

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA



DIVISIÓN : C.S.H.

LICENCIATURA : ADMINISTRACIÓN

## SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

" SISTEMA DE CAPACITACIÓN EN LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA "

MARZO DE 1998.

ALUMNOS:

MATRÍCULA

GARCÍA LÓPEZ OSCAR  
MORENO GONZÁLEZ MARIO

92226970  
91230201

ASESORA : ELISA GONZÁLEZ DEL VALLE CAMPOAMOR

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>Marco Teórico. (Conceptos Generales)</b> .....	3
<b>Cuadro de Disposiciones Legales. ( Ver anexo 1 )</b> .....	10
<b>Análisis del Sistema de Capacitación de la Delegación Iztapalapa</b> .....	11
<b>Objetivo de la Delegación</b> .....	11
<b>Objetivo general de la Sudirección de Recursos Humanos</b> .....	11
<b>Objetivo Central del Departamento de Control y Desarrollo de Personal</b> .....	11
<b>Estructura de la Delegación Iztapalapa. ( Organigrama ) ver anexo 2</b> .....	11
<b>Funciones de la Subdirección de Recursos Humanos</b> .....	11
<b>Función del Departamento de Control y Desarrollo de Personal</b> .....	12
<b>Función Específica del Área de Capacitación</b> .....	12
<b>Presupuesto Disponible para el Área de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos</b> .....	12
<b>Análisis de la Plantilla de Personal</b> .....	13
<b>Análisis del Programa Anual de Capacitación de 1995 - 96</b> .....	14
<b>Comparación del Actual Sistema con el Propuesto</b> .....	15
<b>Informes</b> .....	17
<b>- De la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios Generales</b> .....	17
<b>- Del Área de Informática</b> .....	18
<b>- Formato del Programa Anual de Capacitación 1997</b> .....	20
<b>Diagnóstico del Sistema</b> .....	22
<b>Fallas detectadas en el funcionamiento del Departamento de Capacitación</b> .....	22
<b>Causas por las que se daña el equipo y la paquetería de Computo</b> .....	22
<b>Cuestionario para detectar necesidades de Capacitación</b> .....	24
<b>Resultados obtenidos del cuestionario de necesidades. ( Gráficas )</b> .....	27
<b>Perfil y puesto de los Encuestados</b> .....	35
<b>Observaciones del Diagnóstico</b> .....	39
<b>Alternativa de Solución Propuesta</b> .....	39
<b>Perfil Propuesto del Personal del Departamento de Informática</b> .....	40
<b>Funcionamiento propuesto del Departamento de Informática</b> .....	43
<b>Propuesta de Plan de Capacitación</b> .....	45
<b>Objetivos y Alcances de la propuesta</b> .....	45A
<b>Cotización de la Alternativa de Solución</b> .....	46
<b>Cartera de cursos</b> .....	47
<b>Programa de Capacitación Propuesto</b> .....	50
<b>Implantación</b> .....	52
<b>Control y Evaluación de la Alternativa de Solución</b> .....	54
<b>Bibliografía</b> .....	56
<b>ANEXOS</b> .....	57
<b>Anexo 1.- Disposiciones Legales en Materia de Capacitación y Adiestramiento</b> .....	58
<b>Anexo 2.- Organigramas : De la Subdirección de informática</b> .....	69
<b>De la Subdirección de Informática (Estructura Funcional)</b> .....	70
<b>De la Subdelegación Administrativa</b> .....	71
<b>De la Delegación Iztapalapa</b> .....	72

## INTRODUCCIÓN

Para fin de esta investigación, creemos conveniente hacer notar que la Capacitación no es un sinónimo de "Curso" y mucho menos algo que debemos comprar por estar de moda. Hay que tomar en cuenta que realmente es algo primordial en este momento, pero lo más importante es saber cuales son los beneficios que conlleva el impartir capacitación en las empresas o industrias. Es por ello que hay que romper con la idea de no calidad, en la que se encuentra inmerso nuestro país, tenemos que terminar con excusas como la de no tener tiempo para capacitar, y otras que retienen y perjudican nuestra producción o servicio.

Posteriormente, detallamos el modo de iniciar el proceso, comenzando por hacer una Detección de Necesidades de Capacitación, ya sea en un área específica o en toda la organización, con el fin de determinar donde se requiere impartir y que personas la necesitan.

La detección de Necesidades de Capacitación es un punto medular en el control de la misma, ya que una buena determinación nos llevará a mejorar las condiciones y el desempeño de cada uno de los trabajadores; por el contrario, de no realizar una buena detección de dichas necesidades, todas las acciones que se emprendan posteriormente serán de poca o nula utilidad. Es por ello que nuestro objetivo es el conocer los mejores sistemas de control e impartición de la Capacitación para que redituen en un mayor nivel de eficiencia de el personal público, en este caso, personal de la Delegación Iztapalapa en el área de Informática específicamente.

Esta investigación la realizamos en la Delegación Iztapalapa, pero debemos puntualizar que el área elegida para analizar fué la de Informática, con base en los resultados obtenidos de la Detección de Necesidades de Capacitación, exponemos los principales problemas que se tienen en esta área, en materia de Capacitación.

La Capacitación es una parte importante e imprescindible para cualquier empresa u organización, ya que en base a ella podemos mejorar las condiciones de la empresa o institución; sin embargo en México aún existe una gran confusión o desconocimiento de todo lo que encierra la palabra Capacitación. Esto sin duda es una causa de alarma, pues no es posible que ninguna empresa, organización e institución se desarrolle y crezca, si no tiene conciencia de como debe hacerlo.

Analizamos los requisitos que debe cumplir la empresa o institución para solventar las necesidades y demanda del mercado; desglosamos como las empresas o instituciones deben conjugar sus esfuerzos tecnológicos, estructurales, administrativos y humanos para elaborar una nueva filosofía que prevenga el error y así poder cumplir con sus propósitos y objetivos.

El éxito o fracaso de una empresa o institución depende de la buena o mala conjugación de todos los recursos de la misma. Pero el papel más importante esta a cargo del Recurso Humano, que además de aportar esfuerzo y conocimientos, ha de tener una actitud sensible a la calidad.

Lo anterior implica la necesidad de dar impulso a la capacitación, la cual tiene que comenzar con los niveles directivos, puesto que a este nivel corresponde iniciar el cambio en los valores de la organización e introducir la filosofía de calidad, así como también diseñar una nueva forma de organización de los recursos de la empresa. Siguiendo en cascada hasta cubrir todos los niveles de la organización; debe ofrecer conocimientos, habilidades y actitudes que sirvan para generar los cambios de comportamiento en el personal, para crear en este una conciencia de competitividad y eficiencia.

Un sistema de capacitación, es una red de procedimientos educativos diseñados de tal manera que su integración cumpla el objetivo de Capacitación; es una serie de funciones relacionadas que permiten tener la preparación necesaria y especializada para lograr altos niveles de productividad y motivación en las organizaciones.

## MARCO TEÓRICO

### CONCEPTOS GENERALES:

La capacitación es una parte importante e imprescindible para cualquier empresa u organización, ya que en base a ella podemos elevar la productividad y calidad de esta; sin embargo, en México aún existe, si no es confusión entre los términos, sí un total desconocimiento de éstos. Esta, es una causa de alarma, no es posible que una organización crezca y se desarrolle si no tiene conciencia de cómo debe hacerse.

Tanto el término Capacitación como Adiestramiento denotan aprendizaje, sin embargo, tienen puntos interesantes cada uno de ellos.

Las reformas a la Ley Federal del Trabajo sobre Capacitación y Adiestramiento presentan una diferenciación de los términos anteriores, y la Constitución en su artículo 123, da una conceptualización, pero no los definen, esto es, hace falta una definición legal que nos lleve a tener una más clara visión o idea acerca de ellos, para esto, hicimos una recopilación de términos de diversos autores.

<sup>1</sup> En primer lugar, la UCECA (Unidad Coordinadora del Empleo Capacitación y Adiestramiento) de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, plantea:

**Capacitación:** Acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal.

**Adiestramiento:** Acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Antes de continuar, es importante hacer notar que la capacitación es tomada como el conocimiento que se adquiere para desarrollar las aptitudes, es decir, los atributos que una persona posee, en cuanto que el adiestramiento va más enfocado a las habilidades y destrezas del trabajador; con ello entendemos un mayor énfasis a lo manual o técnico, esto nos ayudará a ver más claras las siguientes definiciones:

<sup>2</sup> Según ARMO:

**Capacitación:** Es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientada a dotar a una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades y adecuarle actitudes para que pueda alcanzar los objetivos de un puesto diferente al suyo.

<sup>1</sup> UCECA Guía Técnica para la Detección de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento Edit. Popular. México, 1992. Pág. 50.

<sup>2</sup> ARMO Metodología Para la Determinación de Adiestramiento y Capacitación. México, 1991. Pág. 2

<sup>3</sup> Fernando Arias nos dice:

**Adiestramiento:** Es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre mediante la práctica más o menos prolongada, de trabajos de característica muscular o motriz.

**Capacitación:** Es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, creativo y administrativo.

<sup>4</sup> Chiavenato Iadalberto:

señala que la Capacitación "es la forma técnica ofrecida al trabajador antes de que inicie una actividad económica en el interior de la empresa, obteniendo con ello la calificación correspondiente al puesto que va a ocupar."

También define Adiestramiento como: "la formación proporcionada, una vez que el trabajador se encuentra laborando en la empresa en un puesto determinado, lo cual le permitirá realizar de una manera más eficaz su trabajo."

<sup>5</sup> Por otro lado, Lourdes Mendiola nos dice:

**Capacitación** es el proceso enseñanza-aprendizaje que le permite a una persona adquirir un criterio general sobre una disciplina determinada, ayudándole a conocer a fondo lo que hace y sus interrelaciones con otras actividades conexas.

**Adiestramiento** es el proceso enseñanza-aprendizaje referido a las tareas definidas por un puesto de trabajo, no se limita al desarrollo exclusivo de destrezas motoras, sino que incluye la adquisición de conocimientos tecnológicos y organizacionales de trabajo.

Cada uno de los autores tiene su propia visión acerca de estos términos, cada uno lo enfoca de diferentes puntos, sin embargo, la mayoría coincide en decir que la capacitación es un concepto más general en el que se engloban tanto conocimientos, enseñanzas, habilidades, aptitudes, a diferencia del adiestramiento, que abarca destrezas motoras adquiridas, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico.

<sup>3</sup> Arias G., Fernando Administración de Recursos Humanos. Edit. Trillas. México, 1996 PP. 319-332.

<sup>4</sup> Chiavenato Iadalberto. Administración de Recursos Humanos. México. 1995.

<sup>5</sup> Mendiola, M<sup>a</sup>. de Lourdes. Criterios para Seleccionar Cursos y programas de Capacitación y Adiestramiento. Edit. CENAPRO. México, 1996. pp. 25-34.

- La Capacitación en el ámbito del trabajo se orienta hacia la transmisión de conocimientos que requiere un trabajador para "saber cómo hacer", para desempeñar eficientemente un puesto de trabajo, provocando cambios en la esfera cognoscitiva del sujeto.

- El adiestramiento se ocupa del desarrollo de habilidades y destrezas necesarias "para poder hacer", afectando primordialmente la esfera psicomotriz de las personas.

Esta recopilación nos hace ver que al adquirir conocimientos, ya sea por medio de capacitación o adiestramiento, llevan al trabajador a elevar su habilidad para desarrollar su labor, sea la que actualmente realiza o la que desempeñará posteriormente; así, la capacitación no es solamente benéfica para la empresa, sino también para el trabajador, porque le proporciona un mejor nivel de vida en su empleo, en su hogar y le motiva para desarrollarse más adelante.

La Capacitación es la función formativa de una organización, por medio de ella se satisfacen las necesidades presentes y se prevén futuras, respecto a la preparación de conocimientos y habilidades de los colaboradores. No se debe dar capacitación sin antes detectar las necesidades de la empresa, y con base en ellas brindar conocimientos al trabajador para que desarrolle su labor ahora o en un mañana, pues no sólo tenemos que tomar en cuenta el presente, sino que debemos considerar que con el desarrollo de la industria, las nuevas relaciones exteriores, el desarrollo de la tecnología, etc., la empresa tendrá que adaptarse a las nuevas condiciones imperantes.

La Capacitación, favorece de una manera u otra al no quedarse atrás en el manejo de las nuevas tecnologías así como los nuevos tipos de relaciones tanto laborales como sociales para poder así provocar un cambio favorable dentro de la empresa que se ve reflejado en la productividad, calidad, y eficiencia en el producto o servicio que se brinde.

Por medio de la capacitación, podrán resolverse los problemas tanto de comunicación como de eficiencia en el personal de la empresa. Esto puede solucionarse llevando un buen control de la misma, es decir, una vez detectadas las necesidades de la empresa u organización, se le debe de dar un seguimiento permanente fortaleciendo así la comunicación de todas las áreas del lugar de trabajo con el área de capacitación creándose así una retroalimentación positiva que ayude a la toma de futuras decisiones para una mayor productividad, eficiencia e incentivar las relaciones laborales hacia todos niveles.

La Constitución en su artículo 123 apartado A, fracción XIII, especifica que es obligación de la empresa proporcionar capacitación o adiestramiento al trabajador, pero la mayoría de los empresarios no cuentan con información y conocimientos sobre esto y mucho menos se tiene la confianza necesaria de desarrollar nuevas habilidades y aptitudes a los trabajadores. Esto lo afirmamos debido a que en muchas empresas, los patrones prefieren no arriesgar recursos capacitando al personal por que existe la incertidumbre de que el trabajador una vez capacitado, pueda abandonar la empresa o porque llega a ser muy caro el costo de la capacitación.

Ahora bien, dentro del campo de acción que establece el Plan Nacional de Capacitación, se disponen dos tipos de capacitación: distinguiendo la capacitación para el trabajo, de la capacitación en el trabajo:

- **Capacitación en el trabajo:** Se imparte en los centros de trabajo y persigue el propósito de desarrollar los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas de los trabajadores para incrementar su desempeño en un puesto o en una área de trabajo específica.

- **Capacitación para el trabajo:** es de carácter escolarizado y se refiere al aprendizaje de los conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que requiere el individuo para incorporarse al sistema productivo en una ocupación específica. Esta capacitación se le asigna a los trabajadores de nuevo ingreso para poder ocupar el puesto.

Véase (ART.153-LFT).

El entrenamiento afectivo de la fuerza de trabajo debe desarrollarse sobre la base de la educación formal que han recibido los sujetos para identificar lo que saben y lo que necesitan saber (esto lo veremos más ampliamente en necesidades de capacitación). Del mismo modo, se deben considerarlas costumbres, valores, hábitos y creencias que determinan el comportamiento de las personas dentro y fuera de la empresa, con el objeto de dirigir adecuadamente los procesos de cambio de conducta, evitando enfrentamientos entre la cultura de la empresa y la de los trabajadores.

Si bien es cierto que la capacitación es uno de los medios más efectivos para generar en los miembros de la organización los cambios de conducta requeridos para el logro de los objetivos de la empresa, es importante distinguir sus posibilidades y sus límites para evitar desviaciones y falsas interpretaciones respecto a su alcance.

Como hemos venido viendo, la capacitación no es sinónimo de educación. La capacitación o entrenamiento en las empresas forma parte de la educación integral (experiencia y práctica) de las personas. En las organizaciones de trabajo, el entrenamiento de los trabajadores debe vincularse y complementarse con otras actividades que contribuyan a su formación, así el aprendizaje es un cambio de conducta; por lo tanto, los cambios que se produzcan en los trabajadores deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas y reforzadas en la línea de trabajo.

La Capacitación constituye un insumo de la productividad; por lo tanto, los programas de entrenamiento que se dirijan a acrecentarla deben formar parte de mejoramiento organizacional, que enlacen y conecten los cambios de conducta con los cambios de estructura, sistemas, normas, filosofía, procedimientos y tecnología del trabajo; cuando se da un efectivo adiestramiento se modifica, de alguna forma, a las personas en su forma de pensar, de actuar y de sentir; se desarrollan habilidades, incrementan conocimientos y se modifican actitudes, según el rumbo que marquen los objetivos que se diseñan para cada caso particular, cualquier conocimiento que no modifique al individuo se puede considerar como buena enseñanza, pero no como efectiva capacitación.

La capacitación enfocada a la productividad debe orientarse a contrarrestar problemas organizacionales, y sus resultados deben apreciarse en la medida en que esos problemas han sido superados y en razón del costo-beneficio logrado en su aplicación. No debemos cerrarnos y decir que la capacitación es lo mejor para aliviar a nuestra organización, ya que, al igual que las medicinas, puede ser peligrosa; un curso de calidad mal dirigido puede provocar malestar en la empresa, al propiciar cambios de conducta no deseados; por su parte, el sobrecapacitar puede despertar falsas expectativas en los trabajadores, para ello debe conocerse el malestar o diagnóstico de necesidades de capacitación, posteriormente elaborar un diseño didáctico, metodología, técnicas y materiales de apoyo; conducir y dosificar el aprendizaje, ver cuáles han sido los cambios, la evolución en la conducta y en los resultados; pero ahí no termina el tratamiento, sino que hay que darle un seguimiento continuo para evitar que renazca el malestar, esto es, reforzamiento, modificación de factores organizacionales etc. La capacitación, al igual que las medicinas, debe ser diagnosticada, administrada y controlada por un conocedor, que además transmita credibilidad.

Precisando, el proceso de capacitación que se conduce en la entidad productiva se orienta a determinar las necesidades que se tienen; los niveles o grupos de trabajadores a que se dirigirá; las formas particulares de capacitar a su personal (cómo capacitar); la referencia normativa en que se sustenta; objetivos, políticas y alcances de esta función especializada; definir, coordinar y administrar los diversos recursos que le apoyan; conocer sus avances o limitaciones, mediante programas de seguimiento, en el trabajo de facto (que se puede hacer).

En este sentido le es indispensable recurrir a la aplicación del proceso administrativo, al conocimiento básico de la pedagogía y la psicología quienes con sus aportaciones de la conducta y el aprendizaje permiten entender el desarrollo formativo del trabajador.

## **A. EL ANÁLISIS DE SISTEMA ENFOCADO A LA ORGANIZACIÓN MODERNA.**

No hay un modo único de conceptualizar la función de capacitación y adiestramiento dentro de una organización. Cada orientación teórica plantea una serie de problemas diferentes, hace hincapié en aspectos diversos y, en consecuencia, posibilita que teorías alternativas y, aun competitivas, presten simultánea y pareja utilidad, aunque a menudo para fines totalmente distintos.

La orientación conceptual que se hace parte de una "Teoría General de Sistemas". Es decir, enmarcar a la capacitación y adiestramiento como un conjunto de elementos que trabajan armónicamente para el objetivo general de una organización.

Para nuestros objetivos sólo queremos enfatizar sobre cinco elementos constitutivos de un sistema, con el fin de clarificar su función y evitar equívocos:

1. **Insumos:** Es todo lo que ingresa a un sistema productivo, como materiales, energía o información que lo alimenten, y que al combinarse y transformarse dan por resultado productos y/o servicios.

**2. Procesos:** Constituyen las acciones ordenadas y sistematizadas para convertir los insumos en productos y/o servicios.

**3. Productos y/o servicios:** Son los resultados que se producen de procesar los insumos, tales como bienes, comportamiento, información, etc.

**4. Retroalimentación y control:** Es el recurso que tiene el sistema para regular sus acciones y efectuar los ajustes correspondientes para facilitar el alcance de sus objetivos. Es la información que el sistema tiene de los resultados de su acción en el exterior.

**5. Contexto:** Lo constituyen las fronteras o límites de un sistema y su entorno, mismos que lo definen y delimitan. Un sistema se puede distinguir del ambiente en que existe y está abierto a influencias procedentes de él.

La organización moderna puede considerarse como un macrosistema, el cual tiene insumos y produce bienes o servicios para la satisfacción de las necesidades que le dieron origen.

## **B. EL SUBSISTEMA DE CAPACITACIÓN.**

El subsistema de Capacitación forma parte del Sistema de Administración de Recursos Humanos. En ese sentido, guarda una estrecha relación con los siguientes subsistemas: Planeación y organización; empleo; remuneraciones; relaciones laborales; prestaciones y servicios; comportamientos humanos; e información.

En este marco, el subsistema de capacitación va a recibir insumos del ambiente organizacional, formado por los anteriores subsistemas y la organización en general, y del ambiente extraorganizacional, constituido por las entidades normativas en esta materia.

Del ambiente extraorganizacional ingresan lineamientos normativos, tecnología e información; y del ambiente organizacional, necesidades de capacitación, planes y programas institucionales, normas particulares, información, etc.

La conversión de los insumos en productos se lleva a cabo mediante el proceso de administración de los programas de capacitación. Es decir, por medio de la determinación de necesidades de capacitación de la empresa; la elaboración y operación de los programas; y su control, evaluación y seguimiento.

Los productos van a ser los resultados de la conversión de los insumos. Estos van a dirigirse tanto al ambiente extraorganizacional como al organizacional. Hacia el primero irán dirigidas aquellas acciones que den cumplimiento con los requerimientos normativos y de información. La organización tendrá como resultado del subsistema, un personal mejor capacitado en el puesto desempeñado y para la futura tarea, así como satisfechas las necesidades generales y por área de trabajo.

Al concebir sistemáticamente a la función de capacitación permite enfocarla como una serie sistematizada de actividades encaminadas a dotar al individuo de conocimientos, desarrollarle habilidades y mejorar sus actitudes para el logro de los objetivos organizacionales, del área del trabajo y el desarrollo integral del individuo. De esta forma, la capacitación queda integrada a la empresa, y específicamente al desarrollo del recurso más importante de ella: el hombre.

### **C. LAS FASES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA CAPACITACIÓN.**

Con el fin de transformar los insumos en productos, la unidad administrativa dedicada a las actividades de capacitación lleva una serie de funciones que engloban el proceso administrativo de la capacitación. Esta división parte fundamentalmente de una concepción práctica de la administración de la capacitación.

Dentro del proceso administrativo de la capacitación podemos identificar las siguientes fases:

- 1. Presentación del proyecto:** Es la primera fase en el proceso administrativo de la capacitación, consistente en la presentación del planteamiento general del problema y las acciones a desarrollar para resolverlo. Es esta fase se establece un compromiso formal entre el área usuaria y la Unidad de Capacitación y Desarrollo (UCD) para la consecución de un programa.
- 2. Presentación del programa:** Se inicia con la investigación de necesidades de capacitación y culmina con la exposición sistemática de un conjunto de actividades que tienen orden y un objetivo determinado. En el programa se establecen las condiciones a las que deben sujetarse las actividades, así como su descripción, duración, recursos asignados y señalamientos de responsables.
- 3. Operación de los programas:** Esta fase la conforman las actividades que permiten la aplicación de los programas y el logro de los objetivos del mismo.
- 4. Control del programa:** Contiene una serie de acciones evaluatorias que coadyuvan a eliminar, al máximo, los problemas de la operación de los programas.
- 5. Evaluación:** Es la fase en la que se diseñan los medios idóneos para establecer hasta que punto los capacitados alcanzan los objetivos prefijados.
- 6. Seguimiento:** Es la última fase del proceso, que permite evaluar el grado de permanencia de la acción capacitadora y detectar acciones futuras. Esta etapa culmina con el informe de resultados del programa.

## **DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO**

<b>REFERENCIA</b>	<b>ARTICULO</b>
<b>OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>(LFT ART. 153-F)</b>
<b>LA CAPACITACIÓN COMO OBLIGACIÓN Y COMO DERECHO (PATRON-TRABAJADOR)</b>	<b>(ART.123 CONST.) (ART.132 LFT) (ART.153-A LFT)</b>
<b>DONDE Y QUIEN DEBE IMPARTIR LA CAPACITACIÓN</b>	<b>(ART.153-B LFT)</b>
<b>HORARIO EN QUE SE DEBE DAR LA CAPACITACIÓN</b>	<b>(ART.153-E LFT)</b>
<b>CONDICIONES A TRABAJADORES DE NUEVO INGRESO PARA CAPACITAR AL PUESTO.</b>	<b>(ART.153-G LFT)</b>
<b>OBLIGACIONES DE LOS CAPACITADOS</b>	<b>(ART.153-H LFT)</b>
<b>FORMACIÓN Y FUNCIONES DE LAS COMISIONES MIXTAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO</b>	<b>(ART.153-I LFT) (ART.153-V LFT)</b>
<b>FUNCIONES DE LAS AUTORIDADES LABORALES EN LO QUE RESPECTA A LAS COMISIONES MIXTAS Y APROBACIONES DE PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO</b>	<b>(ART.153-J LFT) (ART.153-N LFT)</b>
<b>REQUISITOS DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACION</b>	<b>(ART.153-S LFT) (ART.153-R LFT)</b>
<b>SANCIONES Y MULTAS EN LO REFERENTE A LA CAPACITACIÓN.</b>	<b>(ART.153-S LFT) (ART.994 LFT)</b>
<b>RECONOCIMIENTO A LA CAPACITACIÓN</b>	<b>(ART.153-T LFT) (ART.153-U LFT) (ART.153-V LFT) (ART.539 LFT).</b>

**ART. - Artículo**  
**LFT: - Ley Federal del Trabajo**  
**CONST. - Constitución Política de Los Estados Unidos Mexicanos.**

## **ANALISIS DEL SISTEMA DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA.**

### **OBJETIVO DE LA DELEGACIÓN:**

Prestación de mejores servicios a la comunidad, mediante recursos materiales, buenos servicios públicos ( por medio de los empleados ) y maquinaria y equipo de trabajo. Expeditar y eficientar la atención de las necesidades y demandas sociales.

### **OBJETIVO GENERAL DE LA SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS:**

Capacitar y proveer de recursos humanos a las diferentes áreas según las necesidades específicas y atender el cumplimiento de los derechos laborales.

### **OBJETIVO CENTRAL DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y DESARROLLO DE PERSONAL:**

Normar, coordinar y proporcionar los mejores y más productivos servicios de capacitación, adiestramiento, educación abierta y formación profesional que favorezcan el desarrollo de los trabajadores del gobierno del Distrito Federal, para proporcionar servicios de calidad.

### **FUNCIONES DE LA SUBDIRECCION DE RECURSOS HUMANOS:**

- Supervisar el cumplimiento de las condiciones generales de trabajo.
- Representa al D.D.F. ante la subcomisión mixta de escalafón.
- Establecer y mantener comunicación con la Subdirección de Recursos Financieros para los asuntos presupuestales relativos de Recursos Humanos.
- Organizar las "reuniones regionales" de los subdirectores de Recursos Humanos con la D.G.A.D.P. cuando le corresponda.
- Coordinar los trabajos relativos a la operación de sistemas de premios, estímulos y recompensas al personal.
- Dirigir y controlar la administración y desarrollo del personal de la Delegación.

**ESTRUCTURA DE LA DELEGACIÓN IZTAPALAPA: (Ver organigrama anexo en la página 72).**

## **FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE CONTROL Y DESARROLLO DE PERSONAL.**

- Controlar el registro de asistencia del personal
- Gestionar ante el Departamento del Distrito Federal, las justificaciones del registro de asistencia, estímulos, recompensas y sanciones de los trabajadores.
- Actualizar la plantilla de personal base y eventual.
- Tramitar la documentación que se genera por accidentes de trabajo ocurridos a trabajadores de la delegación.
- Elaborar y tramitar ante el Departamento del Distrito Federal las credenciales del personal.
- Controlar y registrar al personal que es puesto a disposición de la Subdirección de Recursos Humanos para su readscripción o renunciación.
- Coordinar y ejecutar programas de capacitación y desarrollo, así como la promoción y difusión de los programas de educación para adultos.
- Desarrollo profesional de algunos pasantes que realicen su servicio social.

### **FUNCIONES ESPECIFICAS DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN:**

- Elaborar un programa anual de cursos. (Se entrega en octubre de cada año).
- Proveerse de instructores de acuerdo a las necesidades del curso. Estos pueden ser internos o provenientes de una empresa específica.
- Evaluar los cursos por medio de la aplicación de exámenes a los capacitados, después de un tiempo de impartido el curso.

### **PRESUPUESTO DISPONIBLE PARA EL ÁREA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS.**

El presupuesto global asignado a la Delegación Iztapalapa es de \$ 486,000,000 anuales, de los cuales se asignan \$ 450,000 al área de capacitación para distribuirlos equitativamente en cursos descritos en el programa anual de capacitación

Para 1997 se tienen contemplados un total de 86 cursos que abarcan categorías que van desde generales, específicas y para mandos medios.

### **POLÍTICAS DE OPERACIÓN DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN.**

- Los cursos son impartidos dentro de las instalaciones de la delegación.
- Los cursos normalmente tienen una duración de dos horas diarias durante treinta días, haciendo un total de sesenta horas por curso.
- Se manejan (en teoría ) tres o cuatro cursos de la misma temática para obtener mejores resultados.

- La función es enseñarles a trabajar y darles las técnicas en todas las áreas.
- Se toma el curso y al mes y medio se evalúa al personal a través de supervisores para observar si la capacitación proporciona los resultados esperados.
- La capacitación es permanente.
- Los cursos se imparten a un máximo de 20 trabajadores y un mínimo de 15.
- Se reporta una plantilla de 1800 trabajadores entre los cuales se deben hacer la distribución de cursos.
- Se le da prioridad al personal de base.
- Los cursos se imparten por solicitud de las áreas y se dan dentro del horario de trabajo.

### **ANALISIS DE LA PLANTILLA DE PERSONAL**

**TRABAJADORES DE BASE:** Son aquellos que laboran por tiempo indeterminado bajo contrato,

**TRABAJADORES EVENTUALES:** Son aquellos que laboran por tiempo determinado o por obra determinada.

**EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIO:** Son trabajos especializados otorgados a través de concurso para su realización.

**FUNCIONARIOS:** Son aquellos que laboran por honorarios.

#### **TRABAJADORES DE BASE:**

En la Delegación Iztapalapa se tienen en nómina 6571 trabajadores de base, entre los cuales existe una variación por diversas circunstancias que son :  
Vacaciones, licencias, suspensiones, etc.

No existen políticas para ser trabajador de base, ya que normalmente se obtiene la plaza por medio de recomendaciones de personas incorporadas al sindicato. Cuando no es así, el trabajador debe laborar por lo menos 2 años como trabajador eventual para tener derecho a ser considerado como un trabajador de base.

#### **TRABAJADORES EVENTUALES.**

El número de trabajadores es variable según las necesidades de las diferentes áreas, actualmente se cuenta con 250 personas que efectúan diversos oficios y estos fueron reclutados por medio de convocatorias, mediante contratos máximos de 5 meses con el fin de que no obtengan la categoría de trabajadores de base que por Ley se otorga después de laborar 6 meses ininterrumpidamente.

**ANALISIS DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN 1995 - 96.**

<b><u>SUBDELEGACION BENEFICIADA.</u></b>	<b><u>NUMERO DE CURSOS</u></b>	<b><u>PORCENTAJE DE APLICACION</u></b>	<b><u>CAPITAL ASIGNADO</u></b>
SUBDELEGACION DE DESARROLLO SOCIAL	7 CURSOS	30.43 %	N\$ 35,000.00
SUBDELEGACION JURIDICA Y DE GOBIERNO	1 CURSO	4.35 %	N\$ 5,000.00
SUBDELEGACION DE OBRAS Y DESARROLLO URBANO	2 CURSOS	8.70 %	N\$ 10,000.00
SUBDELEGACION DE ADMINISTRACION	9 CURSOS	39.1 %	N\$ 45,000.00
SUBDELEGACION DE SERVICIOS URBANOS	3 CURSOS	13.04 %	N\$ 15,000.00
DIFERENTES AREAS DE LA DELEGACION Y OFICINA DE ARCHIVO	1 CURSO	4.35 %	N\$ 5,000.00
CONTRALORIA INTERNA	0 CURSOS	0 %	N\$ 0
<b>TOTAL:</b>	<b>23 CURSOS</b>	<b>100 %</b>	<b>N\$115,000.00</b>

**CONCLUSIONES.**

Los cursos son impartidos por organismos externos a la delegación, pero siempre dentro de las instalaciones de ésta.

Los cursos de capacitación otorgados a los diferentes sectores de la Delegación van de acuerdo al área a la que se imparten.

Los cursos se le imparten a un máximo de 20 personas durante un periodo de 10 días y con una duración de dos horas diarias.

El porcentaje asignado al área de capacitación es de 0.0925% del total asignado a la Delegación.

La cantidad de capital asignada para cada trabajador (1800 trabajadores) es de \$250.00 por concepto de capacitación.

Los 6571 trabajadores de la Delegación deberían ser capacitados y no solamente los 1800 mencionados anteriormente.

La cantidad real que se le asigna a cada trabajador de nómina es de \$68.48.

Las conclusiones dadas son en base a datos de 1996.

## CUADRO COMPARATIVO

LO QUE ES:

PROPUESTA:

RECURSOS HUMANOS

RECURSOS HUMANOS

<p style="text-align: center;"><b>CONTRATACIÓN</b></p> <p>CONTRATACIÓN ner una planta base, previamente, mediante un programa de basificación tuvieron que laborar como trabajador eventual mínimo 2 años para poder ser considerado como candidato a una planta de base (programa suspendido en oct. 94)</p>	<p>Reinstalación del programa de basificación.</p>
<p>Los candidatos se seleccionan a través de recomendaciones de delegados dentro del sindicato. A esto se le llama pie de rama, donde hay un acuerdo entre autoridad y sindicato de un 50% para cada uno.</p>	<p>De acuerdo a las plazas disponibles, elaborar un concurso para ocupar una plaza según la capacidad, habilidad y aptitudes de lo que se requiera para el puesto.</p>
<p>Se contrata personal sin conocimientos previos al puesto que se pretende ocupar.</p>	<p>Contratar a personal por lo menos con conocimientos mínimos al puesto a ocupar o capacitarlo mediante un curso de inducción al puesto.</p>
<p>Departamento de capacitación</p>	<p>Departamento de capacitación</p>
<p>No cuentan con políticas en forma escrita.</p>	<p>Las políticas deben estar plasmadas en forma escrita tomando en cuenta que estas son lineamientos generales para alcanzar los objetivos.</p>
<p>Al momento de capacitar se toma en cuenta el criterio de prioridad entre el personal de base al eventual.</p>	<p>Se tendrá prioridad del personal de base al personal eventual en la impartición de cursos de capacitación.</p>
<p>Se lleva a cabo la contratación de servicios externos de capacitación por el departamento de capacitación de la delegación.</p>	<p>La contratación de servicios externos para impartir cursos quedará a cargo del departamento de capacitación.</p>
<p>El departamento de acuerdo al presupuesto con que cuentan programan "x" número de cursos. Los cursos se imparten por solicitud de las áreas y no por detención de</p>	<p>El número de cursos que se programará será de acuerdo al presupuesto asignado anualmente. Y la capacitación se dará a las áreas que lo necesiten. Previa evaluación de necesidades de capacitación.</p>

necesidades de capacitación.	
El departamento de capacitación solicita la cooperación de las áreas que solicitan los cursos para la elaboración de los programas.	El área usuaria apoyará las acciones de capacitación desarrolladas por el departamento de capacitación, proporcionando la información necesaria para la elaboración de los programas.
Realizan evaluaciones después de mes y medio de impartido el curso. Mas no detectan en forma global a la delegación en sus necesidades de capacitación.	Las evaluaciones del personal serán de tipo confidencial y para fines exclusivos de capacitación.
El presupuesto asignado al departamento de capacitación es muy limitado. Corresponde a un .09% del presupuesto global de la delegación.	El presupuesto asignado al departamento de capacitación debería ser mas amplio para cubrir con cursos de capacitación a la mayor parte del personal de la delegación. (se hará un estimado ideal)
En el programa anual de capacitación se especifica que la institución que impartirá los cursos será la misma delegación, siendo que se reportó que el departamento de capacitación sólo cuenta con un instructor y que los cursos son realmente impartidos por instructores externos a la delegación.	El presupuesto asignado al departamento de capacitación debería ser mas amplio para cubrir con cursos de capacitación a la mayor parte del personal de la delegación. (se hará un estimado ideal)

## **INFORME DE LA SUBDIRECCION DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.**

La subdirección de recursos materiales y servicios generales que tiene a su cargo: proporcionar los insumos materiales, así como la asistencia a todas las áreas de la Delegación Iztapalapa, nos reporto las áreas en las cuales existen mayores ordenes de requisición de insumos y servicios; analizamos este reporte y llegamos a la conclusión de que las subdirecciones que tienen mayor demanda son las siguientes:

- Subdirección de informática.
- Subdirección de obras.
- Subdirección de Desarrollo Urbano.

La subdirección de informática es a nuestro parecer la que más necesita capacitar a su personal, ya que, las otras subdirecciones mencionadas debido a la actividad que desarrollan son justificadas en cuanto a la demanda de materiales y servicios.

Los servicios que solicita la Subdirección de Informática a Recursos Materiales y generales son los siguientes:

- **Reinstalación de paquetería:** Word,  
Excell,  
Dbase,  
Power Point,  
Lotus,  
Harvard Graphic,  
Mac Pinfo,  
Flow,  
Corel Draw, etc.
- **Reparación de equipo:** Monitores,  
Teclados,  
Mouse,  
Impresoras,  
Disco duro, (entre otros).

Estas son las requisiciones de reinstalación y reparación que se recibieron en esta subdirección desde octubre de 1995 a noviembre de 1996, lo cual se puede notar que es bastante por el periodo relativamente corto, y es de mencionarse la falta de concientización o de capacitación para poder minimizar los costos que esto ocasiona.

En la reinstalación de paquetería no es tanto problema, por que al adquirirse tal paquete este sirve para utilizarlo varias veces, pero existen algunos paquetes que tiene cierto limite de uso.

En cuanto a las reparaciones, es lo mas costoso, ya que se contratan los servicios externos de empresas para tales reparaciones; las cuales sus costos son elevados. El costo de reparaciones para este periodo fueron de \$18,000 pesos aproximadamente, capital que se puede utilizar en otros proyectos.

### INFORMACION OBTENIDA DEL AREA DE INFORMATICA

Después de una entrevista con el subdirector del área de informática, Marco Antonio Navarro Gutiérrez, se detecto lo siguiente:

La estructura del área de informática, así como sus funciones son las mostradas a continuación:

- Desarrollar sistemas de computo.
- Elaborar programas de computo
- Capturar y procesar información
- Proporcionar capacitación y asistencia técnica en el manejo de paquetes de computo
- Coordinar las modificaciones a la estructura orgánica autorizada
- Participar en la definición de procedimientos administrativos para el desarrollo de las actividades de la delegación.

El total de personal con el que cuenta esta área, tanto en el turno matutino como en el vespertino se muestra a continuación:

<b>PERSONAL TECNICO DEL AREA DE INFORMATICA</b>	
<b>ANALISTAS PROGRAMADORES</b>	<b>4 PERSONAS</b>
<b>PROGRAMADORES</b>	<b>5 PERSONAS</b>
<b>SECRETARIAS</b>	<b>2 PERSONAS</b>
<b>ADMINISTRATIVOS</b>	<b>5 PERSONAS</b>
<b>CAPTURISTAS</b>	<b>8 PERSONAS</b>
<b>SOPORTE TECNICO</b>	<b>3 PERSONAS</b>
<b>DISEÑADORES</b>	<b>4 PERSONAS</b>

La Delegación Iztapalapa es la única de las Delegaciones que cuenta con un equipo de computo totalmente actualizado, dejando atrás las PC 286 y 386 con capacidad en disco duro de 30 y 60 megas, respectivamente, con las que contaba. Actualmente cuenta con un sofisticado equipode computo que consta de computadoras 486 con capacidad de 1.2 GB en disco duro y 16 megas de memoria, además cuenta con computadoras Pentium con capacidad en disco duro de 2 GB y con computadoras multimedia, que al contar con CD simplifican aún más las actividades de el área de informática.

Los usuarios del área de informática corresponden a todas las ramas que conforman la Delegación Iztapalapa, donde se cuenta con un sistema de red con cada una de las 7 distintas Subdelegaciones Regionales, así como de paquetería individualizada para cada equipo que se describirá más adelante.

Se nos proporciono el dato que de 179 departamentos que conforman la Delegación, 79 de ellos cuentan con equipo de computo (por lo menos con una computadora, en red o personal), lo que corresponde a un porcentaje del 44% de departamentos computarizados en la Delegación. También se nos informo que fue aprobado un proyecto de inversión por 6 millones de pesos para la adquisición de más equipo de computo como lo son más computadoras personales con procesadores Pentium con capacidad de dos gigabyte, impresoras láser, paquetería, etc. para este año, con lo cual se pretende computarizar a la mayoría de los departamentos de la Delegación.

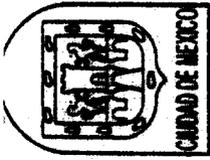
Dentro del software que se utiliza se cuenta con paquetería especializada tanto para la programación y captura de datos así como de diseño. Entre estos se encuentran: DBase, Excell, Word, Word Perfec, Power Point, Freelance, Corel y Grafics; para diseño y cartografía el Mac Pinfo; y para el desarrollo de sistemas el Fox-pro para Windows y el Red Novell; entre otros.

### **¿Como manejan la capacitación en el área de informática?**

#### **Antecedentes:**

En este año no se contó con un programa de capacitación, los cursos se fueron dando sobre la marcha, con temáticas desde lo más básico hasta la aplicación de paquetería especializada, según problemas detectados por los jefes de área, tales cursos fueron impartidos mediante instructores externos. Los empleados del área de informática manifestaron que los cursos fueron malos y sin interés por parte del instructor. Todos los cursos fueron impartidos por sólo instructor, por lo cual el Departamento de informática decidió que para este año los cursos no serían impartidos por esa empresa externa y se buscarían nuevas opciones, siendo la principal la de utilizar instructores internos.

Hoy en día debido a la importancia del área de informática para la Delegación y por la ya planeada adquisición de más equipo de computo, se asignará para este año un presupuesto de \$300,000 para capacitación en el área de informática, para lo cual el subdirector de dicha área deberá presentar un programa de capacitación para el año próximo.



**PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION 1997**

UNIDAD ADMINISTRATIVA: \_\_\_\_\_

DOMICILIO: \_\_\_\_\_

RESPONSABLE DE CAPACITACION: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_

OBJETIVO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: \_\_\_\_\_

MISION DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA: \_\_\_\_\_

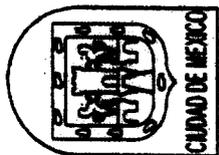
	FECHA DE ENTREGA A LA D.C.	HOJA
D	M	A
		DE

MODALIDAD DE CAPACITACION \_\_\_\_\_

N°	Nombre del Módulo y Cursos	Area de Adscripción de los Capacitandos	N° de Participantes	Horario y Fecha	Sede	Agente Capacitador (Proveedor)	Costo Programado

Nombre y Firma del  
 Secretario Técnico del Subcomité  
 Mixto de Capacitación

Nombre y Firma del  
 Representante Sindical



DIRECCION GENERAL DE ADMINISTRACION Y DESARROLLO DE PERSONAL  
Dirección de Capacitación

HOJA \_\_\_\_\_  
DE \_\_\_\_\_

# PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION 1997

MODALIDAD DE CAPACITACION: \_\_\_\_\_

N°	Nombre del Módulo y Cursos	Area de Adscripción de los Capacitandos	N° de Participantes	Horario y Fecha	Sede	Agente Capacitador (Proveedor)	Costo Programado

## DIAGNOSTICO DEL SISTEMA

### Fallas detectadas en el funcionamiento del Departamento de Capacitación.

- No realiza evaluaciones para la detección de necesidades por departamento.
- Los cursos son impartidos por instructores externos que desconocen la problemática real de los departamentos. y de instituciones no especializadas
- Los cursos impartidos no corresponden a la verdadera problemática de los departamentos por no estar enfocados.
- El único instructor interno con el que cuentan solo imparte cursos de alfabetización y primaria para adultos.
- La capacitación se solicita por política y no por las necesidades del departamento.
- No existe una verdadera conexión con los departamentos a capacitar.

## DIAGNOSTICO DEL SISTEMA

### CAUSAS POR LAS QUE SE DAÑA EL EQUIPO Y LA PAQUETERIA:

DAÑOS	CAUSAS
Periféricos	Derramar líquidos, uso rudo.
C:P:U:	Reformatear, virus en memoria, conectar el equipo por medio de un switch general, mala utilización de programas ( personas que experimentan ).
Monitor	Por fundirlo debido al encendido y apagado en exceso
Software	Por teclear mal las instrucciones o por falta de conocimiento.
Daños Generales	Por no proteger el equipo contra factores externos como son : polvo, variaciones de corriente , maltrato y constante movimiento del equipo.

Todo lo anterior nos permite observar que es necesaria la capacitación en esta área, puesto que el equipo de computo debe estar siempre en óptimas condiciones ya que es el instrumento que más facilita los trabajos en cualquier área de trabajo. Es por ello que nosotros proponemos un plan de capacitación con el firme propósito de adiestrar, concientizar, familiarizar y optimizar el desempeño de los empleados del departamento de informática y así poder prestar un mejor servicio al público en general; debido a que en la actualidad todas las operaciones administrativas giran en torno a la amplia gama de tecnología de las computadoras.

## CUESTIONARIO PARA DETECTAR NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

1.- SEÑALE 3 PROBLEMAS IMPORTANTES PARA DESARROLLAR SUS FUNCIONES EN EL TRABAJO.

FALTA DE COOPERACION DE OTROS DEPARTAMENTOS

FALTA DE INSUMOS

a) PAPEL

b) CINTAS O TONNER

c) OTROS MENCIONELOS  \_\_\_\_\_

FALTA DE CONOCIMIENTO DE LO QUE SE HACE

OTROS ¿CUALES? \_\_\_\_\_

2.- ¿HAY RETRASOS FRECUENTES EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS TAREAS?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿CUANTO TIEMPO?

MENOS DE 1 DIA  ENTRE 2 Y 5 DIAS  MÁS DE 6 DIAS

3.- ¿CONSIDERA QUE HAY DESPERDICIOS MATERIAL A LA SEMANA?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿CUALES? \_\_\_\_\_

POCO  REGULAR  MUCHO

4.- ¿CONSIDERA QUE EL TRABAJO UN SUS FUNCIONES ES EXCESIVO?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿QUE TANTO?

POCO  REGULAR  MUCHO

5.- ADEMÁS DE LOS ESTUDIOS QUE TIENE ¿PIENSA QUE NECESITA OTROS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DE SU PUESTO?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿CUALES?

PROGRAMACION  ADMINISTRACION  INFORMATICA

ARQUITECTURA  DISEÑO  OTROS

¿CUALES? \_\_\_\_\_

6.- ¿CREE QUE ES CONVENIENTE TOMAR CURSOS DE CAPACITACION?  
SI \_\_\_ NO \_\_\_ ¿CUALES?

( )DBASE ( )EXCELL ( )FOXPRO ( )POWER POINT  
( )FREELANCE ( )WORD ( )WORD PERFECT ( )OTROS  
¿CUALES? \_\_\_\_\_

7.- ¿QUE PERSONAS DE LA DELEGACION CONSIDERA USTED QUE PODRIAN  
IMPARTIR LOS CURSOS QUE MENCIONO EN EL INCISO ANTERIOS?

NOMBRE: _____	CURSOS: _____

8.- EN CASO DE NO HABER DENTRO DE LA DELEGACION GENTE PREPARADA.  
¿SABE USTED DE ALGUNA INSTITUCION EXTERNA QUE IMPARTA CURSOS SOBRE  
LOS TEMAS QUE USTED NECESITA? MENCIONELA.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9.- ¿USTED CREE QUE PODRIA IMPARTIR UN CURSO DE CAPACITACION CON UN  
BUEN NIVEL? ¿CUAL? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10.- ESCRIBA LAS IDEAS Y SUGERENCIAS QUE CONSIDERE ADECUADAS PARA LA  
IMPLANTACION Y MEJOR DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACION.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11.- SI USTED HA RECIBIDO CURSOS DE CAPACITACION. ¿CREE QUE HAN ESTADO  
BIEN ENFOCADOS? SI \_\_\_ NO \_\_\_ ¿POR QUE? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

12.- ¿CON QUE FRECUENCIA SE DESCOMPONE EL EQUIPO?

( ) MENOS DE 3 MESES ( ) ENTRE 3 Y 9 MESES ( ) MAS DE 9 MESES

13.- ¿CREE USTED QUE SABE CUIDAR EL EQUIPO EN LO REFERENTE AL SOFTWARE Y AL HARDWARE?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ ¿POR QUE? \_\_\_\_\_

14.- ¿CON QUE DEPARTAMENTOS HA TENIDO DIFICULTADES PARA TRABAJAR?

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: \_\_\_\_\_

PUESTO: \_\_\_\_\_

DEPARTAMENTO: \_\_\_\_\_

ANTIGUEDAD: \_\_\_\_\_

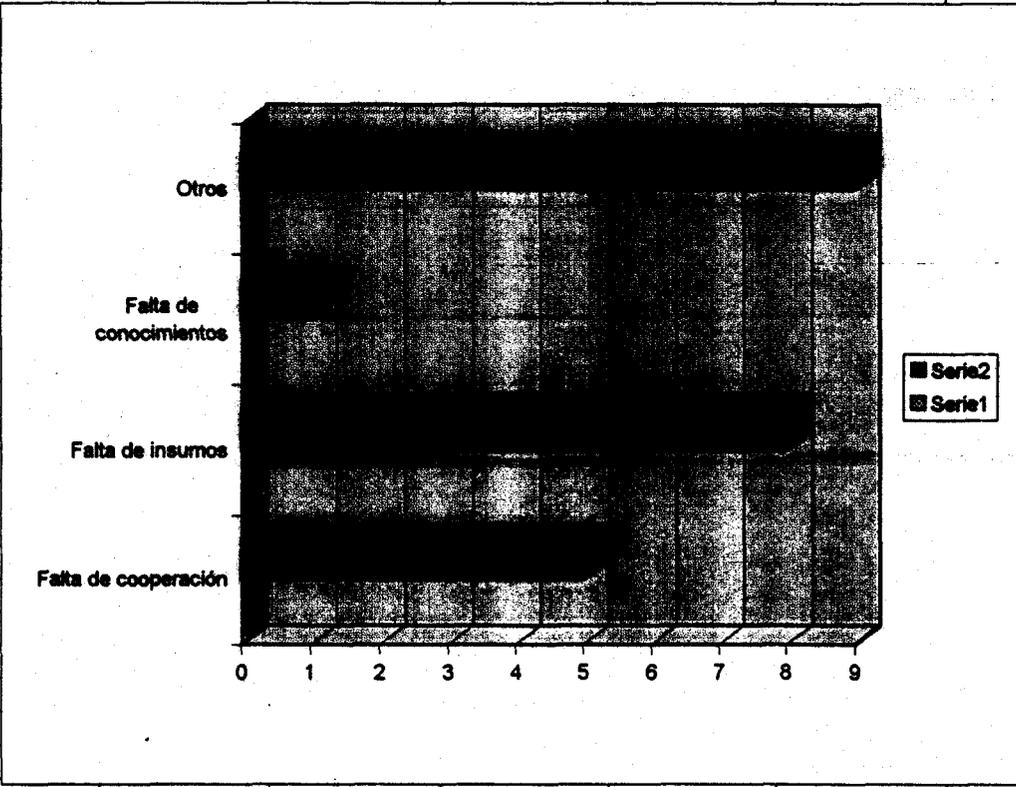
ESTUDIOS: \_\_\_\_\_

CUSOS QUE HA RECIBIDO: \_\_\_\_\_

FECHA DE ELABORACION DEL CUESTIONARIO: \_\_\_\_\_

Señale tres problemas importantes para desarrollar sus funciones en el trabajo.

Falta de cooperación	5				
Falta de insumos	8				
Falta de conocimientos	1				
Otros	9				

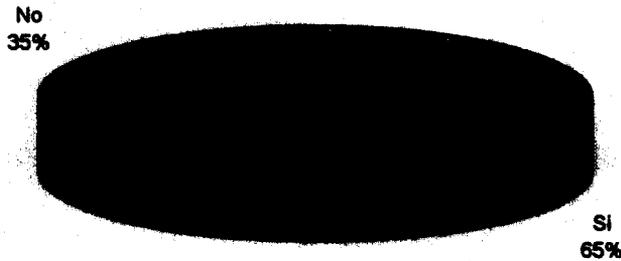


En esta pregunta que se formuló es para sacar un tipo de indicador que nos diga los problemas con los que tiene que lidiar más el trabajador para un buen cumplimiento de sus funciones, arrojando los cuestionarios que el principal problema es la falta de insumos, ya que no se les proporciona oportunamente para su trabajo, y es con el departamento de recursos materiales donde hay que establecer mas control.

Por otra parte, el renglón de otros se dislumbran problemas tales como:

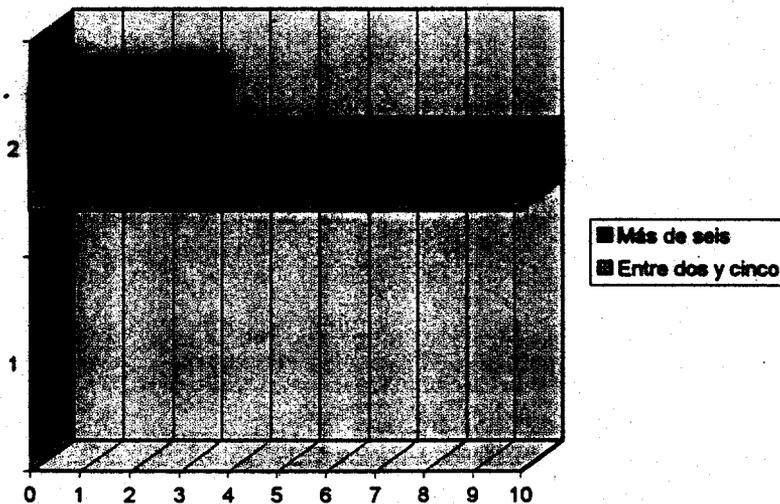
- \* Tardanza en el arreglo del equipo;
- \* Equipo mas nuevo
- \* Carga de trabajo
- \* trabajos relampagos
- \* Falta de paquetería para determinadas áreas para un mejor desempeño.

<b>¿Hay retrasos frecuentes en el cumplimiento de sus tareas?</b>				
Si	13			
No	7			



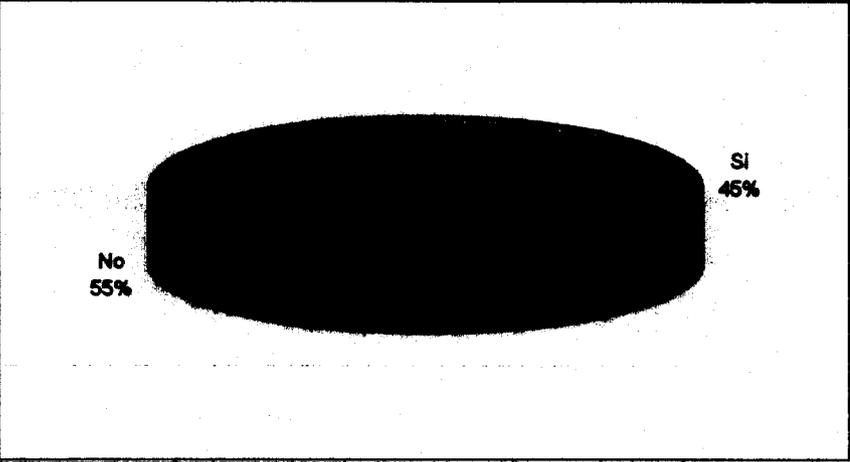
En la presente gráfica se ve que existen problemas, ya sea por aspectos técnicos, de abastecimiento o por falta de destreza de los trabajadores y por falta de cooperación con otros departamentos.

Entre dos y cinco	10
Más de seis	3



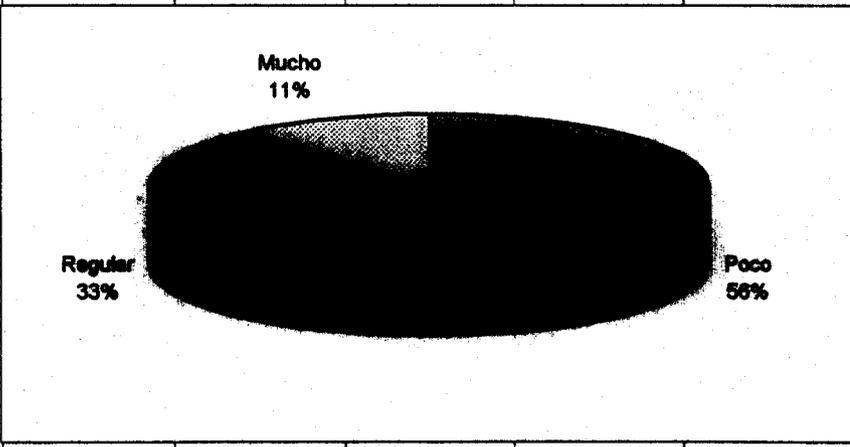
El tiempo de retrasos es en cierto modo preocupante, ya que entre 2 y 5 días nos muestra que el personal no está debidamente preparado o que no se cuenta con la paquetería adecuada para las diversas funciones del departamento.

<b>¿Considera que hay desperdicios de material a la semana?</b>				
Si	9			
No	11			



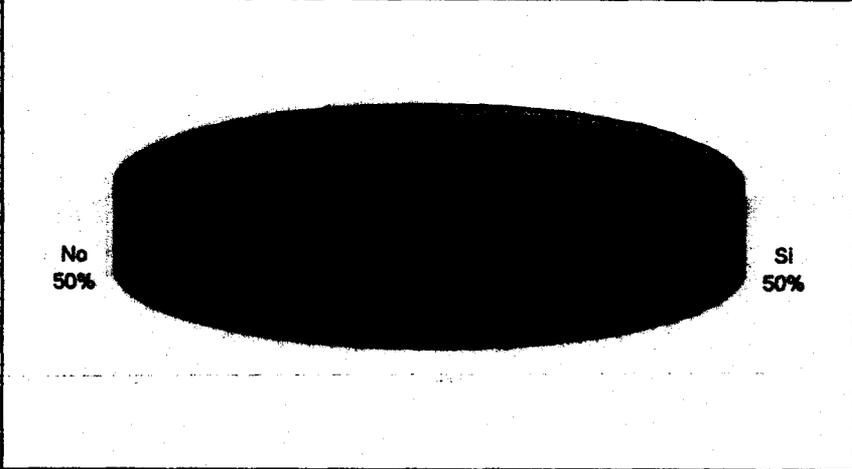
En lo referente a esta gráfica se puede visualizar como el 45% del personal entrevistado opina que existe desperdicio de material, ya sea por impresiones no necesarias el tonner se desperdicia y por consecuencia el papel

Poco	5
Regular	3
Mucho	1



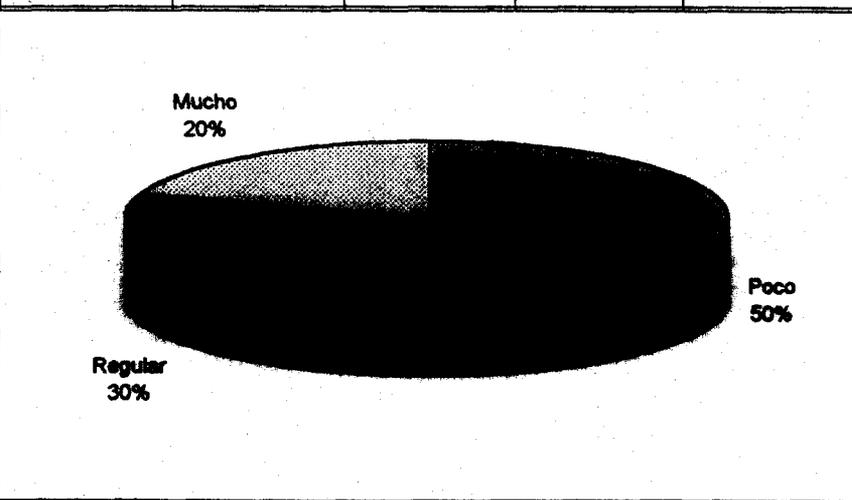
La siguiente información nos dice que el desperdicio por lo regular es poco pero es necesario por medio de la capacitación que sea mínimo.

<b>¿Considera que el trabajo en sus funciones es excesivo?</b>	
Si	10
No	10



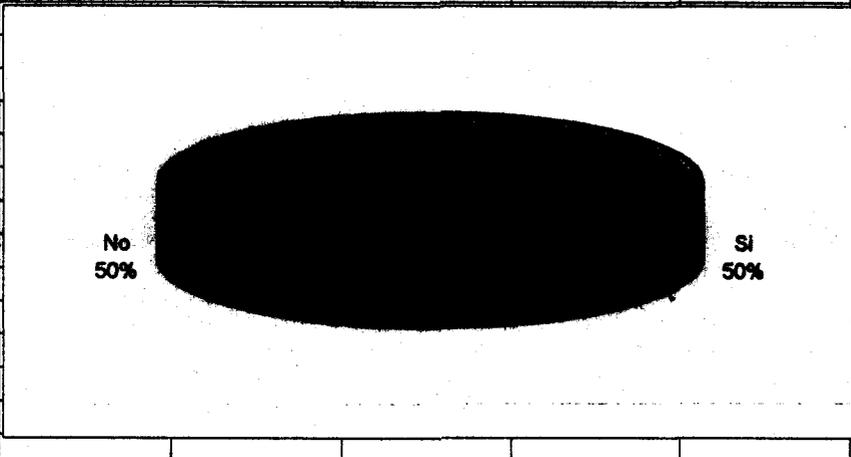
La mitad de los encuestados opinan que existen demasiadas funciones para el puesto, pero revisando las encuestas son solo una muestra muy pequeña de cada puesto son los que dicen que es excesivo  
 Lo que podría ser que no se les distribuye las cargas de trabajo equitativamente.

Poco	5
Regular	3
Mucho	2



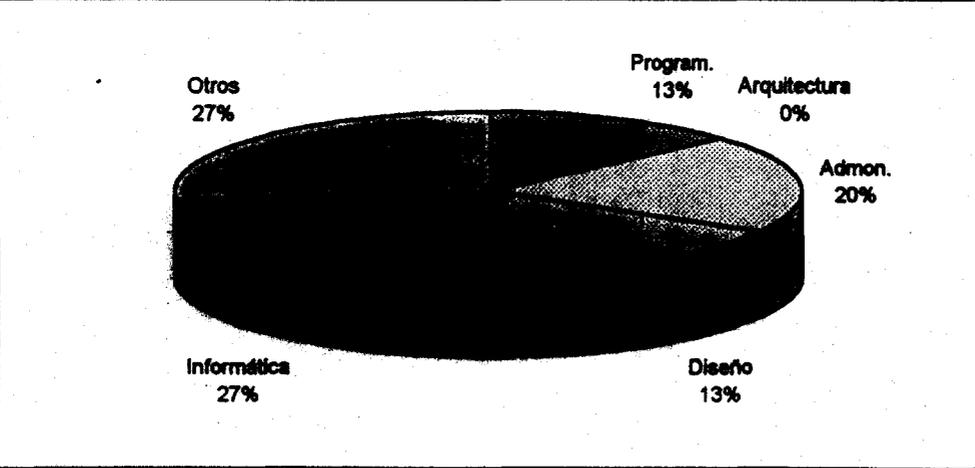
El gráfico nos indica que del 50% de los encuestados el 50% considera que es poco lo que se excede de las funciones siendo representativo como lo muestra la encuesta

<b>Además de los estudios que tiene ¿Piensa que necesita otros para el buen desempeño del puesto?</b>					
Si	10				
No	10				



**La mitad de los empleados encuestados se sienten preparados para el desarrollo de sus puestos, siendo de algun modo renuentes a adquirir nuevos conocimientos.**

Program.	2				
Arquitectura	0				
Admon.	3				
Diseño	2				
Informática	4				
Otros	4				

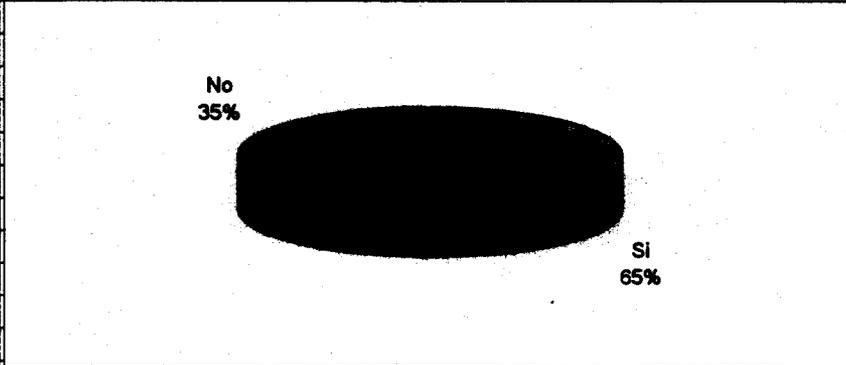


**La mayor parte de los encuestados que dijeron, que si les gustaria adquirir estudios sobre el area de trabajo donde laboran, asi como la misma proporción dijeron que otros estudios les gustaria tomar, tales como:**

<b>Cursos sobre multimedia.</b>					
<b>Manejo de redes e internet</b>					
<b>Cursos de programación avanzados y actuales</b>					
<b>Los cuales tambien estan relacionados con su área de trabajo.</b>					

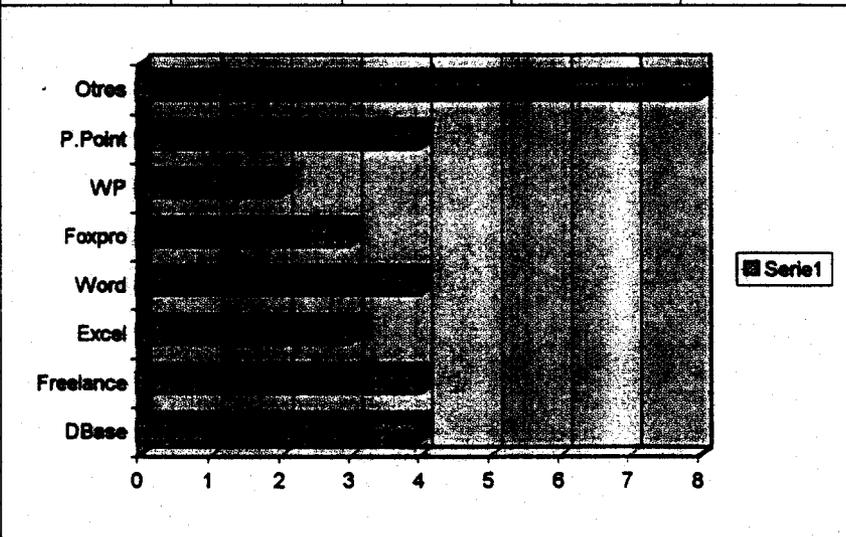
¿Cree que es conveniente tomar cursos de capacitación?

Si	13
No	7



La mayor parte de los encuestados les gustaria tomar cursos de capacitación, pero les gustaria que fueran con valor curricular.

DBase	4
Freelance	4
Excel	3
Word	4
Foxpro	3
WP	2
P.Point	4
Otros	8

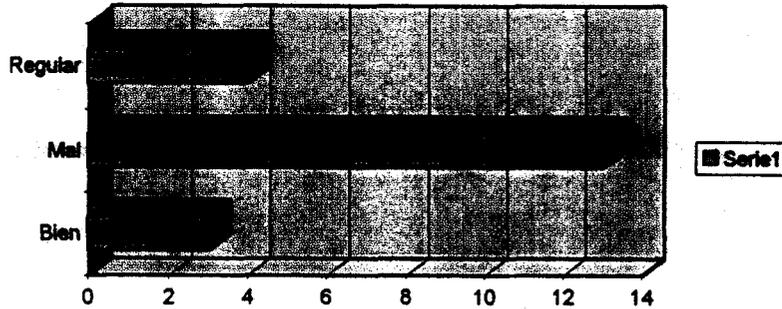


Los empleados encuestados que dijeron que si, quieren enriquecer sus conocimientos acerca del manejo de paqueteria y sistemas, lo cual es bueno para la capacitación ya que hay deseos de aprender.

Siendo word, freelance, dbase y power point los que mas quieren dominar asi como los cursos ya antes mencionados

Si Ud. ha recibido cursos de capacitación ¿Cree que han estado bien enfocados?

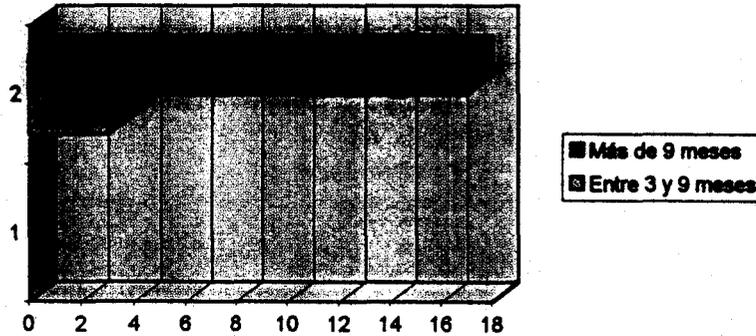
Bien	3
Mal	13
Regular	4



Los cursos de capacitación que se han dado, según como la mayoría de los encuestados menciono que fuerón malos, no estuvieron bien enfocados y les faltó aplicarlos a sus funciones

¿Con qué frecuencia se descompone el equipo?

Entre 3 y 9 meses	3
Más de 9 meses	17



En este rubro existen contradicciones acerca de la frecuencia con la que se descompona el equipo, ya que por una parte, el departamento de recursos materiales informo que fueron constantes las requisiciones para el arreglo de equipo e instalación de paqueteria Mientras que los encuestados dijeron que el equipo se descomponia en un lapso de más de nueve meses



## **PERSONAL TECNICO DEL AREA DE INFORMATICA**

### **PERFÍL Y PUESTO DE LOS ENCUESTADOS**

#### **ANALISTAS PROGRAMADORES**

**NOMBRE: MARTHA CARRILLO SOLORZANO**  
**ESTUDIOS: 5 SEMESTRE DE PROGRAMADOR ANALISTA**  
**AÑO DE INGRESO: 1989**  
**EDAD: 29**

**NOMBRE: MIGUEL A. SANCHEZ**  
**ESTUDIOS:**  
**AÑO DE INGRESO:**  
**EDAD:**

**NOMBRE: ENRIQUE RAMIREZ SOTO**  
**ESTUDIOS: BACHILLERATO TECNICO EN CONTABILIDAD**  
**AÑO DE INGRESO: 1990**  
**EDAD: 25**

**NOMBRE: ALEJANDRO GARCIA VACA**  
**ESTUDIOS: PREPARATORIA**  
**AÑO DE INGRESO: 1989**  
**EDAD: 30**

#### **PROGRAMADORES**

**NOMBRE: FRANCISCO MORENO JAIMES**  
**ESTUDIOS: INFORMATICA**  
**AÑO DE INGRESO: 1990**  
**EDAD: 30**

**NOMBRE: JOSE LUIS SUCAR**  
**ESTUDIOS:**  
**AÑO DE INGRESO:**  
**EDAD:**

**NOMBRE: ANDREA GONZALEZ SOSA**  
**ESTUDIOS: SECRETARIA EJECUTIVA EN COMPUTACION**  
**AÑO DE INGRESO: 1995**  
**EDAD: 23**

**NOMBRE: SILVIA GUTIERREZ**

**ESTUDIOS:**

**AÑO DE INGRESO:**

**EDAD:**

**NOMBRE: MARTHA M. VAZQUEZ GAMBOA**

**ESTUDIOS: TECNICO ANALISTA**

**AÑO DE INGRESO: 1988**

**EDAD: 32**

### **SECRETARIAS**

**NOMBRE: PATRICIA OROZCO**

**ESTUDIOS: -----**

**AÑO DE INGRESO: -----**

**EDAD: -----**

**NOMBRE: ROSA MARIA GOMEZ MENDEZ**

**ESTUDIOS: SECRETARIA EJECUTIVA**

**AÑO DE INGRESO: 1991**

**EDAD: 30**

### **ADMINISTRATIVOS**

**NOMBRE: SOCORRO TORRES MALDONADO**

**ESTUDIOS: LIC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**AÑO DE INGRESO: 1986**

**EDAD: 35**

**NOMBRE: RICARDO LUCAS ALFARO**

**ESTUDIOS: INGENIERO EN SISTEMAS**

**AÑO DE INGRESO: 1992**

**EDAD: 24**

**NOMBRE: MA. GUADALUOE CHAVEZ LOPEZ**

**ESTUDIOS:**

**AÑO DE INGRESO:**

**EDAD:**

**NOMBRE: MONICA VARGAS GALINDO**

**ESTUDIOS: PREPARATORIA**

**AÑO DE INGRESO: 1995**

**EDAD: 27**

**NOMBRE: MA. ELENA SANCHEZ**  
**ESTUDIOS:**  
**AÑO DE INGRESO:**  
**EDAD:**

**CAPTURISTAS**

**NOMBRE: VIRGINIA DIAZ CERVANTES**  
**ESTUDIOS: PREPARATORIA**  
**AÑO DE INGRESO: 1991**  
**EDAD: 23**

**NOMBRE: CARMEN ESCUDERO AGUAYO**  
**ESTUDIOS: 1er TRIMESTRE DE ARQUITECTURA**  
**AÑO DE INGRESO: 1996**  
**EDAD: 21**

**NOMBRE: GUADALUPE GOMEZ FLORES**  
**ESTUDIOS: PREPARATORIA**  
**AÑO DE INGRESO: 1992**  
**EDAD: 25**

**NOMBRE: GABRIEL ALONSO MENDIETA**  
**ESTUDIOS: TECNICO PROGRAMADOR**  
**AÑO DE INGRESO: 1994**  
**EDAD: 25**

**NOMBRE: ISSAC DE LA LUZ**  
**ESTUDIOS: -----**  
**AÑO DE INGRESO: -----**  
**EDAD: -----**

**NOMBRE: CATALINA LUNA**  
**ESTUDIOS:**  
**AÑO DE INGRESO:**  
**EDAD:**

**NOMBRE: NORMA HERNANDEZ SALDIVAR**  
**ESTUDIOS: PREPARATORIA**  
**AÑO DE INGRESO: 1992**  
**EDAD: 32**

**NOMBRE: CELIA AGREDA**  
**ESTUDIOS:**  
**AÑO DE INGRESO:**  
**EDAD:**

**SOPORTE TECNICO**

**NOMBRE: LICET VALVERDE GUILLEN**  
**ESTUDIOS:**  
**AÑO DE INGRESO:**  
**EDAD:**

**NOMBRE: HUGO ALFONSO BLANCAS DOMINGUEZ**  
**ESTUDIOS: PROGRAMADOR ANALISTA**  
**AÑO DE INGRESO: 19987**  
**EDAD: 36**

**NOMBRE: JULIO ESCOBAR CADENA**  
**ESTUDIOS: INGENIERO EN ELECTRONICA**  
**AÑO DE INGRESO: 1994**  
**EDAD: 31**

**DISEÑADORES**

**NOMBRE: RICARDO FLORES**  
**ESTUDIOS: -----**  
**AÑO DE INGRESO:-----**  
**EDAD:-----**

**NOMBRE: IRMA ARROYO ALDAMA**  
**ESTUDIOS: DISEÑO INDUSTRIAL**  
**AÑO DE INGRESO: 1995**  
**EDAD:25**

**NOMBRE: LETICIA CERVANTES PANTOJA**  
**ESTUDIOS: ARQUITECTURA**  
**AÑO DE INGRESO: 1991**  
**EDAD: 28**

**NOMBRE: JAQUELINE MENDOZA MENDOZA**  
**ESTUDIOS: DISEÑO GRAFICO**  
**AÑO DE INGRESO: 1994**  
**EDAD: 30**

## **RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA**

- Los cursos son impartidos por organismos externos a la Delegación, pero siempre dentro de las instalaciones de ésta. Siendo el valor de cada curso de N\$5,000.00
- Los cursos de capacitación otorgados a los diferentes sectores de la Delegación, van de acuerdo al área en la que se imparten.
- Los cursos se le imparten a un máximo de 20 personas durante un periodo de 10 días y con una duración de dos horas diarias.
- El porcentaje asignado al área de capacitación es de 0.0925% del total asignado a la Delegación.
- La cantidad de capital asignada para cada trabajador (1800 trabajadores) es de \$250.00 por concepto de capacitación.
- Los 6571 trabajadores de la Delegación deberían ser capacitados y no solamente los 1800 mencionados anteriormente.
- La cantidad real que se asigna a cada trabajador de nómina es de \$68.48
- Las observaciones dadas son en base a los datos registrados en 1996.

## **ALTERNATIVA DE SOLUCION PROPUESTA.**

Es finalidad del presente material exponer en un enfoque administrativo integral una de las funciones más importantes en nuestra época económica y en el ámbito de la Administración de los Recursos Humanos, nos referimos a la capacitación.

La capacitación corresponde a un nivel de educación que debe ser desarrollada por el sector productivo en coordinación con algunas instituciones del Estado, pero fundamentalmente radica en la entidad productiva que conoce inmediata y específicamente los requerimientos que tiene.

El proceso de capacitación se orienta hacia el trabajo y requiere que se le conduzca en forma ordenada y sistematizada, para poder formar al recurso humano, es decir, requiere de objetivos, de planeación, de definición en las formas en que se impartirá, de una evaluación y de un mejoramiento constante.

Al considerar que las entidades productivas (empresas, industria, instituciones...) tienen la obligación de capacitar, en un primer momento ésta se llevará a efecto para la producción, para proveer a los trabajadores de una formación especializada al desempeño acertado de las funciones del puesto presente, y en un segundo momento no se debe pasar por alto la formación necesaria del desarrollo futuro del trabajador en la organización para generar el crecimiento de la empresa.

## **PERFIL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA EN:**

### **"LA DELEGACION IZTAPALAPA".**

El área de informática de la Delegación, cuenta con los puestos de trabajo que se indican a continuación, y en base a ellos hemos establecido los siguientes requisitos para optimizar el desempeño de todo el personal que conforma dicho departamento.

#### **CARACTERISTICAS ( PERFIL ).**

##### **PROGRAMADOR ANALISTA.**

###### **FUNCIÓN:**

Sugieren llevar a cabo un sistema de información. Son las personas que analizan el sistema, además de adecuarlo y diseñarlo; además de que puede elaborar el programa para que trabaje.

**ESTUDIOS:** Ingeniero en computación.

**HABILIDADES:** Ser capaz de detectar las necesidades o requerimientos de la empresa u organización en que labore en cuanto estas surjan, así como tener la habilidad de crear un programa para solucionarlas, sin tener que recurrir a fuentes externas.

**IDIOMAS:** Generalmente la programación avanzada se realiza en idioma inglés por lo que es necesario que el programador analista lo domine en un 80% por lo menos; esto es con el fin de facilitar y darle rapidez a la programación que realice.

**EXPERIENCIA:** Por lo menos 2 años de haberse desempeñado en este puesto.

**EDAD:** En la actualidad es necesario rodearse de gente joven con deseos de superación para que se obtengan beneficios por ambas partes y la relación laboral sea por un periodo de tiempo largo; a reserva de el desempeño de este. Con esta finalidad, la Delegación Iztapalapa ha fijado un límite de edad para poder ingresar a laborar en ella. ( 22 a 35 años ).

## **PROGRAMADOR:**

### **FUNCIÓN:**

Realizar los programas que le sean requeridos por la institución o por los mismos programadores analistas cuando estos no puedan por algún motivo realizarlos. El programador debe ser capaz de encontrar la ruta más rápida y fácil para conseguir los objetivos de la Delegación.

**ESTUDIOS:** Programador analista , carrera trunca de programación o de Ingeniería en computación.

**HABILIDADES:** Dominar la programación en por lo menos 4 lenguajes de programación.

**IDIOMAS:** Lo mismo que el programador analista, debe dominar el ingles por lo menos en un 80%.

**EXPERIENCIA:** 1 año de haber desempeñado el puesto, aunque se puede pasar por alto este requisito si se comprueba que domina la programación.

**EDAD:** 22 a 35 años.

## **CARTOGRAFO**

### **FUNCIÓN:**

Diseñar, crear y operar mapas, sistemas de servicios públicos a gran escala, la división geográfica de la Delegación y todo lo que se relacione con la interpretación de planos.

**ESTUDIOS:** Cartografía, geografía, topografía y arquitectura.

**HABILIDADES:** Pleno dominio en todo lo referente a planos y mapas, (interpretación, creación y operación), así como la capacidad de asesorar a los programadores y analistas de sistemas cuando lleguen a enfrentarse a problemas de este tipo.

**IDIOMAS:** Ingles (80%).

**EXPERIENCIA:** 5 años desempeñando algún o algunos de los puestos mencionados anteriormente.

**Edad:** 22 a 35 años.

## **CAPTURISTA**

### **FUNCION:**

Operar la paquetería y programas que sean requeridos por la Delegación, así como introducir y conservar información que sea de utilidad para la institución, con el fin de que cuando sea requerido pueda proporcionar un informe. Son los encargados de llevar al día las actividades de la Delegación, así como de registrarlas.

**ESTUDIOS:** Capturista, programador analista o cualquier actividad relacionada con la computación, ya que esta actividad no representa gran dificultad.

**HABILIDADES:** Mecanografía y conocimientos de paquetería.

**IDIOMAS:** Ingles en un 80% para el buen manejo de la paquetería.

**EDAD:** 22 a 35 años.

## **DISEÑADOR GRAFICO**

### **FUNCION:**

Crear y manejar todo lo referente a el diseflo (dibujos, logotipos, gráficos, presentaciones y todo tipo de originales mecánicos que le sean requeridos.

**ESTUDIOS:** Diseño gráfico , dibujo técnico y manejo de paquetes de computo..

**HABILIDADES:** Las mismas que se mencionaron en la función.

**IDIOMAS:** No necesariamente.

**EDAD:** 22 a 35 años.

## **FUNCIONAMIENTO PROPUESTO DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA**

### **SUBDIRECCION DE INFORMATICA:**

- Desarrollar sistemas de computo.
- Elaborar programas de computo.
- Capturar y procesar información.
- Proporcionar capacitación y asistencia técnica en el manejo de paquetes de computo.
- Coordinar las modificaciones a la estructura orgánica autorizada.
- Participar en la definición de los procedimientos administrativos para el desarrollo de las actividades de la delegación.
- Coordinar, supervisar, administrar y controlar todos los recursos destinados a esta área con el fin de conseguir los objetivos planeados.
- Llevar un control o inventario de los insumos destinados a cada departamento, con el fin de poder detectar las necesidades de capacitación prioritarias.

### **UNIDAD DE DESARROLLO DE SISTEMAS:**

- Desarrollar y mantener sistemas y equipos de computo, además de supervisar su implantación.
- Administrar el banco de programas de sistema y proporcionar copia, procedimientos e instructivos al área de operación.
- Dirigir y controlar los servicios de procesamiento de datos.
- Establecer y vigilar que se cumpla con los criterios técnicos en los sistemas de computo.
- Supervisar y administrar los sistemas de computo.
- Desarrollar e implementar las aplicaciones computarizadas

## **APOYO TECNICO:**

- Contratar personal para dar mantenimiento al software y al hardware.
- Dar mantenimiento preventivo mensualmente al equipo de computo.
- Proporcionar asistencia técnica, soporte y asesoría a usuarios.
- Elaborar y actualizar el programa de cartografía de la delegación
- Realizar controles continuos del funcionamiento del equipo.
- Aceptar sugerencias

## **ENLACE DE ASISTENCIA TÉCNICA:**

- Desarrollar, dirigir, controlar y mantener los distintos sistemas de computo cada vez que la dirección del departamento de informática lo considere conveniente.
- Llevar un control de captura e impresión de información mediante un sistema de red.
- Administrar los sistemas de computo.
- Actualizar los sistemas de computo cada seis meses.
- Brindar capacitación semestralmente a todas las personas que laboren en el departamento de computo e informática.
- Destinar los recursos económicos a lo que en realidad deben destinarse dejando fuera intereses personales.
- Fijarse la meta de eficientizar los servicios públicos.

En base a los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados en el área de informática, hemos propuesto un Plan de Capacitación, mediante el cual pretendemos dar solución a los diversos problemas que han podido ser detectados a lo largo de nuestra investigación.

## **PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN:**

### **ESTRATEGIAS PARA OBTENER OBJETIVOS DE CAPACITACIÓN**

- 1.- Primeramente, se deben impartir cursos de inducción al mundo de la computación (historia de la computación).
- 2.- Familiarizar a los empleados con el equipo, enseñándoles el modo de operarlo y cuidarlo.
- 3.- impartir periódicamente cursos de diagramación, programación, informática, paquetería, etc. según las necesidades propias del Departamento.
- 4.- Los cursos no siempre deben ser impartidos por personal ajeno a la institución, ya que dentro de la misma muchas veces se encuentran personas que debido a el tiempo que llevan trabajando en el Departamento de Informática han desarrollado habilidades para obtener los resultados que la institución necesita con facilidad y por lo mismo es capaz de preparar a otras personas más directamente puesto que conoce los requerimientos de la Delegación.
- 5.- En caso de que no se contará dentro de la Delegación con personal capaz de impartir un curso de capacitación en el área de informática, se deberá acudir a instructores externos, siempre y cuando estos provengan de agencias o instituciones especializadas en la materia.
- 6.- Considerar la opinión y sugerencias de los empleados para un mejor funcionamiento del departamento.
- 7.- Aplicar constantemente cuestionarios exploratorios de conocimientos a fin de evaluar detectar y ubicar las necesidades de capacitación; no sólo en el área de informática, sino en cualquier lugar que sea requerido.

## OBJETIVOS

- Que el personal tenga los conocimientos básicos sobre el funcionamiento y manejo de las PC.
- Actualizar al personal en cuanto a las modificaciones y mejoras de paquetería mediante cursos de actualización.
- Que el personal este bien capacitado para lograr que los cursos sean impartidos por instructores internos con el enfoque que se requiere por ser estos empleados de la misma institución.
- Minimizar la contratación de instructores externos por los altos costos que esto implica.
- Promover la participación del personal tomando en cuenta sus opiniones y sugerencias para el mejoramiento del sistema.
- Realizar exámenes de aptitudes y conocimientos del área, a fin de minimizar y corregir las necesidades de capacitación.
- Conjuntar todas las áreas del departamento de informática para que logren todas sus objetivos departamentales en un fin común, de acuerdo al esquema de la Delegación por medio de la comunicación.

## ALCANCES DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN

- El personal tendrá los conocimientos básicos para hacer frente a problemas comunes que se lleguen a presentar durante el desempeño de sus funciones.
- El personal estará actualizado en la paquetería que utiliza para sacarle mayor provecho y así eficientizar sus funciones.
- El personal estará capacitado para impartir cursos de capacitación a sus compañeros, así como para aplicar los mismos a las necesidades del sistema.
- El personal se sentirá con mayor participación en el sistema ya que se le tomarán en cuenta sus opiniones y sugerencias.
- El sistema tendrá mejor ambiente de trabajo puesto que cada trabajador depende de todos los demás, ya que persiguen un fin común.
- El sistema funcionará optimamente si se siguen correctamente los objetivos planteados.

## COTIZACION DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCION

### ESTIMACION DEL COSTO DEL PROGRAMA PROPUESTO

El costo del programa propuesto es de 68,000.00 pesos, los cuales se dividen en lo siguiente:

DESCRIPCION	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Cursos impartidos por personal externo	\$20,000.00	3	\$60,000.00
Cursos impartidos por personal interno	\$ 1,000.00	8	\$ 8,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$21,000.00</b>		<b>\$68,000.00</b>

En nuestra propuesta la mayor parte de los cursos son impartidos por personal interno del departamento de informatica, por lo cual, como no se trata de personal especializado para impartir cursos, pero no por eso incapaz de darlos, la cantidad que proponemos darles por concepto de instructores es de \$1,000.00 pesos por curso, ya que por una parte, es personal que va impartir los cursos dentro de su horario de trabajo y va percibir su sueldo normal, como tambien se les va a proporcionar un diploma con valor curricular dandoles el grado de instructores del curso que impartiran, expedido por la delegacion, por otra parte los cursos aproximadamente seran de 8 dias, que equivalen a 16 horas por curso, lo cual no serian muy fatigantes, ni molestos a sus actividades normales. y una situacion importante es el hecho de como son trabajadores de la propia institucion de una manera u otra conocen la problematica del departamento de informatica, lo cual es un factor importante para darle un mejor enfoque.

Los cursos impartidos por personal externo es para apoyar a las areas mencionadas en el programa ya que se detecto que una gran parte de los empleados del departamento de informatica, tienen un nivel de estudios de preparatoria y se encuentran en puestos de programadores lo cual no es logico y por ende no es optimo al departamento, es por eso que se contrataria a personal especializado en programacion y los cursos son de mayor tiempo, asi como de mas complejidad.

El presupuesto estimado para el departamento de informatica del año pasado fue de 5 cursos con un valor aproximado de \$25,000.00 pesos por concepto de capacitacion, con el programa propuesto es de \$68,000.00 pesos pero son cursos mas encaminados para una mayor eficacia del departamento ya que son mas integrales.

En este año se le aprobo un presupuesto de \$300,000.00 pesos por el mismo concepto, por lo cual se pueden impartir un mayor numero de cursos, pero lo importante es que sean enfocados al area a que van destinados y tener un buen stock de insumos para cuando sea necesario.

## CARTERA DE CURSOS

Los cursos que a continuación se manejan se dividirían en 3 niveles cada uno, los cuales irían de lo más sencillo a los más complicados por lo cual le llamaremos a cada nivel : **INICIAL, INTERMEDIO Y AVANZADO** respectivamente, el porque de esta división es que dentro de la delegación se han impartido cursos los cuales suponemos que fueron del nivel inicial, como también con la práctica que cada uno de los empleados a adquirido a lo largo de su tiempo en la delegación, por lo cual propondríamos comenzar con los cursos desde el nivel intermedio hacia el avanzado.

**Los cursos que se impartirían serían:**

**WORD.** Curso sobre las propiedades del paquete, así como de los alcances que puede tener en la maximización de las funciones dentro de la delegación:

- Vinculación de archivos.
- Aplicaciones de los menús
- Manejo de las diversas formas de revisión antes de imprimir

**POWER POINT.** Curso sobre presentaciones o carátulas así como de presentaciones de proyectos con máxima calidad.

- Aplicaciones de los menús
- Manejo de las posibles opciones de presentación
- Manejo de impresiones simultáneas

**DBASE.** Curso sobre bases de datos y formas de presentación de los mismos según los requerimientos de la delegación

- Creación de bases de datos
- Creación de reportes.
- Manejo de los menús y tips para una mayor eficiencia a favor de la delegación en base a la optimización del paquete.

**WINDOWS.** Curso para un manejo eficaz del ambiente windows y aprovechar todas las aplicaciones para un mejor desenvolvimiento de la paquetería que trabaja sobre este.

**EXCELL.** Curso sobre hojas de calculo para agilizar los datos numericos, graficar

- Creacion de graficos
- Creación de macros
- Manejo de archivos y menus
- Modificación de la presentación de la hoja de calculo.

**MC-PINFO.** Curso para optimizar el diseño de los proyectos de construcción, así como de la cartografía que se utiliza en la delegación

- Diseño en computadora
- Vinculacion de archivos

**MANTENIMIENTO DE PC.** Este curso sera uno de los mas importantes, ya que servira para que haya menos daños al equipo y a la paqueteria

- Causas por las que se daña el equipo y formas de evitarlos.
- Manejo de programas antivirus para una mayor seguridad de los paquetes e información y el equipo

**PROGRAMACION: BASIC, PASCAL.** Cursos para creacion de programas que faciliten el manejo de determinada informacion.

En la delegación se manejan paqueteria que a nuestro parecer se duplica, como es el caso de word con word perfect en lo referente a procesadores de texto, dbase con fox-pro en bases de datos, power point con freelance, por lo que proponemos unificar la paqueteria existente en los mostrados en la cartera de cursos.

Los presentes cursos a nuestro parecer serian los propicios a la delegación, ya que los mismos servirian para solucionar los problemas existentes como lo son las tardanzas en entrega de trabajos, la descompostura de equipo, el desperdicio de insumos, así como cubrir la necesidad de falta de paqueteria, optimizando el desempeño de la ya existente.

**Con estos cursos se espera alcanzar:**

- Minimios desperdicios
- Mayor optimizacion de la paqueteria utilizada
- Minimizar las descomposturas de equipo y de reinstalación de paqueteria.
- Evitar la supuesta falta de cooperación con otros departamentos.
- Evitar retrasos en los trabajos
- Que los cursos sean enfocados a las áreas a las que va dirigidos los cursos

**Minimizar desperdicios:** con los cursos que se aplicaran se debera dar las formas de revision por los cuales se pueden evitar desperdicios al imprimir en borrador.

**Optimizacion de la paqueteria utilizada:** en la imparticion de los cursos se procurara dar la mayor parte de las utilerias con la que cuenta cada programa, así tratar que se utilice al maximo.

**Minimizar las descomposturas del equipo y de reinstalacion de paqueteria:** con los cursos se pondra enfasis en las causas por las que el equipo se descompone, así como, el dafio que pueden ocasionar los programas de virus, también, las principales instrucciones de la paqueteria que se utiliza, que pueden ocasionar fallas en los programas.

**Evitar la supuesta falta de cooperacion con otros departamentos:** en esto nos referimos al punto anterior, ya que la supuesta falta de cooperacion la mayoria corresponde al departamento de recursos materiales, así evitando descomposturas al mismo tiempo evitaremos problemas con recursos materiales.

**Evitar retrasos en la entrega de trabajos:** con la optimizacion de la paqueteria se cubriera en gran parte este punto.

**Que los cursos sean enfocados a las areas a donde van dirigidos los cursos:** en lo referente a esto, es el porque de la mayoria de los cursos queremos que sean impartidos por personal interno de la delegacion, ya que por el hecho de que este personal sabe la problematica con la que se enfrentan mas seguido, saben hacia donde deben poner mayor enfasis y donde no es necesario.

## **RESPONSABLES DE ACTIVIDADES**

Los responsables de las actividades se especifican en la propuesta de programa de capacitación, ya que la mayor parte de los cursos son impartidos por personal interno de la delegación, específicamente del departamento de informatica, los cuales su vez, serán supervisados por el subdirector de informatica LIC. MARCO A. NAVARRO GUTIERREZ quien junto con el departamento de desarrollo de personal (capacitacion), serán los responsables directos de los cursos de capacitación. Siendo estos ultimos los que en un momento dado daran la validez de los cursos. Otorgandoles la valor curricular si así lo estiman pertinente.

**PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

NOMBRE DEL MÓDULO O CURSO	ÁREA A CAPACITAR	NÚMERO DE PARTI- -CIPANTES	HORARIO Y FECHA	SEDE	CAPACITADOR	COSTO PROGRAMADO
<u>MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL EQUIPO</u>	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	20	9 A 11 AM. DEL 10 AL 15 FEBRERO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) ING. ESCOBAR CALDERON	\$ 1000.00
<u>WORD INTERMEDIO</u>	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASIS- -TENCIA TÉCNICA	15	8 A 10 AM. DEL 3 AL 12 MARZO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) ING. LUCAS ALFARO	\$ 1000.00
<u>EXCELL INTERMEDIO</u>	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASIS- -TENCIA TÉCNICA	15	8 A 10 AM. DEL 17 AL 26 MARZO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) LIC. HERNANDEZ MORALES EDUARDO	\$ 1000.00
<u>POWER POINT INTERMEDIO</u>	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASIS- -TENCIA TÉCNICA	15	12 A 2 PM. DEL 21 AL 30 ABRIL	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) LIC. HERNANDEZ MORALES EDUARDO	\$ 1000.00
<u>BASIC INICIAL</u>	ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASISTENCIA	5	8 A 11 AM. DEL 6 AL 23 MAYO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(EXTERNO)	\$20,000.00

<u>WORD</u> <u>AVANZADO</u>	TÉCNICA	15	8 A 10 AM. DEL 2 AL 11 JUNIO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) ING. LUCAS ALFARO	\$1,000.00
<u>EXCELL</u> <u>AVANZADO</u>	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASIS- -TENCIA TÉCNICA	15	8 A 10 AM. DEL 16 AL 25 JUNIO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) LIC. HERNANDEZ MORALES EDUARDO	\$1,000.00
<u>DBASE</u> <u>AVANZADO</u>	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN, DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASIS- -TENCIA TÉCNICA	15	9 A 11 AM. DEL 30 AL 16 JUN/JULIO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) MARTHA CARRILLO SOLORZANO	\$1,000.00
<u>POWER POINT</u> <u>AVANZADO</u>	ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASIS- -TENCIA TÉCNICA	15	12 A 2 PM. DEL 21 AL 30 JULIO	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(INTERNO) LIC. HERNANDEZ MORALES EDUARDO	\$1,000.00
<u>BASIC</u> <u>INTERMEDIO</u>	ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS Y ASISTENCIA TÉCNICA	5	8 A 11 AM. DEL 4 AL 27 AGOSTO IZTAPALAPA	DELEGACIÓN IZTAPALAPA	(EXTERNO)	\$20,000.00
<u>BASIC</u> <u>AVANZADO</u>	ÁREA DE DESARROLLO		8 A 11 AM. DEL 1 AL 30	DELEGACIÓN	(EXTERNO)	\$20,000.00

## IMPLANTACION

Ademas de la impartición de los cursos de capacitación ya expuestos, se debe elaborar un buen plan de reclutamiento y selección de personal, en base a los perfiles que cada puesto de este departamento requiera con el fin de incrementar la calidad y eficiencia de el departamento de informática en general. Entre los factores a considerar para incluirlos en dicho plan tenemos los siguientes:

### - Escolaridad

Deben tener los aspirantes a ocupar determinado puesto en ese departamento, la especialidad en la materia que se solicite o en su defecto un periodo no menor de tres años desempeñandose en carreras afines.

### - Experiencia: ( siempre necesaria ).

- Idiomas: Es necesario que las personas que se van a desempeñar como programadores analistas, programadores y hasta cierto punto los capturistas manejen el idioma ingles en un 80% como minimo, puesto que es el lenguaje universal en cuanto a computación se refiere.

- Edad: También es fundamental rodearse de gente joven que tenga aspiraciones de crecer a la par de la empresa o institución, pues sólo así saldrán beneficiadas ambas partes. La edad ideal establecida por la Delegación y con la cual estamos de acuerdo es entre 22 y 35 años.(para ingresar).

Una mejor programa de selección de personal es la base para que se de el cambio que tanto urge en el departamento de informática, seguido de una constante capacitación conforma se vaya requiriendo. Pero no sólo esto, sino, que se debe erradicar por completo el contratar a la gente por instrucciones o recomendaciones de los jefes, pues el compadrazgo en cualquier centro de trabajo nunca va a redundar en beneficios; sino por el contrario, hace a la institución cada vez más mediocre y negligente. Mientras se respeten, sigan y perfeccionen estas políticas, podremos aspirar a tener un departamento de informática óptimo.

Nos basto con encuestar a 25 personas de este departamento para darnos cuenta de que no cuentan con la preparación o conocimientos adecuados para desempeñar la mayoría de los puestos en que se desempeñan. Es por esto, que lo propuesto anteriormente no dudamos que sea la mejor alternativa para darle una solución que repercuta en beneficios para todos los que de algún modo tengan algún interés de por medio en este departamento.

Por otra parte será necesario que los jefes de área entablen mayor comunicación con sus empleados y con las diversas áreas con las que trata, con los primeros para detectar y conocer sus inquietudes y problemas, así como los problemas laborales con los que se enfrentan en el

desempeño de sus funciones. y con los segundos para coordinarse para que se resuelvan problemáticas de trabajo, tales como, entrega de trabajo, programación de tareas, etc.

Si bien es cierto que la capacitación es uno de los medios más efectivos para generar en los miembros de la organización los cambios de conducta requeridos para el logro de los objetivos de la Institución, es importante distinguir sus posibilidades y sus límites para evitar desviaciones y falsas interpretaciones respecto a su alcance.

Como hemos venido viendo, la capacitación no es sinónimo de educación. La capacitación o entrenamiento en las empresas forma parte de la educación integral (experiencia y práctica) de las personas. En las organizaciones de trabajo, el entrenamiento de los trabajadores debe vincularse y complementarse con otras actividades que contribuyan a su formación, así el aprendizaje es un cambio de conducta; por lo tanto, los cambios que se produzcan en los trabajadores deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas y reforzadas en la línea de trabajo.

La Capacitación constituye un insumo de la productividad; por lo tanto, los programas de entrenamiento que se dirijan a acrecentarla deben formar parte del mejoramiento organizacional, que enlacen y conecten los cambios de conducta con los cambios de estructura, sistemas, normas, filosofía, procedimientos y tecnología del trabajo; cuando se da un efectivo adiestramiento, se modifica de alguna manera a las personas en su forma de pensar, de actuar y de sentir; se desarrollan habilidades, incrementan conocimientos y se modifican actitudes según el rumbo que marquen los objetivos que se diseñan para cada caso en particular, cualquier conocimiento que no modifique al individuo se puede considerar como buena enseñanza, pero no como efectiva capacitación.

La capacitación enfocada a la productividad debe orientarse a contrarrestar problemas organizacionales y sus resultados deben apreciarse en la medida en que esos problemas han sido superados y en razón del costo-beneficio logrado en su aplicación. No debemos cerrarnos y decir que la capacitación es lo mejor para aliviar a nuestra organización, ya que, al igual que las medicinas puede ser peligrosa; un curso de calidad mal dirigido puede provocar malestar en la empresa, al propiciar cambios de conducta no deseados; por otra parte, el sobrecapacitar puede despertar falsas expectativas en los trabajadores, para ello debe conocerse el malestar o diagnóstico de necesidades de capacitación, posteriormente elaborar un diseño didáctico, metodología, técnicas y materiales de apoyo; conducir y dosificar el aprendizaje, ver cuales han sido los cambios, la evolución en la conducta y en los resultados; pero ahí no termina el tratamiento, sino que hay que darle un seguimiento continuo para evitar que renazca el malestar, esto es, reforzamiento, modificación de factores organizacionales, etc. La capacitación, al igual que las medicinas, debe ser diagnosticada, administrada y controlada por un conocedor que además transmita credibilidad.

## CONTROL Y EVALUACION DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCION

### CONTROL

Las formas en que se llevaran los controles de los cursos de capacitación pueden ser de varias maneras, una de las formas será por parte de del subgerente de informática el LIC: MARCO A. NAVARRO GUTIERREZ, por medio de la observación directa, que se observara por el funcionamiento de la subdirección, si se alcanzo una mejoría en lo referente a su productividad y eficiencia por departamentos.

Una segunda forma de evaluar los cursos sera por medio de exámenes a los 15 días de haberse impartido el curso en cuestión. Dicho examen contendrá los puntos que se vieron durante el curso por medio de una practica.

Con el fin de controlar y evaluar la utilidad y Calidad de los cursos que imparten en la empresa, creemos conveniente aplicar, después de la capacitación un cuestionario que nos proporcione la información necesaria para evaluar y controlar los cursos. El cuestionario que proponemos para tal fin es el siguiente:

### EVALUACIÓN

Con el fin de lograr mejores resultados, te rogamos fundamentar y tratar de ahondar en tus respuestas.

Fecha el curso De \_\_\_\_\_ A \_\_\_\_\_  
Nombre del Instructor \_\_\_\_\_  
Nombre del Curso \_\_\_\_\_

#### TEMA

1. ¿Cuál es la utilidad que tu le das al curso de Capacitación impartido? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Crees que la secuencia que se le dio al tema haya sido correcta? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Cómo fue el desarrollo de los temas tratados? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## INSTRUCTOR

1. El instructor mostró tener conocimientos \_\_\_\_\_ porque

\_\_\_\_\_

2. Su comportamiento ante el grupo fue \_\_\_\_\_  
porque \_\_\_\_\_

3. Su ritmo de trabajo \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## APOYOS DIDÁCTICOS

1. ¿Consideras que el material de trabajo fue el adecuado?

\_\_\_\_\_

2. ¿Crees que los ejercicios utilizados hayan sido los adecuados para la mejor asimilación del tema? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## OBJETIVOS

1. ¿Qué fue lo que más y lo que menos te gustó del curso? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué porcentaje de lo que aprendiste crees que puede ser aplicable a tus actividades?

\_\_\_\_\_

SUGERENCIAS \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ELABORO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
PARTICIPANTE

\_\_\_\_\_  
JEFE

\_\_\_\_\_  
SUBGERENTE DE PERSONAL

## **BIBLIOGRAFÍA:**

1. UCECA. "Guía Técnica para la Detección de Necesidades de Capacitación y Adiestramiento en La Pequeña y Mediana Empresas". Serie Técnica Núm. 1. México. Edit. Popular de los Trabajadores. 1992. Pág. 50.
2. ARMO. "Metodología para la Determinación de Necesidades de Adiestramiento y Capacitación". México, 1991. Pág. 2.
3. Arias G., Fernando. "Administración de Recurso Humanos". Edit. Trillas. México, 1996. PP. 319-322.
4. Chiavenato Isidoro. "Administración de recursos humanos". México. 1995
5. Mendiola, Ma. de Lourdes. "Criterios para Seleccionar Cursos y Programas de Capacitación y Adiestramiento". Edit. CENAPRO. México, 1996. Pág. 32.
6. Calderón Córdoba, Hugo. "La unidad de capacitación y desarrollo", en Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal, Capítulo 2, Editorial Limusa, México, 1996, pp. 25-34.
7. Beyer Esparza Jorge Edmundo. "Capacitación y Adiestramiento" Ensayos para la consolidación de un Sistema. Edit. Emipres, México, 1992.
8. Calderon Córdoba Hugo. "Manual para la Administración del proceso de Capacitación del Personal". Edit. Limusa, México, 1991.
9. Díaz Guajardo Armando. "Régimen Jurídico de la Capacitación y Adiestramiento". Edit. Coparmex, México, 1994.
10. Townsend, Patrick L. "Calidad en Acción". Edit. Paidós, Barcelona, 1994.
11. Galgano, Alberto. "Clave Estratégica para la Competitividad de la Empresa". Edit. Diaz de Santos, Madrid, 1993.
12. Grosby, Phillip B. "Calidad Total para el siglo XXI". Edit. McGraw - Hill, México, 1994.

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **MARCO LEGAL PARA LA CAPACITACIÓN**

#### **DISPOSICIONES LEGALES EN MATERIA DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO**

En esta sección detallaremos algunas disposiciones que en materia de Capacitación y Adiestramiento están descritas en la Ley.

En primer término, definiremos algunos conceptos que se mencionan frecuentemente, a fin de poder entender con mayor precisión y claridad cada disposición enunciada. 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 la integran.

**Plan de Capacitación 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 las necesidades en la materia de todos y cada uno de los puestos de trabajo de cada una de dichas áreas ocupacionales.

**Plan de Capacitación 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 económica.

**Curso:** Conjunto de actividades didácticas que se desarrollan con base en un programa de capacitación y adiestramiento, delimitado en tiempo y recursos determinados.

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

**Programa específico:** Aquél que responde a un puesto de trabajo y se elabora al interior de la empresa, que satisface a las necesidades particulares de la misma y que puede ser impartido con recursos propios y/o externos.

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

La Constitución señala en el artículo 123: "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.

De esta forma la Ley Federal del Trabajo establece lo siguiente:

#### **ARTICULO 132.**

Son obligaciones de los patrones:

- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores.
- Participar en la integración y funcionamiento de las Comisiones que deban formarse en cada centro de trabajo.

Así mismo, señala en el Art. 153-A que todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le 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 de Trabajo y Previsión Social.

#### **ARTICULO 153-B**

Para dar cumplimiento a la obligación que conforme al artículo anterior les 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 STyPS. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

#### **ARTICULO 153-E**

La capacitación 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 en el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeña, en cuyo supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

## **ARTICULO 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.

## **ARTICULO 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 generales de trabajo que rijan en la empresa o a lo que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos".

## **ARTICULO 153-H**

"Los trabajadores a quienes se imparta 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 o adiestramiento;
- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos;
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y aptitudes que sean necesarios".

## **ARTICULO 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 implementen para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas".

## **ARTICULO 153-J**

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

## **ARTICULO 153- N**

"Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la STyPS, 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 los planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral".

## **ARTICULO 153-Q**

"Los planes y programas de que trata el artículo 153-N, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- I. Referirse a periodos 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 a 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 en la STyPS de las entidades instructoras; y
- VI. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Styps que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas".

## **ARTICULO 153-R**

"Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la STyPS, ésta los aprobará o dispondrá que se 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".

## **ARTICULO 153-S**

"Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la STyPS los planes y programas de capacitación y adiestramiento dentro del plazo que corresponda en los términos de los artículos 153-N y 153-O, o cuando presentados dichos planes y programas no los lleve a la práctica, serán sancionados conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 994 de esta Ley, sin perjuicio de que en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con las obligaciones de que se trata".

## **ARTICULO 153-T**

"Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y 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 y Adiestramiento de la empresa, se harán del conocimiento de la STyPS, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV de artículo 539".

## **ARTICULO 153-U**

"Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, argumentando que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad, o presentar y aprobar ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la STyPS".

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales":

## **ARTICULO 153-V**

"La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación".

"Las empresas están obligadas a enviar a la STyPS 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". Ahora bien, la STyPS señala algunos criterios sobre la constitución y funcionamiento de las Comisiones Mixtas, que a continuación mencionaremos:

Las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integrarán preferentemente con el siguiente número de representantes:

1. Uno por parte de los trabajadores y otro por parte 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 a más de 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.

**Se recomienda que los representantes que integren las Comisiones reúnan las siguientes características:**

**1. Por los trabajadores:**

- a) Ser trabajador de la empresa;
- b) Ser mayor de edad;
- c) Ser reconocido 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. Por el patrón:**

- a) Ser mayor de edad;
- b) Saber leer y escribir;
- c) Ser reconocido 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.

**ARTICULO 1.**

**(DISPOSICIONES GENERALES)** "El patrón y los trabajadores, nombrarán respectivamente un número de representantes que serán integrantes de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento por cada una de las partes".

**ARTICULO 2.**

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 capacitación de la empresa, conforme al Plan y Programas autorizados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el 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 que se imparten y del personal que recibe la capacitación, evaluando semestralmente los resultados.
- b) Verificar 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 medidas tendientes a perfeccionar los sistemas y procedimientos de capacitación y adiestramientos, 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 Art. 153-T de la LFT, recabando previamente para tal efecto de cada uno de los instructores internos y/o externos que aparecen en el Plan y Programas autorizados a la empresa, la certificación de los resultados obtenidos por cada trabajador participante. Las Constancias de Habilidades Laborales a que se refiere el ordenamiento laboral citado, son independientes de cualquier otro documento de carácter simbólico que los agentes capacitadores deseen otorgar a los trabajadores capacitados o adiestrados.
- e) Practicar a los trabajadores los exámenes de que trata el art. 153-v, de la LFT, emitiendo el fallo correspondiente.
- f) Verificar el funcionamiento de los Agentes Capacitadores internos y/o externos, conforme a lo establecido en el Plan y Programas de Capacitación y adiestramiento autorizados y detectar las irregularidades de su funcionamiento, a efecto de establecer las medidas correctivas o en su caso, presentar el reporte correspondiente ante la STyPS, como autoridad competente.
- g) Prestar el apoyo necesario en la detección de necesidades de capacitación y adiestramiento y además, en caso de ser conveniente, coadyuvar con la empresa en la elaboración del Plan y Programas que se vayan a implantar de acuerdo con el diagnóstico de necesidades, dentro del alcance de los conocimientos que la Comisión tenga de las actividades esenciales que componen los puestos de trabajo existentes en la empresa en 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 coadyuvar en la elaboración de criterios y establecimiento de procedimientos que beneficien el sistema de capacitación y adiestramiento a los programas que para esta rama se establezcan.
- i) Promover la participación activa de los trabajadores en los proceso de capacitación y adiestramiento de la empresa. Asimismo, aprovechar la experiencia y conocimiento que el trabajador tenga en supuesto de trabajo, para convertirlo en instructor interno de la empresa, mediante las sugerencias que en este 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 implantación del plan y los programas 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 base para los reportes que periódicamente deba rendir a la STyPS 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"

### **ARTICULO 3.**

"Son atribuciones de los integrantes de la Comisión las siguientes:

- a) Asistir puntualmente a las sesiones ordinarias y/o 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) Firmar las actas de reunión de la Comisión".

### **ARTICULO 4.**

"Los integrantes de la Comisión, tanto representantes del patrón como de los trabajadores, durarán en su cargo, a partir de la integración de dicha comisión, mientras no renuncien o sean destituidos".

### **ARTICULO 5.**

"En caso de cambio de alguno de los integrantes, la nueva designación deberá hacerse del conocimiento de la STyPS en un plazo no mayor de 30 días"

### **ARTICULO 6.**

"Las sesiones de la Comisión podrán ser de carácter ordinario y/o extraordinario"

### **ARTICULO 7.**

"La Comisión deberá levantar acta de cada una de las sesiones, las cuales deberán contener cuando menos la siguiente información:

- a) Fecha, en que se celebre la sesión.

b) Mencionar si es ordinaria o extraordinaria.

c) Orden del día de la sesión.

d) Acuerdos tomados en la sesión.

e) Firma de los asistentes"

## **ARTICULO 8.**

"La comisión deberá llevar un libro de Actas de registro y seguimiento de sus actividades".

### **INSTITUCIONES QUE NORMAN LA CAPACITACIÓN.**

Estas Instituciones tienen como finalidad ayudar a que se imparta la capacitación y son:

- **Secretaría de Trabajo y Previsión Social.**
- **Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, órganos auxiliares de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.**
- **Juntas de Conciliación y Arbitraje.**
- **Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.**
- **Dirección de Capacitación y Productividad (anteriormente llamada Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento UCECA.**

**Las funciones de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social son:**

**Aprobar los planes y programas de capacitación o modificaciones, elaboradas en común acuerdo entre patrón y sindicato.**

- **Autorizar y aprobar las Instituciones especializadas que imparten capacitación.**
- **Cuidar la integración y funcionamiento oportuno de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, así como vigilar el cumplimiento de esta obligación personal**
- **Convocar a patrones, sindicatos y trabajadores libres de la misma rama industrial o actividad a que se integren en comités nacionales de capacitación y adiestramiento.**
- **Fijar las bases para determinar la forma en que debe designarse a los miembros de estos comités nacionales y sobre su organización y funcionamiento**
- **Dar un número de registro a los instructores o instituciones encargadas de impartir la capacitación.**

La Dirección de Capacitación y Productividad está subdividida en dos grandes áreas; una de planeación y otra de carácter operativo. Dichas áreas están a cargo de la Subdirección Técnica y de la Subdirección de Verificación y Registro, respectivamente.

**A través de las subdirecciones citadas, se cumplen los siguientes subprogramas:**

a) Integración y Desarrollo de órganos bipartitos de consulta y supervisión, para procurar la integración y adecuado funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento

b) Estudio, autorización y registro de planes y programas específicos de capacitación y adiestramiento, cuyas finalidades son sistematizar las acciones propias de los programas y planes específicos de cada empresa: orientando las acciones de capacitación y adiestramiento mediante la expedición de criterios generales, y efectuar el registro de los planes y programas específicos que cubran los requisitos de fondo y de forma que el caso exija.

c) Establecimiento y registro de sistemas generales de capacitación y adiestramiento, mediante las cuales se estudie y se sugiera la implantación de sistemas generales de adhesión convencional, para procurar uniformidad en la capacitación y adiestramiento por rama industrial o por nivel de puestos de trabajo, así como registrar a las empresas que decidan adherirse a tales sistemas generales.

d) Registro general de capacitadores. Este subprograma tiene las funciones de autorizar y registrar a las instituciones que pretendan dedicarse a capacitar y adiestrar trabajadores, así como tomar nota del personal propio de las empresas, a través del cual se de cumplimiento a los planes y programas específicos y capacitación y adiestramiento que se implanten.

e) El registro de constancias de habilidades laborales, el que, como su nombre lo indica, tiene como objeto registrar las constancias de capacitación y adiestramiento, las constancias que deriven de la educación formal que tengan carácter terminal, así como aquéllas que se expidan como consecuencia del conocimiento del dominio de habilidades laborales prácticamente adquiridas.

f) Por último, está el subprograma de promoción y vigilancia del cumplimiento de la obligación de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

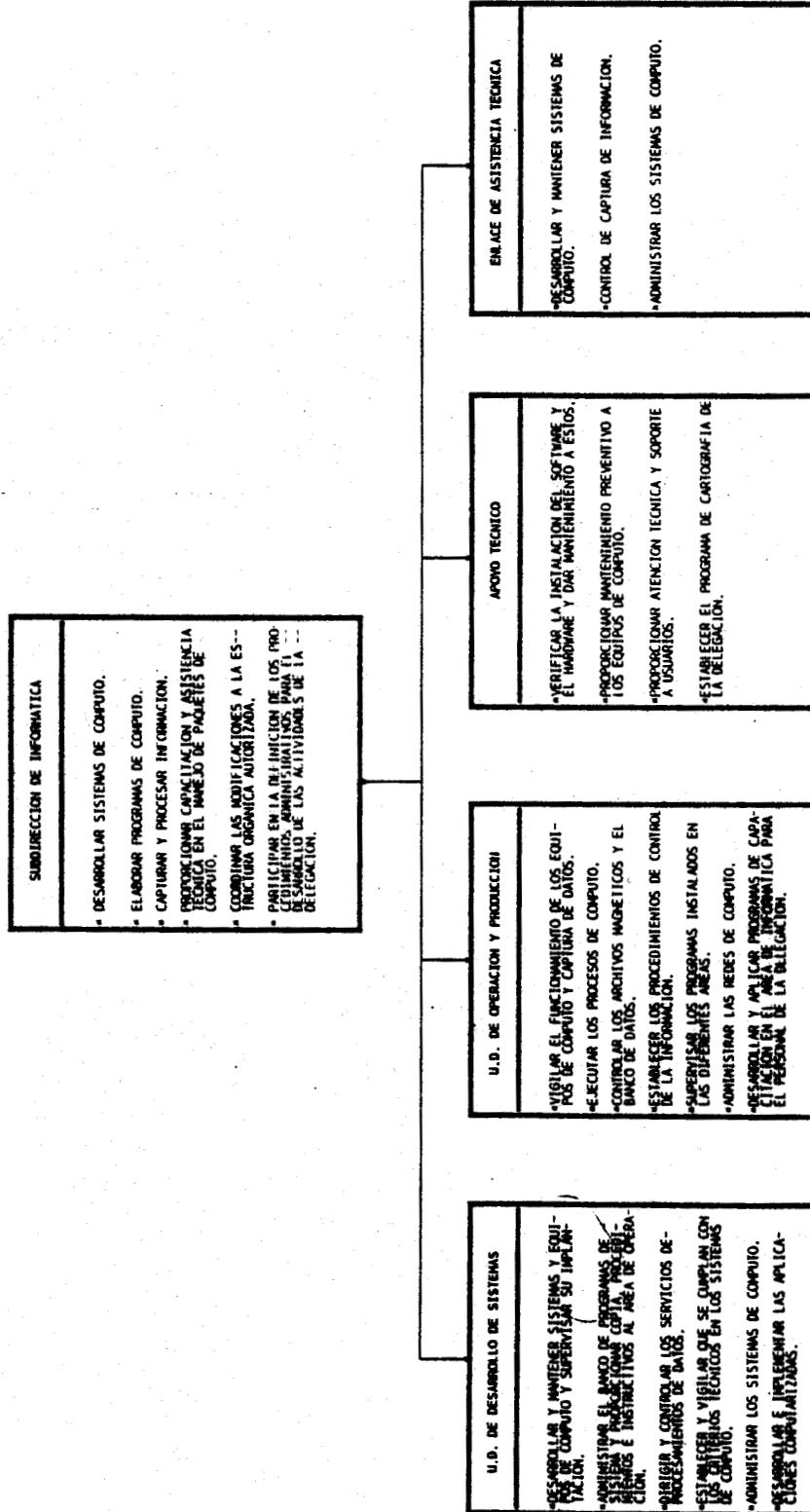
Los seis subprogramas referidos se cumplen, según el organigrama estructural de la Dirección de Capacitación y Adiestramiento, a través de ocho departamentos, que son: de Comprobación de Habilidades Laborales, de Sistemas Generales, de Planes y Programas Específicos, de Verificación y Dictamen de Registro de Constancias y Habilidades laborales, de Registro de Capacitadores, de Registro de Planes y Programas y de Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

**Las funciones de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento son:**

- Participar en la determinación de requerimientos de capacitación y adiestramiento.
- Colaborar en la elaboración de un Catálogo Nacional de Ocupaciones.

- Intervenir en estudios sobre las características de maquinaria y equipo existentes.
- Proponer sistemas de Capacitación y Adiestramiento.
- Formular recomendaciones para la elaboración de planes y programas.
- Evaluar sus repercusiones en la productividad.
- Gestionar el registro en la productividad de conocimientos o habilidades de los trabajadores que se hayan capacitado.

# SUBDIRECCION DE INFORMATICA





SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA

ESTRUCTURA AUTORIZADA 1996

