y adiestramiento.
- La capacitación deberá ser impartida dentro de la jornada de trabajo, además de existir convenio entre jefes y trabajadores para que la capacitación sea dentro o fuera de la empresa ; se recomienda que sea dentro.
- El objetivo de la capacitación y el adiestramiento es perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador, prevenir riesgos de trabajo, incremento de la productividad y mejorar las aptitudes del trabajador, así mismo, elevar el nivel de vida.

- Se deberán presentar a la S.T. y P.S. para su aprobación, todos los programas y planes de capacitación y adiestramiento por triplicado. En la S.T. y P.S. se crea la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) que tiene a su cargo el Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento en donde se tramitarán todo lo concerniente a capacitación y adiestramiento.
- Los programas y planes se harán por periodos no mayores a 4 años.
- Dentro de la capacitación se incluyen todos los puestos y niveles que hay dentro de la Organización.
- Después de haber concluido el curso de Capacitación, el instructor tiene la obligación de entregar las Constancias de Habilidades Laborales, que es el único documento de validez oficial para la S.T. y P.S.
- En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento.
- 15 días después de haberse firmado el contrato colectivo de trabajo la empresa deberá presentar ante la S.T. y P.S. los planes y programas de capacitación y adiestramiento que hayan acordado.
- La empresa que no tenga contrato colectivo de trabajo deberá someter a la aprobación de la S.T. y P.S. los planes y programas dentro de los primeros 60 días de acuerdo a lo convenido entre el patrón y trabajadores.
- 60 días después de la presentación de los Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento la S.T. y P.S. aprobará o no dichos programas.
- Los formatos que se utilizan para cumplir con este requisito son: DC-2, DC-2A, DC-4 y DC-5.

CRITERIOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES

Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 18 de abril de 1997.

JAVIER BONILLA GARCIA, Secretario del Trabajo y Previsión Social, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 123, Apartado A, fracciones XIII y XXXI, último párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 40 fracciones I y VI de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 3º, tercer párrafo, 132, fracción XV, 153-A, 153-B, 153-C, 153-D, 153-F, 153-I, 153-J, 153-N, 153-O, 153-P, 153-Q fracción VI, 153-R, 153-T, 153-U, 153-V, 537 fracción IV, 538, 539 fracción III, incisos a), c), d) y e) y fracción IV de la Ley Federal del Trabajo, y 1, 3, 5 y 19, fracciones II, V, VI, VII, VIII, IX, y XI del Reglamento Interior de esta Secretaría, y CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, corresponde a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, denominada en lo sucesivo la "Secretaría", cuidar de la oportuna constitución y funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento en las empresas; aprobar los planes y programas de capacitación y adiestramiento que los patrones presenten; autorizar y registrar a las instituciones y personas que deseen impartir capacitación y adiestramiento a los trabajadores y, en su caso, revocar las autorizaciones y cancelar los registros concedidos, así como establecer registros de listas de constancias relativas a trabajadores capacitados;

Que mediante Oficios números 01005, 01006, 01007, 01008 y 01009, de fecha 2 de agosto de 1984, publicados en el Diario Oficial de la Federación del día 10 del mismo mes y año, y 02-B-1024, de fecha 23 de agosto de 1985, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de septiembre de 1985, se emitieron los criterios y formatos administrativos que deben utilizarse en las empresas para la constitución y funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento; para la formulación y presentación de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de las empresas; para la expedición de las constancias de habilidades laborales y para la presentación ante esta Dependencia de las listas correspondientes; los relativos a la autorización y registro de agentes capacitadores, así como los criterios para la definición, establecimiento y registro de Sistemas Generales de Capacitación y Adiestramiento;

Que el Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 31 de mayo de 1995, considera la necesidad de facilitar y fomentar la actividad productiva, a través de la reducción de los requisitos y trámites que deben cumplir las empresas, así como de programas y acciones dirigidos a la mayor capacitación de la fuerza laboral y al mejoramiento sostenido de su productividad y calidad;

Que el Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 1996, señala que debe impulsarse un importante esfuerzo de desregulación y simplificación administrativa en todos los ámbitos y niveles de gobierno, así como el mejoramiento permanente de los servicios gubernamentales;

Que el Programa de Empleo, Capacitación y Defensa de los Derechos Laborales 1995-2000, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de enero de 1997 establece la necesidad de revisar y simplificar el proceso administrativo de registro de las obligaciones legales en materia de capacitación y adiestramiento, con el fin de convertirlo en un elemento promotor de las ventajas de la capacitación para los trabajadores y las empresas, que permita articular adecuadamente las acciones de difusión y de asistencia técnica de la Autoridad, con las partes del proceso capacitador que es necesario fortalecer en los centros de trabajo, y

Que dentro del marco del Acuerdo Presidencial para la Desregulación de la Actividad Empresarial, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 1995, se ha procedido a revisar y evaluar las disposiciones administrativas derivadas de la Ley Federal del Trabajo, en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, con el propósito de facilitar el cumplimiento de las obligaciones patronales y dar mayor importancia a los esfuerzos específicos que se deben realizar en cada empresa para la formación y actualización de la fuerza laboral, he tenido a bien expedir el siguiente:

**Acuerdo por el que se fijan criterios generales y se establecen los
formatos correspondientes para la realización de trámites
administrativos en materia de capacitación y adiestramiento de los
trabajadores**

ARTÍCULO PRIMERO.- Se establecen los siguientes criterios generales y formatos correspondientes, para la constitución y funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento en las empresas:

I. La comisión mixta de capacitación y adiestramiento es el grupo de trabajo responsable de vigilar en cada empresa la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerir las medidas tendientes a perfeccionarlos conforme a la necesidades de los trabajadores y de la propia empresa;

II. Las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento se constituirán en cada empresa y se integrarán de manera bipartita y paritaria. El número de sus integrantes y sus bases generales de funcionamiento serán determinados, de común acuerdo, por el patrón y los trabajadores o, en su caso, por el patrón y el sindicato titular del contrato colectivo de trabajo o administrador del Contrato-Ley;

III. Cuando sea convenido por las partes y las necesidades de la empresa lo ameriten, en razón de su número de establecimientos, de sus características tecnológicas o de la cantidad de trabajadores que ocupe, se podrá constituir más de una comisión mixta, o bien, conformar subcomisiones mixtas, y

IV. Las empresas deberán mantener en sus registros internos la información requerida por la Secretaría, respecto a la integración de las comisiones mixtas, conforme al formato DC-1, según el modelo anexo. La Secretaría podrá; solicitar en cualquier momento la presentación de dicho formato, así como información de las bases generales de funcionamiento y las actividades de los últimos doce meses de las comisiones mixtas, para lo cual las empresas deberán conservar los registros internos correspondientes.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se establecen los siguientes criterios generales y formatos correspondientes, para la elaboración y presentación ante la Secretaría de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de las empresas:

I. Los planes y programas de capacitación y adiestramiento son el conjunto de acciones específicas que permiten atender las necesidades de formación, actualización y desarrollo de los trabajadores en las empresas, con objeto de proporcionarles información sobre la aplicación de nueva tecnología, prepararlos para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad y, en general, mejorar las aptitudes del trabajador;

II. Los planes y programas deberán ajustarse a los siguientes lineamientos:

A. Responderán a las necesidades de capacitación y adiestramiento de todos los puestos y niveles de trabajo existentes en la empresa, incluyendo los programas de inducción a los trabajadores de nuevo

ingreso a la empresa, y precisarán el número de etapas durante las cuales se impartirán.

B. Podrán formularse en tres modalidades:

- i. Planes y programas específicos elaborados al interior de la empresa.
- ii. Planes y programas comunes elaborados por un grupo de empresas, dirigidos a resolver necesidades de capacitación en puestos de trabajo u ocupaciones determinadas.
- iii. Sistemas generales de capacitación y adiestramiento elaborados para una rama de actividad económica determinada.

C. Deberán referirse a periodos no mayores de cuatro años.

D. Podrán impartirse por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a sistemas generales de capacitación y adiestramiento.

E. Cuando sea el caso, podrán incluir los cursos y/o eventos de capacitación que:

- i. Impartan aquellas empresas de las que hayan adquirido un bien o servicio de cualquier naturaleza.

ii. Sean impartidos a sus trabajadores en el extranjero, o bien aquellos que extranjeros impartan a trabajadores mexicanos en territorio nacional;

III. Los trabajadores o patrones de las empresas que impartan cursos y/o eventos incluidos en planes y programas comunes, serán considerados agentes capacitadores internos, independientemente de que sean propietarios, accionistas o presten sus servicios a empresas distintas a aquellas en las que proporcionen la capacitación y adiestramiento referidos;

IV. La Secretaría podrá proporcionar asistencia técnica y metodológica para la formulación y desarrollo de los planes y programas de capacitación y adiestramiento, aplicables a una empresa, a un conjunto de ellas o a una rama de actividad económica determinada, a petición expresa de las propias empresas o de las organizaciones que las representan;

V. Para la aprobación de los planes y programas de capacitación, las empresas, incluyendo aquellas que lo hacen a través de planes elaborados para un grupo de empresas, deberán requisitar y presentar la solicitud correspondiente a la Secretaría en el formato DC-2, según el modelo anexo, dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo de trabajo. En el caso de empresas en las que no rija contrato colectivo, la presentación se hará dentro de los primeros sesenta días de los años impares.

La Secretaría emitirá un acuse de recibo foliado a la presentación de la solicitud, cuando se realice por vía directa; en caso de utilizar el correo o

servicios de mensajería, el acuse de recibo correspondiente será enviado al solicitante un día hábil posterior a la fecha de recepción de la solicitud referida, en los términos del primer párrafo del Artículo Quinto de este Acuerdo. Si la Secretaría no emite objeción por escrito en un plazo de cinco días hábiles.

ARTÍCULO TERCERO.- Se establecen los siguientes criterios generales y formatos correspondientes, para la elaboración de las constancias de habilidades laborales que se expidan a los trabajadores y para la presentación de las listas de dichas constancias ante la Secretaría:

I. La constancia de habilidades laborales es el documento que acredita la capacitación que un trabajador recibe como resultado de la aprobación de los cursos que forman parte de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la empresa;

II. Las constancias de habilidades laborales deberán sujetarse a los siguientes lineamientos:

A. Serán expedidas por la persona o entidad instructora en el caso de instructores, instituciones, escuelas u organismos especializados externos, o por la empresa cuando se trate de instructores internos.

B. Serán autenticadas por la comisión mixta de capacitación y adiestramiento de la empresa, a través de un representante de los trabajadores y uno de la empresa, miembros de la propia comisión y designados por la misma.

C. Deberán entregarse a los trabajadores dentro de los veinte días hábiles siguientes al término de cada uno de los cursos de capacitación que se lleven a cabo en la empresa.

D. Para su expedición se utilizará el formato DC-3, según el modelo anexo, y

III. Las empresas deberán hacer del conocimiento de la Secretaría, para su registro, las listas de las constancias de habilidades laborales expedidas a los trabajadores, a través del formato DC-4, según el modelo anexo, dentro de los veinte días hábiles posteriores al término de cada año. Las empresas deberán conservar copia de las constancias de habilidades laborales incluidas en la última lista remitida a la Secretaría.

ARTÍCULO CUARTO.- Se establecen los siguientes criterios generales y formatos para la solicitud de autorización y registro de agentes capacitadores externos:

I. Los agentes capacitadores externos son las personas físicas o morales que prestan servicios a las empresas para el desarrollo de las acciones de capacitación a sus trabajadores;

II. Los agentes capacitadores externos se clasifican en dos grupos:

A. Instituciones, escuelas u organismos especializados de capacitación, que son las entidades que cuentan con instalaciones, equipo, mobiliario y/o personal docente para impartir capacitación.

B. Instructores independientes, que son las personas físicas dedicadas a prestar por sí mismas, servicios de capacitación a las empresas;

III. Las instituciones, escuelas u organismos especializados de capacitación deberán solicitar la autorización y registro de la Secretaría, así como de los programas y cursos de capacitación que deseen impartir, para lo cual deberán presentar la siguiente documentación:

Si se trata de personas morales, una copia fotostática del acta constitutiva que señale en su objeto social el relativo a la capacitación de recursos humanos. Si se trata de personas físicas, una declaración bajo protesta de decir verdad de que ejercen actividades de capacitación a través de instructores contratados específicamente para tal fin.

Será responsabilidad de la entidad instructora establecer los mecanismos de acreditación necesarios para integrar la plantilla de los instructores que laboren en ella, cuyos nombres y especialidades serán asentados en el formato DC-5, información a partir de la cual la Secretaría llevará el registro correspondiente.

En el caso de que instructores independientes soliciten la autorización y registro de la Secretaría, así como de los programas y cursos de capacitación que deseen impartir, deberán presentar la siguiente documentación:

i. El formato DC-5.

ii. Documentos que acrediten los conocimientos técnicos en los temas de instrucción, adquiridos empírica o académicamente.

iii. Dos fotografías tamaño infantil.

Satisfechos los requisitos señalados, la Secretaría emitirá un acuse de recibo a la presentación de la solicitud, cuando se realice por vía directa; en caso de utilizar el correo o servicios de mensajería, el acuse de recibo correspondiente será enviado al solicitante un día hábil posterior a la fecha de recepción de la solicitud referida, en los términos del primer párrafo del Artículo Quinto del presente Acuerdo. La Secretaría enviará su respuesta por correo al solicitante en un plazo de cinco días hábiles. Si la Secretaría no emite respuesta dentro del término establecido, a petición del interesado, deberá expedir la constancia de tal circunstancia, dentro de los dos días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud respectiva;

IV. Los agentes capacitadores externos autorizados y registrados deberán solicitar a la Secretaría, mediante la presentación del formato DC-5, su autorización para modificar el contenido de los cursos o programas previamente autorizados, para impartir nuevos cursos o programas y, en el caso de instituciones, escuelas u organismos especializados de capacitación, para modificar la plantilla de instructores. La Secretaría emitirá un acuse de recibo foliado a la presentación de la solicitud, cuando se realice por vía directa; en caso de utilizar el correo o servicios de mensajería, el acuse de recibo correspondiente será enviado al solicitante un día hábil posterior a la fecha de recepción de la solicitud referida, en los términos del primer párrafo del Artículo Quinto del presente Acuerdo. Si la Secretaría no

emite una objeción por escrito en un plazo de cinco días hábiles, la referida solicitud se considerará autorizada;

V. Los agentes capacitadores externos podrán utilizar un sistema general de capacitación y adiestramiento, a petición expresa de alguna empresa perteneciente a la rama de actividad económica para la cual fue desarrollado dicho sistema, conforme a las disposiciones legales aplicables en materia de derechos de autor, y

VI. La Secretaría revocará la autorización y cancelará el registro a los agentes capacitadores externos, cuando sean objeto de inconformidades presentadas a la Secretaría por las empresas que contrataron sus servicios y que acrediten fehacientemente su mal desempeño, contraviniendo lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo o en el presente Acuerdo, en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores, o bien cuando la Secretaría compruebe esta circunstancia en ejercicio de sus facultades de inspección. En ambos casos, la revocación o cancelación será determinada por la Secretaría respetando el derecho de audiencia correspondiente.

ARTÍCULO QUINTO.- La información que deben proporcionar las empresas y los agentes capacitadores externos, con arreglo a los criterios a que se refiere el presente Acuerdo, deberá presentarse a la Secretaría en formatos que se ajusten al diseño y contenido de los modelos anexos, en tamaño carta, conforme a los lineamientos señalados en el instructivo que se adjunta. Dichos formatos podrán presentarse en las Delegaciones, Subdelegaciones u Oficinas Federales del Trabajo o en la Dirección General de Capacitación y Productividad de la propia Secretaría de manera directa, o

por medio de correo certificado o servicios de mensajería con acuse de recibo, en cuyo caso los interesados deberán pagar por anticipado el porte para enviarles el acuse de recibo foliado correspondiente.

A solicitud de los interesados, las listas de constancias de habilidades laborales podrán presentarse a través de medios magnéticos, para lo cual se deberán asentar en el formato DC-4 los datos generales de la empresa señalados, anexando un archivo en código ASCII interlineado que contenga la información requerida de los trabajadores a los que les fueron expedidas las constancias de habilidades laborales, respetando las características de dicho formato, en un diskette de 3.5 pulgadas.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Publíquese el presente Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación y, por conducto de las Delegaciones Federales del Trabajo de la Secretaría, promuévase su publicación en los periódicos o gacetas oficiales de todas las entidades federativas del país.

El presente Acuerdo entrará en vigor a los noventa días siguientes de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

SEGUNDO. Quedan sin efecto los oficios que a continuación se indican, expedidos por el C. Subsecretario "B" de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social:

I. Oficio número 01005 de fecha 2 de agosto de 1984, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de agosto de 1984, que establece los criterios y formatos para la constitución, funcionamiento y registro de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento;

II. Oficio número 01006 de fecha 2 de agosto de 1984, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de agosto de 1984, que establece los criterios y formatos para la presentación y registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de los planes y programas de capacitación y adiestramiento;

III. Oficio número 01007 de fecha 2 de agosto de 1984, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de agosto de 1984, que establece los criterios y formatos para la formulación, expedición y registro de las constancias de habilidades laborales;

IV. Oficio número 01008 de fecha 2 de agosto de 1984, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de agosto de 1984, que establece los criterios para la autorización y registro de agentes capacitadores;

V. Oficio número 01009 de fecha 2 de agosto de 1984, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de agosto de 1984, que establece criterios y formatos para el registro de sistemas generales de capacitación y adiestramiento; y

VI. Oficio número 02-B-1024 de fecha 23 de agosto de 1985, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 10 de septiembre de 1985, que establece los criterios y el formato para la presentación y registro de la comisión mixta

de capacitación y de los planes y programas de capacitación y adiestramiento, para las empresas hasta con 19 trabajadores.

TERCERO. Los registros de los planes y programas de capacitación y adiestramiento, los de sistemas y programas generales de capacitación y los relativos a los agentes capacitadores externos, otorgados por la Secretaría hasta la fecha de publicación de este Acuerdo, continuarán siendo vigentes.

Dado en la ciudad de México, Distrito Federal, a los quince días del mes de abril de mil novecientos noventa y siete.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los constantes adelantos en el área de informática, hacen necesario que toda empresa competitiva actualice regularmente sus equipos de trabajo, tanto computadoras como paquetería. De la misma forma el personal debe ser capacitado al mismo ritmo de los cambios técnicos y tecnológicos ; de lo contrario las organizaciones se retrasarán gradualmente hasta quedarse con métodos y equipo de trabajo obsoletos y por lo tanto fuera de la competencia vigente en la actualidad.

El enfoque de la presente investigación se centrará en la necesidad de las empresas de implantar programas de capacitación constante, de acuerdo a las necesidades de actualización, mejoramiento de los procesos de trabajo y desarrollo personal de los empleados, proporcionando las herramientas necesarias para mantener a toda Empresa dentro del sistema de competencia que impera actualmente.

Para todas las empresas debe ser primordial la implantación de planes de capacitación, ya que estos deben ayudar a elevar los niveles de motivación y confianza personales, como consecuencia lógica de el incremento de sus habilidades y facilidad para resolver los problemas a que se enfrentan en el trabajo diario.

HIPOTESIS

En la opinión de los empleados de el área de sistemas de una importante empresa que elabora productos alimenticios, el recibir constantemente capacitación les ofrecerá un incremento en el nivel de habilidades, desarrollo personal y motivación para realizar sus labores de forma eficiente.

METODO

Se acepta si: $40 \leq F_{xc} \leq 60$

Análisis del Instrumento

Para darle validez al instrumento utilizado en la investigación, será necesario aplicarle el análisis de consistencia interna por varianza. Una vez depurada la muestra, es decir, considerando únicamente los reactivos aceptados mediante el cálculo del índice de direccionalidad y de discriminación y a los individuos sin tendencias significativas según la aplicación de la FIERA; se aplicará la siguiente fórmula² a la nueva matriz:

$$r_c = \frac{n_j}{n_j - 1} \cdot 1 \cdot \frac{n_i \sum X^2 - \sum X_j^2}{n_i \sum X_i^2 - (\sum X)^2}$$

Donde:

n_j	Número de columnas (reactivos)
n_i	Número de renglones (sujetos)
X_{ij}	Respuesta del sujeto (i) al reactivo (j)
X_i	Total de respuestas del sujeto (i) a todos los reactivos
X_j	Total de respuestas de los sujetos al reactivo(j)

y se calcula:

$$r_t = \frac{1.96}{\sqrt{n + 1}}$$

se acepta sí: $r_c \geq r_t$

² Derivada por M. Rosado a partir del Análisis de Varianza Múltiple (ANOVA).

Determinación y manejo de las Variables

Se corroborarán el tipo de preguntas realizadas, dividiendo la encuesta en reactivos que midan la motivación, la habilidad, la confianza (variables dependientes) y de la misma forma la capacitación (variable independiente). Posteriormente, se realizará la correlación entre la sumatoria de las mismas para determinar si se vinculan directamente como se afirma en la hipótesis propuesta anteriormente, utilizando correlación de Pearson y la misma fórmula descrita en el apartado sobre determinación del índice de Discriminalidad.

Se aceptará la relación directa entre las variables dependientes y la independiente sólo si cumple con los mismos parámetros antes marcados es decir:

se acepta sí: $r_c \geq r_t$

La correlación calculada se aplicará entre la variable independiente y cada una de las variables dependientes en forma separada, esto nos mostrará un resultado mas preciso sobre ellas.

Prueba "t" a las variables sociológicas

Dentro de los cuestionarios aplicados, se incluyeron preguntas para delimitar las características de los individuos encuestados; de tal manera que sirvan como referencia en cuanto al grupo al que pertenecen, si las

diferencias en cuanto a sexo, antigüedad u otra se reflejan en el tipo de afirmaciones hechas por cada individuo

Se incluyeron las variables:

- Sexo
- Edad
- Escolaridad
- Puesto Nivel Jerárquico
- Antigüedad

De los datos obtenidos, se harán tabulaciones para que cada variable quede dividida en dos grupos y hacer la comparación entre el grupo mas alto y el mas bajo, para constatar si existes diferencias significativas en sus respuestas. De tal forma que, se aplicará la prueba "t" a los reactivos que midan las variables de la hipótesis por separado, como se explica en la siguiente fórmula:

$$t_c = \frac{|M_x - M_y|}{\left(\frac{S_x^2}{n_x} + \frac{S_y^2}{n_y}\right)^{1/2}}$$

Donde:

- M_x Media del primer grupo
- M_y Media del segundo grupo
- S_x^2 Varianza del primer grupo
- S_y^2 Varianza del segundo grupo
- n_x Numero de casos en el primer grupo
- n_y Número de casos en el segundo grupo

y encontramos en tablas estadísticas de la distribución "t" de student:

$$t_{\alpha} \quad n-2 ; \text{ con } .05 \text{ g.l.}$$

Hay diferencias significativas entre un grupo y otro sí:

$$t_c \geq t_{\alpha}$$

REPORTE FORMAL DE RESULTADOS

Conforme se trataron estadísticamente los datos, se fueron obteniendo los resultados necesarios para llegar a la comprobación y conclusiones de la presente investigación; se proporcionan solamente resultados finales de cada procedimiento, ya que resulta poco práctico mostrar todo el proceso llevado a cabo para encontrarlos.

De acuerdo a las necesidades de la investigación, se cumplió con el número de cuestionarios aplicados, conformándose una matriz inicial de 50 sujetos por 80 reactivos. De la cual se obtuvo lo siguiente:

Variable	Definición	Numero de individuos
Sexo	Mujeres	20
	Hombres	30
Edad	22 a 25 años	14
	26 a 30 años	18
	31 a 35 años	11
	36 a 40 años	5
	41 a 43 años	3
Escolaridad	Maestría	2
	Profesional	40
	Técnica	1
	Media Superior	7
Puesto	Analista	22
	Líder de proyecto	13
	Supervisor	5
	Programador	2
	Consultor	3
	Soporte Técnico	3
Antigüedad	1 a 2 años	34
	3 a 4 años	5
	5 a 6 años	6
	6 años en adelante	5

Direccionalidad:

- ⇒ Se obtuvieron: 38 reactivos positivos y
42 reactivos negativos
- ⇒ Se eliminaron 19 reactivos

Discriminación:

- ⇒ Se eliminaron 38 reactivos

Aplicación de la FIERA

- ⇒ Se eliminaron 29 sujetos

Debido a que varias de las preguntas que se eliminaban por la direccionalidad coincidían con su eliminación por el Índice de Discriminación en total se eliminaron 45 reactivos; quedando la muestra depurada con 35 preguntas solamente. Mientras que, después de aplicada la FIERA quedaron solamente 21 individuos que no mostraban tendencias significativas. Por lo que se obtuvo una nueva matriz depurada de 35 reactivos por 21 sujetos.

Análisis del Instrumento

$$\Rightarrow r_c = 0.6439$$

$$\Rightarrow r_t = 0.4277$$

$$\Rightarrow \text{Tenemos que: } r_c \geq r_t$$

Por lo tanto, sí se acepta.

Correlación entre las Variables Dependientes y la Independiente

VARIABLES DEPENDIENTES

	Motivación	Habilidad	Confianza
$\Rightarrow r_c =$	0.4834	0.3980	0.7120
$\Rightarrow r_t =$	0.2772	0.2772	0.2772
	$r_c \geq r_t$	$r_c \geq r_t$	$r_c \geq r_t$

Por lo tanto las variables dependientes tienen correlación directa con la independiente, por lo que la hipótesis se confirma.

Prueba "t" a las variables sociológicas

Se realizó la siguiente tabulación:

Variable	Grupo	Individuos
⇒ Sexo	Mujeres	20
	Hombres	30
⇒ Edad	22 a 29 años	25
	30 a 43 años	25
⇒ Escolaridad	Maestría-Profesional	32
	Técnica-Media Superior	18
⇒ Puesto	Operativo	27
	Supervisión	23
⇒ Antigüedad	1 a 1.5 años	18
	2 años en adelante	32

Se obtuvieron los siguientes resultados, comparando cada variable sociológica con cada una de las variables de la hipótesis:

VARIABLES		VARIABLES DE LA HIPOTESIS			
SOCIOLOGICAS		Motivación	Habilidad	Confianza	Capacitación
⇒ Sexo	$t_c =$	0.6064	0.3598	4.3624	3.9289
⇒ Escolaridad	$t_c =$	1.4582	0.6544	0.1697	3.4706
⇒ Edad	$t_c =$	1.3238	1.6164	1.8386	2.1754
⇒ Antigüedad	$t_c =$	0.8239	0.4089	0.4531	0.3802
⇒ Puesto	$t_c =$	1.8313	0.7853	0.8446	0.2416

En donde:

$$\Rightarrow t_{t, 19; .05 \text{ g.l.}} = \mathbf{1.729}$$

Por lo tanto:

VARIABLES SOCIOLOGICAS	VARIABLES DE LA HIPOTESIS			
	Motivación	Habilidad	Confianza	Capacitación
\Rightarrow Sexo	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \geq t_t$	$t_c \geq t_t$
\Rightarrow Escolaridad	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \geq t_t$
\Rightarrow Edad	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \geq t_t$	$t_c \geq t_t$
\Rightarrow Antigüedad	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$
\Rightarrow Puesto	$t_c \geq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$	$t_c \leq t_t$

ANALISIS

ANÁLISIS

INFERENCIA ENTRE EL REPORTE FORMAL Y LA HIPOTESIS

De acuerdo al tratamiento estadístico de los datos se obtuvieron distintos resultados, existe una estrecha relación entre los factores de motivación, habilidades y confianza que tiene el empleado, con los cursos de capacitación que recibe.

Al revisar los resultados obtenidos del índice de correlación entre la capacitación y las variables dependientes, encontramos que todas se encuentran determinadas por la primera; sin olvidar que la hipótesis se basa en el concepto que tiene los empleados sobre la capacitación; se debe considerar la diferencia entre su opinión y lo que en realidad sucede al impartir cursos de capacitación.

De tal manera, se puede afirmar que la hipótesis propuesta se cumple cabalmente, la variable independiente determina el comportamiento de las variables dependientes; es decir que, en opinión de los empleados encuestados, la capacitación eleva su nivel de conocimientos y habilidades, por otra parte los motiva a dar todo de sí a la empresa ya que sienten confianza hacia la organización y en si mismos.

CONCLUSIONES

En el desarrollo de la presente investigación se ha tratado de conocer la respuesta que tienen los empleados hacia la capacitación, su visión general sobre la utilidad y beneficios que les puede ofrecer, así como la forma en que sus características individuales y de formación influyen en sus afirmaciones.

De acuerdo a la comprobación de la hipótesis, se confirma una vez más que una de las partes medulares de toda empresa es la capacitación de sus empleados ; ya que si esta no es proporcionada, el factor humano tendrá problemas de competitividad en el mercado, baja motivación personal y por consecuencia poca confianza en lo que realiza.

Como se mencionó en un principio, la tecnología avanza a pasos agigantados y toda empresa que trata de mantenerse en el mercado debe de ir a la par. De la misma forma, los recursos humanos de toda organización deben ser los primeros en recibir atención de parte de la Gerencia.

Por lo cual, podemos concluir que es conveniente capacitar al personal para que la gente sea más productiva y esté lista para progresar, entendiendo que el éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de la labor individual, por medio de la definición y satisfacción de las necesidades de crecimiento de cada miembro, en entrenamiento y desarrollo.

La motivación humana es cíclica, es decir, un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades a medida que van

apareciendo, tales problemas y necesidades pueden ser cubiertas con un eficiente y continuo programa de capacitación. Beneficiando a la compañía de la misma forma que al empleado. De lo cual se desprende que la motivación al lograr metas personales y de la organización es un tema complejo; pero como se ha visto y comprobado en esta investigación, se puede afirmar que cualquier profesional se siente orgulloso de sus logros creativos obtenidos gracias a la capacitación

En lo que se refiere la capacitación en el área de sistemas ; es algo fundamental ya que día con día salen al mercado nuevos paquetes de programación y para no rezagarse los empleados de esta área deben de irse actualizando continuamente. La capacitación continua habilita a los empleados para enfrentarse al desafío de la complejidad de los sistemas, proyectos y productos con los que trabaja diariamente, enfrentando un difícil mercado industrial y del consumidor.

El empleado satisfecho y psicológicamente sano es aquel que produce en el oficio o profesión que ha elegido, contribuyendo a la obtención de los fines la organización y obtiene reconocimiento por esa contribución, por parte de la compañía y sus colegas profesionales.

Se detectaron diferencias significativas al analizar las variables sociológicas, se encontraron opiniones desiguales entre hombres y mujeres, respecto a la capacitación y la confianza adquirida al recibir cursos. Lo que nos muestra diferentes formas de asimilar los programas de capacitación y nos lleva a plantear una alternativa interesante de investigación para futuros estudios.

En cuanto a la escolaridad, el grupo de nivel más alto diferencia del grupo de menor nivel en su opinión sobre la capacitación, lo que se puede interpretar de la siguiente manera: conforme se desarrolla un individuo se hace más consciente de la necesidad de asimilar mayores conocimientos. En lo referente a la edad de los encuestados, existen diferencias de opinión en cuanto a la confianza y la capacitación. De aquí podemos desprender la idea que se tiene de mantener las cosas como están, las personas con un criterio formado, en ocasiones, se oponen de manera más cerrada a aceptar los cambios y a asimilar otras ideas de trabajo o comportamiento

Para la variable de Antigüedad las respuestas se mostraron uniformes en general. Pero en la variable de Puesto se detectó diferencia significativa, respecto a la motivación entre el grupo de Operativos y Mandos Medios, lo que se puede interpretar como una manifestación de aspiraciones; mientras unos intentan desarrollar mayores conocimientos y habilidades, otros buscan escalar puestos.

De tal manera, se establece claramente que los recursos humanos presentan aptitud para el desarrollo de habilidades, obtener nuevos conocimientos y modificar actitudes o comportamientos; se debe aprovechar y motivar tales características en sentido positivo para la organización. Por ello se debe entender que el desarrollo de los individuos, que conforman el principal recurso de toda empresa, contribuirá a el desarrollo de la misma; manejando a la capacitación como una manera de motivación constante además de ser una forma de elevar la confianza del trabajador en sí mismo y hacia la Organización.

SUGERENCIAS.

Como ya se ha explicado se tuvieron algunos problemas en la realización de la encuesta, así como en la forma en que respondieron los encuestados; es por ello que para investigaciones futuras se debe dar tiempo suficiente para que las respuestas sean meditadas adecuadamente; por consecuencia se hace imperante determinar horarios establecidos sin que se intervenga en el trabajo cotidiano del empleado, motivando una respuesta que refleje de manera más significativa las características que conforman el campo de estudio de la investigación.

Se recomienda retomar la investigación modificando el formato de la encuesta, se debe incluir el número de cursos recibidos por el entrevistado, de ser posible hacer encuestas antes de recibir un curso y posteriormente a él, para poder determinar los niveles de motivación, habilidad, confianza y sus cambios antes y después de un curso de capacitación, para poder medir en forma más eficiente los cambios.

ANEXOS

METODO

SUJETOS

De la población total de aproximadamente 100 elementos, se toma una muestra aleatoria de 50 individuos de el área de informática de una empresa que elabora productos alimenticios, se debe tomar en cuenta que el total de la población es de un mismo nivel jerárquico dentro de la estratificación del departamento.

El tipo de contratación de personal es de carácter eventual o por proyectos, para incluir a los individuos en la muestra se tomó como mínimo un año de antigüedad.

INSTRUMENTO

Se utilizarán cuestionarios con escala de actitud, con el método de puntuaciones sumadas de Likert, incluyéndose 80 declaraciones en total, para quedar con 40 que obtengan la mejor puntuación en el estudio de consistencia interna. Se incluirán declaraciones sobre las variables motivación, habilidad, confianza y capacitación. Se ordenaron las preguntas en orden aleatorio para evitar tendencias de respuesta aquiescente o reticente.

La mitad de las declaraciones se plantearon en forma positiva y la otra mitad en forma negativa para balancear la actitud medida. Se utilizó la

escala del 1 al 5 quedando cada pregunta, de acuerdo a el tipo de declaración de la siguiente forma:

POSITIVA	NEGATIVA
5 Totalmente de acuerdo	1 Totalmente de acuerdo
4 De acuerdo	2 De acuerdo
3 Indeciso	3 Indeciso
2 En desacuerdo	4 En desacuerdo
1 Totalmente en desacuerdo	5 Totalmente en desacuerdo

Ejemplos:

32. Dar capacitación, reduce las causas de insatisfacción	TA	A	I	D	TD
33. El adiestramiento recibido no ha satisfecho mi expectativa sobre la Empresa en que laboro	TA	A	I	D	TD

Esta clasificación final nos permitirá dividir el grupo es sujetos de puntuaciones altas y bajas, para llevar acabo el análisis de estímulos que permita seleccionar las declaraciones de la escala en su edición final.

PROCEDIMIENTO

Se proporcionó un cuestionario a cada empleado para que lo contestara en forma individual. Se hizo una sola toma de datos, debido a la dificultad para realizar una encuesta subsecuente. Para brindar una mayor confianza al encuestado, se incluyeron en las instrucciones dadas, el objetivo de la encuesta, su carácter confidencial, así como su procedencia del mismo siendo independiente en forma total a la gerencia de la empresa.

Se entregó en el horario de trabajo y se les pidió que lo resolvieran de forma rápida, debido a la premura del tiempo laboral interrumpido, pero dándoles el tiempo necesario para que hicieran un análisis objetivo y se obtuviera la mayor veracidad posible en sus declaraciones. Se especificó que se trata de un cuestionario para saber si realmente necesitan programas de capacitación, es decir, de ninguna manera sus respuestas influyeron en su posición dentro de la compañía.

Se debe señalar la problemática enfrentada al realizar la investigación, hubo dificultades al realizar el levantamiento de información, tales como pérdida de encuestas y contestaciones sin el análisis necesario. Por otra parte, no se pudo obtener una muestra aleatoria, la selección de los sujetos se determinó a partir de su acceso al contestar, lo cual nos dio como resultado una muestra sesgada debido a que se determinó la muestra a partir de la autoselección, dando respuestas subjetivas al estar de acuerdo con la capacitación constante desde antes de aplicar la consulta.

DEFINICIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente

La opinión de los empleados del área de sistemas, acerca de la utilidad de la capacitación continua en general, y particularmente la que ofrece la empresa en la que laboran.

La manipulación debe ser realizada por medio de los cursos de capacitación recibidos por el empleado, se tomará como hecha, ya que no se tiene la posibilidad obtener información al respecto antes y después de los cursos realizados, además se desconoce el número de cursos recibidos por cada individuo.

Variable Dependiente

El nivel de habilidad, desarrollo personal y motivación que han alcanzado los empleados del área de sistemas, según su propio razonamiento.

La medición de los cambios de las variables dependientes debido a la manipulación de la variable independiente, se harán de acuerdo a lo establecido como manipulación. Es decir, la opinión de los empleados sobre sus niveles de habilidades, desarrollo personal y motivación a partir de sus experiencias con programas y cursos de capacitación recibidos, ya sea fuera de la organización, pero principalmente a partir de su ingreso a la misma.

CONTROL DE VARIABLES EXTRAÑAS

Debido a que se hará una sola toma de datos se eliminan problemas de validez interna, tales como historia, maduración, regresión y mortalidad; de la misma manera, problemas de validez externa como reactividad, interacción e interferencia. La administración de pruebas se controló aplicando una misma instrucción a todos los cuestionarios aplicados.

Para el control de la instrumentación se llevó a cabo la prueba de consistencia interna por análisis de varianza, cumpliendo los parámetros establecidos para su utilización y eficacia. Dicha prueba se muestra en el apartado de tratamiento estadístico de datos y en el reporte formal del resultado obtenido.

Se tuvieron problemas con el control de la variable selección, debido a que inicialmente se tomaría una muestra de tipo aleatorio, pero con las dificultades para levantar la encuesta, se repartió el cuestionario entre un número mayor de individuos seleccionados. Se logró llegar al objetivo de 50 encuestas como muestra, pero fueron realizadas por autoselección, es decir, sólo lo contestaron aquellas personas que querían hacerlo, no las personas que fueron seleccionadas aleatoriamente, lo cual nos lleva a un sesgo en la muestra obtenida que necesariamente influye en el carácter de las declaraciones, al manifestarse de acuerdo con recibir capacitación desde antes de responder a la encuesta.

RESULTADOS

RESULTADOS.

TRATAMIENTO ESTADISTICO DE DATOS¹.

Se capturaran los resultados obtenidos en el total de las encuestas realizadas para crear una matriz inicial, en donde se establecerá el tamaño de la misma de la siguiente manera: 80 preguntas por 50 sujetos, considerando la aplicación de 50 encuestas como mínimo; posteriormente se obtendrá el conteo total de frecuencias, de acuerdo a la escala seleccionada anteriormente, la cual se describe en el apartado sobre el Instrumento.

Cálculo de la Direccionalidad.

Se realizará el cálculo del índice de direccionalidad para cada pregunta, se procesarán los datos de acuerdo al ejemplo de la tabla siguiente:

Frecuencias	=	2	6	4	22	16	=	50
Ponderaciones	>	1	2	3	4	5		
Ponderados A	=	2	12	12	88	80		
Ponderaciones	<	5	4	3	2	1		
Ponderados B	=	10	24	12	44	16		
B - A	=	8	12	0	- 44	- 64		

¹ Metodología desarrollada por M. Rosado (1994) para analizar la Direccionalidad y la Discriminación en escalas de actitud.

Se debe encontrar la diferencia entre las sumatoria de los valores ya sean positivos o negativos en cada reactivo, para determinar la direccionalidad de los mismos, dándole uniformidad de carácter positivo a todas las preguntas, convirtiendo los reactivos negativos en positivos, invirtiendo la escala descrita anteriormente, para darle congruencia al objeto de evaluación y la forma de hacerlo, manteniendo consistencia durante todo el proceso.

A continuación se deberá aplicar el calculo del índice de direccionalidad mediante la siguiente formula :

$$r_c = \frac{|A-B| - 1}{A + B}$$

en donde: $r_t = \frac{1.96}{\sqrt{n + 1}}$

se acepta sí: $r_c \geq r_t$

Cálculo del Índice de Discriminación.

Se requiere calcular la discriminación de un grupo alto con respecto al bajo, calificando a todos los sujetos con respecto al total en sus escalas completas, es decir, la correlación entre el total de respuestas por reactivo, y el total de respuestas de la encuesta, eliminando las preguntas que no

coincidieran con el fin del constructo completo. Se determinará mediante el cálculo de coeficiente Pearson, siendo la formula:

$$r_c = \frac{S^2_{x+y} - S^2_x - S^2_y}{2S_x S_y}$$

en donde:
$$r_t = \frac{1.96}{\sqrt{n-1}}$$

se acepta sí:
$$r_c \geq r_t$$

Aplicación de la FIERA.

Al realizar la sumatoria de las frecuencias de respuesta, se pudieran encontrar desviaciones en el tipo de persona encuestada, se debe eliminar a todo sujeto que demuestre tendencias significativas de acuerdo a la siguiente clasificación:

<i>Tipo de Actitud</i>	<i>Respuestas Típicas</i>
Fanatismo	TD y TA Extrema sus respuestas
Indecisión	I Incapaz de tomar decisiones.
Evasión	D y A No se compromete
Reticencia	TD y D Da sentido negativo a sus respuestas
Aquiescencia	TA y A No se opone a ninguna afirmación

Una vez que se han estandarizado los reactivos en sentido positivo, se procesaran los datos de acuerdo con el ejemplo de la siguiente tabla:

Frecuencias	4	10	20	7	9	= 50
Declaración	TA	A	I	D	TD	
Ponderaciones	5	4	3	2	1	
TOTAL	= 20	40	60	14	9	

Para conciliar la información de las dos tablas anteriores se procederá como a continuación se describe:

Fanatismo	total TD + total TA	=29	→ F
Indecisión	total TD + total TA	=60	→ I
Evasión	total TD + total TA	=54	→ E
Reticencia	total TD + total TA	=23	→ R
Aquiescencia	total TD + total TA	=60	→ A

Para eliminar del estudio a los individuos con características distintas a las del total de la muestra obtenida se aplica la siguiente fórmula a cada encuesta a partir de los datos de las tablas antes descritas:

$$F_{x.c} = \left[\left(\frac{F_x - M F}{S_f} \right) 10 \right] + 50$$

Donde:

$F_{x.c}$	El fanatismo calculado del cuestionario x
F_x	Suma de ponderaciones TD y TA del cuestionario x
$M F$	Media sobre fanatismo del total de la muestra
S_f	Desviación Estándar sobre fanatismo de la muestra

INSTRUCTIVO PARA EL LLENADO DE LOS FORMATOS PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS EN MATERIA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

FORMATO DC-1. INFORME SOBRE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Formato adjunto

INSTRUCCIONES GENERALES

- Llenar un formato por cada comisión mixta que exista en la empresa.
- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la STPS.
- Llenar el formato y conservarlo en los registros internos de la empresa.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre o razón social. Anotar el nombre completo de la empresa o patrón. En caso de persona física, indicarlo en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Registro patronal del IMSS. Anotar el número de registro que tiene la empresa o patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Calle, número exterior, número interior, colonia, localidad, código postal, municipio o delegación política, entidad federativa y teléfono. Anotar cada uno de los datos solicitados en los espacios correspondientes de conformidad con el domicilio oficial en que se localiza la empresa o patrón.

Actividad específica o giro. Indicar la actividad principal de la empresa.

Número de trabajadores de la empresa. Indicar la cantidad de trabajadores que laboran en la empresa. Anotar ceros a la izquierda si no se utilizan todos los espacios.

Tipo de contrato. Marcar con "X" si en la empresa existe contrato individual, colectivo o Ley.

DATOS DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Número de establecimientos en que rige la comisión mixta. Indicar el número de establecimientos en los cuales rige la comisión mixta. Anotar ceros a la izquierda si no se utilizan todos los espacios. Cuando se trate de más de un establecimiento, indicar en el reverso de la forma los siguientes datos:

- Número consecutivo. Asignar números en orden ascendente.
- Domicilio. Anotar calle, número exterior, número interior, colonia, localidad, código postal, municipio o delegación política, entidad federativa y teléfono por cada uno de las ubicaciones de los establecimientos.

- Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Registro patronal del IMSS. Anotar el número de registro que tiene la empresa o patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Número de integrantes. Indicar el número de representantes que forman la comisión mixta, en el entendido que la mitad de ellos corresponde a los trabajadores y la mitad al patrón.

Fecha de constitución. Indicar la fecha anotando con números el año (las dos últimas cifras), el mes y el día correspondientes.

AUTENTIFICACION

Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa. La solicitud debe estar firmada de manera autógrafa por el patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración del informe. Anotar el nombre de la ciudad y la entidad federativa, así como la fecha con los números correspondientes al año (las dos últimas cifras), el mes y el día.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
**INFORME SOBRE LA CONSTITUCIÓN DE LA COMISIÓN MIXTA
DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**
Formato DC-1

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre o razón social

Registro Federal de Contribuyentes

Registro patronal del I.M.S.S.

Código

No. Ext.

No. Int.

Colonia

Ciudad

Código postal

Municipio o delegación política

Estado federativa

Teléfono (s)

Actividad específica o giro

Número de trabajadores
en la empresa

Individual

Tipo de contrato

Colectivo

Ley

DATOS DE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Número de establecimientos en que rige */

Número de integrantes

Fecha de
constitución

Año

Mes

Día

Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo
aquel que no se conduce con la verdad.

Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración de este informe

Año Mes Día

Asentar en el reverso de esta forma el domicilio, R.F.C. y registro del I.M.S.S. de los establecimientos en los que rige la comisión.

NOTAS

Llenar un formato por cada comisión mixta que exista en la empresa

Llenar a máquina o con letra de molde

Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE RIGE LA COMISIÓN MIXTA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Número consecutivo	Domicilio	Registro Federal de Contribuyentes	Registro patronal del I.M.S.S.

FORMATO DC-2. PRESENTACIÓN DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Formato adjunto

INSTRUCCIONES GENERALES

- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la STPS.
- Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original.

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre o razón social. Anotar el nombre completo de la empresa o patrón. En caso de persona física, indicarlo en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Registro patronal del IMSS. Anotar el número de registro que tiene la empresa o patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Calle, número exterior, número interior, colonia, localidad, código postal, municipio o delegación política, entidad federativa y teléfono. Anotar cada uno de los datos solicitados en los espacios correspondientes de conformidad con el domicilio oficial en que se localiza la empresa o patrón.

Esta información solamente debe anotarse la primera vez que la empresa o patrón presente el formato ante la STPS, o en caso de que haya cambiado.

Actividad específica o giro. Indicar la actividad principal de la empresa o patrón.

Número de trabajadores de la empresa. Indicar el número de trabajadores que laboran en la empresa. Anotar ceros a la izquierda si no se utilizan todos los espacios.

Tipo de contrato. Marcar con "X" si en la empresa existe contrato individual, colectivo o Ley.

Fecha de celebración o revisión Contrato Colectivo o Contrato Ley. Indicar la fecha en que se celebró, revisó o prorrogó el contrato de trabajo correspondiente, anotando con números el año (las dos últimas cifras), el mes y el día.

INFORMACION SOBRE EL PLAN Y LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

Objetivos del plan de capacitación. Señalar con números del 1 al 5, el orden de importancia de los objetivos por los cuales se lleva a cabo el plan y programas de capacitación y adiestramiento. No se debe repetir ningún número.

Modalidad de la capacitación. Marcar con una "X" la modalidad que haya adoptado la empresa para la capacitación de los trabajadores: plan y

programas específicos, plan común con otras empresas o sistema general para la rama industrial o actividad económica a la que pertenece.

Número de establecimientos en los que rige el plan. Indicar el número de establecimientos en los cuales rigen el plan y los programas de capacitación y adiestramiento. Anotar ceros a la izquierda si no se utilizan todos los espacios. Cuando se trate de más de un establecimiento, indicar en el reverso de la forma los siguientes datos:

- Número consecutivo. Asignar números en orden ascendente.
- Domicilio. Anotar calle, número exterior, número interior, colonia, localidad, código postal, municipio o delegación política, entidad federativa y teléfono por cada uno de las ubicaciones de los establecimientos
- Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Registro patronal del IMSS. Anotar el número de registro que tiene la empresa o patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Número de etapas del plan. Indicar el número de etapas o ciclos durante las cuales se impartirá la capacitación a los trabajadores de la empresa.

Periodo de vigencia del plan. Indicar las fechas de inicio y conclusión del plan anotando con números el año (las dos últimas cifras), el mes y el día correspondientes. Dicho periodo no deberá exceder de cuatro años.

AUTENTIFICACION

Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa. La solicitud debe estar firmada de manera autógrafa, por el patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración del informe. Anotar el nombre de la ciudad y la entidad federativa, así como la fecha con los números correspondientes al año (las dos últimas cifras), el mes y el día.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
PRESENTACIÓN DEL PLAN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y
ADiestRAMIENTO
Formato DC-2

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre o razón social														
Registro Federal de Contribuyentes						Registro patronal del I.M.S.S.								
Calle						No. Ext.		No. Int.		Colonia				
Localidad				Código postal		Municipio o delegación política								
Entidad federativa				Teléfono (s)										
Actividad específica o giro														
Número de trabajadores de la empresa						Tipo de contrato								
						Individual <input type="checkbox"/>		Colectivo <input type="checkbox"/>		Ley <input type="checkbox"/>				
						Fecha de celebración o revisión del Contrato Colectivo o Contrato Ley			Año		Mes		Día	

INFORMACIÓN SOBRE EL PLAN Y LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADiestRAMIENTO

Objetivos del plan de capacitación Señalar del 1 al 5 en orden descendente de importancia						Modalidad de la capacitación Marcar con una X la modalidad correspondiente															
Actualizar y perfeccionar conocimientos y habilidades <input type="checkbox"/> Proporcionar información de nuevas tecnologías <input type="checkbox"/> Preparar para ocupar vacantes o puestos de nueva creación <input type="checkbox"/> Prevenir riesgos de trabajo <input type="checkbox"/> Incrementar la productividad <input type="checkbox"/>						Plan y programas específicos de la empresa <input type="checkbox"/> Planes y programas comunes de un grupo de empresas <input type="checkbox"/> Sistema general de una rama de actividad económica <input type="checkbox"/>															
Número de establecimientos en los que rige el plan */ <input type="checkbox"/>						Periodo de vigencia del plan															
Número de etapas del plan <input type="checkbox"/>						Del <input type="checkbox"/>		Año <input type="checkbox"/>		Mes <input type="checkbox"/>		Día <input type="checkbox"/>		al <input type="checkbox"/>		Año <input type="checkbox"/>		Mes <input type="checkbox"/>		Día <input type="checkbox"/>	

LA EMPRESA DECLARA QUE TIENE EN REGISTROS INTERNOS, A DISPOSICIÓN DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL, LA INFORMACIÓN SOBRE EL NOMBRE, OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y LOS PUESTOS A LOS QUE ESTÁN DIRIGIDOS.

Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.

 Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración de este informe

 Año Mes Día

*/ Asentar en el reverso de esta forma el domicilio, R.F.C. y registro del I.M.S.S. de los establecimientos en los que rigen el plan y los programas de capacitación.

NOTAS

- Llenar a máquina o con letra de molde
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

ESTABLECIMIENTOS EN LOS QUE RIGEN EL PLAN Y LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Número consecutivo	Domicilio	Registro Federal de Contribuyentes	Registro patronal del I.M.S.S.

*FORMATO DC-2B. SOLICITUD DE REGISTRO DE SISTEMA GENERAL DE
CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO*

Formato adjunto

INSTRUCCIONES GENERALES

- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la STPS.
- Entregar el formato a la autoridad laboral solamente en original.

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre o razón social de la asociación empresarial. Anotar el nombre completo de la asociación empresarial que solicita el registro.

Calle, número exterior, número interior, colonia, localidad, código postal, municipio o delegación política, entidad federativa y teléfono. Anotar cada uno de los datos solicitados en los espacios correspondientes de conformidad con el domicilio oficial del solicitante.

Nombre del sistema general. Anotar un nombre indicativo de la rama de actividad económica en la que se aplica el sistema general.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS GENERALES DEL SISTEMA

Hoja ____ de ____ . Indicar en el primer espacio el número consecutivo de la hoja y en el segundo espacio el número total de hojas de que consta la solicitud presentada.

Nombre del programa. Indicar la denominación completa de cada uno de los programas generales de capacitación y adiestramiento que se presentan para autorización.

Contenido temático. Anotar la denominación completa de los temas principales que integran los módulos de cada programa general.

AUTENTIFICACION

Representante legal de la asociación empresarial. La solicitud debe estar firmada de manera autógrafa, por el representante legal de la asociación empresarial.

Lugar y fecha de elaboración de la solicitud. Anotar el nombre de la ciudad y la entidad federativa, así como la fecha con los números correspondientes al año (las dos últimas cifras), el mes y el día.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
SOLICITUD DE REGISTRO DE SISTEMA GENERAL DE CAPACITACIÓN Y
ADIESTRAMIENTO
Formato DC-2B

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre o razón social de la asociación empresarial

Calle No. Ext. No. Int. Colonia

Municipalidad Código postal Municipio o delegación política Teléfono (s)

Entidad federativa Teléfono (s)

Nombre del sistema general

Hoja de

DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS GENERALES DEL SISTEMA

Nombre del programa

Contenido temático

Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.

Nombre y firma del representante legal de la asociación empresarial que solicita el registro del sistema general

Lugar y fecha de elaboración de esta solicitud

Año Mes Día

NOTAS

- Anexar el número de hojas que sea necesario. Solamente deberá asentarse la firma en la última hoja que se presente.
- Llenar a máquina o con letra de molde
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

FORMATO DC-3. CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES

Formato adjunto

INSTRUCCIONES GENERALES

- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Deberá entregarse el original al trabajador dentro de los veinte días hábiles siguientes al término del curso de capacitación y adiestramiento.
- La empresa o patrón deberá conservar copia solamente de las constancias relacionadas en la última lista de constancias de habilidades laborales presentada ante la STPS mediante el formato DC-4.

DATOS DEL TRABAJADOR

Nombre. Anotarlo en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público al trabajador.

Puesto. Anotar la denominación del puesto que desempeña el trabajador en la empresa.

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre o razón social. Anotar el nombre completo de la empresa o patrón. En caso de persona física, indicarlo bajo el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Registro patronal del IMSS. Anotar el número de registro que tiene la empresa o patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Actividad específica o giro. Indicar la actividad principal de la empresa o patrón.

DATOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Nombre del programa o curso. Anotar la denominación completa del curso de capacitación y adiestramiento que se impartió al trabajador.

Duración en horas. Anotar la cantidad de horas en que se impartió el curso de capacitación y adiestramiento.

Periodo de ejecución. Indicar las fechas, con los números correspondientes al año (las dos últimas cifras), el mes y el día, en que se inició y terminó el curso de capacitación y adiestramiento.

Nombre del agente capacitador. Anotar el nombre de la institución o escuela de capacitación a la que pertenece el instructor que impartió el curso. En caso de que se trate de un instructor interno, anotar el nombre de la empresa en que labora. En caso de un instructor independiente, anotar su nombre.

Nombre y firma del instructor. Anotar nombre y firma autógrafa del instructor que impartió al trabajador el programa o curso de capacitación y adiestramiento al que se hace mención.

AUTENTIFICACION

Representante de los trabajadores. La solicitud debe estar firmada de manera autógrafa, por el representante de los trabajadores.

Representante de la empresa. La solicitud debe estar firmada de manera autógrafa, por el patrón o representante legal de la empresa.

CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES

Formato DC-3

DATOS DEL TRABAJADOR

Nombre

Registro Federal de Contribuyentes

Puesto

					-										-				
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

DATOS DE LA EMPRESA

Nombre o razón social

Registro Federal de Contribuyentes

Registro patronal del I.M.S.S.

					-						-								
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

																		-	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

Actividad específica o giro

DATOS DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

Nombre del programa o curso

Duración en horas

Periodo de
ejecución

De

Año

Mes

Día

a

Año

Mes

Día

Nombre del agente capacitador

Nombre y firma del instructor

Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.

Representante de los trabajadores

Representante de la empresa

Nombre y firma

Nombre y firma

FORMATO DC-4. LISTA DE CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES

Formato adjunto

INSTRUCCIONES GENERALES

- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la STPS.
- Entregar el formato original a la autoridad laboral anexando el número de hojas que sea necesario. Solamente deberá asentarse la firma en la última hoja que se presente.
- La empresa solamente deberá conservar copia de las constancias relacionadas en la última lista presentada a la autoridad laboral.
- Para la presentación por medios magnéticos, requisitar el formato DC-4 con los datos generales y nombre y firma del patrón o representante legal, anexando un archivo en código ASCII interlineado que contenga la información requerida de los trabajadores a los que les fueron expedidas las constancias de habilidades laborales, en un diskette de 3.5 pulgadas

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre o razón social. Anotar el nombre completo de la empresa o patrón. En caso de persona física, indicarlo en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Registro patronal del IMSS. Anotar el número de registro que tiene la empresa o patrón ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Actividad específica o giro. Indicar la actividad principal de la empresa o patrón.

Hoja ___ de ___ . Indicar en el primer espacio el número consecutivo de la hoja y en el segundo espacio el número total de hojas de la lista de constancias de habilidades laborales.

Nombre del trabajador. Anotar el nombre de cada uno de los trabajadores a quienes se les expedieron las constancias de habilidades laborales durante el año que se informa, en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Número de constancias expedidas al trabajador. Indicar el número de constancias de habilidades laborales que se hayan expedido a un mismo trabajador durante el periodo al que se refiere la lista correspondiente.

AUTENTIFICACION

Patrón o representante legal de la empresa. La solicitud debe estar firmada de manera autógrafa, por el patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración del informe. Anotar el nombre de la ciudad y la entidad federativa, así como la fecha con los números correspondientes al año (las dos últimas cifras), el mes y el día.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
LISTA DE CONSTANCIAS DE HABILIDADES LABORALES
Formato DC-4

DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

Nombre o razón social

Registro Federal de Contribuyentes

Registro patronal del I.M.S.S.

Actividad específica o giro

Hoja de

RELACIÓN DE TRABAJADORES

Nombre del trabajador

Número de constancias
expedidas al trabajador

Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.

Nombre y firma del patrón o representante legal de la empresa

Lugar y fecha de elaboración de este informe

Año Mes Día

NOTAS

- Anexar el número de hojas que sea necesario. Solamente deberá asentarse la firma en la última hoja que se presente.
- Llenar a máquina o con letra de molde
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

FORMATO DC-5. SOLICITUD DE REGISTRO DE AGENTE CAPACITADOR EXTERNO

Formato adjunto

INSTRUCCIONES GENERALES

- Llenar a máquina o con letra de molde.
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la STPS.
- Entregar el formato a la autoridad laboral, solamente en original.
- Anexar los siguientes documentos:
 - En el caso de instituciones, escuelas u organismos especializados de capacitación, anexar copia fotostática del acta constitutiva que señale en su objeto social el relativo a la capacitación de recursos humanos, cuando se trate de personas morales, o una declaración bajo protesta de decir verdad de que ejercen actividades de capacitación a través de instructores contratados específicamente para tal fin, cuando se trate de personas físicas.
 - En el caso de instructores independientes, copias de documentos que acrediten los conocimientos técnicos en los temas de instrucción y de dos fotografías tamaño infantil.

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre o razón social. Anotar el nombre completo de la persona física o moral que solicita la autorización y registro como agente capacitador. En

caso de persona física, indicarlo en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a la persona física o moral solicitante del registro como agente capacitador.

Registro patronal del IMSS. Anotar, en su caso, el número de registro ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Calle, número exterior, número interior, colonia, localidad, código postal, municipio o delegación política, entidad federativa y teléfono. Anotar cada uno de los datos solicitados en los espacios correspondientes de conformidad con el domicilio oficial del agente capacitador. Esta información solamente debe anotarse la primera vez que el agente capacitador presente el formato ante la STPS, o en caso de que haya cambiado.

Tipo de solicitud que presenta. Marcar con una " X " si se solicita: registro inicial, la modificación de plantilla de instructores (en caso de instituciones o escuelas), modificación de programas o cursos, o registro de nuevos programas o cursos.

PROGRAMAS O CURSOS QUE REGISTRA

Hoja ___ de ___ . Indicar en el primer espacio el número consecutivo de la hoja y en el segundo espacio el número total de hojas de que consta la solicitud presentada.

Número consecutivo. Anotar un número progresivo para cada uno de los programas o cursos de capacitación que se presentan.

Nombre del programa o curso. Anotar la denominación completa de los programas o cursos de capacitación que se presentan.

Temas principales. Anotar la denominación completa de los temas principales que integran el contenido del programa o curso de capacitación; esta anotación se hará para cada programa.

Duración. Anotar la cantidad de horas de instrucción que comprende el programa o curso de capacitación.

PLANTILLA DE INSTRUCTORES

Esta sección solamente debe llenarse en el caso de institución capacitadora.

Número consecutivo. Anotar un número progresivo para cada uno de los instructores que conforman la plantilla de la institución o escuela que solicita la autorización y registro.

Nombre del instructor. Anotarlo en el siguiente orden: apellido paterno, materno y nombre(s).

Registro federal de contribuyentes. Anotar el registro federal de contribuyentes asignado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a cada instructor.

Especialidad. Anotar la especialidad que tenga cada instructor que conforma la plantilla.

AUTENTIFICACION

Nombre y firma del solicitante o representante legal. La solicitud debe estar firmada de manera autógrafa por el solicitante o representante legal de la institución o escuela de capacitación.

Lugar y fecha de elaboración de la solicitud. Anotar el nombre de la ciudad y la entidad federativa, así como la fecha con los números correspondientes al año (las dos últimas cifras), el mes y el día.



Secretaría del Trabajo y Previsión Social
SOLICITUD DE REGISTRO DE AGENTE CAPACITADOR EXTERNO
Formato DC-5

DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE

Nombre o razón social

Registro Federal de Contribuyentes

Registro patronal del I.M.S.S.

Calle

No. Ext.

No. Int.

Colonia

Municipalidad

Código postal

Municipio o delegación política

Entidad federativa

Teléfono (s)

Tipo de solicitud que presenta

Registro inicial

Modificación de programas o cursos

Modificación de plantilla de instructores

Registro de nuevos programas o cursos

Hoja de

PROGRAMAS O CURSOS QUE REGISTRA

Número consecutivo	Nombre del programa o curso	Temas principales	Duración

PLANTILLA DE INSTRUCTORES

Llenar solamente en el caso de institución capacitadora

Número consecutivo	Nombre del instructor	Registro Federal de Contribuyentes	Especialidad

Los datos se proporcionan bajo protesta de decir la verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad.

Nombre y firma del solicitante o representante legal

Lugar y fecha de elaboración de esta solicitud

Año						Día

NOTAS

- Anexar el número de hojas que sea necesario. Solamente deberá asentarse la firma en la última hoja que se presente..
- Llenar a máquina o con letra de molde
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

CUESTIONARIO

Puesto: _____ Escolaridad _____

Sexo: _____ Estado Civil: _____ Edad: _____ Antigüedad _____

Marque con una X a cada una de las preguntas de acuerdo a su criterio, utilizando solo una de las claves

Totalmente de acuerdo (TA) De acuerdo (A) Indeciso (I) En desacuerdo (D) Totalmente en desacuerdo (TD)

1. He recibido capacitación en la empresa	TA	A	I	D	TD
2. Pienso que la capacitación no es necesaria en mi nivel	TA	A	I	D	TD
3. He recibido adiestramiento únicamente sobre temas de mi área de trabajo	TA	A	I	D	TD
4. Considero que los conocimientos que tengo me bastan para realizar mis labores cotidianas	TA	A	I	D	TD
5. Me he encontrado con tareas que no se como desarrollar en el trabajo	TA	A	I	D	TD
6. En ésta empresa, los cursos de capacitación son poco eficientes	TA	A	I	D	TD
7. Los cursos de actualización en programas de cómputo me son útiles	TA	A	I	D	TD
8. Aplico regularmente en mi trabajo los conocimientos adquiridos en dichos cursos	TA	A	I	D	TD
9. Pienso que la capacitación es importante para mi desarrollo	TA	A	I	D	TD
10. No me ha ayudado en nada asistir a los cursos de capacitación de la empresa	TA	A	I	D	TD
11. Los cursos de capacitación programados son adecuados a las necesidades del trabajo	TA	A	I	D	TD
12. No he asistido a cursos de capacitación dentro de la empresa	TA	A	I	D	TD
13. Creo usted que la capacitación debe de ser constante	TA	A	I	D	TD
14. La capacitación que he recibido es de temas distintos a mi área de trabajo	TA	A	I	D	TD
15. Solicito frecuentemente ayuda en mis labores	TA	A	I	D	TD
16. La cooperación entre los integrantes del departamento me satisface	TA	A	I	D	TD
17. El no tener capacitación propicia una inestabilidad laboral	TA	A	I	D	TD
18. Aunque en ocasiones necesite orientación en mi trabajo, me desagrada pedir ayuda	TA	A	I	D	TD
19. Creo que la capacitación es importante para la empresa	TA	A	I	D	TD
20. Una buena capacitación es un incentivo para mejorar la calidad de mi trabajo	TA	A	I	D	TD
21. Ayudo a mis compañeros cuando no conocen completamente el desarrollo de sus labores	TA	A	I	D	TD
22. A la Empresa no le interesa capacitar a sus empleados	TA	A	I	D	TD
23. Mis compañeros me brindan su ayuda cuando desconozco algún procedimiento	TA	A	I	D	TD
24. Los cursos de capacitación alteran mi ritmo de trabajo	TA	A	I	D	TD
25. La capacitación continua ayuda a que se mantenga la estabilidad laboral	TA	A	I	D	TD
26. En ocasiones siento envidia por los conocimientos de mis compañeros	TA	A	I	D	TD
27. La capacitación se considera como un factor de motivación	TA	A	I	D	TD
28. Quienes imparten los cursos de capacitación muestran carencias en su preparación	TA	A	I	D	TD
29. Si la Empresa incrementa los cursos de capacitación eleva la moral de sus empleados	TA	A	I	D	TD
30. No me interesa lograr un ascenso mientras me paguen bien	TA	A	I	D	TD
31. Cuando me toca capacitar a mis compañeros trato de responder cualquier duda	TA	A	I	D	TD
32. Lo único que me interesa es que me paguen lo suficiente para vivir tranquilamente	TA	A	I	D	TD
33. La capacitación continua promueve la lealtad del empleado hacia la Empresa	TA	A	I	D	TD
34. Los cursos ayudan a que el empleado mejore sus relaciones con la Empresa	TA	A	I	D	TD
35. Si comparto mis conocimientos los demás sabrán tendrán más ventajas que yo	TA	A	I	D	TD
36. Brindar capacitación, facilita retención del personal	TA	A	I	D	TD
37. Ha pensado algún día ocupar el puesto de su jefe	TA	A	I	D	TD
38. Mi labor en la Empresa ha sido poco reconocida e inútil	TA	A	I	D	TD
39. Conozco las labores de mi jefe inmediato	TA	A	I	D	TD
40. Me interesan poco los objetivos de la empresa mientras tenga un trabajo seguro	TA	A	I	D	TD
41. Ha subido de puesto gracias al adiestramiento recibido en cursos específicos	TA	A	I	D	TD
42. Me aburre asistir a cursos de capacitación	TA	A	I	D	TD
43. Dar capacitación, reduce las causas de insatisfacción	TA	A	I	D	TD
44. El adiestramiento recibido no han satisfecho mi expectativa sobre la Empresa en que laboro	TA	A	I	D	TD
45. Los instructores de los cursos de capacitación son eficientes	TA	A	I	D	TD

46 En el tiempo que llevo laborando dentro de la Organización nunca he recibido una buena capacitación	TA	A	I	D	TD
47. La falta de cursos provoca lento desarrollo en la labores del empleado	TA	A	I	D	TD
48 Brindar cursos reduce las molestias y las quejas	TA	A	I	D	TD
49. Prestar capacitación continua demuestra propósitos positivos de una Institución hacia sus empleados	TA	A	I	D	TD
50 Me considero con los conocimientos y habilidades necesarias para ocupar el puesto de mi jefe	TA	A	I	D	TD
51. Me importa poco que tipo de empresa me contrató	TA	A	I	D	TD
52 Proporcionar capacitación, propicia un aumento en la productividad	TA	A	I	D	TD
53. Mis objetivos dentro de la empresa se limitan a la obtención de un salario	TA	A	I	D	TD
54 Trato de mantenerme actualizado en cuanto a la innovaciones de programas y paquetes de cómputo	TA	A	I	D	TD
55. Me desagrada el ambiente de trabajo que existe en éste Departamento	TA	A	I	D	TD
56 Los cursos de capacitación ofrecen ventajas no disponibles en dinero	TA	A	I	D	TD
57. Considero que la Gerencia imparte cursos sólo cuando hay cambios en la programación de paquetería	TA	A	I	D	TD
58 Quisiera que impartan nuevos cursos de capacitación	TA	A	I	D	TD
59. Los cursos de capacitación tienen por objetivo que el empleado trabaje más	TA	A	I	D	TD
60 Con la capacitación se contribuye al desarrollo personal	TA	A	I	D	TD
61. Presiento que en cualquier momento me pueden correr	TA	A	I	D	TD
62 La disminución de capacitación, aumenta la insatisfacción en el trabajo realizado	TA	A	I	D	TD
63. No ofrecer capacitación para todo el personal, propicia que relaciones ásperas entre los empleados	TA	A	I	D	TD
64 La capacitación causa sentimientos de satisfacción al sentirme parte importante de la Organización	TA	A	I	D	TD
65. Se da mejor capacitación en otras empresas del mismo nivel	TA	A	I	D	TD
66 Mi desarrollo profesional se ha estancado desde que trabajo para ésta Empresa	TA	A	I	D	TD
67. En ésta Empresa he recibido mejor capacitación que en cualquiera de mis empleos anteriores	TA	A	I	D	TD
68 Se brindan cursos de capacitación sólo a los amigos de los Ejecutivos	TA	A	I	D	TD
69. Una capacitación constante reduce las causas de bajo rendimiento	TA	A	I	D	TD
70 Los cursos constantes sólo alteran mis horarios de trabajo	TA	A	I	D	TD
71. Creo proporcionar mejores resultados si se me brindan otro tipo de cursos de capacitación	TA	A	I	D	TD
72 Considero que me he desarrollado profesionalmente dentro de la Empresa	TA	A	I	D	TD
73. A la Gerencia sólo le interesa que se realice el trabajo de la manera más rápida posible	TA	A	I	D	TD
74 Un buena capacitación debe considerar las necesidades individuales del personal	TA	A	I	D	TD
75. La única capacitación que necesito la encuentro en la práctica diaria	TA	A	I	D	TD
76 Mi nivel de conocimientos y habilidades es competitivo en el mercado de trabajo	TA	A	I	D	TD
77. Un capacitación continua aumenta los sentimientos de seguridad en el puesto	TA	A	I	D	TD
78 Me siento identificado con la empresa y sus planes de capacitación	TA	A	I	D	TD
79. No tengo la menor idea de cuales son los programas de capacitación que tenga la Empresa	TA	A	I	D	TD
80 Mis labores dentro del departamento son importantes para el funcionamiento de la Organización	TA	A	I	D	TD

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA.

Craig, L. Robert y R., Bittel Lester (1987). **Manual de Entrenamiento y Desarrollo Personal**, Edit. Diana, México.

Chiavenatto, Idalberto (1994). **Administración de Recursos Humanos**. Mc.graw Hill, Santa Fé de Bogotá, Colombia.

Downie, N.M. y R.W. Heat (1974). **Métodos Estadísticos Aplicados**. Harper and Row Latinoamericana. México.

Hertzberg, Frederick (1959). **To Motivation to Work**. Jonh Wiley and Sons, Nueva York.

Hertzberg, Frederick (1966). **Work and Nature of Man**. The World Publishing, Cleveland.

Howell, William C. (1979). **Psicología Industrial y Organizacional. Sus Elementos Esenciales**. El Manual Moderno S. A., México, D.F.

Madsen, K. B. (1972). **Teoría de la Motivación**, Edit. Paidós. España.

Maslow, Abraham H. (1943). "A theory of Human Motivation". Psychological Review.

Maslow, Abraham H. (1954). **Motivation and Personality**. Harper Row, Nueva York.

Maslow, H. Abraham (1991). **Motivación y Personalidad**, Edit. Diaz de Santos, S. A. , España.

McClelland, David (1989). **Estudio de la Motivación Humana**, Nacea, S.A de Ediciones, Madrid, España.

Nuttin, Joseph (1982). **Teoría de la Motivación Humana, de la necesidad al proyecto de acción**, Edit. Paidós, España.

Olea, Ismael (1974). **La Formación y Selección de Personal en la Empresa**. Ediciones Deusto, Bilbao, España.

Perego, Luigi y Riccard, Ricardo (1986). **Técnicas de Dirección de Personal**, Edit. Hispano Europea, Tomo 2, Barcelona, España.

Rosado, Aduna y García Mata (1988). "Estadística Aplicada. Materiales didácticos para cursos numéricos y apoyo a métodos de investigación o evaluación". Material Inédito, México.

Rosado, Miguel Angel (1994). "Sistema experto para Investigación". Material Inédito, Tlaxcala, México.

S.T.P.S. **Página de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en Internet**. www.stps.gob.mx. Del 25 de mayo de 1998.

Wendell, L. French. (1991). **Administración de Personal. Desarrollo de Recursos Humanos**. Noriega Editores, México, D.F.