

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
IZTAPALAPA**

✓ DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

✓ LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

✓ “LA CAPACITACIÓN EN LA UAM-I”

**TESINA QUE PRESENTA:
✓ NÚÑEZ JARAMILLO ARMANDO**

**ASESOR:
MTRO. MIGUEL ANGEL ROSADO CHAUVET**



MÉXICO, D.F., ENERO DE 1999.

A MIS PADRES POR TODO SU APOYO Y
COMPRESIÓN. CON MUCHO CARIÑO
PARA MI MAMÁ.

EN ESPECIAL A MIS HERMANOS POR
SU APOYO INCONDICIONAL Y SU
CARIÑO.

A TODA MI FAMILIA Y AMIGOS POR
ESOS BUENOS MOMENTOS.

A ANA POR SU ESPECIAL AMOR Y
PACIENCIA EN SU COLABORACIÓN.

A EL MAESTRO MIGUEL ANGEL, MI
ASESOR, POR TODA SU AYUDA Y
TIEMPO QUE ME DEDICO.

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	
• LA CAPACITACIÓN COMO EL MEDIO PARA UN BUEN DESEMPEÑO.....	2
• LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO.....	3
• PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN.....	3
• CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS EMPLEADOS.....	8
• PRINCIPIOS DE APRENDIZAJE.....	12
• TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO.....	14
• LA CAPACITACIÓN Y EL ADIESTRAMIENTO EN EL CONTEXTO SITUACIONAL MEXICANO.....	22
• DISPOSICIONES JURÍDICAS SOBRE CAPACITACIÓN.....	28
• ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO.....	36
• LA CAPACITACIÓN EN LA UAM-I.....	41
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS.....	43
PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	44
MÉTODO.....	45
RESULTADOS.....	49
ANÁLISIS.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	54

La presente investigación trata de las diferentes opiniones entre el personal de Base de la UAM-I, que ha tomado cursos de capacitación dentro de la Unidad, sobre los mismos.

Se plantea si los trabajadores de Base de la UAM-I tienen una opinión positiva sobre los cursos; lo cual se comprueba analizando los resultados obtenidos con el instrumento (cuestionario estructurado), que mediante una escala de frecuencia y de acuerdo, según sea el caso, arroja la información sobre la opinión; aplicando una prueba estadística.

Después de seleccionar a los empleados, es raro que estén listos para que su desempeño sea apropiado. Es preciso integrarlos en el ambiente social de trabajo de la organización. Los programas de orientación ayudan a un trabajador a iniciar este proceso de socialización. La organización obtiene beneficios porque se reducen los costos y el tiempo de capacitación, la satisfacción de los empleados es más alta y la rotación inicial disminuye.

Incluso después de que se les oriente a los empleados, pueden carecer de las capacidades necesarias, las actitudes apropiadas o los conocimientos que se requieren para realizar correctamente sus trabajos. Esta deficiencia se corrige mediante la capacitación, que se inicia con la evaluación de necesidades. A continuación, pueden establecerse objetivos específicos de capacitación. Esos objetivos dan sentido al programa de capacitación y sirven para la evaluación de ésta cuando el mismo concluye.

LA CAPACITACIÓN COMO EL MEDIO PARA UN BUEN DESEMPEÑO

Qué es la capacitación en el contexto laboral

Cuando se comenzaron a manejar los conceptos de capacitación y adiestramiento, hubo algunas confusiones por las traducciones que se hacían de diversos autores extranjeros, sin embargo en la actualidad aquí en México se utilizan los siguientes conceptos:

1. Capacitación. Es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, desarrollarle habilidades, y adecuarle aptitudes para que pueda alcanzar el objetivo plasmado en las descripciones del puesto.
2. Adiestramiento. Es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a desarrollar habilidades psicomotoras y mecánicas en los niveles operativos.

La importancia de la capacitación en el trabajo

Independientemente de la obligación legal que tienen las empresas de dar capacitación y adiestramiento a sus empleados, es necesario que los administradores de recursos humanos valoren que el tratar a seres humanos es adquirir compromisos con la empresa, con la sociedad y consigo mismos

con el fin de ver la capacitación como el medio para desempeñarse y “llegar a ser”.

LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO

Es raro que los empleados recién contratados puedan desempeñar plenamente sus obligaciones de trabajo. Incluso los empleados experimentados tienen algo que aprender sobre la organización, como por ejemplo su personal, sus normas y sus procedimientos. Incluso pueden necesitar capacitación para tener un buen desempeño. Aún cuando la orientación y la capacitación cuestan tiempo y dinero, la mayoría de las organizaciones consideran esos costos como una correcta inversión en recursos humanos.

PROGRAMAS DE ORIENTACIÓN

Los programas de orientación hacen que los nuevos empleados se familiaricen con sus papeles, la organización y los demás empleados. Por lo general en el programa se explican los asuntos de la organización que deben conocer los nuevos empleados. Con frecuencia, una película o un serie de diapositivas contribuyen a describir la historia, los productos, los servicios y las normas de la organización. Por lo común, a los trabajadores

se les entrega un manual del empleado, que explica las prestaciones principales, las normas y la información general sobre la compañía. Como parte del programa, los expertos de personal pueden analizar también los índices de pago. Con frecuencia, el papel del departamento de personal en el programa concluye cuando los empleados se reúnen con sus supervisores o instructores.

Los instructores y supervisores prosiguen el programa de orientación, presentándoles a los nuevos empleados los otros aprendices y sus compañeros de trabajo. A las presentaciones suele seguir una gira por las instalaciones y una explicación del empleo, sus objetivos en todos los datos relacionados. En este punto si inicia la capacitación.

En las organizaciones que contratan a grandes cantidades de empleados, el programa de orientación puede requerir medio día o, incluso, un día completo. Para los patrones que sólo contratan nuevos empleados en pequeñas cantidades y con poca frecuencia, puede no haber programa formal de orientación. En lugar de ello, se le presenta al nuevo empleado un trabajador experimentado que le muestra a continuación todas las instalaciones. Esos "sistemas de compañerismo" se utilizan también en las compañías grandes para ayudar aún más a los nuevos empleados.

Responsabilidad por la orientación

La responsabilidad de la orientación la comparten el departamento de personal y el supervisor inmediato. Por lo general, los departamentos de personal orientan a los empleados sobre los intereses amplios y los beneficios de la organización. Los supervisores se encargan de las presentaciones y la capacitación en servicio, además de que ayudan a los empleados a adaptarse a su grupo de trabajo.

El departamento de personal y el supervisor tienen que reconocer varias deficiencias comunes que son perjudiciales para los buenos programas de orientación. Ambos tienen la responsabilidad de procurar que el empleado:

- No se vea abrumado con la obligación de absorber un enorme cúmulo de información en corto tiempo.
- No se le encarguen tareas de baja categoría que le hagan perder el interés por su empleo y la lealtad hacia la compañía.
- No se le sobrecargue con formas para llenar y manuales de lectura.
- No se le impulse a trabajar con una orientación deficiente, bajo la suposición errónea de que "la capacitación en el fuego" es la mejor orientación.

- No se le obligue a llenar las lagunas entre una orientación amplia dada por el departamento de personal y una orientación muy escasa al nivel del departamento.

Beneficios de los programas de orientación

Aún cuando las investigaciones sobre los programas de orientación son escasas, por lo general proporcionan varios beneficios. Son el resultado de los efectos que tiene el programa de orientación sobre la conducta de los empleados.

La orientación reduce los sentimientos de aislamiento, temor y ansiedad de los nuevos empleados. Pueden entrar a formar parte de la organización con mayor rapidez; además, se sienten más seguros y convencidos de estar en su elemento. Con menos ansiedad, tienen mayor capacidad de aprender sus nuevos deberes. El asedio de los compañeros o las críticas de los supervisores pueden mantenerse en su perspectiva apropiada, puesto que los trabajadores mejor orientados tienen esperanzas más realistas de empleo. Como resultado de ello, los nuevos empleados necesitan menos atención de sus compañeros de trabajo, así como de los

supervisores, tienen un mejor rendimiento y menos probabilidades de abandonar su empleo.

El programa de orientación ayuda a las personas a comprender los aspectos sociales, técnicos y culturales del sitio de trabajo. El proceso mediante el cual las personas se adaptan a una organización se denomina socialización; que es una etapa crítica hacia la aceptación por parte de los otros miembros de la organización. Cuando se acepta a los nuevos empleados, entran a formar parte del grupo social de la organización. Los programas de orientación ayudan a acelerar el proceso de socialización y aceptación en el grupo de trabajo.

Comprobación de la orientación

Los buenos programas de orientación incluyen un buen procedimiento de comprobación, el cual es necesario debido a que los nuevos empleados, con frecuencia, se sienten renuentes a admitir que no recuerdan todo lo que se les dijo en la orientación inicial. Sin ese procedimiento, sus preguntas quedan sin respuesta. El seguimiento puede ser una reunión preprogramada o una simple lista de verificación, pidiéndole al empleado que critique los puntos débiles del programa de orientación. Se supone que los puntos débiles son temas sobre los que un empleado necesita más información. La lista de verificación sirve también como retroalimentación para el departamento de personal, con el fin de que pueda identificar partes del

programa que sean buenas o malas. El mal desempeño de las tareas de supervisión también resulta evidente por medio de la retroalimentación.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS EMPLEADOS

Incluso después de una orientación completa, es raro que los nuevos empleados tengan un desempeño satisfactorio. Se les debe capacitar en las tareas que se supone que deben realizar. Por otra parte, los empleados experimentados pueden necesitar capacitación para reducir los malos hábitos de trabajo o aprender nuevas habilidades que mejoren su desempeño.

Análisis de necesidades de capacitación

Necesitamos determinar las necesidades de capacitación por varias razones:

1. Para que la gente sea más productiva en su trabajo actual y este lista para progresar.
2. Porque el éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de la labor individual. Esto requiere que se definan y se resuelvan las necesidades de crecimiento de cada miembro de capacitación.

3. Porque todas las personas, independientemente de su lugar en la jerarquía pueden hacer un buen trabajo, harán un buen trabajo si tienen oportunidad.
4. Porque podemos desperdiciar tiempo, dinero y esfuerzo cuando la capacitación no esta basada en necesidades que existen o que van surgiendo.

Métodos para determinar las necesidades de capacitación.

Uno de los modos de incrementar la productividad es mantener al mínimo el número de pasos para producir un servicio, después, hay que estar seguros de que cada etapa tiene un lapso menor con la cantidad de dinero y el mínimo esfuerzo.

Procedimiento de los métodos

Critique severamente cada paso, ¿todavía lo necesitamos?, ¿lo podemos cambiar por otro?, ¿lo podemos simplificar?, ¿es posible conseguir material nuevo o más barato o un nuevo procedimiento que mejore el resultado?. Estos cambios pueden producir necesidades de

capacitación, estos procedimientos son hábiles, útiles y además pueden mejorar la solución con las aportaciones anteriores.

Clases de capacitación necesarias

1. Las necesidades de capacitación pueden ser clasificadas como siguen:
2. Los que tienen un grupo.
3. Los que tienen un individuo.
4. Los que requieren solución inmediata.
5. Los que demandan solución futura.
6. Los que piden actividades informales de capacitación.
7. Los que piden actividades formales de capacitación.
8. Los que exigen instrucción "sobre la marcha".
9. Los que precisan instrucción fuera del trabajo.
10. Los que la compañía puede resolver por sí misma.
11. Aquellas en las que la compañía necesita recurrir a fuentes de capacitación externa.
12. Las que un individuo puede resolver en grupo con otras.
13. Las que un individuo necesita resolver por sí solo.

Etapas de la capacitación

1. Descubrir las necesidades de la capacitación de grupo; planear nuevos programas y revisar los anteriores para adecuarlos a esas necesidades.
2. Analizar las tareas y operaciones; hacer pausas en el trabajo para permitir la capacitación.
3. Preparar guías de cursos; escribir manuales, hojas de trabajo impresos para cursos cortos especializados relativos a los amplios cursos de la ingeniería industrial, la administración industrial, la administración de personal, los oficios mecánicos, las prácticas de oficina, los trabajos de personal semicalificado, la psicología vocacional y la capacitación a maestros.
4. Elegir y capacitar maestros en los métodos de instrucción, dirección de masas, uso y desarrollo de auxiliares instruccionales, selección, uso de películas y capacitación en aulas.
5. Equipar o amueblar los salones de clases; hacer arreglos que permitan la capacitación vestibular y de producción; conservar las unidades de costo del entrenamiento; preparar presupuestos.
6. Hacer propagandas a la capacitación; “vender la idea” de la capacitación; estimular por medio de boletines y el periódico de la compañía el uso del servicio de capacitación; relacionarse con el departamento de operaciones, los empleados; ganar su confianza

y ofrecer servicios útiles para todos ellos; cooperar al mejoramiento de la actitud de las personas hacia la capacitación.

7. Dar consejo individual a la alta gerencia sobre los problemas que se puedan resolver por medio de la capacitación, sugerir soluciones alternativas o bosquejar los programas que son necesarios para actuar, participar en la planeación general.
8. Relacionarse con las agencias estatales, federales y privadas para obtener los servicios que puedan ser útiles.
9. Hacer planes para instalar una biblioteca y estimular el uso.
10. Supervisar o editar las publicaciones de la compañía.
11. Medir y mantener la moral del empleado en el transcurso del entrenamiento, examinar la moral, asesorías con otras actividades.
12. Planear, supervisar y administrar el departamento de capacitación, cualquiera que sea el número de personas con que cuente.

PRINCIPIOS DE APRENDIZAJE

Los principios de aprendizaje son lineamientos sobre los modos en que las personas aprenden con mayor eficacia. Cuanto mayor sea la cantidad de esos principios que se incluya en la capacitación, tantas más probabilidades

tendrá este último de ser eficaz. Esos principios son participación, repetición, pertinencia, transferencia y retroalimentación.

Participación. Por lo general, el aprendizaje es más rápido y perdura mucho más cuando el aprendiz puede participar activamente. La participación hace mejorar la motivación y, evidentemente, utiliza más sentidos que contribuyen a reforzar el proceso de aprendizaje. Como resultado de la participación, aprendemos con mayor rapidez y retenemos el aprendizaje durante más tiempo.

Repetición. Aunque no suele resultar divertida, la repetición parece ser que graba un patrón en nuestra memoria.

Pertinencia. El aprendizaje se facilita cuando los temas que se deben aprender tienen un significado.

Transferencia. Cuanto más coincidan las demandas del programa de capacitación con las exigencias de un empleo, tanto más rápidamente aprenderá una persona su trabajo.

Retroalimentación. La retroalimentación da a los aprendices información sobre su progreso.

TÉCNICAS DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Al revisar las técnicas de capacitación y desarrollo, es importante recordar que cualquier método se puede aplicar tanto a la capacitación como al adiestramiento.

Al escoger una técnica en particular para utilizarla en la capacitación o el desarrollo se obtienen varias compensaciones. Esto quiere decir que no existe ninguna técnica que sea siempre la mejor; el mejor método depende de:

- Eficiencia de costos
- Contenido deseado del programa
- Lo apropiado de las instalaciones
- Las preferencias y capacidades de los aprendices
- Las preferencias y capacidades del instructor
- Los principios de aprendizaje

Capacitación de instrucción de empleo

La capacitación de instrucción del empleo se recibe directamente en el trabajo y se utiliza, sobre todo, para enseñar a los trabajadores a realizar sus tareas actuales. El instructor es un capacitador, un supervisor o un compañero de trabajo. La inclusión de los cinco principios de aprendizaje se

produce porque esta capacitación se proporciona mediante una serie de etapas planeadas cuidadosamente.

En primer lugar, el aprendiz recibe una presentación del empleo, sus finalidades y resultados deseados, haciendo hincapié en la pertinencia de la capacitación. Luego, el instructor muestra como se realiza el trabajo, dándole al empleado un modelo que imitar. Puesto que se le muestran al empleado los actos reales que exige el empleo, la capacitación se puede transferir al trabajo. A continuación se le permite al empleado imitar el ejemplo del instructor. Las demostraciones del instructor y la práctica del aprendiz se repiten hasta que este último domina el trabajo. Las demostraciones y la práctica proporcionan las ventajas de la repetición y la retroalimentación. Finalmente, el empleado realiza el trabajo sin supervisión, aunque el instructor puede visitar al trabajador para ver si no le quedan dudas con respecto a algún aspecto de su trabajo.

Rotación de empleos

Para proporcionar una capacitación cruzada a los trabajadores en diversos empleos, algunos instructores transfieren a los aprendices de un puesto a otro. Cada cambio va precedido por lo común, por una capacitación del trabajo. Además de darles a los trabajadores variedad en sus empleos, la capacitación cruzada ayuda a la organización cuando se

producen vacaciones, ausencias y dimisiones. La participación de los aprendices y la elevada capacidad de transferencias entre empleos son las ventajas de aprendizaje de la rotación de puestos.

Aprendizajes y capacitación

El aprendizaje implica recibir instrucción de uno o varios empleados más experimentados. Este planteamiento se puede ver complementado con una capacitación en las aulas, fuera del trabajo. La mayoría de los trabajadores manuales tales como los plomeros y los carpinteros se capacitan mediante programas formales de aprendizaje. Esos métodos utilizan niveles elevados de participación por el aprendiz y tienen una capacidad elevada de transferencia al empleo.

La capacitación es similar al aprendizaje porque el capacitador proporciona un modelo que puede imitar el aprendiz. La mayoría de las compañías usan cierta cantidad de capacitación. Tiende a ser menos formal que un programa de aprendices, porque hay menos sesiones formales en las aulas y la capacitación se proporciona cuando se necesita en lugar de que forme parte de un programa planeado cuidadosamente. La capacitación se aplica y controla casi siempre por medio de un supervisor o gerente y no por el departamento de personal. La participación, la retroalimentación y la transferencia del empleo tiene probabilidades de ser altas en esta forma de aprendizaje.

Conferencias y presentaciones en video

Las conferencias y otras técnicas fuera del trabajo tienden a depender más de las comunicaciones que del modelado, que se usan en programas en servicio. Esos planteamientos se aplican tanto en la capacitación como en el desarrollo. Las conferencias son un procedimiento muy utilizado debido a que ofrecen una economía relativa y una organización significativa de los temas. Sin embargo, la participación, la retroalimentación, la transferencia y la repetición suelen ser bajas. La retroalimentación y la participación pueden mejorarse permitiendo los debates durante las conferencias.

Las presentaciones por televisión, de películas, diapositivas y filminas son similares a las conferencias. Una buena organización de los materiales es un punto fuerte potencial, junto con el interés inicial del auditorio. Es interesante destacar que una encuesta hecha entre los directores de capacitación revelo que consideran las películas de cine superiores a las conferencias con preguntas.

Capacitación de vestíbulo

Con el fin de que la capacitación no trastorne las operaciones normales, algunas organizaciones utilizan la capacitación de vestíbulo. Se

establecen vestíbulos o zonas separadas, con los mismos tipo de equipos que se utilizarán en el trabajo real. Este planteamiento permite que haya transferencia, repetición y participación. También son posibles la organización significativa de los temas y la retroalimentación.

Representación de papeles (Role Playing)

La representación de papeles es un dispositivo que permite a los aprendices adoptar distintas identidades. Por ejemplo, un trabajador puede adoptar el papel de una supervisora y esta última puede representar el papel de un obrero. A continuación, se les puede dar a ambos una situación típica de trabajo y pedirles que respondan como esperarían que lo hiciera el otro. ¿Cuál es el resultado? Por lo general, los participantes exageran la conducta de los otros. Idealmente, los dos llegan a verse como los ven los demás. La experiencia puede crear más empatía y una mayor tolerancia para las diferencias individuales. Esta técnica trata de modificar las actitudes de los aprendices, con el fin de mejorar algunos puntos de fricción, tales como las diferencias raciales. También ayuda a desarrollar capacidades interpersonales. Aunque hay participación y retroalimentación, la inclusión de otros principios de aprendizaje depende de la situación.

Estudio de caso

Al estudiar una situación práctica, los aprendices descubren lo relativo a circunstancias reales o hipotéticas y el modo en el que actúan otros en esas circunstancias. Además de aprender a partir del contenido del caso, una persona puede desarrollar capacidad para la toma de decisiones. Cuando los casos son significativos y similares a situaciones relacionadas con el trabajo, hay cierta cantidad de transferencia. También existe la ventaja de la participación mediante los debates relativos al caso. Por lo general no hay retroalimentación ni repetición. Las investigaciones indican que esta técnica es eficaz, primordialmente, para el desarrollo de capacidades de resolución de problemas.

Simulación

Los ejercicios de simulación se presentan en dos formas. Una de ellas incluye un simulador mecánico que presenta una duplicación de las características principales de la situación de trabajo. Un buen ejemplo son los simuladores de conducción que se utilizan en los programas para la educación de los conductores de vehículos. Este método de capacitación es similar a la capacitación de vestíbulo, con la excepción de que el simulador proporciona más a menudo una retroalimentación instantánea sobre el rendimiento.

Las simulaciones en computadora son otra técnica. Con fines de capacitación y desarrollo, este método adopta con frecuencia la forma de juegos. Los jugadores toman una decisión y la computadora determina los resultados, dadas las condiciones en que se programa. Esta técnica se usa, sobre todo, para capacitar a gerentes que, de otro modo, tendrían que utilizar procedimiento de tanteos para aprender a tomar decisiones.

Autoestudio

Se deben utilizar materiales de instrucción cuidadosamente planeados para capacitar y desarrollar a los empleados. Son particularmente útiles cuando los empleados están dispersos geográficamente o cuando el aprendizaje requiera poca interacción. Las técnicas de autoestudio van desde los manuales hasta los videotapes o los cassettes pregrabados. Desgraciadamente, en este tipo de capacitación se incluyen pocos principios de aprendizaje.

Los materiales de aprendizaje programados son otra forma de autoestudio. Por lo general, se trata de folletos impresos que contienen una serie de preguntas y respuestas. Después de leer una pregunta, la respuesta se puede descubrir inmediatamente. Si es correcta, el lector sigue adelante. Si es equivocada, se le indica al estudiante que repase los materiales adicionales. Por supuesto, pueden usarse programas de computadora con presentaciones visuales, en lugar de folletos impresos.

Los materiales programados proporcionan a los aprendices participación, repetición, pertinencia y retroalimentación. Sin embargo, la transferencia tiende a ser baja.

Adiestramiento en laboratorios

El adiestramiento en laboratorios es una forma de instrucción en grupo que se utiliza primordialmente para realzar las capacidades interpersonales. También se puede usar para desarrollar conductas deseadas para responsabilidades futuras de trabajo. Los participantes tratan de mejorar su capacidad para las relaciones humanas, al entender mejor ellos mismos y comprender a los demás. Este método incluye compartir sus experiencias y examinar los sentimientos, la conducta, las percepciones y las reacciones que se producen. Por lo común, un profesional competente sirve como facilitador. El proceso depende de la participación la retroalimentación y la repetición. Una forma popular de instrucción en laboratorio es la capacitación de la sensibilidad, que trata de mejorar la sensibilidad de una persona hacia los sentimientos de los demás.

LA CAPACITACIÓN Y EL ADIESTRAMIENTO EN EL CONTEXTO

SITUACIONAL MEXICANO

México se enfrenta al reto del crecimiento, el que implica, a su vez, consolidar las creencias y lo hecho y, en segundo término, responder con dignidad al crecimiento. En otras palabras, fortalecer los cimientos y ser maduros en la edad adulta.

Estimamos que la respuesta de México habrá de ser puntual en el sentido más amplio de éste término, pero una mirada retrospectiva, que conduzca a un balance sincero de nuestros haberes y deberes, resulta necesaria para sumar esfuerzos y definir estrategias congruentes con la realidad –gran parte de ellas establecidas en la planeación macroscópica hecha por el gobierno federal -. Con ello espero arribar a la comprobación de la premisa de que la mano de obra nacional es, por sus condiciones actuales de baja aptitud genérica, uno de los factores más restrictivos del crecimiento y el que compromete con mayor severidad el futuro nacional, y respaldar, de esta manera, la conclusión de que resulta inaplazable consolidar íntegramente el sistema nacional de capacitación y adiestramiento en el trabajo, que se institucionalizó en México durante el gobierno del Licenciado José López Portillo.

Por lo tanto, desempleo abierto y subempleo coexisten con un alto índice de puestos de trabajo vacantes y otros deficientemente cubiertos.

Muchos de los factores que han conducido al país a vivir esa “absurda paradoja”. En el momento actual, la gran mayoría de los teóricos coinciden en afirmar, sin embargo, que la condicionante de mayor importancia residió en las características del modelo de desarrollo adoptado a fines de la década de los años treinta en el crecimiento demográfico tenido. Este modelo de sustitución de importaciones hizo del crecimiento industrial el eje de toda la política nacional de desarrollo: tal era la corriente económica en boga, la cual postulaba, como más viable solución de los problemas propios de los países en vías de desarrollo, la adopción de las modalidades que históricamente habían regido el crecimiento de las sociedades en niveles más avanzados.

De esta suerte y de acuerdo con una perspectiva histórica, después de la gran depresión de 1928, y aprovechando la coyuntura, el sector industrial fue creciendo con rapidez; sin embargo, la orientación de la política de desarrollo y el sostenimiento de la protección indiscriminada resultaron un pesado valladar para que la industria se convirtiera en el centro de crecimiento, a partir del cual se extenderían los beneficios del desarrollo al resto de los sectores de la economía.

En México el fenómeno de la urbanización —expresable de manera indirecta a través del señalamiento de la índole de las actividades desempeñadas por la población económicamente activa—, se produjo de forma violenta. Esto quiere decir que el tránsito ocupacional se presentó con intensidad cuantitativa mayor, en un período de tiempo menor al esperado.

En efecto, en 1940 el sector agrícola daba ocupación al 65% de la población económicamente activa del país; en tanto que, tres décadas mas tarde, solamente el 332% de ella se encontraba involucrada dentro de actividades de tal naturaleza. Ahora bien es preciso señalar que, paralelamente al cumplimiento de ese proceso de intensa industrialización, se ha venido experimentando una serie de cambios endógenos que ha deteriorado gravemente la vida y propiciado, en tal medida, la emigración campo-ciudad.

A partir de estos hechos planteados –rápida industrialización y deterioro del nivel de vida en el campo -, se ha invertido dramáticamente la distribución de la población sobre el territorio nacional y la búsqueda de empleo se endereza hacia las áreas urbanas y los sectores secundario y terciario de la economía encontrándose simplemente ciudades sobrepobladas y situaciones de subempleo o de desempleo abierto.

Cuando la población se desplaza aceleradamente sobre la geografía de un país y, de igual manera, lo hace a través de los distintos campos de la economía, el sistema educativo es el que soporta mayores presiones dentro de la búsqueda de acoplamiento entre oferta y demanda de trabajo.

México no fue la excepción. De tal suerte que es factible expresar los siguientes juicios:

- Existe marcado ajuste cualitativo y cuantitativo entre el sistema educativo y el mercado de trabajo. En otros términos, podemos decir, que no hay congruencia entre la naturaleza y

contenido de la capacitación para el trabajo y la demanda de individuos específicamente preparados para la resolución con suficiencia de los problemas del mundo de trabajo.

- La expansión del sistema educativo será un intento frustrado y frustrante por resolver la contradicción existente entre dotación de recursos humanos y la utilización de los mismos, si no varían las condiciones de orden económico a que se hizo mención anteriormente; ya que, mientras estos subsistan, tal expansión y el mejoramiento interno-cualitativo y cuantitativo del sistema, lejos de resolver el problema, agravan el desajuste en el mercado de trabajo con consecuencias impredecibles sobre la estabilidad social.
- Por último y dentro del mismo contexto, los esfuerzos de capacitación de la mano de obra tendrán eficacia muy limitada, restringida básicamente a la preparación de ciertas categorías de individuos para la futura ocupación de unas ciertas categorías de puestos de trabajo.

Es ahí donde reside el reto inaplazable, en el ajuste de los esquemas económico-sociales para que exista trabajo libremente elegido y socialmente útil y que además sea motivo de realización cabal del hombre que trabaja, que exista una movilidad horizontal y vertical de la mano de trabajo más racional y equitativa; se reduzcan también los accidentes de trabajo; y, en

suma, se eleve la productividad en el ámbito nacional, con el fortalecimiento de mecanismos paralelos de distribución de sus beneficios.

En México, la Ley Orgánica de la Administración Pública señala:

“Artículo 38. A la Secretaría de Educación Pública corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I.- Organizar, vigilar y desarrollar en las escuelas oficiales, incorporadas o reconocidas;

[...]

c) La enseñanza técnica, industrial, comercial y de artes y oficios, incluida la educación que se imparte a los adultos.

[...]

XXVII. Organizar, promover y supervisar programas de capacitación y adiestramiento en coordinación con las dependencias del Gobierno Federal, los gobiernos de los Estados y Municipios, las entidades públicas y privadas así como fideicomisos creados con tal propósito. A este fin organizará, igualmente, sistemas de orientación vocacional de enseñanza abierta y de acreditación de estudios.

[...]

[...]

Artículo 40. A la Secretaría del Trabajo y Previsión Social corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

[...]

[...]

V. Elevar la productividad del trabajo, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública.

VI. Promover el desarrollo de la capacitación para el trabajo y la investigación sobre la materia, en coordinación con la Secretaría de Educación Pública;

[...]

[...]”.

Congruentes con el sentido y alcance de los preceptos arriba transcritos, los secretarios del Trabajo y Previsión Social y de la Secretaría de Educación Pública, suscribieron el 28 de agosto de 1978, un documento que vino a sentar claras bases de coordinación entre sus correspondientes dependencias para optimizar el uso de recursos existentes y salvar definitivamente obstáculos nacidos por controversias competenciales que, en algunos países, han significado retrasos considerables en ambas materias.

No podía ser de otro modo. Ya que en caso de la formación profesional mexicana, llamada por la Ley Federal del Trabajo “capacitación y adiestramiento”, la contigüidad entre el proceso formativo y el trabajo se ve reforzada con amplitud por la calidad de los trabajadores de todos sus derecho-habientes, circunstancia lógica si se piensa que se esta ante uno de los derechos típicos de toda relación de trabajo.

Los Consejos Consultivos Estatales de Capacitación y Adiestramiento fueron formados e instalados, el 22 de julio de 1978, poco menos de dos meses después de iniciada la vigencia de las disposiciones que ordenaba nuestra constitución.

DISPOSICIONES JURÍDICAS SOBRE CAPACITACIÓN

Objetivos contenidos en la Ley sobre capacitación

La Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos en su título sexto "Del trabajo y de la previsión social"; artículo 123-A fracción XIII dice: Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionarles 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 dicha obligación.

La Ley Federal del Trabajo en sus artículos del 153.A al 153.X habla de las obligaciones de los patrones de dar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores y considero conveniente transcribir el artículo 153.F de la citada Ley que dice que la capacitación y el adiestramiento deberán tener por objetivo:

1. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella.
2. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación.
3. Prevenir riesgos de trabajo.
4. Incrementar la productividad.
5. En general, mejorar las aptitudes de trabajo.

Las empresas para cumplir con las disposiciones que marca la Ley Federal del Trabajo y además para elevar su productividad pueden establecer un programa de capacitación y adiestramiento que comprenda los siguientes aspectos:

1. Planificar la función de la capacitación y el adiestramiento.
2. Determinar las necesidades de capacitación y adiestramiento de la empresa.
3. Programar las actividades de capacitación y adiestramiento de acuerdo a las necesidades.
4. Implementar el programa de capacitación y adiestramiento.
5. Llevar a cabo dicho programa de capacitación y adiestramiento.
6. Evaluar los resultados para retroalimentarse.

El desarrollo que se le dé al programa anterior puede ser de diversas formas, pero en todas es conveniente considerar los siguientes aspectos relevantes:

- a. El programa debe cubrir los requisitos establecidos por la Dirección General de Capacitación y Productividad de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.
- b. Tener bien definido a qué nivel o niveles jerárquicos va dirigida la capacitación.
- c. En la detección de necesidades es conveniente recordar que los conocimientos estancados caen en la obsolescencia y que aun cuando los niveles ejecutivos estén ocupados por profesionistas es necesario que estos permanezcan actualizados ya que jamás se deja de aprender.
- d. Que las herramientas, los equipos, los instrumentos, los sistemas, procedimientos, métodos, tecnología, tienen cambios constantes sobre todo desde que la electrónica juega un papel importante en la empresa.
- e. Que la capacitación en las empresas va a satisfacer necesidades presentes y puede prever necesidades futuras.
- f. Participar en el progreso de la sociedad ayudando a los trabajadores en su desarrollo integral como seres humanos.

Dentro del Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 del Poder Ejecutivo Federal en el apartado de crecimiento económico se menciona el uso eficiente de los recursos para el crecimiento; señala que para alcanzar el crecimiento económico que demanda el desarrollo nacional, es necesario asegurar el uso amplio y eficiente de los recursos humanos y materiales de que dispone el país. Se requiere crear las condiciones que favorezcan el empleo intensivo de mano de obra. Además, es preciso elevar sostenidamente la productividad de la fuerza laboral para lograr no sólo más empleo, sino mejores ingresos. Debe propiciarse un aumento sistemático de la eficiencia general de la economía, la cual sigue estando limitada por insuficiencias en la infraestructura y en la calidad y costo de insumos básicos, así como por el retraso tecnológico y la existencia de pesadas regulaciones e inequidades en la competencia.

También menciona dentro del empleo y productividad a la capacitación como el medio para elevar el potencial productivo de la fuerza laboral y propiciar su desarrollo, constituye un objetivo de la mayor importancia para alcanzar el crecimiento sostenido de la producción, la productividad y de los salarios. Con ese fin, resulta estratégico impulsar las oportunidades de formación técnica y capacitación de los trabajadores del país.

Si bien, hoy en día, México cuenta con una importante infraestructura de capacitación y programas que han tenido éxito, es preciso reconocer que en relación con las necesidades del país los logros son aún limitados.

Se estima que sólo una de cada cinco personas económicamente activas ha recibido algún curso de capacitación y que ésta es mayor entre la población desocupada que entre la ocupada. El año pasado todos los sistemas de capacitación del sector público y privado sólo atendieron a un millón de trabajadores, monto muy reducido respecto al total de la población económicamente activa.

El problema de la capacitación no sólo es cuantitativo. La capacitación para el trabajo continua entendiéndose como una etapa de corta duración y de importancia secundaria en la preparación del trabajador. Entre las dificultades que aquejan a la formación de recursos humanos para el trabajo están las siguientes:

- Divorcio entre sistemas de capacitación y mercados ocupacionales.
- La educación tecnológica y la capacitación para el trabajo han compartido un modelo que pone más énfasis en los insumos del proceso educativo que en el éxito del educando, ya que los programas se integran en buena medida alrededor de áreas de especialidad académica, sin referencia necesaria al mundo del trabajo.
- Existe falta de coordinación entre los esfuerzos del sector público y los del sector privado, que impide realizar eficientemente las acciones formativas y establecer mecanismos conjuntos de seguimiento y evaluación.

- No existen disposiciones para el reconocimiento formal de habilidades y conocimientos adquiridos en el ejercicio de una ocupación.
- Hay una gran rigidez en los sistemas de capacitación. La forma de operación de la actual oferta de capacitación prácticamente obliga a cambiar programas enteros para incorporar nuevos conocimientos.

Al percibirse un vínculo débil entre capacitación para el trabajo y oportunidades de desarrollo profesional y personal, los jóvenes en edad de tomar decisión de tipo vocacional tienden a considerar las opciones de capacitación técnica como opciones de calidad inferior a la académica.

El Plan propone un significativo incremento cuantitativo y cualitativo en la capacitación, de conformidad con las estrategias siguientes:

- Vincular de manera sistemática la planta productiva y la comunidad educativa. La oferta de servicios de formación técnica y de capacitación para el trabajo será adecuada cuando atienda las necesidades de la planta productiva en materia de recursos humanos; sin descuidar la formación integral de las personas. Para asegurar lo anterior, las autoridades educativas y laborales promoverán, con la participación del sector productivo, el establecimiento de normas de competencia laboral, cuya estructura responderá a las condiciones actuales y previsibles del mundo de

trabajo. Estas normas se integrarán en un Sistema Normalizado de Competencia Laboral (SNCL), cuya estructura facilitará la movilidad del trabajador entre industrias y regiones, así como el considerar grados progresivos de complejidad en las funciones laborales. Las normas definidas en el SNCL, podrán servir como punto de partida para la estructuración de planes y programas de formación técnica y de capacitación para el trabajo, y podrán ser referencia para la educación media superior en sus modalidades terminal y bivalente.

- Establecer nuevas formas de certificación aplicables a las competencias laborales adquiridas empíricamente. Se pondrá en marcha un Sistema de Certificación de Competencia Laboral, que tendrá como base las normas definidas en el Sistema Normalizado de Competencia Laboral. El nuevo sistema se ocupará de certificar la competencia laboral, independientemente de cómo haya sido obtenida. De este modo, se dará a los conocimientos, habilidades y destrezas adquiridas en la práctica laboral un reconocimiento análogo al escolar, con lo cual se facilitará la alternancia de estudio y trabajo a lo largo de la vida y se propiciará la progresión hacia grados más complejos de competencia laboral dentro del SNCL. De este modo, se abrirá una vía para la capacitación continua de los recursos humanos productivos, con la consiguiente mejoría en niveles de productividad, competitividad y bienestar personal.

- Flexibilizar y adecuar los programas de formación para el trabajo de tal manera que sea posible la alternancia de estudio y trabajo a lo largo de la vida. El SNCL y la correspondiente certificación abren la posibilidad de adecuar la oferta de servicios de formación para el trabajo de manera que respondan mejor a las necesidades de cada joven en etapa de formación y de cada trabajador en activo. Los programas de formación técnica y de capacitación se podrán ajustar gradualmente según la naturaleza de cada institución, a los sistemas Normalizados de Competencia Laboral y de Certificación de competencia Laboral. Los programas podrán ser estructurados en unidades autónomas o módulos, cada una de las cuales corresponderá a unidades de competencia laboral definidas en el SNCL. De esta manera, se facilitará el establecimiento de equivalencias entre instituciones, la incorporación de trabajadores en activo a la formación escolarizada, y la adecuación precisa de la oferta de formación para el trabajo a necesidades específicas.

Naturalmente los cambios cualitativos señalados deberán acompañarse de un aumento significativo en la infraestructura para la capacitación. Al efecto, se continuarán incrementando los planteles públicos, al tiempo que se promoverá la inversión privada en instituciones para la

capacitación laboral. Asimismo, se continuarán ampliando los programas que a través de becas y otros apoyos promueven la capacitación laboral.

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

En México se optó por la creación de un sistema de formación en el trabajo. Esto en el sentido más estricto del término; se estableció un conjunto de reglas enlazadas entre sí y un grupo de órganos correlativos interactuantes para contribuir a hacer efectivo el derecho de los trabajadores a recibir capacitación y adiestramiento con cargo a su respectivo patrón.

El sistema de capacitación y adiestramiento está comprendido dentro del Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento, mismo que, según el artículo 538 de la Ley Federal del Trabajo, esta a cargo de la Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA), la cual es la pieza que vertebra todos los órganos que participan en la promoción, orientación o supervisión de los procesos de formación de los trabajadores del país.

Los sectores participantes en el sistema –obrero empresarial y público, en el ámbito local y federal– se conjugan en la integración de órganos de asesoría y de auxilio técnico de la UCECA; a saber, Consejos Consultivos y Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento,

aquellos de composición tripartita y con un criterio similar al régimen de aplicación de la ley laboral y estos últimos de organización bipartita y operantes por rama de actividad económica.

De esta manera se garantiza que la UCECA reciba información fresca y salida de la realidad, cruzando criterios informativos que respetan las peculiaridades del mundo del trabajo en cada región del país y la complejidad de cada actividad económica.

La UCECA tiene dos grandes hemisferios competenciales; uno, encargado de estudiar y promover la generación de empleos y de propiciar y supervisar la colocación de los trabajadores; otro, mientras tanto, que cuida de la organización, promoción y supervisión de la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores y del registro de las correspondientes constancias de habilidades laborales. Todo esto, según lo preceptuado por los artículos 537 y 539 de la Ley Federal del Trabajo.

Los órganos propios de la UECA, son:

- I. Un Coordinador General.
- II. Una Dirección del Empleo.
- III. Una Dirección de Capacitación y Adiestramiento; y,
- IV. Los demás órganos técnicos y administrativos necesarios para su funcionamiento.

Y estos tienen que ser encomendados a mexicanos mayores de edad; que tengan grado académico de licenciatura posean una experiencia mínima de tres años; que no sean ministros de algún culto religioso.

La UCECA también cuenta con las siguientes facultades:

- I. En materia de capacitación y adiestramiento:
 - a) Cuidar de la oportuna constitución y funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento;
 - b) Estudiar y, en su caso, sugerir la expedición de convocatorias para formar comités nacionales de capacitación y adiestramiento, en aquellas ramas industriales o actividades en que lo juzgue conveniente; así como las bases relativas a la integración y funcionamiento de dichos comités;
 - c) Estudiar y, en su caso sugerir la expedición de criterios generales que señalen los requisitos que deban observar los planes y programas de capacitación y adiestramiento, oyendo la opinión del Comité Nacional de Capacitación y Adiestramiento que corresponda;
 - d) Autorizar y registrar, en los términos del artículo 153-c de la Ley Federal del Trabajo, a las instituciones o escuelas privadas que deseen impartir capacitación y adiestramiento a

los trabajadores; supervisar su correcto desempeño y, en su caso, revocar la autorización y cancelar el registro concedido;

- e) Aprobar, modificar o rechazar, según el caso, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que los patrones presenten;
- f) Estudiar y sugerir establecimiento de sistemas generales que permitan capacitar o adiestrar a los trabajadores, conforme al procedimiento de adhesión convencional a que se refiere el artículo 153-b de la Ley Federal del Trabajo.
- g) Dictaminar sobre las sanciones que deban imponerse por infracciones a las normas contenidas en el capítulo III bis, del título cuarto, de la Ley Federal del Trabajo (LFT);
- h) Establecer en coordinación con la Secretaría de Educación Pública (SEP), la implantación de los planes o programas sobre capacitación y adiestramiento para el trabajo o en su caso, para la expedición de certificados conforme a lo dispuesto en la LFT, en los ordenamientos educativos y demás disposiciones en vigor.

II. En materia de registros de constancias de habilidades laborales:

- a) Establecer registros de constancias relativas a trabajadores capacitados o adiestrados dentro de cada una de las ramas industriales o actividades;
- b) Practicar los exámenes de suficiencia a los capacitadores y a los trabajadores, en el caso previsto por el artículo 153-u de la LFT.

III. En general, realizar todas aquellas funciones que las leyes y reglamentos encomienden a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Ahora bien, la estructura administrativa del área en cuestión de la UCECA, es la que describe este organigrama:



A su vez estas subdirecciones tienen los siguientes departamentos:

Subdirección Técnica

- a. El de comprobación de habilidades laborales
- b. El de formulación de criterios

Subdirección de Registro y Verificación

- a. Comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento
- b. Planes y programas
- c. Agentes capacitadores
- d. Constancias de habilidades laborales
- e. Verificación y dictamen

Subdirección de Promoción y Apoyo

- a. Divulgación
- b. Órganos de apoyo

La acción promotora, orientadora y supervisora de la Dirección de Capacitación y Adiestramiento de la UCECA recae, obviamente, sobre los elementos ejecutores del sistema: los trabajadores, en calidad derechohabientes; los patrones, en su carácter de sujetos obligados; las comisiones mixtas de cada empresa, y los agentes capacitadores.

LA CAPACITACIÓN EN LA UAM-I

La Universidad Autónoma Metropolitana es una institución pública descentralizada, constituida por tres unidades universitarias: Azcapozalco, Iztapalapa, Xochimilco y una Rectoría General. Cada unidad esta organizada en Divisiones y Departamentos Académicos en donde se

desarrollan actividades de docencia e investigación en diferentes áreas del conocimiento.

Con una experiencia de 22 años en la formación de profesionales, la Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa mantiene una gran actividad científica, humanística y cultural, cuyo propósito fundamental es el de ofrecer programas de licenciatura, maestría, doctorado y cursos de la especialización bajo un mismo denominador: La Excelencia Académica.

Su Excelencia Académica se basa en el Modelo Departamental, cuyas características son el desarrollo de proyectos de investigación de alta calidad y la docencia impartida por especialistas en cada uno de los campos de conocimiento contenidos en los programas académicos.

Para ello, cuenta con más de setecientos cincuenta profesores-investigadores de tiempo completo con amplia experiencia profesional y casi todos ellos con estudios de posgrado que apoyan y orientan en el transcurso de la formación académica.

La Comisión Mixta General de Capacitación y Adiestramiento es la encargada de evaluar las necesidades de capacitación en cada puesto, así como satisfacer las mismas, mediante cursos, talleres, conferencias, etc.; por medio del Programa Anual Único de Capacitación del Personal de Base. En la Unidad Iztapalapa los cursos de capacitación se imparten de dos formas: dentro de la jornada (cerrados) y fuera de la jornada (abiertos); y van dirigidos al puesto o van dirigidos a todos los trabajadores, acompañados en algunas ocasiones de algún prerrequisito.

Cabe señalar que con los cursos de capacitación no se aspira a un mayor sueldo o mayor porcentaje en el tabulador, sino que están dirigidos a desarrollar habilidades e implementar el nivel de eficiencia de cada trabajador, destacando que estos cursos tienen valor curricular.

PLANTEAMIENTO DE PROBLEMAS

1. ¿Qué opinión tienen los trabajadores de base de la UAM-I sobre los cursos de capacitación?
2. ¿Es diferente la opinión de los hombres y de las mujeres, trabajadores de base de la UAM-I?
3. ¿Tiene que ver la edad de los trabajadores de base de la UAM-I con la opinión sobre los cursos de capacitación?
4. ¿Influye en la opinión el número de cursos de capacitación?

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS

Los trabajadores de base que acuden a los cursos de capacitación tienen una opinión positiva de estos.

H₁ La opinión sobre los cursos de capacitación difiere entre hombres y mujeres.

H₂ La opinión sobre los cursos de capacitación difiere según la edad de los trabajadores.

H₃ La opinión sobre los cursos de capacitación difiere según el número de cursos que el trabajador ha tomado.

MÉTODO

Sujetos

La población consta del personal de base hombres y mujeres, sin distinción de edad, que han tomado cuando menos un curso de capacitación del Programa Anual Único de Capacitación del Personal de Base de la Comisión Mixta General de Capacitación y Adiestramiento de la UAM, dentro de la Unidad Iztapalapa.

La muestra es propositiva para fines de investigación cuyo criterio de inclusión es que hayan tomado uno o más cursos de capacitación en los últimos tres años; sin tomar en consideración el puesto o características del mismo. Lo anterior debido a que no todos los trabajadores tienen disposición a colaborar.

Instrumentos

El instrumento utilizado es un cuestionario estructurado que consta de cuarenta y cuatro reactivos, que mediante una escala de frecuencia o de acuerdo, según sea el caso del reactivo, arroja la información sobre la opinión de los cursos de capacitación.

A continuación se presenta el instrumento:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA-IZTAPALAPA CUESTIONARIO DE OPINIÓN

Con la finalidad de conocer tu opinión acerca de los cursos de capacitación de personal que se han realizado dentro de la Unidad, en los que hayas participado, te solicito contestar la siguiente evaluación.

- | | |
|--|---|
| <p>2. El curso o los cursos te parecieron útiles.</p> <p>3. Se te presentaron con anticipación los objetivos del curso.</p> <p>4. Los objetivos del curso fueron analizados entre el instructor y el grupo.</p> <p>5. Te parece adecuado el tema de los cursos.</p> <p>6. El material escrito que se te proporcionó al inicio del curso facilitó tu aprendizaje.</p> <p>7. Al término de los cursos los objetivos se cumplieron.</p> <p>8. El material de apoyo siempre fue entregado a tiempo.</p> <p>9. Las prácticas o dinámicas hechas durante el curso no ayudaron a la comprensión de los temas.</p> <p>10. El curso o los cursos no te sirvieron para nada.</p> <p>11. Los objetivos del curso no fueron analizados.</p> <p>12. El lugar en donde se realizaron el o los cursos fue adecuado.</p> <p>13. El o los instructores fueron los indicados.</p> <p>14. El material escrito que se te proporcionó al inicio del curso no te sirvió de nada.</p> <p>15. El material de apoyo no fue el adecuado.</p> <p>16. El o los instructores no fueron los indicados.</p> <p>17. Las prácticas o dinámicas hechas durante el curso ayudaron a la comprensión de los temas.</p> <p>18. El ritmo del o de los cursos fue muy rápido.</p> <p>19. Al término de los cursos los objetivos no se cumplieron.</p> <p>20. El material de apoyo nunca fue entregado a tiempo.</p> <p>21. El material de apoyo fue el adecuado.</p> | <p>22. No te enteraste de los objetivos del curso antes de participar en él.</p> <p>23. El ritmo del o de los cursos fue muy lento.</p> <p>24. Te parece inapropiado el tema de los cursos.</p> <p>25. El lugar en donde se realizaron el o los cursos fue inadecuado.</p> <p>26. El o los instructores no atendieron a las preguntas ni aclararon dudas.</p> <p>27. Lo que aprendiste en el o los cursos tiene aplicación en tu área de trabajo.</p> <p>28. El o los cursos te parecieron prácticos.</p> <p>29. Las sesiones no iniciaron con puntualidad.</p> <p>30. El o los instructores no lograron la participación del grupo.</p> <p>31. El o los cursos en los que has participado han sido dentro de la jornada.</p> <p>32. Al término de cada curso te sientes satisfecho.</p> <p>33. Tu inscripción al o a los cursos se te confirmó con anticipación.</p> <p>34. La exposición de los temas fue clara por parte del o de los instructores.</p> <p>35. El o los instructores mostraron dominio del tema.</p> <p>36. Lo que aprendiste en el o los cursos no tiene aplicación en tu área de trabajo.</p> <p>37. El o los cursos te parecieron teóricos.</p> <p>38. El o los cursos en los que has participado han sido fuera de la jornada.</p> <p>39. La exposición de los temas fue confusa.</p> <p>40. El o los instructores no mostraron dominio del tema.</p> <p>41. El o los instructores lograron la participación del grupo.</p> <p>42. El o los instructores atendieron a las preguntas y aclararon dudas.</p> <p>43. Las sesiones iniciaron con puntualidad.</p> <p>44. Tu inscripción al o a los cursos no fue confirmada con anticipación.</p> <p>45. Al término de cada curso te sientes insatisfecho.</p> |
|--|---|

Procedimiento

Para recabar la información se hicieron recorridos por las instalaciones de la Unidad buscando al personal de base que hubiese tomado cuando menos un curso de capacitación en los últimos tres años; estos recorridos se realizaron durante tres semanas en diferentes horarios, para poder encontrar a los sujetos mencionados.

Al encontrar al sujeto se le pidió su colaboración para contestar el cuestionario, dándole las instrucciones y haciéndole notar principalmente la diferencia de la escala de frecuencia y la escala de acuerdo, sin limitarlo en el tiempo del llenado del cuestionario.

En un principio se tenía la intención de lograr una muestra de cien sujetos, pero debido a las dificultades y la limitación del tiempo, la muestra sólo consta de sesenta sujetos, de los cuales treinta y dos son mujeres y veintiocho son hombres.

Definición de las Variables

En todas las hipótesis la variable dependiente es la misma, la "opinión" de los sujetos sobre los cursos de capacitación:

Opinión. Parecer, concepto, manera de pensar: dar su opinión.

Concepto que se forma de una cosa.

VARIABLES INDEPENDIENTES:

Sexo:

Femenino: mujeres trabajadoras de base de la UAM-I.

Masculino: hombres trabajadores de base de la UAM-I.

Edad:

De 23 a 32 años.

De 33 a 42 años.

43 años o más.

Número de cursos:

De uno a cinco cursos.

De seis a diez cursos.

De once a quince cursos.

El control de las variables extrañas significa que las influencias de variables independientes extrañas a las finalidades del estudio se minimizan, anulan o aíslan. Debido al tipo de investigación presente, al poco tiempo de vigencia y ha que no se le va ha dar un seguimiento procederemos a anular las variables extrañas.

RESULTADOS

Los datos de la investigación generalmente son sometidos a análisis estadístico.

El procedimiento utilizado para calcular la confiabilidad del instrumento de medición es el coeficiente alfa de Cronbach. Requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad. Entre más se acerque el coeficiente a 0, hay mayor error en la medición. En el caso del instrumento de medición utilizado en esta investigación el resultado fue de sólo 9 reactivos de nula confiabilidad.

El método que se utilizó para medir la variable de interés, en este caso la opinión, es el escalamiento tipo Likert. Este método consistió en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les suministró. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico.

Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones.

Las afirmaciones califican al objeto de actitud que se está midiendo y debe expresar sólo una reacción lógica.

Las afirmaciones pueden tener dirección: favorable o positiva y desfavorable o negativa. Y esta dirección es muy importante para saber cómo se codifican las alternativas de respuesta.

Si la afirmación es positiva significa que califica favorablemente al objeto de actitud, y mientras los sujetos estén más de acuerdo con la afirmación, su actitud es más favorable (este es el caso de la dirección de las afirmaciones utilizadas en el instrumento).

Si la afirmación es negativa significa que califica desfavorablemente al objeto de actitud, y mientras los sujetos estén más de acuerdo con la afirmación, su actitud es menos favorable.

Una puntuación se considera alta o baja según el número de ítems o afirmaciones.

Para determinar si es significativa la diferencia o relación entre los grupos se utilizó la prueba t.

La prueba t es una prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias.

Para la primera hipótesis: La opinión sobre los cursos de capacitación difiere entre hombres y mujeres, se puede decir que existe una diferencia significativa en las puntuaciones de la escala a favor de los hombres.

En la segunda y tercera hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación. Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

Para la segunda hipótesis:

La opinión sobre los cursos de capacitación difiere según la edad de los trabajadores, se puede decir que no existe correlación significativa entre la edad y las puntuaciones en la escala.

Para la tercera hipótesis:

La opinión sobre los cursos de capacitación difiere según el número de cursos que el trabajador ha tomado, se puede decir que no existe correlación significativa entre la cantidad de cursos tomados y las puntuaciones en la escala.

ANÁLISIS

Se puede decir que es cierto que los trabajadores de base de la UAM Iztapalapa que acuden a los cursos de capacitación tienen una opinión positiva de los mismos. Esto se debe a que la gente tiene la necesidad de actualizarse o adquirir nuevos conocimientos. Al proporcionárseles la oportunidad de asistir a los cursos de capacitación se fomenta su interés por superarse, ya que aunque no tienen valor curricular, los cursos tienen mucha demanda y en ocasiones los trabajadores tienen que esperar cierto tiempo para participar en ellos.

Después de aplicar los cuestionarios y de hacer un análisis a primera vista de los resultados, aparentemente la opinión de las mujeres era más favorable, sin embargo, al analizar estadísticamente los datos, esta primera impresión fue desmentida, ya que este último análisis dio por resultado que los hombres tienen mejor opinión de los cursos de capacitación que las mujeres.

Debido a las limitaciones para la investigación como los recursos y el tiempo en este momento no se puede dar una explicación consistente del por qué los hombres tienen una mejor opinión sobre los cursos de capacitación. Ya que para tratar de explicar esto se necesitaría un estudio más profundo y más tiempo disponible, pero es una buena opción para

realizar un estudio posterior y saber si esa opinión es temporal o se mantiene con otros estudios.

Con respecto a la hipótesis de que si existe relación entre el número de cursos y las puntuaciones en la escala, se puede decir que se rechaza la hipótesis, ya que el número de cursos no tiene que ver con la opinión, esto es, porque las personas no pierden el interés en los cursos cuando han tomado uno o más cursos, ya que como se dijo antes las personas tienen la necesidad de superarse y nunca está de más el aprender otras cosas o simplemente actualizarse. Por otro lado, la forma en como se imparten los cursos no varía mucho de uno a otro y el ambiente es agradable para los trabajadores (esto es la opinión de los mismos).

Con respecto a la edad y su relación con las puntuaciones en la escala se puede decir que el interés por los cursos no tiene que ver con la edad de los trabajadores, ya que estos tienen deseos de superación no importando la edad que tengan. Esto se puede afirmar ya que en la muestra tomada aleatoriamente se encontraron trabajadores desde 23 años hasta mayores de 43 años, y al platicar con ellos después de haber contestado el cuestionario mostraban el mismo interés e inquietudes por igual.

La mayor inquietud manifestada por los trabajadores es la que se les debe actualizar con mayor frecuencia e implementar nuevos cursos, así como darles una mayor difusión.

BIBLIOGRAFÍA

Arias G., F. (1975). ***Administración de recursos humanos***. México: Trillas.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1996). ***Metodología de la investigación***. México: McGraw-Hill.

Padua, J. (1979). ***Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales***. México: El Colegio de México, Fondo de Cultura Económica.

Poder Ejecutivo Federal, **Plan Nacional de Desarrollo**. 1995-2000.

Sánchez B., F. (1993). ***Técnicas de administración de recursos humanos***. Tercera edición. México: Limusa.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. **Ley Federal del Trabajo**. Doceava edición. México, 1996.

Siegel, S. (1975). ***Estadística no paramétrica aplicada a las ciencias de la conducta***. Segunda edición. México: Trillas.

Werther Jr., W. B. y Davis, K. (1982). ***Dirección de personal y recursos humanos***. México: McGraw-Hill.