

**UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA
IZTAPALAPA**



**DETERMINACION DE NECESIDADES DE CAPACITACION
PARA INCREMENTAR LA EFICIENCIA DE TECNICOS
ESPECIALIZADOS EN INSTALACION DE TODA CLASE DE
SISTEMAS**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LIC. EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

PRESENTAN:

**IBARRA ZAZUETA ELSA LETICIA
OROZCO AGUILAR MARTIN ALEJANDRO
PEREZ PEREZ HILDA**

MEXICO, D.F. 1994.

**A MIS PADRES Y A DIOS
A QUIENES AMO
Y DOY GRACIAS
POR TODO SU APOYO
PARA EL LOGRO DE ESTA META**

**A MIS HERMANOS
PORQUE CREYERON EN MI
Y ME AYUDARON HASTA EL FINAL**

I N D I C E

CAPITULO I. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	Pag.
1.1. Determinación de variables	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Diseño de la hipótesis	
1.3.1. Hipótesis General	2
1.3.2. Hipótesis Nula	3
1.4. Objetivo de la Investigación	4
1.5. Metodología	4
 CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1. Concepto de capacitación	5
2.2. Antecedentes	6
2.3. La capacitación y la empresa	8
2.4. Fines básicos de la capacitación en la empresa	10
2.5. Sistemas de capacitación	11
2.6. Tipos de capacitación	12
2.7. Marco legal en materia de capacitación	14
2.8. Criterios para la formulación y presentación de Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	32
2.9. Criterios para la Constitución y funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento	44
 CAPITULO III. INVESTIGACION DE CAMPO	
3.1. Antecedentes de la Compañía	57
3.2. Diseño de la prueba	58
- Universo	
- Muestra	
- Cuestionario aplicado	
3.3. Tabulación de la información recopilada	62
3.4. Análisis e interpretación de los resultados	73
 CONCLUSIONES	
 BIBLIOGRAFIA.	

I N D I C E

	Pag.
CAPITULO I. DISEÑO DE LA INVESTIGACION	
1.1. Determinación de variables	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Diseño de la hipótesis	
1.3.1. Hipótesis General	2
1.3.2. Hipótesis Nula	3
1.4. Objetivo de la Investigación	4
1.5. Metodología	4
CAPITULO II. MARCO TEORICO	
2.1. Concepto de capacitación	5
2.2. Antecedentes	6
2.3. La capacitación y la empresa	8
2.4. Fines básicos de la capacitación en la empresa	10
2.5. Sistemas de capacitación	11
2.6. Tipos de capacitación	12
2.7. Marco legal en materia de capacitación	14
2.8. Criterios para la formulación y presentación de Planes y Programas de Capacitación y Adiestramiento según la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	32
2.9. Criterios para la Constitución y funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento	44
CAPITULO III. INVESTIGACION DE CAMPO	
3.1. Antecedentes de la Compañía	57
3.2. Diseño de la prueba	58
- Universo	
- Muestra	
- Cuestionario aplicado	
3.3. Tabulación de la información recopilada	62
3.4. Análisis e interpretación de los resultados	73
CONCLUSIONES	
BIBLIOGRAFIA.	

I N T R O D U C C I O N

La notoria importancia que el elemento humano tiene en el desarrollo de las actividades de toda la organización, ha traído como consecuencia la implementación de programas de capacitación, cuyo propósito es desarrollar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal, para que éste se desempeñe adecuadamente en su puesto y se prepare para ocupar un puesto superior y, en general, logre un desarrollo individual que redunde en una mayor productividad.

Esta comprobado que la educación y la capacitación superan mucho la manera informal de proceder. Los proverbios: "la experiencia enseña" y "la práctica hace al maestro", parcialmente verdaderos presentan sólo una cara de la situación.

Las exigencias actuales hacen completamente obsoleto al aprendizaje informal dentro de las empresas, ya sea a través del mero contacto con las situaciones laborales, sin ninguna ayuda organizada ó mediante la práctica de encarar a un trabajador "experimentado" con la enseñanza de quienes no conocen las funciones que deben realizar.

Por lo tanto, es un hecho indiscutible que la capacitación debe constituir acciones planeadas y convenientemente programadas para que responda a las

necesidades de las empresas, de tal modo que el personal cuente, en el momento oportuno con los conocimientos, habilidades y aptitudes suficientes y adecuadas para desempeñar con éxito su trabajo actual y futuro.

La determinación de necesidades de capacitación constituye el requisito indispensable de un enfoque sistemático que conducirá en última instancia, a la adquisición de aprendizaje y a su aplicación en el trabajo.

Ahora bien, a partir de las necesidades existentes se hace necesario tomar una serie de decisiones para seleccionar las diferentes alternativas en función de los recursos e infraestructura de la empresa y de la oferta de servicios de capacitación.

La presente investigación se orienta al personal que labora en una empresa dedicada a la fabricación, venta e instalación de toda clase de sistemas, pero de una forma especial en aquellos que desempeñan las funciones de técnicos especializados en la instalación de toda clase de sistemas, equipos o partes de índole electrónico, electromecánico, mecánico, así como de todo el equipo y materiales periféricos necesarios para los mismos.

Se pretende recopilar información que proporcione una base para determinar las necesidades de capacitación para incrementar la eficiencia en el personal antes mencionado.

Es por ello que el estudio realizado, parte, en primera instancia de una recopilación documental que servirá de marco de referencia y al mismo tiempo como punto de partida para la investigación de campo; por lo que en esta primera parte se tratarán aspectos genéricos sobre lo que es la capacitación en los que se encuentran antecedentes, marco legal, concepto, importancia, beneficios para las organizaciones así como los beneficios para el trabajador, así como los lineamientos que marca la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

CAPITULO I

1.1. DETERMINACION DE VARIABLES

I N D E P E N D I E N T E S

- 1) Los cursos de capacitación
- 2) Los cursos de capacitación

D E P E N D I E N T E S

- 1) Si son idóneos para el puesto, incrementan el nivel de eficiencia. Entendiendo como curso idóneo, que sea específico para el puesto y que cumpla con los objetivos de la empresa.
- 2) Proporcionan beneficios para los trabajadores como: mayores ingresos y ascensos.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿ Existirá eficiencia en los trabajadores de una empresa que se dedica a la fabricación, venta e instalación de toda clase de Sistemas, equipos o partes de índole electrónico, eléctrico, electromecánico, mecánico, así como de todo el equipo y materiales periféricos necesarios para los mismos; como el resultado de los cursos de capacitación ?.

1.3. DISEÑO DE LA HIPOTESIS

1.3.1. HIPOTESIS GENERAL

Si la capacitación es idónea para el puesto de Técnicos Especializados en una empresa dedicada a la fabricación, venta e instalación de toda clase de sistemas; se espera una mayor eficiencia subjetiva, mejores sueldos y ascensos.

La eficiencia subjetiva la definimos para este caso: como aquello que nos responda el trabajador que tome el curso, de acuerdo a los conocimientos adquiridos para la realización de un trabajo específico.

1.3.2. HIPOTESIS NULA

Por lo tanto, la hipótesis nula es: Los cursos de capacitación no son idóneos para elevar el nivel de eficiencia y generar mayores ingresos y ascensos en los trabajadores de una empresa dedicada a la fabricación, venta e instalación de toda clase de sistemas.

1.4. OBJETIVO DE LA INVESTIGACION

El objetivo que pretendemos alcanzar con esta investigación es el siguiente:

Detectar las necesidades que afrontan los trabajadores de una empresa dedicada a la venta, fabricación e instalación de toda clase de sistemas; en materia de capacitación, a nivel de Técnicos Especializados en instalación de toda clase de sistemas, equipos o partes de índole electrónico, electromecánico y específicamente a los trabajadores de una oficina ubicada en la Colonia Portales.

1.5. METODOLOGIA

La metodología a seguir es la siguiente: Una vez realizada la parte teórica, que servirá de base para conceptualizar y comprender con mayor claridad la capacitación, así como la importancia de la determinación de necesidades; se procederá a llevar a cabo la Investigación de Campo. Esto último a través de la aplicación de cuestionarios a los trabajadores que desempeñan el puesto de Técnicos Especializados en la instalación de toda clase de sistemas, equipos o partes de índole electrónico, electromecánico, así como de todo el equipo y material periféricos necesarios para los mismos.

CAPITULO II

2.1. CONCEPTO DE CAPACITACION

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

El centro de capacitación en la empresa ayuda a que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente capacitado, adiestrado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa.

De lo anterior podemos decir que la capacitación es la función educativa de una empresa, por la cual se satisfacen necesidades presentes y se previenen necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Antes de seguir adelante con nuestro análisis, cabe hacer la aclaración, que para evitar problemas semánticos, utilizaremos los términos desarrollo, entrenamiento y educación como sinónimos de capacitación.

2.2. ANTECEDENTES DE LA CAPACITACION.

Con objeto de ubicarnos en el tiempo, vamos a mencionar algunas notas históricas que, directa e indirectamente, sirven como antecedentes de lo que hoy llamamos capacitación.

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.

Podemos decir que los Aprendices, conocidos desde 2,000 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 eran lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en el menor tiempo posible.

Ya en nuestro siglo, el entrenamiento ha tenido un gran desarrollo, por el año de 1915 aparece en Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como: "Método de cuatro pasos", que son: mostrar, decir, hacer y comprobar.

Debemos indicar que las dos guerras sufridas en este siglo dieron lugar al desarrollo de técnicas de capacitación intensiva, cuyos métodos se han ajustado a otros campos de

acción humana, especialmente de la industria. En 1940 fué que se comenzó a entender que la labor de capacitación debía ser una función organizada y sistematizada, en la cual la figura del instructor adquiere esencial importancia. Es relativamente cercano el momento en que en México las empresas públicas y privadas dieron importancia a la educación. 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. Así mismo, existen asociaciones que promueven la capacitación empresarial.

En la actualidad, el tema de la capacitación cobra mayor interés, dado que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mínimo, es decir, el número de profesionistas, bachilleres y personal capacitado y especializado en algunas áreas es, definitivamente desconsolador.

Es cierto que en nuestro país la capacitación no ha tenido, hasta el momento, el desarrollo que debería tener. Son contadas las empresas que han establecido programas permanentes de educación para sus empleados.

En México existe una demanda excesiva de personal calificado, que las universidades y diferentes instituciones de enseñanza no están en posibilidad de ofrecer, por lo cual

es necesario que tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas establezcan programas periódicos de educación, brindando así, el tipo de capacitación necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficacia, y éste sea más significativo para el trabajador.

Dos puntos básicos destacan del concepto de capacitación:

1) Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.

2) No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de eficiencia, motivación y, por ende, una alta productividad.

2.3. LA CAPACITACION Y LA EMPRESA

No sólo porque la capacitación en la empresa sea un tema de actualidad, sino por su ya mencionada trascendencia, es necesario considerar que:

- a) Es de suma importancia, para el desarrollo de una empresa, la capacitación del personal,
- b) Tomar consciencia de que, para contar con un personal eficiente, actualizado, motivado y desarrollado, necesitamos capacitarlo,
- c) Tener como objetivo principal la perfección y superación

del hombre como tal, y por ende, el bien de la empresa y de la sociedad,

d) Cuánto personal estamos capacitando y qué calidad estamos alcanzando.

Estamos convencidos de que muchos problemas que los empleados presentan se deben a la falta de capacitación o al mal encausamiento de la misma. Toda empresa, como es natural, está sujeto a sinnumero de situaciones que pueden resolverse con la capacitación. Hasta el momento, son pocas las empresas que saben aprovechar y canalizar esta situación. En general, lo que frecuentemente sucede es que los instructores no saben encauzar ni traducir la información recibida, o bien, la empresa se niega a conocer y enfrentar los problemas porque la mayor parte de ellos implican cambios y retos importantes. Desgraciadamente, la filosofía de de muchas empresas u organizaciones es aludir el conflicto y el cambio; aunque cabe mencionar que no debemos propiciar el cambio por el solo hecho de cambiar; el cambio debe ser evaluado y madurado para tomar una decisión eficaz, pero sin duda, es mejor tener una actitud abierta.

Los cursos de capacitación no son el único ni el mejor medio para obtener una información que indique la existencia de problemas y la necesidad de tomar decisiones oportunas para el cambio. Todos debemos ser, en la medida que nos corresponda, agentes de cambio.

Por desgracia, todavía hay algunos que piensan que la capacitación es un gasto inútil y superfluo, sin entender ni aceptar que se trata de una de las mejores inversiones que toda la empresa puede realizar y que reditúa resultados concretos a diferentes plazos.

Respecto de la capacitación y la empresa, se debe tener en cuenta que toda la organización es responsable del éxito de la capacitación para lograr buenos resultados.

La capacitación es función de línea, es decir, un ejecutivo o jefe es responsable, en el grado que le corresponde, de que su personal esté debidamente capacitado.

2.4. FINES BASICOS DE LA CAPACITACION EN LA EMPRESA

Hablando concretamente de la capacitación en la empresa, debemos dejar claramente señalado que ésta debe dar una visión universal, básica y desde luego, orientar los programas haciendo hincapié en los puntos específicos y necesarios para desempeñar eficazmente su puesto.

La exagerada especialización en el trabajo, a la larga, da como resultado un bloqueo en las posibilidades del personal, un decrecer en su eficiencia, creatividad y productividad, pues limita la capacidad del ser humano.

La capacitación es un medio formidable para encauzar al personal de una empresa logrando una auténtica automotivación e integración en la misma. Esto sólo es posible si la

educación que se imparte es integral, pues sólo así ubicará y desarrollará al empleado cualquiera que sea su nivel y área de trabajo, como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece.

Por lo anterior, podemos decir que dos son los fines básicos de la capacitación en la empresa:

- 1) Promover el desarrollo del personal y por ende, el de la empresa.
- 2) Lograr un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz del puesto.

2.5. SISTEMAS DE CAPACITACION

Debemos decir que la capacitación es función de línea y que dicho fenómeno es fundamental para un buen funcionamiento de la compañía. Algunos sistemas de capacitación son:

- 1) La capacitación en aulas. Es la que se imparte en un centro establecido a propósito, y con un cuerpo de instructores especializados; conocida también como capacitación residencial o colectiva.
- 2) La capacitación en el trabajo. Entendida como aquellas actividades que directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento permanente. En este caso, la

ayuda de los instructores del centro de capacitación es clave, pero es más importante aún el compromiso que el jefe debe tener al respecto. Todo jefe debe ser líder en materia de capacitación y desarrollo.

2.6. TIPOS DE CAPACITACION

Primeramente se deben determinar las necesidades, esto se puede llevar a cabo mediante la observación, cuestionario o la entrevista. Una vez determinadas las necesidades de capacitación, se procede a establecer el tipo de educación que ha de aplicarse, de entre los cuales tenemos:

1) INDUCCION. El objetivo de este tipo de capacitación es acelerar la educación del individuo al puesto, al jefe, al grupo a la organización en general, mediante información sobre la propia organización, sus políticas, reglamentos y beneficios que adquiere como trabajador. Consta de tres partes principales:

a) Información introductoria proporcionada en reuniones individuales o de grupo, a través de una persona de la gerencia de personal o de relaciones industriales o del encargado de entrenamiento,

b) Información proporcionada por el supervisor, y

c) Entrevista de ajuste, varias semanas después de que el trabajador haya estado en el puesto.

2) TWI (TRAINING WITHIN INDUSTRY) O ADE (ADIESTRAMIENTO DENTRO DE LA EMPRESA). Su objetivo primordial es mejorar la producción, sus pasos son:

- a) Determinación de un programa de producción,
- b) Elaborar un plan específico, y
- c) Desarrollar dicho programa de producción basándose en tres lineamientos:

- Uso del principio multiplicador, consiste en capacitar a las personas que han de enseñar a otros los que a su vez irán enseñando a repetidos grupos;

- Uso del principio de proyectar labores, consiste en desglosar labor de manera que las operaciones menos especializadas puedan ser llevadas a cabo por técnicos prácticos en una operación, en lugar de utilizar la versatilidad de un maestro; y

- Uniformar la instrucción.

3) ESCUELA VESTIBULAR. Su objetivo es enseñar rápidamente la labor específica a la que va a dedicarse el nuevo trabajador; generalmente esta escuela se sitúa en un lugar aparte ya sea dentro o fuera de la organización. Este tipo de entrenamiento conviene a organizaciones que tienen necesidad de grandes cantidades de personal nuevo para la ejecución de un número reducido de clases o especies diferentes de trabajo.

4) ESCUELA GENERAL DE LA ORGANIZACION. Se ocupa de dar entrenamiento técnico, aunque también brinda cursos destinados

a proporcionar al personal la formación necesaria para asumir mayores responsabilidades. Se ocupa de entrenamiento y desarrollo. No solo se programan cursos vestibulares, sino también de recordatorio, y más avanzados.

2.7. MARCO LEGAL EN MATERIA DE CAPACITACION

En nuestro país la teoría integral del Derecho del Trabajo y de la Previsión Social está fundada en el Artículo 123 de nuestra Constitución, cuyo contenido en sus enunciados generales otorga a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, tales como las horas de trabajo, días de descanso, salarios, etc., como las contraprestaciones que los patrones tienen obligación de dar. Regula también las relaciones entre los obreros, empleados y patrones, y regula los derechos de la huelga, despidos, etc. Asegura a los trabajadores y a sus familiares lo correspondiente para salvaguardar sus patrimonios y bienes sociales.

Para nuestro interés constituye una importante novedad la reforma constitucional del Art. 123 en su fracción XIII; en la que se consigna como obligación de las empresas capacitar y adiestrar a sus trabajadores. Por su importancia transcribimos dicha fracción:

ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL "Las empresas, cualquiera que sea su actividad estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación".

La obligación de capacitar o adiestrar fué reglamentado oficialmente por el Diario Oficial de la Federación, con fecha 28 de abril de 1978, entrando en vigor el mes de mayo de ese mismo año.

Otra fuente oficial donde se reglamenta la capacitación y adiestramiento para los trabajadores es la Ley Federal del Trabajo, en su Artículo 153 de la A a la X, el cual nos dice lo siguiente:

CAPITULO III bis. DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE
LOS TRABAJADORES.

A continuación presentamos los artículos de la Ley Federal del Trabajo que regulan la capacitación y el adiestramiento, con comentarios que permitan familiarizarnos en un grado mayor con esta ley.

Art. 153-A. Todo trabajador tiene derecho a que su patrón

lo proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Aquí se denota que el trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación que le permita superarse en su trabajo, conforme a una Comisión tripartita entre el Estado, la empresa y el patrón.

Art. 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior le corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Resalta que la capacitación se puede impartir dentro o fuera de la empresa, por instructores contratados o personal mismo de la empresa o por sistemas oficiales que existan.

Art. 153-C. Las instituciones o escuelas que deseen

impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Las escuelas de enseñanza podrán impartir capacitación, no importando si son públicas o privadas, con su respectiva aprobación.

Art. 153-D. Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento de los trabajadores podrán formularse respectivamente a cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Los programas y métodos de capacitación pueden ser generales o particulares.

Art. 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere al artículo 153-A deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera; así como en el caso de que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

En la jornada en la que se está laborando debe desarrollarse la capacitación, salvo que, atendiendo a la

naturaleza de los servicios, en el contrato colectivo, se estipule que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeña, en cuyo caso, la capacitación podrá realizarse fuera de la jornada de trabajo.

Art. 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella;

II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;

III. Prevenir riesgos de trabajo;

IV. Incrementar la productividad, y

V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Este artículo se refiere a los objetivos que debe tener la capacitación, dentro de los cuales se implica que es una preparación al trabajador para mejorar su productividad y conocimientos y así estar apto para ocupar puestos de nueva creación, o bien para algún ascenso posible.

Art. 153-G. Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial para el empleo que va a desempeñar reciba ésta, prestará sus servicios conforme a las condiciones de trabajo que rijan en la empresa o a lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Se refiere a las garantías que debe tener el trabajador en el inicio de un nuevo trabajo cuando requiera capacitación.

Art. 153-H. Los trabajadores a quienes se imparte capacitación o adiestramiento están obligados a:

I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del proceso de capacitación y adiestramiento;

II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y

III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Se habla acerca de las obligaciones que deben tener los trabajadores que están capacitándose: se destaca la puntualidad, la atención, y sobre todo la evaluación de sus

conocimientos adquiridos durante la capacitación, la cual puede ser una manera efectiva para tomar decisiones.

Art. 153-I. En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, las cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se imparten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlas; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Se refiere a garantizar que la capacitación y adiestramiento que se otorgue a los trabajadores, sea el adecuado y satisfaga verdaderamente las necesidades; para esto se especifica que deberán establecerse Comisiones Mixtas de Capacitación con igual número de representantes de trabajadores y patrones en los que se revisarán que se lleven a cabo dichos intereses.

Art. 153-J. Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Señala que las autoridades deberán vigilar que se otorgue

el cumplimiento de capacitar y adiestrar a los trabajadores. Esto es muy importante ya que significa que el Estado debe participar para que la capacitación se imparta de tal manera que satisfaga necesidades de los trabajadores y no que se imparta capacitación sólo por el hecho de cumplir con los requisitos y obligaciones de esta ley.

Art. 153-K. La Secretaría del Trabajo y Previsión social podrá convocar a los patrones, sindicatos y trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades, para constituir Comités de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas industriales o actividades, los cuales tendrán el carácter de órganos auxiliares de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento a que se refiere esta ley.

Estos comités tendrán facultades para:

I. Participar en la determinación de los requerimientos de capacitación y adiestramiento de las ramas o actividades respectivas;

II. Colaborar en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y equipo en existencia y uso en las ramas o actividades correspondientes;

III. Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes:

IV. Formular recomendaciones específicas de planes y programas de capacitación y adiestramiento;

V. Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate: y

VI. Gestionar ante la autoridad laboral, el registro de las constancias relativas a conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.

Se trata de la manera en que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social debe coordinar los programas de capacitación y adiestramiento, así como que éstos sean válidos para el objetivo que se quiera satisfacer; para esto se formarán comités que hagan cumplir los requisitos de capacitación en las actividades respectivas, así como en la participación, qué características debe de reunir un programa y proponer sistemas de capacitación. También ese organismo impondrá multas a aquellos patrones que no cumplan con las especificaciones de capacitar y adiestrar a sus trabajadores, lo que significa una obligación para el patrón y una garantía al trabajador de que se les dará una capacitación que los haga superarse y tener

más conocimientos de su desempeño.

Art. 153-L. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.

Art. 153-M. En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

Además podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretenden ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Señala la obligación de incluir en los contratos colectivos de trabajo los artículos necesarios referentes a la capacitación de los trabajadores. Dicha acción se deberá realizar en la próxima revisión de contrato.

Art. 153-N. Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patronos deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas

de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Señala que debe cumplirse para evitar sanciones a que se refiere el Art. 886 de la Ley que puede llegar a ser hasta de 315 veces el salario mínimo general.

Art. 153-O. Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar. Igualmente deberán informar la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de capacitación y adiestramiento.

Señala el tiempo con que las empresas en que no exista contrato colectivo de trabajo deben informar a la autoridad laboral de su programa de capacitación y de la integración de su Comisión Mixta.

Art. 153-P. El registro de que trata el Art. 153-C se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los

siguientes requisitos:

I. Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos;

II. Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y

III. No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del Art. 3o. Constitucional.

El registro concebido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de esta Ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Es una garantía para el trabajador y para el patrón ya que al estar pidiendo que los que impartan la capacitación tengan debidamente su registro en la Unidad Coordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento, garantizan la calidad y ética de los mismos.

Art. 153-Q. Los planes y programas de que tratan los Arts. 153-N y 153-O deberán cumplir los siguientes requisitos:

- I. Referirse a períodos no mayores de cuatro años;
- II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa.
- III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;
- IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;
- V. Especificar el nombre y número de registro de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y
- VI. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación. Dichos Planes y Programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas.

Art. 153-R. Dentro de los sesenta días hábiles que sigan

a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que les hagan las modificaciones que estime pertinentes en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro del término citado, se entenderán definitivamente aprobados.

Define el plazo en el que la STPS dará respuesta a los planes y programas presentados.

Art. 153-S. Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los Arts. 153-N y 153, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Establece las sanciones que se pueden aplicar a quie no cumpla con la Ley Federal del Trabajo en materia de capacitación.

Art. 153-T. Los trabajadores que hayan sido aprobados en

los exámenes de capacitación o adiestramiento en los términos de este capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de capacitación o adiestramiento, de la empresa, se harán del conocimiento de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste a través de las autoridades del trabajo, a fin de que aquélla las registre y las tome en cuenta el formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del Art. 539.

Se mencionan los conductos adecuados para dar constancia a las personas sujetas a un programa de capacitación, la cual puede servir de base para la toma de decisiones.

Art. 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que no tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentamente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el axámen de suficiencia que señale la Unidad Cordinadora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades de labores.

Sin un trabajador se siente con la suficiente capacidad

para ya no necesitar el curso de capacitación que se está implantando, se le deberá hacer un exámen que justifique que verdaderamente no lo necesita, y se le otorgará un certificado que este trabajador pueda mostrar implicando que sus conocimientos son suficientes de acuerdo a su puesto y categoría.

Art. 153-V. La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cual de ellas es apto.

Se refiere a la importancia de la Constancia de Habilidades Laborales y su repercusión en los ascensos en la empresa.

Art. 153-W. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el Art. 539 Fracc. IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él.

Habla de la utilidad de los diversos certificados que expidan las instituciones capacitadoras con validez oficial y su relación con el catálogo nacional de ocupaciones.

Art 153-X. Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesta en este capítulo.

Se permite a los trabajadores y patrones ejercitar ante la junta de conciliación y arbitraje las acciones individuales y colectivas que se hagan por la capacitación y adiestramiento. Esto es muy importante ya que implica libertad de actuar a los patrones y trabajadores, de discutir y tener conversación sobre lo tratado en este capítulo.

La obligación patronal de proporcionar capacitación y

entrenamiento a sus trabajadores data de 1970 cuando fué incluida en la fracción XV del Art. 132 de las reformas a la Ley Federal del Trabajo, aunque en esa fecha y durante algunos años no se promovió su cumplimiento. Con el cambio de Gobierno de 1976 se inicia un movimiento para formalizar e implantar la capacitación, así que la obligación patronal de capacitar o adiestrar se eleva a un marco constitucional con la publicación en el Diario Oficial del 09 de enero de 1978, de una adición al Art. 123 Constitucional en su fracción XIII. A partir de esa fecha las autoridades de la Secretaría del Trabajo y Previsión social se dedicaron a formular las leyes secundarias que reglamentaron el cumplimiento del decreto.

Finalmente, el argumento más contundente en relación a los beneficios que las empresas pueden derivar de la capacitación bien entendida, es que ésta incrementará la eficiencia de sus trabajadores y con ello la productividad, consecuentemente reducirá costos.

2.8. CRITERIOS PARA LA FORMULACION Y PRESENTACION DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO

Elaborado por la SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL.

De acuerdo con lo que dispone la Ley Federal en sus Artículos 153-A, 153-N, 153-O, 153-O, fracción VI y 153-R, los patrones deben presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento que hayan formulado de común acuerdo con sus trabajadores, a fin de dar cumplimiento a la obligación que le señala el art. 132, fracción XV, de la ley antes citada.

De acuerdo con lo anterior, mediante oficios, publicados en el diario oficial de la federación con fechas 8 de enero y 15 de octubre de 1979, 16 de enero y 22 de agosto de 1980, 2 de febrero y 17 de abril de 1981, se emitieron criterios en materia de planes y programas con el objeto de unificar los trámites administrativos que efectuaba la Dirección de Capacitación y Adiestramiento de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento.

En los términos del Artículo 538 de la Ley Federal del Trabajo, el Servicio Nacional del Empleo Capacitación y Adiestramiento está a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto de las unidades administrativas de la misma a las que competen las

funciones correspondiente, en los términos de su Reglamento Interior, como consecuencia de las reformas a dicha ley, según el decreto de fecha 23 de diciembre de 1983, publicados en el Diario Oficial de la Federación, habiéndose encomendado a esta Unidad a su cargo la materia de capacitación y adiestramiento, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 16 del Reglamento antes citado.

Con base en lo expuesto se ha estimado conveniente expedir los siguientes criterios que dejan sin efecto los señalados anteriormente.

1.-En la elaboración de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de que se trata el capítulo III-Bis, del Título Cuarto, de la Ley Federal del Trabajo, se entendera por:

1.- SISTEMA GENERAL

Conjunto de planes y programas generales que determinan las acciones de capacitación y adiestramiento de cada rama o actividad económica y cuya finalidad es satisfacer las necesidades que en la materia presentan la totalidad de las empresas que las integran.

2.- PLAN COMUN DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

Aquellos planes y programas de capacitación y adiestramiento que satisfacen las necesidades de dos o más empresas, con características afines, pertenecientes a una misma rama o actividad económica.

3.- PLAN DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO POR EMPRESA.

Expresión escrita a través de la cual las empresas presentan para su autorización y registro la organización de las acciones de capacitación y adiestramiento de cada una de las áreas ocupacionales que la integran, con el objeto de satisfacer en la materia de todos y cada uno de los puestos de trabajo de cada una de dichas áreas ocupacionales.

4.- PLAN DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

Conjunto de actividades de capacitación y adiestramiento referidas a cada una de las áreas ocupacionales que integran a una empresa determinada y que agrupadas conforman un sistema general por rama o actividad.

5.- CURSO.

Conjunto de actividades didácticas que se desarrollan con base a un programa de capacitación y adiestramiento delimitados en tiempo y recursos determinados.

6.- PROGRAMA.

Presentación ordenada y sistematizada de las actividades de instrucción que satisfacen las necesidades de capacitación y adiestramiento en un determinado puesto de trabajo.

7.- PROGRAMA GENERAL.

Unidad formal y explícita de carácter terminal que forma parte de un sistema general, que corresponde a un determinado puesto de trabajo integrado por uno o más

módulos, y al cual se pueden adherir las empresas.

8.- PROGRAMA ESPECIFICO.

Aquel que corresponde a un puesto de trabajo y se laborará al interior de la empresa, que satisface a las necesidades particulares de la misma y que pueden ser impartido con recursos propios y/o externos.

9.- EVENTOS.

Acciones eventuales de corta duración que se consideran parte complementaria de la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

10.- AREA OCUPACIONAL.

La división administrativa que hace la empresa para agrupar distintos puestos con un mismo fin productivo, según las funciones básicas que se desarrollan en el interior de la misma y su estructura organizacional.

11.- OCUPACION.

Conjunto de puestos con características comunes e interrelacionados funcionalmente entre sí.

12.- PUESTOS DE TRABAJO.

Operaciones, actividades y tareas que realiza un individuo, propias de una determinada unidad de trabajo.

II.- Para la presentación de los planes y programas de capacitación y adiestramiento ante esta secretaría, se empleará la forma DC-2.

Se autoriza a los particulares la libre impresión de la

forma cuyo uso se implanta, siempre cuando se ajusten a las dimensiones a los modelos que se publican.

III El manejo de la forma DC-2 se ajustará a los siguientes lineamientos:

1.- Se llenará por triplicado, usando invariablemente caracteres de los conocidos como de imprenta y se presentará ante la Dirección a su cargo directamente, por conducto de las Delegaciones Federales del Trabajo.

2.- En el caso de empresas con diversos establecimientos; varios de ellos podrán agruparse en un sólo plan, siempre y cuando los procesos de producción, los puestos de trabajo y la organización de los establecimientos sean similares y en el caso de estar sujetos al régimen de contratación colectiva, se efectúen los

ajustes necesarios en los contratos correspondientes, a fin de que exista cabal congruencia entre lo dispuesto por éstos y el sentido, forma alcance del plan y programas de capacitación y adiestramiento por aplicarse. La forma DC-2 constará de tantas hojas número anverso, como establecimientos comprenda el plan.

3- El plan de capacitación y adiestramiento debe incluir a todos los trabajadores.

IV.- Los patrones y los trabajadores podrán incluir en los planes de capacitación y adiestramiento de su centro

de trabajo, los niveles educativos conocidos como alfabetización, primaria intensiva para adultos y secundaria abierta, siempre y cuando se ajusten a los siguientes requisitos:

- 1.- Que el programa de capacitación y adiestramiento en que se incluya algunos de los niveles educativos citados, contengan además eventos directamente destinados al logro de las finalidades que señala el artículo 153-F de la Ley Federal del Trabajo a través del perfeccionamiento, actualización y mejoría de las habilidades, conocimientos y actividades típicas del puesto de trabajo de que se trate.
- 2.- Que el nivel educativo de alfabetización, el de primaria intensiva para adultos, el de secundaria abierta, no abarquen para cada trabajador, mas de seis meses el primero de ellos, ni más de dieciocho cada uno de los restantes, ni presenten más del 40% de la duración del programa de capacitación y adiestramiento relativo, calculada en función de las horas-hombre que se vayan a impartir al total de los trabajadores.
- 3.- Que las fases del programa de capacitación y adiestramiento consistentes en alfabetización, primaria intensiva para adultos, o secundaria abierta, se impartan conforme a lo establecido en el Artículo 153-E de la Ley Federal de Trabajo.
- 4.- Que, en relación con los niveles de alfabetización, de primaria intensiva para adultos o de secundaria abierta, según sea el caso, la Comisión Mixta de Capacitación y

Adiestramiento de la empresa, ejerza las funciones que señalan los Artículos 153-I, 153-T y 153-V de la Ley Federal del Trabajo.

- 5.- Que la alfabetización, la primaria intensiva para adultos o la secundaria abierta, se incluyan en la hoja 2 reverso de la forma DC-2, columna de Programas Generales con expresión de los nombres de los asesores correspondientes y la invariable mención de su clave de inscripción en el Registro F e d e r a l d e Contribuyentes.

Sobre el particular, esa Dirección a su cargo, deberá establecer la coordinación necesaria con las autoridades competentes de la Secretaría de Educación Pública para la aplicación de este criterio y el debido cumplimiento de las cláusulas segunda, tercera, y cuarta del convenio de esta Secretaría y a la Educación Pública celebraron el 7 de Julio de 1980 y para la adecuada supervisión del cumplimiento de los planes y programas que incluyan cursos de alfabetización, de primaria intensiva para adultos o la secundaria abierta, solicitará a la Secretaría de Educación Pública un informe trimestral que detalle todas las acreditaciones y certificaciones expedidas en dicho período.

- V. Los patrones y los trabajadores podrán incluir en los planes y programas de capacitación y adiestramiento de su centro

de trabajo, cursos y/o eventos que impartan las empresas de las que hayan adquirido u obtenido en arrendamiento, los bienes o servicios siempre y cuando aquellos tengan el carácter de prestación complementaria y resulten indispensables para la adecuada utilización de los bienes y servicios adquiridos o arrendados. Igualmente podrán incluirse los cursos y/o eventos que impartan las empresas que le hayan solicitado la provisión de componentes de los bienes o servicios que éstas últimas ofrecen al público, siempre y cuando mediante ellos se persiga un adecuado nivel de calidad en los bienes o servicios terminales.

VI. Los patrones y trabajadores de centros de trabajo cuyo objeto social básico sea la comercialización y el mantenimiento de determinada marca o que se encuentren vinculados contractualmente a un nombre comercial, podrá incluir en sus respectivos planes de capacitación y adiestramiento, cursos y/o eventos impartidos por las empresas fabricantes de los productos comercializados o por las sociedades mercantiles propietarios del nombre comercial, siempre y cuando tales cursos y/o eventos tengan el carácter de prestación complementaria y resulten indispensables para la adecuada distribución comercial o mantenimiento de dichos bienes.

VII.- El ejercicio de las modalidades de que se tratan los criterios V y VI, quedará sujeto a los siguientes requisitos:

1.- Que los participantes de los cursos y/o eventos de capaci-

tación y adiestramiento sean personas involucradas de manera directa en la operación, comercialización o mantenimiento de los bienes adquiridos, arrendados o sujetos a distribución y mantenimiento.

2.- Que cuando el servicio complementario de capacitación y adiestramiento, y o cumpla de manera integra las habilidades, los conocimientos y las actitudes típicas del puesto de trabajo a que esté dirigido el plan de capacitación y adiestramiento de la empresa, incluya curso y/o eventos cerca del resto de esas áreas.

3.- Que los cursos y/o eventos de capacitación y adiestramiento que vayan a llevarse a cabo siguientes estas modalidades, se listen en la hoja 2 anverso de la Forma DC-2, columna de instructor externo independiente o institución capacitadora con expresiones del nombre de la persona de que se trate, seguido de la de agente auxiliar y la invariable mención de una clave de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.

VIII.- Los patrones y trabajadores podrán incluir en los planes de capacitación y adiestramiento de su centro de trabajo cursos y/o eventos que sus trabajadores cumplan en el extranjero, siempre y cuando se observe lo dispuesto y conducente por el capítulo III bis, del Título Curto, de la Ley Federal del Trabajo. Igualmente dichos planes podrán comprender los cursos y/o eventos de capacitación y adiestramiento que realicen con el motivo del aprovechamiento de las disposiciones legales en materia de transferencia de tecnología, uso y explo-

tación de patentes y marcas y los que sean impartidos en cumplimiento del artículo séptimo de la Ley Federal del Trabajo, por los trabajadores extranjeros contratados por la empresa.

IX.- El ejercicio de la modalidad de que trata el segundo párrafo del criterio VIII, quedará sujeto a los siguientes requisitos:

1- Que, tratándose de empresas que aprovechen las disposiciones legales en materia de transferencia de tecnología y uso y explotación de patentes y marcas.

a) La presentación del plan y programas de capacitación y adiestramiento se haya anexando a la forma DC-2, la respectiva constancia del Registro Nacional de transferencia de tecnología, en los términos de la ley sobre Registro de la Transferencia de Tecnología y el Uso y Explotación de Patentes y Marcas.

b) Los programas de capacitación y adiestramiento, desarrollados a través de cursos y/o eventos que vayan a llevarse a cabo siguiendo esta modalidad, se listen en la hoja de reverso de la forma DC-2, columna de instructor Externo Independiente o de Institución Capacitadora, con la expresión del nombre de la entidad proveedora de tecnología, seguido del señalamiento de este carácter y la invariable mención de la clave de inscripción ante el Registro Federal de Contribuyentes.

2.- Que, tratándose de empresas en la que los trabajadores

extranjeros vayan a impartir cursos y/o eventos de capacitación a trabajadores mexicanos:

- a) La presentación del plan y los programas de capacitación y adiestramiento, se haya anexando a la forma DC-2 copia de forma migratoria, expedida al trabajador extranjero de que se trate.
- b) Los programas de capacitación y adiestramiento desarrollados a través de cursos y/o eventos, que vayan a llevarse a cabo siguiendo esta modalidad, se listen en la hoja 2 reverso, de la forma DC-2, columna del instructor interno y anotando invariablemente su clave de inscripción en el Registro Federal de Contribuyentes.

3.- Que los participantes en los cursos y/o eventos de capacitación y adiestramiento, sean exclusivamente trabajadores, involucrados de manera directa en la operación de los equipos o sistemas que se refiere la transferencia de tecnología o trabajadores que se encuentren bajo la supervisión o en el desempeño de puestos similares al de los trabajadores involucrados de manera directa en la operación de los equipos o sistemas a que se refiere la transferencia de tecnología o trabajadores que se encuentren bajo la supervisión o en el desempeño de puestos similares al de los trabajadores extranjeros contratados por la empresa y cuando no se cubran a través de las modalidades de que trata el criterio VIII, las habilidades, conocimientos y actitudes típicas de cada puesto de trabajo, el plan de Capacitación y Adiestramiento incluye cursos y eventos acerca del resto

de esas áreas.

X.- Los patrones pertenecientes a una misma rama de actividad económica del país podrán formular y presentar ante esa unidad de su cargo, planes y programas comunes.

En el caso de las empresas sujetas al régimen de contratación colectiva deberán efectuar los ajustes necesarios en los contratos correspondientes a fin de que exista cabal congruencia entre lo dispuesto por éstos y el sentido forma y alcance del plan del programa de capacitación y adiestramiento podrá aplicarse.

XI.- Para los efectos del criterio anterior las empresas deberán presentara la forma DC-2, ajustandose a los siguientes lineamientos:

1.- Presentarán las hojas 2 por el anverso y reverso con la información de todas las empresas que adopten esta modalidad.

2.- Presentarán las hojas 2 por anverso y reverso, con la información de todas las empresas sujetas a estos planes y programas.

XII.- Podrán considerarse como instructores internos aquellos patrones o trabajadores de las empresas que adopten un plan común de capacitación y adiestramiento y que impartan algún o algunos de los cursos y eventos incluidos en los programas, independientemente de que sean propietarios o presten sus servicios en empresas distintas en aquellas en las que se proporcione la

capacitación.

En este caso, el nombre de los instructores se deberá listar en la hoja 2 del reverso, de la forma DC-2, columna del instructor interno, con la información que en ella se solicita, anotando, la empresa en la que el trabajador preste sus servicios, inmediatamente abajo de sus datos.

XIII.- Para la prestación ante esta Secretaría de las modificaciones que patrón y sindicato o sus trabajadores hayan convenido acerca de los planes y programas de capacitación y adiestramiento ya implantados con aprobación de la autoridad laboral, se empleará la forma DC-2A según el modelo.

Se autoriza a los particulares la libre impresión de la forma cuyo uso implanta, y cuando se ajusten a las dimensiones y al modelo que se publica.

La presentación de la forma DC-2A, se hará triplicado ante la Dirección a su cargo directamente, o por conducto de las Delegaciones Federales del Trabajo.

2.9. CRITERIOS PARA LA CONSTITUCION Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO.

El uso reiterado de los criterios emitidos en esta materia y las opiniones vertidas para los trabajadores y patronos en el Foro de Consulta Popular para la Planeación Democrática de Capacitación y Productividad instrumentadas en el Plan Nacional de Desarrollo, han puesto de manifiesto la necesidad de simplificar y agilizar los trámites de registro de Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, así como de orientarlas para un mejor funcionamiento.

Asimismo, los términos del Artículo 538 de la Ley Federal del Trabajo, el Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento está a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social por conducto de las unidades administrativas de la misma, a las que competen las funciones correspondientes en los términos de su Reglamento Interior, como consecuencia de las reformas de dicha Ley, según el Decreto de la fecha 23 de diciembre de 1983, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 30 del mismo mes y año, habiendosele encomendado a esa unidad a su cargo, la materia de capacitación y adiestramiento de acuerdo con lo establecido en el Artículo 16 del Reglamento ya citado.

Con base a lo expuesto, se ha estimado conveniente expedir los siguientes criterios que dejan sin efecto los señalados anteriormente:

I.- Las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integran perfectamente con el siguiente número de representantes:

1.- Uno por parte de los trabajadores y tres del patrón, cuando la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento represente hasta 20 trabajadores.

2.- Tres de los trabajadores y tres del patrón cuando la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento represente de 21 a 100 trabajadores.

3.- Cinco de los trabajadores y cinco del patrón, cuando la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento represente a más de 100 trabajadores.

II.- El número de integrantes a que se refiere el criterio que se antecede podrá aumentarse en forma proporcional, conforme a la diversidad de puestos, niveles de trabajo, variedad y complejidad de los procesos tecnológicos y ha la naturaleza de la maquinaria y equipos empleados de la empresa.

A las empresas con 20 o más trabajadores se recomienda integrar una sola Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, la cual puede contar con Subcomisiones en razón a la dispersión geográfica, de los establecimientos de la empresa, de sus características tecnológicas o la cantidad de mano de obra que ocupe.

III.- Se recomienda que los representantes que integren las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento reúnan las siguientes características:

1.- Por los trabajadores :

- a) Ser trabajador de la empresa;
- b) Ser mayor de edad;
- c) Ser reconocida por su buena conducta;

- d) Saber leer y escribir;
- e) Ser designado por los trabajadores; en el caso de que exista Sindicato será conforme a las disposiciones estatutarias del mismo. A falta de Sindicato ser electo por la mayoría de los trabajadores de la empresa.

2.- El patrón:

- a) Ser mayor de edad;
- b) Saber leer y escribir;
- c) Ser reconocida por su buena conducta;
- d) Poseer conocimientos técnicos sobre las labores y procesos tecnológicos propios de la empresa;
- e) Ser designado por el patrón o su representante legal.

IV.- Trabajadores y patronos deberán elaborar las Bases Generales de Funcionamiento de la Comisión Mixta y Adiestramiento que podrán contener entre otros los siguientes aspectos:

- 1.- Funciones que la Ley Federal de Trabajo establece para las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.
- 2.- Funciones específicas que deberán realizar.
- 3.- Organización interna de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.
- 4.- Duración en el cargo de los representantes.
- 5.- Periodicidad y condiciones en las reuniones.
- 6.- Normas de operación para los acuerdos de la Comisión.
- 7.- Normas de operación para el registro y control de sus actividades.

- 8.- En su caso, normas de operación a que se sujetarán las Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, y periodicidad en que representarán sus informes.
- VI.- Se recomienda que la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento a la Dirección a su cargo directamente o por conducto de las Delegaciones Federales del Trabajo, a efecto de que verifique la adecuada integración de las mismas y se otorgue el registro correspondiente. Debido a que las Subcomisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento que se integran en una empresa servirán de apoyo a las funciones de la Comisión Mixta, las Subcomisiones no requieren de un registro por parte de esta Secretaría.
- VII.- Se recomienda que la Comisión Mixta lleve un seguimiento escrito de sus actividades.
- VIII.- Por la presentación del informe relativo a la integración de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento ante esta Secretaría, se debe utilizar la forma DC-1.
- IX.- Las empresas deberán presentar debidamente requisitada la forma DC-1 por triplicado anexando las Bases Generales de Funcionamiento.
- X.- Cuando existan cambios relativos a las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, las empresas deberán informar directamente a la Dirección a su cargo o por conducto de las Delegaciones Federales de Trabajo, sobre los mismos con el propósito de actualizar a las Comisiones Mixtas.

El informe sobre la actualización relativa de la Comisión Mixta deberá hacerse mediante la forma DC-1A.

Se autoriza a los particulares la libre impresión de esta forma, siempre y cuando se ajuste a las dimensiones y al modelo anexo publicado.

Los criterios a los que se refiere el siguiente oficio y sus anexos, deberán hacerse del conocimiento de los particulares mediante su publicación en el Diario Oficial de la Federación y en los periódicos oficiales de las Entidades Federativas.

**MODELO DE BASES GENERALES DE FUNCIONAMIENTO DE COMISIONES
MIXTAS DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

El modelo de Bases Generales de Funcionamiento con el propósito de orientar a los patronos y a los trabajadores en la elaboración de aquéllas que se establezcan en cada centro de trabajo. Su adopción será optativa, pero se recomienda que por lo menos se incluyan los puntos señalados en los criterios relativos a las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento y de acuerdo a cada centro de trabajo se podrán adicionar aquellos aspectos que se consideren convenientes para el adecuado funcionamiento de su Comisión Mixta.

Enfatizamos que el éxito del cumplimiento de las funciones de los representantes depende de la relación interpersonal y profesional que se establezcan.

En la ciudad _____, Estado de _____, siendo las _____ horas

del _____ sito en

Se encuentran presentes los miembros de la Capacitación Mixta, con el objeto de establecer , de conformidad con lo dispuesto pro el capítulo III bis de la Ley Federal del Trabajo, las Bases Generales a que se sujetará el funcionamiento de la Comisión Mixta de la empresa: _____

(Nombre de la Empresa)

Para lo anterior patrón y trabajadores(a través del sindicato si lo hay) _____

(Nombre del Sindicato)

convienen dichas Bases Generales, se contengan y encuentren en el presente Documento.

**BASES GENERALES DE FUNCIONAMIENTO DE LA CAPACITACION Y
ADIESTRAMIENTO DE LA EMPRESA.**

CAPITULO I

DISPOCISIONES GENERALES

Artículo 1º. El patrón y los trabajadores, nombrarán respectivamente _____ representante(s) que será(n) (No de representantes) integrante(s) de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento por cada una de las partes.

CAPITULO II

DE LAS FUNCIONES DE LA COMISIONES

Artículo 2º. La comisión conforme a lo dispuesto en la Ley Federal del Trabajo, tendrá las siguientes funciones:

- a) Vigilar la instrumentación y operación del Sistema Interno de la aportación de la empresa, conforme al plan y programas autorizados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, así como los procedimientos que se implanten para mejorar la Capacitación y Adiestramiento de los trabajadores. Lo anterior, mediante el informe que le solicita la Comisión a los Agentes capacitadores y que éstos le rindan de los cursos de que se imparten y del personal que recibe la capacitación, evaluando semestralmente los resultados.
- b) Verificara que los Agentes Capacitadores Externos que vayan a ser contratados por la empresa, cuenten con el registro correspondiente ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- c) Sugerir a los Agentes Capacitadores las medias tendientes, a perfeccionar los sistemas y procedimientos de capacitación y adiestramiento conforme, a las necesidades de desarrollo y entrenamiento que requiera la fuente de trabajo.
- d) Autenticar las Constancias de Habilidades laborales, en los términos del Artículo 153-T de la Ley Federal del Trabajo, recaudado previamente part tal efecto de cada uno de los instructores internos y externos que aparecen en el plan de programas autorizados a la empresa, la certificación de los resultados obtenidos para cada trabajador participante.

Las Constancias de Habilidades laboradas a las que se refiere el ordenamiento laboral citado, son independientes de cualquier otro documento de carácter simbólico que los agentes capacitores deseen otorgar a los trabajadores capacitados o adiestrados.

e) Practicar a los trabajadores los exámenes de que trató el artículo 153-V, de la Ley Federal del Trabajo, emitiendo el falló correspondiente.

f) Verificar el funcionamiento de los Agentes Capacitores internos y externos, conforme a lo establecido en el Plan de Programas de capacitación y adiestramiento autorizados y detectar irregularidades de su funcionamiento, a efecto de establecer medidas correctivas o en su caso presentar el reporte correspondiente ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, como autoridad competente.

g) Presentar el apoyo necesario en la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento y además en caso de ser conveniente coadyudar con la empresa en la elaboración del Plan y Programas que se vayan a implementar de acuerdo con el diagnóstico de necesidades dentro del alcance de conocimientos que la comisión tenga actividades, dentro del alcance de los conocimientos que la Comisión tenga de las actividades esenciales que componen los puestos de trabajo existentes en la empresa donde se ha constituido.

h) Elevar sugerencias o recomendaciones, al Comité Nacional de Capacitación y Adiestramiento de la Rama

Industrial o actividad económica a que pertenezca la empresa donde está constituida la Comisión, a fin de coadyudar en la elaboración de criterios y establecimientos de procedimientos que beneficien el sistema de capacitación y adiestramiento y a los programas que para esta rama se establezcan.

i) Promover la participación activa de los trabajadores en los procesos de capacitación y adiestramiento de la empresa.

Asimismo, aprovechar la experiencia y conocimiento que el trabajador tenga en su puesto de trabajo, para convertirlo en instructor interno de la empresa, mediante las sugerencias que en ese sentido la Comisión haga al patrón.

j) Establecer un registro actualizado de las actividades de la Comisión Mixta y de los acuerdos que se vayan tomando en cada sesión ordinaria y extraordinaria que se celebre, en relación con la implementación del Plan y Programa de capacitación y adiestramiento autorizados a la empresa, a efecto de llevar un seguimiento que le permita evaluar los resultados y alcances de su gestión y sirva de bases para los reportes que periódicamente debe rendir la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y además facilitar el funcionamiento adecuado de la Comisión.

k) Verificar que se expidan las constancias de habilidades laborales y entregándolas al destinatario debidamente firmadas y autenticadas.

CAPITULO III

ORGANIZACION INTERNA DE LOS INTEGRANTES DE LA COMISION

Artículo 3º. Son atribuciones de los integrantes de la Comisión las siguientes:

- a) Asistir puntualmente a las sesiones ordinarias y extraordinarias que se convoquen.
- b) Hacer uso de la palabra.
- c) Hacer sugerencias o recomendaciones en relación a los puntos tratados en la orden del día.
- d) Analizar y discutir los asuntos relativos a la capacitación .
- e) Votar en relación a las propuestas presentadas en las sesiones.
- f) Fijar las actas de reunión de la Comisión.

CAPITULO IV

DE LA DURACION EN EL CARGO

Artículo 4º. Los integrantes de la Comisión, tanto representantes del patrón como los trabajadores, durán en su cargo_____

a partir de la integración de dicha Comisión, mientras no renuncien o sean destituidos.

Artículo 5º. En caso de caso de alguno de los integrantes, la nueva designación deberá hacerse del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en un plazo de 30 días.

CAPITULO V

DE LAS SESIONES Y ACUERDOS DE LA COMISION

Artículo 6º. Las sesiones de las comisión podrán ser de carácter ordinario y extraordinario.

Las sesiones ordinarias de la Comisión se efectuarán cada

Las sesiones extraordinarias se podrán celebrar cada vez que sean necesarias, a juicio y por acuerdo expreso de la Comisión.

Artículo 7º. La comisión deberá levantar acta de cada una de las sesiones, las cuales deberán levantar acta de cada una de las sesiones, las cuales deberán contener cuando menos la siguiente información:

- a) Fecha en que se celebrará la sesión.
- b) Mencionar si es ordinaria o extraordinaria.
- c) Orden del día de la sesión.
- d) Acuerdos tomados en las sesión.
- e) Firma de los ausentes.

Artículo 8º. La comisión deberá llevar un libro de Actas para el registro y seguimiento de sus actividades.

CAPITULO VI

DE LAS BASES GENERALES

UNICO.- El presente documento, entrará en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por el patrón o su representante legal y por los trabajadores.

CONVALIDACION.- Los aquí firmantes en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo UNICO, manifiestan su conformidad.

CAPITULO III

3.1. ANTECEDENTES DE LA COMPANIA

El 15 de mayo de 1980 se constituye la empresa que estamos investigando, con domicilio en la Col. Portales Deleg. Benito Juárez, México D.F., con duración de cincuenta años, y con un capital social mínimo fijo de \$500,000 pesos.

Constituye su objeto social:

- Fabricación de circuitos electrónicos en general
- Venta y comercialización de circuitos electrónicos en general.
- Instalación de toda clase de sistemas, equipos o partes de índole electrónico, eléctrico, electromecánico, mecánico, así como de todo el equipo y materiales periféricos necesarios para los mismos.

El 6 de noviembre 1989 esta compañía aumentó su capital social fijándose como capital mínimo \$50' 000 000 de pesos M.N., adoptó la modalidad de Capital Variable reformando algunos artículos de los Estatutos Sociales; con el fin de contar con un sistema financiero que permita a la sociedad aumentar y disminuir su capital sin las formalidades que para ese efecto se requieran en la parte mínima del capital.

3.2. D I S E Ñ O D E L A P R U E B A

3.2.1. DETERMINACION DEL UNIVERSO

Por universo o población se entiende el conjunto total de elementos que constituyen un área de interés analítico. Así, cualquier conjunto de individuos u objetos teniendo una característica común observable constituye una población, ó universo.

El universo objeto de estudio comprende: el conjunto de Técnicos Especializados en toda clase de Sistemas... en las oficinas de la colonia Portales.

3.2.2. DETERMINACION DE LA MUESTRA

n variedad de métodos para tomar una muestra. Quizá el más importante de ellos es el muestreo aleatorio, algunas veces se le conoce como "muestreo aleatorio simple" para diferenciarlo de otros tipos de muestreo en que intervienen elementos del muestreo al azar.

En términos generales el muestreo aleatorio requiere que cada elemento de una población tenga la misma oportunidad de ser incluido en la muestra, es decir, que en el caso de poblaciones discretas, una muestra aleatoria es aquella en la que cada elemento de la población tiene la misma oportunidad de ser incluido en la muestra.

El universo objeto de estudio, son 695 técnicos especializados en instalación de toda clase de sistemas.

equipos o partes de indole electronico de la empresa ya mencionada, especificamente el departamento donde dichas técnicos laboran.

El error de estimación fue considerado de 0.09. Por lo tanto el tamaño de la muestra lo determinamos con la fórmula del muestreo aleatorio simple.

CUESTIONARIO APLICADO

El presente cuestionario tiene la finalidad de detectar si existen necesidades de capacitación en el puesto de Técnicos Especializados de esta Compañia. La información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente.

Agradecemos de antemano su colaboración.

SEXO: F () M () EDAD: _____ ANOS.

ESTADO CIVIL: SOLTERO () CASADO () OTRO ()

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO: _____ ANOS.

GRADO DE ESTUDIOS : _____

- 1.- ¿ El gusto que siente por su trabajo es ?
() Mucho () Regular () poco () Nada
- 2.- ¿ En que grado considera que su trabajo es importante ?
() Muy importante () importante
() poco importante () nada importante
- 3.- ¿ Cómo considera que desempeña su trabajo ?
() Muy bien () bien () regular () mal
- 4.- ¿ Su permanencia en el trabajo se debe a ?
() por su gusto () por necesidad

() por no tener otro mejor () otra, especifique:

5.- Diga cuáles son los objetivos de su área:

6.- Los conocimientos con los que usted cuenta ¿son los necesarios para el desempeño de su trabajo?

() si () no

7.- ¿Considera usted necesario recibir algún curso de capacitación para mejorar su desempeño?

() si () no

8.- ¿Ha recibido cursos de capacitación?

() si () no

9.- Si ha recibido cursos de capacitación, indique las causas de su asistencia.

() Optimización de la capacitación ya adquirida

() Lograr una eficiencia adecuada

() Obtener un ascenso ó mayor responsabilidad

() Otras, especifique: _____

10.- ¿Por qué medios se enteró del curso de capacitación?

() oficio () Cartel informativo

() Compañeros de trabajo

() Otros, especifique: _____

11.- ¿En qué institución u organización tomó el curso de capacitación?

() UNAM () IPN () INSTITUCION PRIVADA

() DENTRO DE LA EMPRESA () Otros.

especifique: _____

- 12.- Mencione el nombre(s) del (os) curso (s) a los que ha asistido _____
- 13.- ¿ Los conocimientos que usted ha adquirido en los cursos, son aplicables a su area de trabajo?
() si () no
() solo en ciertos aspectos.
¿porqué? _____
- 14.- ¿El material didáctico fué útil para la comprensión de los temas?
() si () no ¿porqué? _____
- 15.- ¿ Los horarios de los cursos han sido accesibles?
() si () no ¿porqué? _____
- 16.- ¿ El tiempo de duración de los cursos han sido adecuados?
() si () no ¿porqué? _____
- 17.- ¿ El personal que impartió los cursos ha sido el adecuado?
() si () no ¿porqué? _____
- 18.- ¿Cómo considera los cursos de capacitación que usted ha recibido?
() bueno () regular () malo
¿porqué? _____
- 19.- ¿En qué porcentaje considera haber utilizado los conocimientos adquiridos en los cursos recibidos?
() 100% () 75% () 50% () 25%
() No ha tenido la oportunidad de utilizarlos.
- 20.- Indique las causas por las cuales le han sido utiles los cursos de capacitación:

- () cambio de puesto
- () cambio de programa de trabajo.
- () retraso del proyecto ó actividad a desarrollar
- () otras, especifique: _____

21.- Por último, ¿ Qué beneficios le ha proporcionado la capacitación?

3.3. TABULACION DE LA INFORMACION RECOPIADA.

Para tabular los datos obtenidos en los cuestionarios se utilizó el sistema manual que consiste en pasar a hojas tabulares cada una de las preguntas del cuestionario con sus respectivas variables, así como el vaciado de frecuencia con que se daba cada pregunta y sus variables. Posteriormente se realizó el conteo global de la frecuencia con que sucedió cada pregunta y sus variables.

Una vez codificados los datos en forma numérica, se procedió a realizar tablas de frecuencia para cada pregunta y sus variables, asignándoles los porcentajes de frecuencia que le corresponde sobre un total de 100%. Mostrando por medio de porcentajes con que frecuencia se da cada variable. Dichas tablas de frecuencia se presentan a continuación:

SEXO

	NUMERO	%
FEMENINO	79	64
MASCULINO	44	36
TOTAL	123	100

EDAD

	NUMERO	%
18-23	13	10
24-29	36	29
30-35	41	33
36-41	20	16
42-47	8	6
48-53	3	3
54-59	2	3
TOTAL	123	100

ESTADO CIVIL

	NUMERO	%
SOLTERO	33	27
CASADO	75	61
OTRO	15	12
TOTAL	123	100

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO

	NUMERO	%
1-6	40	32
7-12	46	37
13-18	22	18
19-24	10	9
25-30	5	4
TOTAL	123	100

GRADO DE ESTUDIO

	NUMERO	%
PRIMARIA	12	10
SECUNDARIA	49	40
BACHILLERATO	28	23
COMERCIO	20	16
LICENCIATURA	14	11
TOTAL	123	100

1.- ¿EL GUSTO QUE SIENTE POR SU TRABAJO ES?

	NUMERO	%
MUCHO	73	59
REGULAR	44	36
POCO	4	3
NADA	2	2
TOTAL	123	100

2.- ¿EN QUE GRADO CONSIDERA QUE SU TRABAJO SEA IMPORTANTE?

	NUMERO	%
MUY IMPORTANTE	61	50
IMPORTANTE	62	50
POCO IMPORTANTE	0	0
NADA IMPORTANTE	0	0
TOTAL	123	100

3.- ¿COMO CONSIDERA QUE DESEMPEÑA SU TRABAJO?

	NUMERO	%
MUY BIEN	12	17
BIEN	94	77
REGULAR	8	6
MAL	0	0
TOTAL	123	100

4.- ¿SU PERMANENCIA EN SU TRABAJO SE DEBE A?

	NUMERO	%
POR GUSTO	24	19
POR NECESIDAD	79	64
POR NO TENER OTRO MEJOR	20	17
OTRA	0	0
TOTAL	123	100

5.- ¿DIGA CUALES SON LOS OBJETIVOS DE SU AREA?

	NUMERO	%
MEJOR SERVICIO AL PUBLICO	58	47
DESCONOCIDOS	65	53
TOTAL	123	100

6.- LOS CONOCIMIENTOS CON LOS QUE USTED CUENTA ¿SON LOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

	NUMERO	%
SI	101	82
NO	22	18
TOTAL	123	100

7.- ¿CONSIDERA USTED NECESARIO RECIBIR ALGUN CURSO DE CAPACITACION PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO?

	NUMERO	%
SI	114	93
NO	9	7
TOTAL	123	100

8.- ¿HA RECIBIDO CURSOS DE CAPACITACION?

	NUMERO	%
SI	80	65
NO	43	3
TOTAL	123	100

9.- SI SU RESPUESTA FUE AFIRMATIVA, INDIQUE LAS CAUSAS DE SU ASISTENCIA

	NUMERO	%
OPTIMIZAR LA CAPACITACION YA ADQUIRIDA	29	36
LOGRAR UNA EFICIENCIA ADECUADA	8	10
OBTENER UN ASCENSO O MAYOR RESPONSABILIDAD	42	53
OTRA. INDUCCION	1	1
TOTAL	80	100

10.- ¿PORQUE MEDIOS SE ENTERO DEL CURSO DE CAPACITACION?

	NUMERO	%
OFICIO	40	50
CARTEL INFORMATIVO	13	16
COMPANEROS DE TRABAJO	27	34
OTRO	0	0
TOTAL	80	100

11.- ¿EN QUE INSTITUCION U ORGANIZACION TOMO EL CURSO DE CAPACITACION?

	NUMERO	%
UNAM	0	0
IPN	16	20
INSTITUCIONES PRIVADAS	2	3
DENTRO DE LA EMPRESA	62	77
OTROS	0	0
TOTAL	80	100

12.- MENCIONE EL NOMBRE (S) DE LOS CURSOS A LOS QUE HA ASISTIDO.

	NUMERO	%
RELACIONES HUMANAS	59	74
CAPACITACION TECNICA	3	4
ADMINISTRACION TECNICA	10	13
SISTEMAS DE TELETIPO	1	1
MECANOGRAFIA	1	1
CONTABILIDAD	1	1
TELEIMPRESO O FAX	3	4
ADMINISTRACION	1	1
COMPUTACION	1	1
TOTAL	80	100

13.- LOS CONOCIMIENTOS QUE USTED ADQUIRIO EN LOS CURSOS, ¿SON APLICABLES A SU AREA DE TRABAJO?

	NUMERO	%
SI	68	85
NO	4	5
SOLO EN CIERTOS ASPECTOS	8	10
TOTAL	80	100

¿PORQUE?

	NUMERO	%
POR TRATO CONSTANTE CON LAS PERSONAS	6	8
SON DIFERENTES A LAS ACTIVIDADES DIARIAS	1	1
NO RESPONDIERON	73	91
TOTAL	80	100

14.- MATERIAL DIDACTICO, ¿FUE UTIL PARA LA COMPRESION DE LOS TEMAS?

	NUMERO	%
SI	68	85
NO	12	15
TOTAL	80	100

¿PORQUE?

	NUMERO	%
PERSONAL ADECUADO	3	4
PERSONAL INADECUADO	2	2
NO HUBO MATERIAL.	5	6
PARA MEJOR COMPRESION	6	8
NO RESPONDIERON	64	80
TOTAL	80	100

15.- LOS HORARIOS DE LOS CURSOS ¿FUERON ACCESIBLES?

	NUMERO	%
SI	72	90
NO	8	10
TOTAL	80	100

¿PORQUE?

	NUMERO	%
ENTORPECEN EL TIEMPO LIBRE	7	9
ENTORPECEN EL TIEMPO DE TRABAJO	9	11
ES MUY LIMITADO	7	9
NO PERJUDICAN LAS ACTIVIDADES LABORALES	2	2
NO RESPONDIERON	55	69
TOTAL	80	100

16.- EL TIEMPO DE DURACION DEL CURSO ¿ES EL ADECUADO?

	NUMERO	%
SI	50	62
NO	30	38
TOTAL	80	100

¿PORQUE?

	NUMERO	%
ES MUY LIMITADO	19	24
ES MUY EXTENSO	7	9
NO RESPONDIO	54	67
TOTAL	80	100

17.- EL PERSONAL QUE IMPARTIO LOS CURSOS ¿ES EL ADECUADO?

	NUMERO	%
SI	65	81
NO	15	19
TOTAL	80	100

¿PORQUE?

	NUMERO	%
PERSONAL BIEN CAPACITADO	6	8
SON ADECUADOS Y ATENTOS	13	16
NO RESPONDIO	61	76
TOTAL	80	100

18.- ¿COMO CONSIDERA USTED LOS CURSOS DE CAPACITACION QUE USTED HA RECIBIDO?

	NUMERO	%
BUENO	58	73
REGULAR	17	21
MALO	114	6
TOTAL	80	100

¿PORQUE?

	NUMERO	%
FALTA EXTENSION DEL TEMA	2	3
APRENDER INFORMACION NUEVA	8	10
UTILIDAD DE LO APRENDIDO	1	1
NO DAN MATERIAL	1	1
FALTA DE COMUNICACION	3	4
NO RESPONDIO	65	81
TOTAL	80	100

19.- ¿EN QUE PORCENTAJE CONSIDERA HABER UTILIZADO LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL CURSO?

	NUMERO	%
100%	18	22
75%	43	54
50%	15	19
25%	3	4
NO HE TENIDO OPORTUNIDAD DE UTILIZARLOS	1	1
TOTAL	80	100

20.- INDIQUE LAS CAUSAS POR LAS CUALES HA UTILIZADO EL CURSO

	NUMER O	%
CAMBIO DE PUESTO	16	20
CAMBIO DE PROGRAMA DE TRABAJO	48	60
RETRAZO DEL PROYECTO O ACTIVIDAD A DESARROLLAR	3	4
OTRA, POR EL TRATO CON EL PUBLICO	13	16
TOTAL	80	100

21.- ¿QUE BENEFICIOS LE HA PROPORCIONADO LA CAPACITACION?

	NUMERO	%
ACTUALIZACION	0	15
DESARROLLO PERSONAL	18	15
MEJOR DESEMPEÑO	18	12
COOPERACION	8	10
OTROS	36	48
TOTAL	80	100

3.4. ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.

El análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación.

La interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio a la información recabada.

SEXO.

Ahora bien, de los cuestionarios aplicados el 64% está formado por personas del sexo femenino y el 36% restante por individuos del sexo masculino, lo que indica que en este departamento se encuentra un mayor número de mujeres. Esto debido quizá a que las actividades que ahí se realizan no requieren de un gran esfuerzo físico y entonces resulta más conveniente contratar personal femenino. Cabe mencionar que el porcentaje de los individuos masculinos es también importante.

EDAD

En cuanto a edades se puede observar que:

- *El 33% tiene edades entre 30 y 35 años.
- *El 29% tiene edades entre 24 y 29 años.
- *El 16% tiene edades entre 36 y 41 años.
- *El 10% tiene edades entre 18 y 23 años.
- *El 6% tiene edades entre 42 y 47 años.
- *El 3% tiene edades entre 48 y 53 años.
- *El 3% tiene edades entre 54 y 59 años.

Lo que indica que el 62% del personal de las oficinas piloto de la empresa investigada, se encuentra entre 24 y 35 años de edad, es decir, que se trata de gente joven.

Tratando de interpretar los datos, pensamos que se busca encontrar un equilibrio en el personal, contando con gente joven en su mayoría, aunque sin descuidar el contar con gente madura.

El contar en su mayor parte con personal joven, hace más evidente las necesidades de capacitación por contar con menos conocimientos y presentar menos resistencia al cambio.

ESTADO CIVIL

De los técnicos especializados en instalaciones encuestados, el 61% son casados, el 27% solteros y el 12% se encuentran viviendo otro tipo de unión no especificada.

En virtud de que el 62% de los técnicos tienen entre los 24 y 35 años, quizá pudiera ser la causa principal de encontrar un alto porcentaje de trabajadores casados; que no obstante de tener una gran responsabilidad que significa una familia, son sujetos de recibir capacitación; lo que les ayudaría a incrementar sus conocimientos y consecuentemente tener una mejor posición en su trabajo y posiblemente un mayor ingreso.

ANTIGUEDAD EN EL PUESTO

En cuanto a la antigüedad en el puesto podemos observar:

- *El 37% del personal cuenta con una antigüedad de 7 a 12 años
- *El 32% tiene una antigüedad entre 1 y 6 años
- *El 18% tiene una antigüedad entre 13 y 18 años
- *El 9% tiene una antigüedad entre 19 y 24 años
- *El 4% tiene una antigüedad entre 25 y 30 años

Lo anteriormente expuesto, hace pensar que además de tener poco tiempo laborando en su puesto y la falta de estudios especializados en su área, hace necesario que al trabajador se le provea de habilidades, conocimientos y aptitudes que desemboquen en un desempeño más eficiente de su trabajo.

GRADO DE ESTUDIOS

Hemos encontrado que de el total de los técnicos encuestados, el 40% ha concluido su instrucción secundaria, el 23% ha terminado el bachillerato, el 16% cuenta con una carrera comercial, el 11% con una carrera a nivel licenciatura y el 10% solo tiene la educación primaria.

Analizando lo anterior, nos hace suponer que las necesidades de capacitación son obvias ya que el 50% del personal cuenta con estudios mínimos básicos de primaria y secundaria. Además se puede observar que ninguna persona tiene una preparación técnica especializada en el puesto a desempeñar.

ANALISIS DEL CUESTIONARIO

1. ¿ EL GUSTO QUE TIENE POR SU TRABAJO ES ?

El 59% del personal encuestado le gusta mucho su trabajo, el 36% regular, el 3% poco y el 2% nada.

Por lo que podemos decir que la mayoría de los técnicos especializados en reparación e instalación están de acuerdo y a gusto con las actividades que realizan. Pero el porcentaje del personal que no está a gusto es considerable, y una de las causas pudiera ser que no se encuentra capacitado para realizar las actividades y entonces no se desempeña adecuadamente haciendo agradable su trabajo.

2. ¿ EN QUE GRADO CONSIDERA QUE SU TRABAJO SEA IMPORTANTE?

El 50% del total de técnicos especializados considera muy importante su trabajo y el otro 50% restante lo considera simplemente importante.

Esto es muy significativo ya que de acuerdo al grado en que se considere importante el trabajo que se desempeña será mayor el interés puesto en él, y en este caso específicamente el 100% del

personal considera en mayor ó menor medida su trabajo. Por esta razón consideramos que sería oportuno y de interés colectivo la implementación de un programa de capacitación, para el mejor desempeño de sus funciones.

3. ¿ COMO CONSIDERA QUE DESEMPEÑA SU TRABAJO ?

En este aspecto podemos observar que el 77% del personal considera que el desempeño de su trabajo lo realiza bien, el 17% muy bien y el 6% regular.

Lo anterior nos demuestra que la mayoría de los técnicos especializados consideran no desempeñar muy bien su trabajo, lo que nos hace suponer que es oportuno, para proporcionarles conocimientos, aptitudes y habilidades, otorgarles capacitación para su mejor desempeño de sus labores.

4. ¿ SU PERMANENCIA EN EL TRABAJO SE DEBE A?

Podemos observar que el 64% de los técnicos permanece en su trabajo por necesidad, el 19% lo hace por gusto y el 17% por no tener otro mejor.

Deduciendo lo antes mencionado, tenemos que la mayoría de las personas no tienen el mismo interés de encontrarse en su trabajo

por gusto, y esto puede ser por un aspecto motivacional, o bien, por no contar con los conocimientos adecuados para desempeñar de manera eficiente su trabajo y así poder permanecer por gusto pleno, y sentirse personas capaces e importantes dentro de la organización.

5. DIGA CUALES SON LOS OBJETIVOS DE SU AREA

El mayor porcentaje de encuestados no conoce los objetivos de su área, siendo éste el 53% y el 47% considera que el objetivo primordial es brindar un mejor servicio al público.

Podemos constatar entonces, que el personal no está consciente de los objetivos específicos de su área, lo que hace de menor interés su trabajo, ya que no sabe la meta a la que debe llegar diariamente. El 47% supone que el objetivo es dar un mejor servicio al público, pero a ciencia cierta nadie los conoce, ni los administradores que son los encargados de las oficinas piloto.

6. LOS CONOCIMIENTOS CON LOS QUE USTED CUENTA ¿ SON
LOS NECESARIOS PARA EL DESEMPEÑO DE SU TRABAJO?

De los cuestionarios aplicados, el 82% muestra que el personal considera que cuenta con los conocimientos necesarios para el desempeño de su trabajo y un 18% manifiesta no contar con los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto.

No obstante que la mayoría considera tener los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones, se deben considerar dos aspectos para ser incluidos en los programas de capacitación; el personal que no se siente capacitado para desempeñar debidamente su trabajo y, los avances tecnológicos.

7. ¿ CONSIDERA USTED NECESARIO RECIBIR ALGUN CURSO DE
CAPACITACION PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO?

El 93% de los empleados considera necesario percibir capacitación y el 7% no considera necesario recibirla.

Esto nos demuestra que el personal casi en su totalidad, manifiesta su deseo de recibir capacitación y disponibilidad para tomar los cursos.

8. ¿ HA RECIBIDO CURSOS DE CAPACITACION?

El 65% de los técnicos especializados en instalación y reparación han recibido algún curso de capacitación y sólo el 35% no ha recibido curso alguno.

Esto nos permite observar que de alguna u otra manera la organización se preocupa por otorgar capacitación a su personal.

9. SI SU RESPUESTA FUE AFIRMATIVA, INDIQUE LAS CAUSAS DE SU ASISTENCIA.

El 53% de los empleados acude al curso para obtener un ascenso y/o mayor responsabilidad. El 36% para optimizar la capacitación adquirida, el 10% para lograr una eficiencia adecuada y sólo el 1% por inducción.

Lo anterior nos indica que la mayoría de los empleados tienen un concepto erróneo de la capacitación, ya que deberían utilizarlo para desempeñar mejor sus funciones; y no como medio de ascenso.

10. ¿ PORQUE MEDIOS SE ENTERO DEL CURSO DE CAPACITACION?

La mitad del personal, es decir, el 50% se entero por medio de oficio, y el otro 50% restante se divide en un 16% por cartel informativo y un 34% por compañeros de trabajo.

Lo que demuestra que el oficio sigue siendo el medio más importante para informar a los trabajadores, acerca de los eventos de capacitación que se van a realizar y se debe seguir utilizando para que haya una mayor difusión de los cursos.

11. ¿ EN QUE INSTITUCION U ORGANIZACION TOMO EL CURSO DE CAPACITACION?

El 77% fueron capacitados dentro de la empresa, el 10% en el IPN, y el 3% en instituciones privadas.

De acuerdo a esto podemos decir que la capacitación llevada en esta empresa, es de tipo interno y que está aprovechando la infraestructura con que se cuenta, ya que un porcentaje mínimo es capacitado en otras instituciones públicas y privadas.

12. MENCIONE EL NOMBRE(S) DE LOS CURSOS A LOS QUE HA ASISTIDO.

El 74% ha recibido cursos de relaciones humanas, el 13% de administración técnica, 4% de capacitación técnica, 4% de teleimpreso fax, el 1% en sistema de teletipo, el 1% en mecanografía, 1% en contabilidad, 1% en administración y 1% en computación.

Con lo anterior podemos observar que la organización brinda en su mayoría capacitación, a los técnicos especializados en relaciones humanas. Esto debido a que tienen un trato constante con el público, pero falta aumentar los cursos en aquellas actividades

técnicas necesarias para el desempeño más adecuado de sus funciones.

13. LOS CONOCIMIENTOS QUE USTED ADQUIRIO EN LOS CURSOS, ¿ SON APLICABLES A SU AREA DE TRABAJO?

El 85% de los técnicos especializados en reparación y mantenimiento consideran que los conocimientos adquiridos en el curso de capacitación son aplicables a su área de trabajo, el 10% solo en ciertos aspectos y el 5% no los concidera aplicables.

La mayoría de los trabajadores consideran aplicables los conocimientos adquiridos y esto hace que la capacitación cumpla con uno de sus objetivos, ésto hace que el desarrollo de sus funciones sea más eficiente. Aunque no hay que descuidar el aspecto de que existen cursos inútiles los cuales deben desaparecer y por esto se hace necesaria la deteccion de necesidades de capacitación.

El 91% de los encuestados no respondió a el ¿ porque ? de esta pregunta, el 8% su respuesta fué que son aplicables por el trato constante con el público lo que nos indica que estas personas recibieron cursos de relaciones humanas y el 1% por ser diferentes a las actividades diarias.

14.- EL MATERIAL DIDACTICO ¿FUE UTIL PARA LA COMPRESION DE TEMAS?

Para el 85% la respuesta fue afirmativa, por lo que hay que considerar al material didáctico para la impartición de los cursos, ya que un 80% de este total también considera que fue útil para la mejor comprensión del tema a tratar, el 4% considera que el personal que imparte los cursos es el adecuado para darlo y mencionar su mejor utilidad.

El 15% consideró que no fue útil el material didáctico para la comprensión de los temas, porque el personal no era el adecuado.

No hubo material didáctico respondió el 6% y un 80% no contestó el ¿por qué? de esta pregunta.

15.- LOS HORARIOS DE LOS CURSOS ¿ FUERON ACCESIBLES ?

Sí, contestó un 90% y un 10% respondió que los horarios no son los apropiados para impartir los cursos.

Las personas que consideraron apropiados los horarios de los cursos, es porque se perjudican las actividades laborales, siendo este de un 2%

Algunas razones de no considerar apropiados los cursos fueron: porque entorpecen el tiempo libre 9%, es muy limitado 9% y entorpece el tiempo de trabajo 11%. No respondieron al ¿por qué? de la pregunta un 69%

Los horarios deben establecerse de común acuerdo entre patrones y trabajadores para que éstos asistan conformes.

16.- EL TIEMPO DE DURACION DE LOS CURSOS ¿ ES EL ADECUADO ?

En éste aspecto el 62% concluyó que es adecuado el tiempo de los cursos y el 38% consideró que no es adecuado el tiempo de duración de los cursos.

Las razones que mencionaron para la negativa a esta pregunta fueron: son muy extensos 9%, es muy limitado 24% y no respondió 67%

17.-EL PERSONAL QUE IMPARTIO LOS CURSOS ¿ ES EL ADECUADO ?

Observamos que el 81% considera que el personal que imparte la capacitación se es el adecuado, y el 19 señala lo contrario.

Los resultados anteriores nos indican que los instructores de capacitación en su mayor parte están bien preparados, poseen la capacidad técnica y los conocimientos adecuados para realizar sus funciones.

El personal es el adecuado, porque está bien capacitado respondió un 8% y el 16% contestó que son adecuados y atentos, y un 76% no respondió.

18.- ¿ COMO CONSIDERA LOS CURSOS DE CAPACITACION QUE USTED HA RECIBIDO ?

Del total de personas encuestadas un 73% contestó que son buenos los cursos recibidos, el 21% regular y el 6% que son malos.

Aprender información nueva 10% y la utilidad de lo aprendido 1%, son algunas de las razones por lo que se considera bueno el curso recibido. Algunas de las causas por las que se considera malo el curso son la falta de extensión 3% y no dan material didáctico 1%. Se considera regular por la falta de comunicación 4% y no respondió un 8%

Cabe señalar que la mayoría de los técnicos considera buenos los cursos de capacitación pero hay que tomar en cuenta la actualización y mejoras a los mismos y no descuidar aquellos cursos que se clasifican en regular o malo, esto puede deberse a que no existe una detección de necesidades para la implantación de dichos cursos.

19.- ¿ EN QUE PORCENTAJE CONSIDERA HABER UTILIZADO LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS EN EL CURSO ?

Referente a la utilización de los conocimientos adquiridos en el curso, el 54% dijo haber utilizado en 75% los conocimientos, un 22% menciona que los utilizó en un 100%, un 19% los utilizó en un 50%, un 4% los utilizó en un 25% y solo el 1% no ha tenido la oportunidad de utilizarlos.

Las causas que quizá originan los porcentajes anteriores es que existe un alto índice de rotación de personal. Pero es importante mencionar que la mayor parte de los conocimientos son utilizados.

20.- INDIQUE LAS CAUSAS POR LAS CUALES HA UTILIZADO LOS CURSOS

El 60% del personal menciona que las causas por las cuales ha utilizado los conocimientos adquiridos es por cambio de programa de trabajo, 20% por cambio de puesto, 16% por el trato con el

público y sólo el 4% por retraso del proyecto o actividad a desarrollar.

Como se mencionó anteriormente la mayoría de los encuestados no utiliza el 10% de los conocimientos, debido principalmente a un cambio de programa de trabajo y un cambio de puesto, por lo que se requiere una menor rotación de personal y un programa más amplio de trabajo, así como un programa de capacitación adecuado.

21.- ¿ QUE BENEFICIO LE HA PROPORCIONADO LA CAPACITACION ? :

Los beneficios que les proporcionan la capacitación son:

Actualización de los conocimientos 15%, desarrollo personal 15% y así en orden de importancia se encuentran; desempeño mejor de las funciones 12%, mayor cooperación entre trabajadores y jefes 10%, ser útil a la comunidad 8%

Podemos observar que los beneficios más importante que proporciona la capacitación, son la actualización de conocimientos y desarrollo personal.

C O N C L U S I O N E S

De acuerdo a la investigación teórica-práctica y la interpretación del estudio realizado se llegó a las siguientes conclusiones:

Se pudo detectar una latente disposición por parte del personal para asistir a cursos de capacitación que les permita mejorar el desempeño de sus funciones. Así mismo, es un hecho inherente a esta investigación que la mayoría del personal no cuenta con estudios especializados, sin embargo ello no quiere decir que el nivel de estudios sea bajo, pues la mayor parte de ellos cuenta con estudios a nivel medio superior y algunos otros con estudios semi-profesionales y profesionales.

Por otro lado el personal percibe que se están presentando cambios constantes en todos los ámbitos tecnológicos, por lo cual desean ir a la par y de alguna manera vislumbran la posibilidad de actualizarse a través de cursos de capacitación propios en el área. Por esto, de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, el personal está compuesto por personas relativamente jóvenes, ello hace pensar que como tales, son más abiertos al cambio, por lo que la implantación de cursos de capacitación bien estructurados tendrán el éxito esperado en ellos.

La capacitación es un aspecto importante dentro de las técnicas y herramientas de la administración, pues ella permite en última instancia el desarrollo de las personas coadyuvando al mejor funcionamiento de la organización.

Un organismo social se considera desarrollado en la medida que el personal que lo integra este capacitado, no sólo para realizar mejor sus funciones, sino para ser mejor persona e interactuar en la productividad del mismo.

Es de suma importancia, que los altos directivos pongan especial interés y atención en la determinación de necesidades de capacitación, y así mismo determinar fechas y horarios adecuados para que haya mayor facilidad de acceso a ellos.

La elaboración de programas de capacitación ayudará a elevar el nivel de eficiencia de la empresa.