

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TRABAJO TERMINAL:
DIAGNOSTICO DE CAPACITACIÓN DEL
PROGRAMA: FAMILIAS QUE HACEN LA DIFERENCIA**

Presenta
MARTHA ANABEL HERNANDEZ MAEDA

Para obtener el **DIPLOMA** de:
ESPECIALIDAD EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

Director de Trabajo Terminal:
MRH. RAÚL GONZÁLEZ NÚÑEZ.

MEXICALI, BAJA CALIFORNIA

ENERO 2011

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

- 1.1 Planteamiento del problema
- 1.2 Hipótesis
- 1.3 Objetivo General
- 1.4 Objetivos Específicos
- 1.5 Justificación
- 1.6 Antecedentes

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

- 2.1 Marco Legal de Capacitación y Adiestramiento Ley Federal del Trabajo
- 2.2 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- 2.3 Ley de Asistencia Social para el Estado De Baja California.
- 2.4 Capacitación
- 2.5 Objetivos de la capacitación
- 2.6 Ciclo de la capacitación
- 2.7 Detección de las necesidades de capacitación
- 2.8 Programa de capacitación
- 2.9 Implementación de la capacitación
- 3.0 Evaluación de los resultados de la capacitación

CAPÍTULO III RESULTADOS

CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

BIBLIOGRAFIA

**DIAGNOSTICO DE CAPACITACIÓN DEL
PROGRAMA FAMILIAS QUE HACEN LA DIFERENCIA**

**1.1 ¿CUÁLES SON LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN EN MATERIA
DE OFRECER UN MEJOR SERVICIO A LAS FAMILIAS
BAJACALIFORNIANAS BENEFICIADAS CON EL PROGRAMA FAMILIAS
QUE HACEN LA DIFERENCIA?**

1.2 Hipótesis

- ✚ A mayor capacitación del equipo de familias que hacen la diferencia mayor proyección
- ✚ A mayor capacitación equipo de familias que hacen la diferencia mejor servicio.

Objetivos:

1.3 Objetivo General

Analizar un plan de capacitación para desarrollar al personal del Programa Familias que hacen la DIFerencia en los Municipios de Mexicali, Tijuana y Ensenada con el objetivo de fortalecer el Programa para tener una mayor proyección.

1.4 Objetivos Específicos

1.4.1 Ofrecer un excelente servicio a las familias bajacalifornianas por medio de la preparación del personal.

1.4.2 Conocer posibles temas de capacitación

1.4.3 Generar la matriz de capacitación

1.4.4 Dar seguimiento a la Capacitación del personal.

1.4.5 Evaluar los resultados de capacitación

1.5 Justificación:

La capacitación nos ayuda a cumplir con una disposición legal, pero mas que el cumplimiento es una inversión a nuestro personal y para DIF Baja California por los proyectos de certificación en ISO 9000 con el objetivo de posicionarnos como un DIF de excelencia.

Con este trabajo se conocerá los temas de interés para capacitación así como posibles problemas que se generan por no estar capacitados, el programa esta integrado por 10 personas por medio de la capacitación se tiene como objetivo que obtengan un crecimiento y desarrollo para el beneficio del programa.

Finalmente es importante dar un seguimiento a través de una mejora continua para poder evaluar las capacitaciones.

Es importante recalcar que se analizará como se encuentra el personal en este momento para así proponer crear la matriz y dar un seguimiento para que se lleve acabo.

En lo personal obtendré un crecimiento y desarrollo de los conocimientos, habilidades adquiridas durante la especialidad en recursos humanos además será muy importante para mi currículum para posibles ascensos en DIF Baja California.

1.6 ANTECEDENTES

El gobierno del Estado a través de DIF Baja California ofrece el programa Familias que hacen la DIFerencia .Este es un gran esfuerzo encabezado por el Gobernador del Estado, el lic. José Gpe.Osuna Millan y la Presidenta del DIF Baja California , la Sra, Carmina Capuchino , el cual tiene como principal objetivo fomentar la comunicación entre padres e hijos , con el fin de que sean las familias Bajacalifornianas las primeras involucradas en la prevención y atención de los problemas educativos y sociales que los aquejan

Programa Familias que hacen la DIFerencia es un programa de apertura y promoción de los programas de la Dirección donde se ofrecen conferencias para padres y madres de familia en modalidades de dos horas (calendarizadas en secundarias con el Sistema Educativo Estatal) y una hora (centros laborales, primarios, preescolares, asociaciones civiles, etc.).Se solicita un número mínimo

de 100 personas, en un espacio de preferencia cerrado o techado, así mismo se están incluyendo conferencias para jóvenes.

Los temas que se manejan son: Nadie da lo que no tiene, El éxito de nuestra gente es nuestro propio éxito y El límite eres TÚ. Como segunda etapa del programa con los jóvenes de segundo y tercer grado de secundaria a quienes se les donara el libro PERDON, NO FUE MI INTENCION y de donde se derivara un concurso cuyas bases aun están por definir. Dicho concurso se realizara en el 2011.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1-BASE LEGAL (LEY FEDERAL DEL TRABAJO)

CAPITULO III BIS

DE LA CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO DE LOS TRABAJADORES

ARTÍCULO 153-A. 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 secretaria del trabajo y previsión social.

ARTICULO 153-B. para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al articulo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento, se proporcione a estos dentro de la misma empresa 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 secretaria del trabajo y previsión social. en caso de tal adhesión, quedara a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

ARTICULO 153-C. las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizadas y registradas por la secretaria del trabajo y previsión social.

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

ARTICULO 153-E. la capacitación o adiestramiento a que se refiere el articulo 153-a, deberá impartirse al trabajador durante las horas de su jornada de

trabajo; salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios, patrón y trabajador convengan que podrá impartirse de otra manera; así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo supuesto, la capacitación se realizara 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 esta, prestara 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.

ARTÍCULO 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; y,

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

III. proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para y en el trabajo, en

2.2 Base Legal (Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos)

Título Sexto

Del Trabajo y de la Previsión Social

Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

XIII. 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.

2.3 Base Legal LEY DE ASISTENCIA SOCIAL PARA EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA

ARTÍCULO 17.- El DIF Estatal, para el logro de sus objetivos realizará las Sigüientes funciones:

X.- Realizar y promover la capacitación de recursos humanos para la asistencia Social;

2.4 Capacitación

La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio de la cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. Comprende todas las actividades, que van desde adquirir una habilidad motora hasta proporcionar conocimientos técnicos, desarrollar habilidades administrativas y actitudes ante problemas sociales.

La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.” (Gary Dessler, 1998)

Contenido de la capacitación:

-  Transmisión de información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación, es decir, la información que se imparte entre los educandos en forma de un conjunto de conocimientos.
-  Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades. Las destrezas y los conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones futuras. Se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas u las operaciones que serán realizadas.
-  Desarrollo o modificación de actitudes se busca generalmente la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o

desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas.

2.5 Objetivos de la capacitación:

1. Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
2. Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
3. Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima mas satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas mas receptivas a las nuevas tendencias de la administración.

2.6 Ciclo de la capacitación:

La capacitación es el acto intencional de proporcionar medios que permitan el aprendizaje como un cambio de conducta que se presenta cotidianamente y en todos los individuos. La capacitación debe tratar de orientar esas experiencias de aprendizaje en un sentido positivo y benéfico, complementarlas y reforzarlas con una actividad planeada, a efecto de que los individuos de todos los niveles de la empresa puedan desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que les beneficiaran a ellos y a la empresa. El proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

1. Insumos, como educandos, recursos de la organización, información, conocimientos, etc.
2. Proceso u operación, como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programa de capacitación, entre otros.
3. Productos, como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional entre otros.

4. Retroalimentación, como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos.

En términos amplios, la capacitación implica un proceso de cuatro etapas, a saber:

1. Detección de las necesidades de capacitación.
2. Programa de capacitación para atender las necesidades.
3. Implementación y realización del programa de capacitación.
4. Evaluación de los resultados.

2.7 Detección de las necesidades de capacitación.

Es la primera etapa de la capacitación y se refiere al diagnostico preliminar que se precisa hacer. La detección de las necesidades de capacitación se puede efectuar considerando tres niveles de análisis (Organización, Recurso Humano, Operacional).

Nivel de análisis	Sistema implicado	Información básica
Análisis organizacional	Sistema organizacional	Objetivos de la organización y filosofía de la capacitación
Análisis de los recursos humanos	Sistema de capacitación	Análisis de la fuerza de trabajo (análisis de las personas)
Análisis de operaciones y tareas	Sistema de adquisición de habilidades	Análisis de las habilidades, experiencias, actitudes, conductas y características personales exigidos por los puestos (análisis de puestos)

Análisis Organizacional determina la importancia que se dará a la capacitación. En este sentido, el análisis organizacional debe verificar todos los factores que pueden evaluar los costos involucrados y los beneficios esperados de la capacitación en comparación con otras estrategias capaces de alcanzar los objetivos de la organización, para así poder determinar la política global relativa a la capacitación.

En el nivel organizacional se presenta una dificultad no solo para identificar las necesidades de capacitación sino también para definir los objetivos de esta. A partir de la premisa de que la capacitación es una respuesta estructurada a una necesidad de conocimientos, habilidades o competencias, el éxito del programa dependerá siempre de la forma en que se haya identificado la necesidad que debe ser satisfecha.

Análisis de los recursos humanos: el sistema de capacitación, el análisis de los recursos humanos procura constatar si estos son suficientes, en términos cuantitativos y cualitativos, para cubrir las actividades presentes y futuras de la organización.

Se trata de un análisis de la fuerza de trabajo; es decir, el funcionamiento de la organización presupone que los empleados cuentan con las habilidades, los conocimientos y las actitudes que desea la organización.

Análisis de las operaciones y tareas: el sistema de adquisición de habilidades se refiere al nivel de enfoque más restringido para realizar la detección de las necesidades de capacitación; es decir, el análisis se efectúa a nivel de puesto y se sustenta en los requisitos que este exige a su ocupante. Mas allá de la organización y de las personas, la capacitación también debe considerar los puestos para los cuales las personas deben ser capacitadas.

La detección de las necesidades de capacitación es una forma de diagnóstico que requiere sustentarse en información relevante. Gran parte de esta información se debe agrupar sistemáticamente, mientras que otra parte esta disponible a manos de los administradores de línea. La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff. Los medios principales para hacer la detección de las necesidades de capacitación son:

1. Evaluación del desempeño.
2. Observación.
3. Cuestionarios.
4. Solicitud de supervisores y gerentes.
5. Entrevistas con supervisores y gerentes.
6. Reuniones interdepartamentales.
7. Examen de empleados.
8. Reorganización del trabajo.
9. Entrevista de salida.
10. Análisis de puestos y especificación de puestos.
11. Informes periódicos.

Planteamiento del Estudio

Consiste en determinar los límites de estudio que ha de llevar a cabo el DNC. Esto tiene como objetivo proporcionar al capacitador una idea clara de la problemática que enfrentará. Además, conduce a establecer el ámbito de la investigación (organizacional, ocupacional, individual), a determinar los tipos de conducta o áreas por investigar (conocimientos, habilidades y actitudes) y a identificar los niveles organizacionales a los que se enfocará el estudio (gerencia, supervisión o ejecución), para generar entonces la planeación concerniente, por un lado, a las fuentes de información de mayor utilidad, por el otro, a la selección de los métodos y técnicas más adecuados para los fines y propósitos de la investigación.

Ámbito de estudio

Delimitar el problema o establecer el ámbito de la investigación ayuda al capacitador a seleccionar el enfoque mas adecuado, así como los métodos y técnicas mas apropiados para diagnosticar según los puestos, áreas o niveles organizacionales que se investigaran.

DNC con base en problemas

Este método se utiliza con mayor frecuencia para determinar problemas en el personal de mando medios. En esencia, a ellos se les evalúa por resolver problemas y por cumplir objetivos. el DNC aplicado a este nivel requiere de mayor participación de personas de diferentes áreas y , generalmente , implica decisiones mayores. Este método representa una gran oportunidad para lograr resultados sobresalientes en un corto lapso. La mayor parte de las empresas funciona con problemas o insuficiencias en cuanto a su rendimiento real; se hace costumbre un problema, se forma hábito de su existencia y solamente cuando pasa de cierto margen de tolerancia se convierte en algo urgente.

Los problemas para la empresa pueden ser, entre otros:

-  Quejas
-  Rechazos
-  Retrabados
-  Retrasos
-  Errores

De alguna manera, los problemas descritos, unos más y otros menos, tienen como causa la falta de capacitación del personal.

Como se aplica

A través de la entrevista con supervisores, gerentes y líderes de proyectos, se define los principales problemas que enfrentan en su gestión. A partir de ello se analizan las causas, el costo y las acciones para su solución, establecido los parámetros de costo-beneficio del entrenamiento

Ventajas

- ✚ Es una herramienta práctica y de alto impacto para lograr resultados
- ✚ Incorpora a personal de diferentes áreas para cubrir y asegurar la solución de los problemas
- ✚ Proporciona claridad a las partes involucradas sobre que deben hacer para erradicar lo que se haya detectado.
- ✚ Distingue las causas del problema, ya sea que se originen en las personas, en los métodos, en los equipos, en los insumos o en las normas de trabajo.
- ✚ Se va integrando un expediente que muestra las acciones tomadas como referencia para otros casos.

2.8 Programa de capacitación para atender las necesidades

Una vez efectuado el diagnóstico de la capacitación, se pasa a efectuar el programa. El programa de capacitación se sistematiza y sustenta en los aspectos siguientes que deben ser identificados durante la detención.

1. ¿Cuál es la necesidad?
2. ¿Dónde fue determinada en primer lugar?
3. ¿Ocurre en otra área o división?
4. ¿Cuál es su causa?
5. ¿Es parte de una necesidad mayor?
6. ¿Cómo resolverla: por separado o en combinación con otras?
7. ¿Es necesario tomar alguna medida inicial antes de resolverla?
8. ¿La necesidad es inmediata? ¿Cuál es su prioridad en relación con las demás?
9. ¿La necesidad es permanente o temporal?
10. ¿Cuántas personas y cuantos servicios serán atendidos?
11. ¿Cuánto tiempo hay disponible para la capacitación?
12. ¿Cuál es el costo probable de la capacitación?
13. ¿Quién realizara la capacitación?

2.9 Implementación y realización del programa de capacitación

Una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su implementación. La implementación o realización de la capacitación presupone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o trabajo. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa, que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o trabajo y que transmiten sus conocimientos a los aprendices. Así, los aprendices pueden ser novatos, auxiliares, jefes o gerentes o, incluso, el personal del área de capacitación o consultores/especialistas contratados.

La implementación de la capacitación depende de los siguientes factores:

1. Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización.
2. La calidad del material de capacitación presentado.
3. La cooperación de los gerentes y/o dirigentes de la empresa.
4. La calidad y preparación de los instructores.
5. La calidad de los aprendices.

3.0 Evaluación de los resultados de la capacitación

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos:

1. Constatar si la capacitación ha producido las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados
2. verificar si los resultados de la capacitación tienen la relación con la consecución de las metas de la empresa

Además de estas dos cuestiones de debe constatar si las técnicas de capacitación son eficaces para alcanzar los objetivos propuestos. La evaluación de los resultados de la capacitación puede hacer en tres niveles a saber:

1. Evaluación a nivel organizacional .en este nivel , la capacitación debe proporcionar resultados como:
 - a) Aumento en la eficacia organizacional
 - b) Mejora de la imagen de la empresa
 - c) Mejora del clima organizacional
 - d) Mejora en la relación entre la empresa y l los empleados
 - e) Apoyo del cambio y la innovación
 - f) Aumento de la eficiencia, entre otros

2. Evaluación a nivel de los recursos humanos. En este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
 - a) Reducción de la rotación de personal
 - b) Reducción del ausentismo
 - c) Aumento de la eficiencia individual de los empleados
 - d) Aumento de las habilidades de las personas
 - e) Aumento del conocimiento de las personas
 - f) Cambio de actitudes y conductas de las personas, etcétera.

3. Evaluación a nivel de las tareas y operaciones. En este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:
 - a) Aumento de la productividad
 - b) Mejora en la calidad de los productos y servicios
 - c) Reducción del flujo de la producción
 - d) Mejora en la atención al cliente
 - e) Reducción del índice de accidentes
 - f) Reducción del índice de mantenimiento de maquinas y equipos, entre otros.

Los criterios de eficacia de la capacitación se vuelven significativos cuando son considerados en conjunto con los cambios en el ambiente organizacional y en las demandas sobre la organización.

Una de las herramientas que permite obtener y valorar resultados en la administración de los recursos humanos de una empresa, es la Capacitación. Impartida de manera adecuada, la capacitación de personal genera resultados gratamente positivos para todas las partes involucradas en los procesos productivos diarios de una empresa. Independientemente de ser un requerimiento legal, tal y como lo establece la Ley Federal del Trabajo, la capacitación en México es una inversión que los empresarios deben realizar para adaptarse rápidamente a las situaciones cambiantes debido al uso de nuevas tecnologías y la globalización del mercado. Al contar con personal preparado adecuadamente, informado con datos actualizados sobre productos, servicios, políticas de la empresa, podrán afrontar exitosamente cualquier reto que se les presente en el ámbito laboral. El costo por equivocaciones de los empleados al realizar sus actividades es mucho mayor que el costo por capacitarlos en forma continua y programada y el beneficio económico que puede producir para la empresa. En ocasiones los empresarios no capacitan a su personal por temor a ser abandonados por el empleado una vez que termina la capacitación, o bien, temen que la competencia le haga una mejor oferta de ingresos y se lleve a un empleado ya capacitado. Manteniéndose informados sobre la posición competitiva que la empresa mantiene en el mercado y de la calidad de vida laboral que ofrece a los trabajadores la misma organización puede propiciar que los empleados se sientan comprometidos a continuar laborando donde sienten que se les recompensa su esfuerzo. Otros empresarios ven la capacitación como un gasto que podría ser aprovechado en otras áreas. Será conveniente en estos casos evaluar a fondo cual será el costo por errores u omisiones de los empleados no capacitados adecuadamente contra el “beneficio” de colocar el presupuesto en otras áreas. En la gran mayoría de

casos se gasta más para reparar los errores que para la capacitación. La capacitación como un proceso continuo Es de vital importancia para una organización lograr y mantener la calidad de sus productos a través de su gente. Para lograr empleados productivos es indispensable brindarles capacitación de calidad e impartida de manera continua, de esta manera se generará en el individuo un interés propio hacia el conocimiento y la actualización, que son los mejores aliados para el progreso de todo ser humano, porque a lo largo de su vida lo único que no perderá valor será el conocimiento acumulado. El personal bien capacitado ofrece un valor agregado a todo lo que produce, permitiendo a la empresa presentar productos y servicios de calidad a sus clientes, manteniendo a su empleado contento en su puesto, percibiendo el beneficio de la capacitación. La capacitación en México debe ser tomada seriamente debido a que los cambios en las condiciones tanto internas como externas del país implican que una organización realice los ajustes necesarios para adaptarse rápidamente. Existen diversas formas para ser competitivo: crear un producto con mayor calidad; proporcionar mejor atención y servicio a los clientes; lograr menores costos de fabricación o proporcionar al cliente un valor mayor por su dinero. En todos estos ejemplos, es fundamental la participación del factor humano y esto sólo se puede lograr a través de la capacitación. Proponiendo como meta el ingresar y permanecer en el mercado más grande del mundo, es necesario tener y mantener gente preparada y actualizada capaz de enfrentar los cambios tecnológicos y estar a la vanguardia en la información.

Motivación adecuada: Posibilidades de crecimiento y desarrollo en empresas mexicanas se pierden por falta de información, conocimiento y actualización. Muchos empleados se quejan porque sus ingresos no les alcanzan para cubrir todas sus necesidades o gustos, pero cuando se les anticipa que tomarán un curso se sienten ofendidos o buscan la manera de zafarse de él. Empleando las técnicas adecuadas de motivación, además de hacerles ver los beneficios propios en su actividad diaria y en su futuro laboral, permitirá un cambio de actitud por parte del empleado hacia la capacitación. Se cuenta en la actualidad

con herramientas para la capacitación en México, como el elearning o capacitación a distancia, que permiten que el propio trabajador se capacite en el horario que más le convenga, sin descuidar su labor diaria y aprovechando mejor los recursos. Al poder manejar su tiempo de la manera en que mejor le convenga sin descuidar su trabajo diario, el empleado encuentra un medio para obtener información relevante a sus actividades diarias y que le permite mantenerse a un nivel competitivo. Actualmente la mayoría de los empleados conocen de una u otra forma el impacto de Internet en los negocios y en sus propias vidas, por lo que pueden hacer uso de esta tecnología sin mayor problema, y con técnicas de motivación y auto evaluación apropiadas, ellos mismos pueden solicitar más material a la empresa para capacitación por Internet.

Elementos Claves

-  **Capacitación**
-  **Conferencia**
-  **Servicio al cliente**
-  **Liderazgo**
-  **Organización**
-  **Comunicación**
-  **Equipos de trabajo**
-  **Recursos humanos**
-  **DNC**
-  **Proyección**

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Cuestionario del programa Familias que hacen la Diferencia

Lee cuidadosamente las preguntas subrayando la respuesta que mejor describa tu opinión.

1.-Has recibido capacitación en el programa Familias que hacen la diferencia

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

2.- Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo.

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

3.- ¿Te han impartido algún curso de capacitación para dar un mejor servicio en las conferencias?

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

4.- Consideras importante la capacitación para un mejor desempeño en las conferencias o en la calendarización de estas?

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

5.-Aceptarías asistir a capacitación para mejorar la calidad del servicio no importa el horario que fuera.

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

6.-Consideras la capacitación como una prestación favorable para tu puesto

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

7.- Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo en el programa familias que hacen la diferencia

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

8.- Crees mantener la estabilidad del desempeño en tu puesto sin capacitación

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

9.-Crees que la capacitación es una mejora continua para el logro de un mejor servicio a las familias bajacalifornianas

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

10.-Cuentan con recursos asignados para satisfacer un plan de capacitación?

- a) Totalmente en desacuerdo b) en desacuerdo
c) ni de acuerdo ni desacuerdo d) de acuerdo e) totalmente de acuerdo

ENCUESTA PARA DETECTAR NECESIDADES DE CURSOS DE CAPACITACION

"La presente encuesta tiene como objetivo el detectar las necesidades de capacitación dentro del departamento que representa"

Nombre:

Puesto:

Departamento:

Encuesta

1.- Mencione cambios de procedimientos, tipos de problemas, etc. que sean áreas de oportunidad para mejorar en el departamento.

(Ejemplo: Nuevo procedimiento en el área sobre la base del programa de mejora continua, mala comunicación, etc.)

a) _____

b) _____

c) _____

PARA USO DE RECURSOS HUMANOS

Los problemas anteriores se resuelven con capacitación?

a) _____

b) _____

c) _____

Firma

1. A continuación se presentan 3 tablas similares. Anote los 3 principales problemas de la empresa, utilizando para cada uno, una tabla diferente. . Al describir cada problema, procure expresar cómo es que Ud. mide o sabe que éstos son factores que impiden a la empresa alcanzar sus objetivos.. Complete, por favor, la información que se le solicita al respecto.

Descripción del Problema 1 Proporcione una definición del problema	La comunicación no es favorable para el cumplimiento de los objetivos o metas generando confusión entre el personal o en su casa realizar doble trabajo por falta comunicación efectiva.	
Indique los factores que generan el problema	Falta de buena comunicación efectiva	
Indique las Áreas o Puestos Involucrados	Descripción de la actividad o función no cumplida satisfactoriamente	¿Por qué no lo cumple?
Integrantes del Municipio de Ensenada.	Desorganización de la información o doble trabajo	(x) a)No Sabe () b) No quiere () c) No puede (x) d) No cree
Integrantes del Municipio de Tijuana.	Desorganización de la información o doble trabajo	(x) a)No Sabe () b) No quiere () c) No puede () d) No cree
Integrantes del Municipio de Mexicali.	Desorganización de la información o doble trabajo	(x) a)No Sabe () b) No quiere () c) No puede () d) No cree

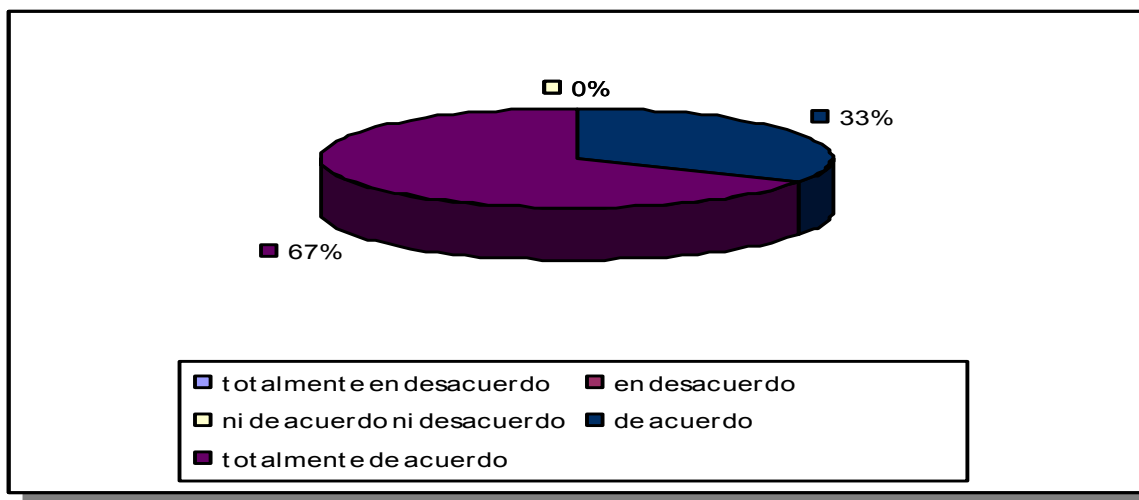
Descripción del Problema 2 Proporcione una definición del problema	Ofrecer un mejor servicio a los padres de familia Bajacalifornianos para fomentar y desarrollar una mejor comunicación, convivencia y apoyo a sus familias.	
Indique los factores que generan el problema	Falta sensibilizar al personal para ofrecer una mejor atención a los padres de familia.	
Indique las: Áreas o Puestos Involucrados	Descripción de la actividad o función no cumplida satisfactoriamente	¿Por qué no lo cumple?
Integrantes del Municipio de Ensenada.	Falta de excelencia en la organización y desempeño de las conferencias.	(x) a)No Sabe () b) No quiere () c) No puede () d) No cree

Integrantes del Municipio de Tijuana.	Falta de excelencia en la organización y desempeño de las conferencias.	(x) a)No Sabe quiere () c) No puede	() b) No cree () d) No cree
Integrantes del Municipio de Mexicali.	Falta de excelencia en la organización y desempeño de las conferencias.	(x) a)No Sabe quiere () c) No puede	() b) No cree () d) No cree

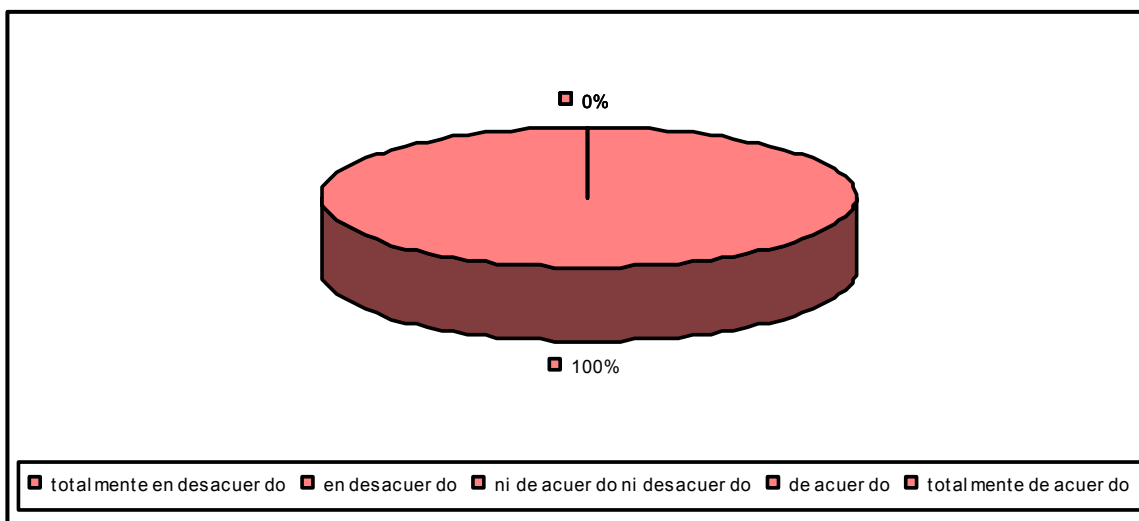
Descripción del Problema 3 Proporcione una definición del problema	Programa Excel		
Indique los factores que generan el problema	El programa de Excel no es usado de la manera más favorable haciendo lento la entrega de resultados del Programa Familias que hacen la DIFerencia.		
Indique las: Áreas o Puestos Involucrados	Descripción de la actividad o función no cumplida satisfactoriamente	Indique ¿Por qué no lo cumple?	
Integrantes del Municipio de Ensenada.	Los resultados se entregan después de la fecha acordada.	(x) a)No Sabe quiere () c) No puede	() b) No cree () d) No cree
Integrantes del Municipio de Tijuana.	Los resultados se entregan después de la fecha acordada.	(x) a) No Sabe quiere () c) No puede	() b) No cree () d) No cree
Integrantes del Municipio de Mexicali.	Los resultados se entregan después de la fecha acordada.	(x) a) No Sabe quiere () c) No puede	() b) No cree () d) No cree

Cuestionario del programa Familias que hacen la Diferencia

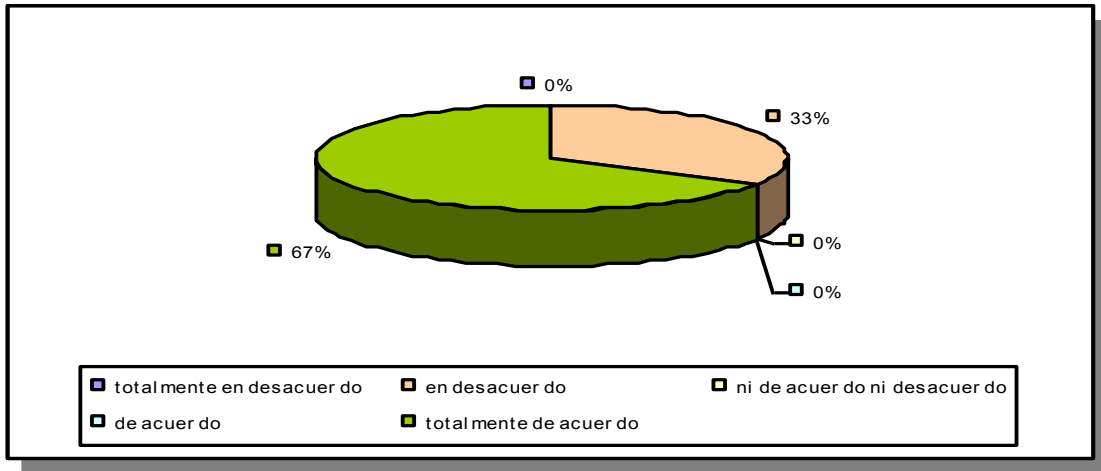
1.-Has recibido capacitación en el programa Familias que hacen la diferencia



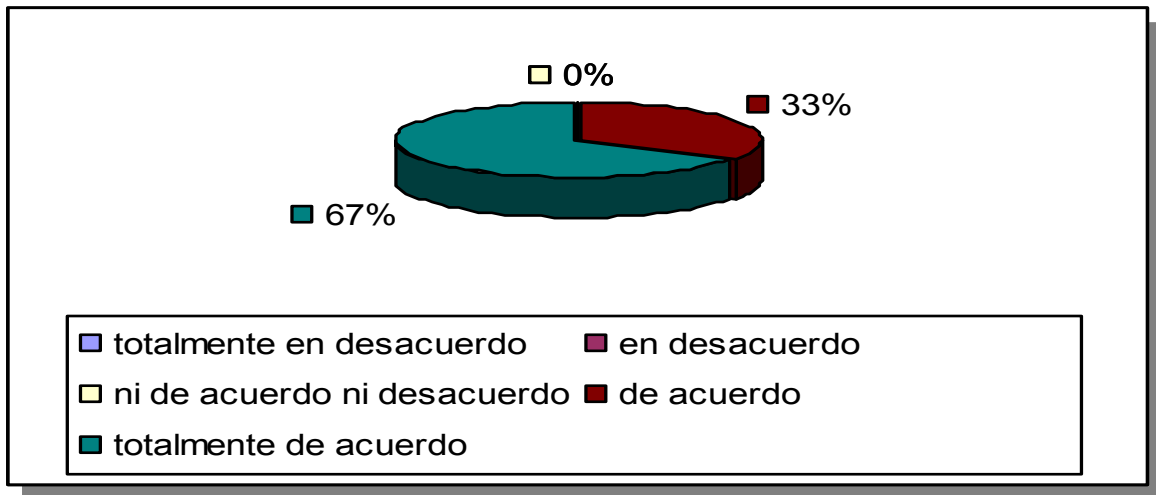
2.- Crees necesaria la capacitación en tu área de trabajo.



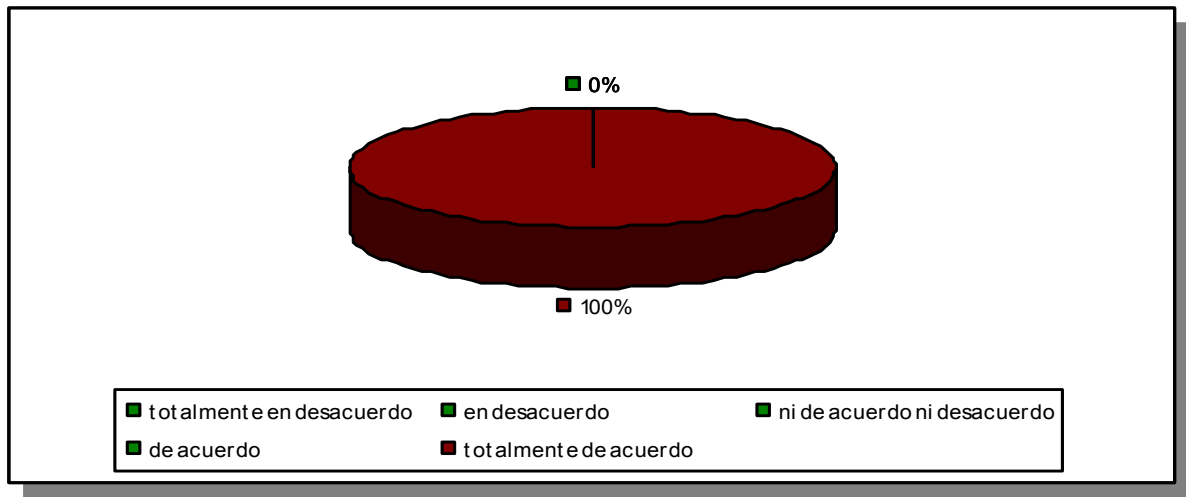
3.- ¿Te han impartido algún curso de capacitación para dar un mejor servicio en las conferencias?



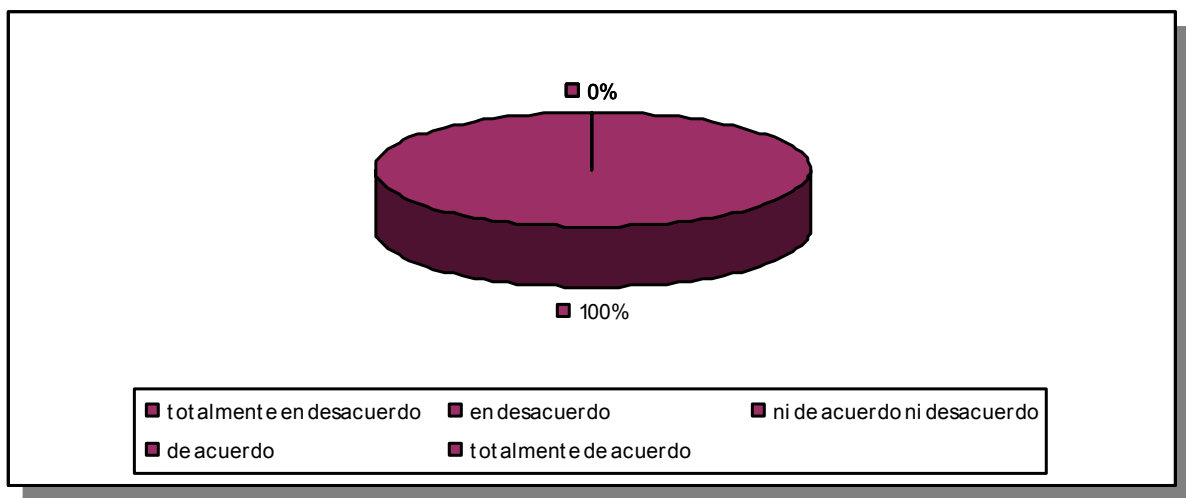
4.- Consideras importante la capacitación para un mejor desempeño en las conferencias o en la calendarización de estas?



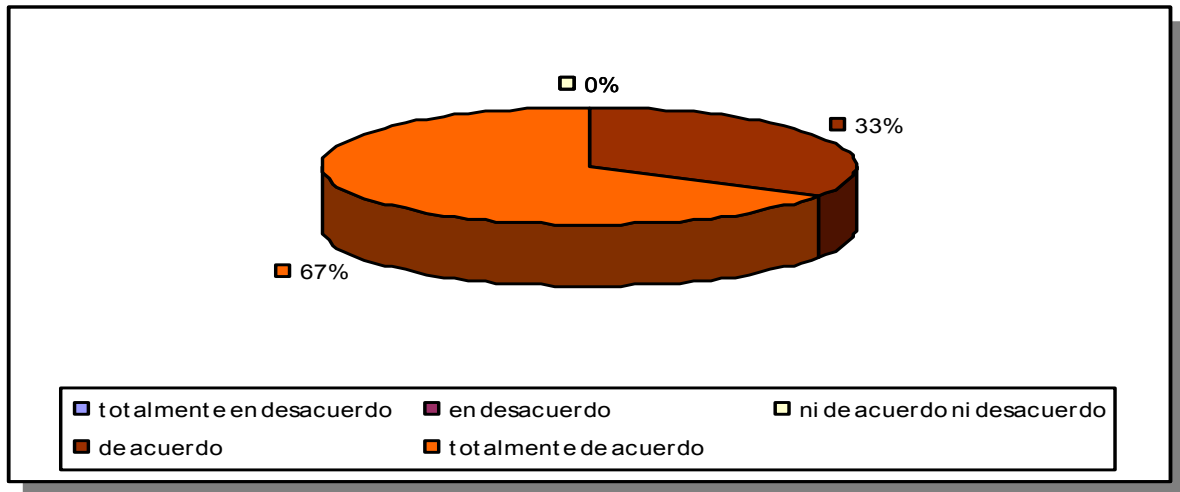
5.-Aceptarías asistir a capacitación para mejorar la calidad del servicio no importa el horario que fuera.



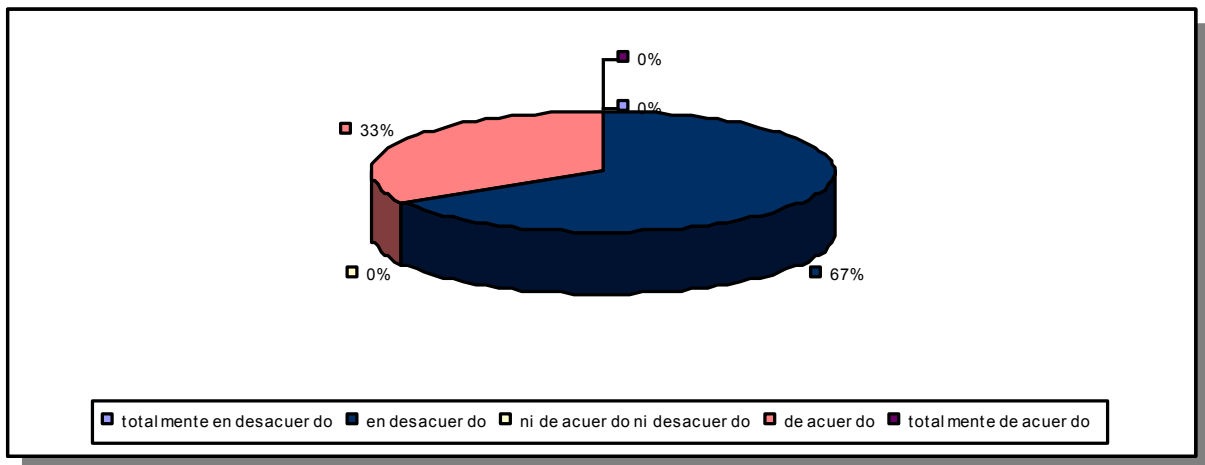
6.-Consideras la capacitación como una prestación favorable para tu puesto



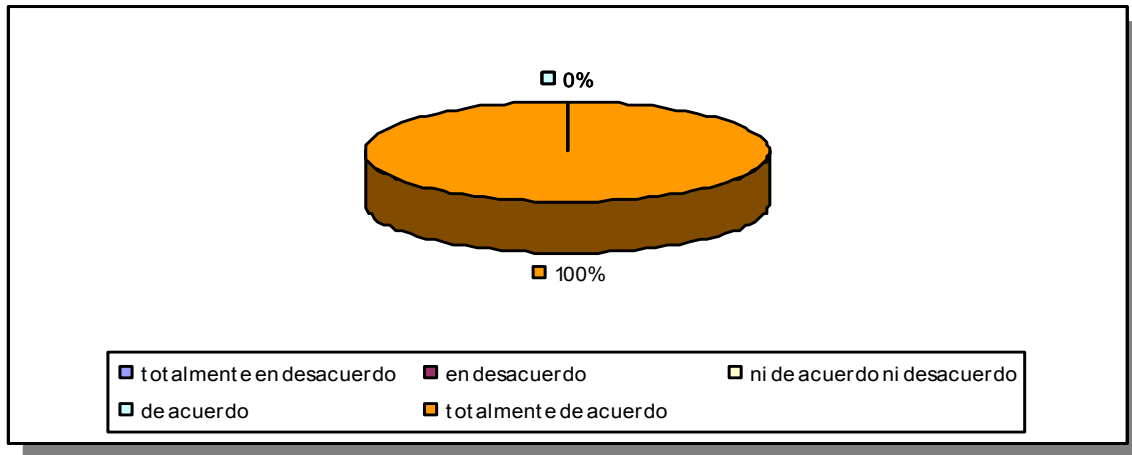
7.- Tus conocimientos te dan seguridad para hacer tu trabajo en el programa familias que hacen la diferencia



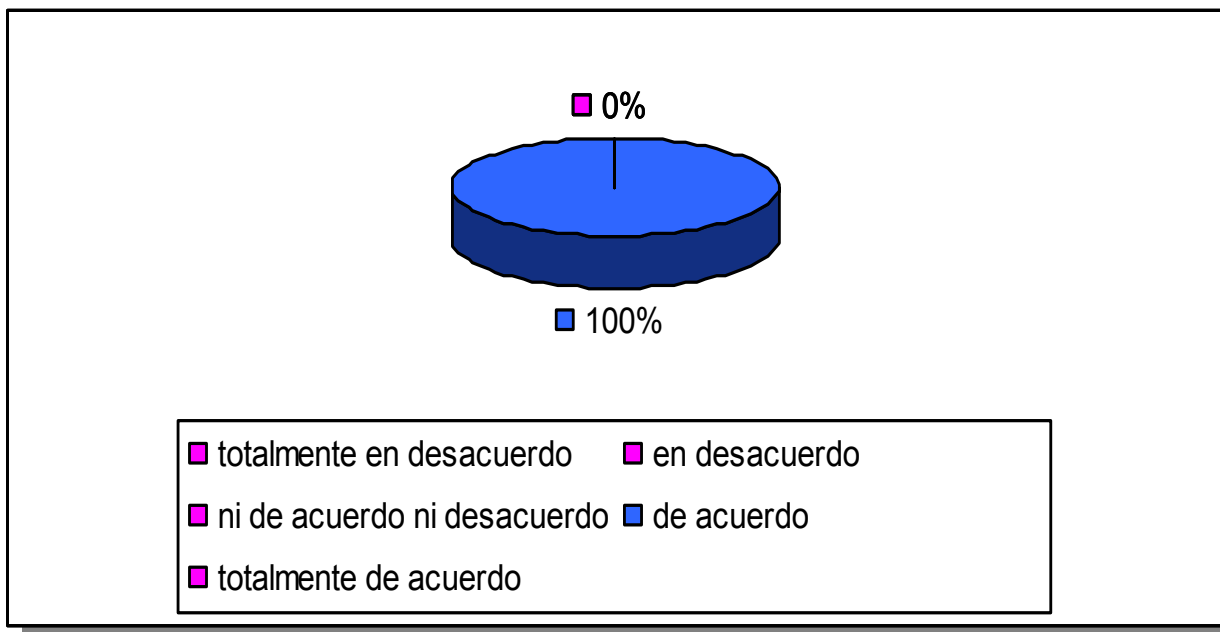
8.- Crees mantener la estabilidad del desempeño en tu puesto sin capacitación



9.-Crees que la capacitación es una mejora continua para el logro de un mejor servicio a las familias bajacalifornianas



10.-Cuentan con recursos asignados para satisfacer un plan de capacitación?



Funciones de los puestos a capacitar

- **Funciones del Promotor:** ser el contacto entre la escuela o empresas para dar a conocer el programa, trasladarse a los diferentes departamentos de DIF estatal para realizar diversos trámites administrativos que el mismo programa indique, tener los automóviles en buen estado y limpios, organizar y actualizar archivo electrónico de fotografías de conferencias, encargarse de elaborar lo necesario para la promoción de la conferencia, entrega de oficios del programa, obtener eficazmente y en tiempo la información de la operatividad, archivar en carpetas o cajas los formatos requeridos de las conferencias.
- **Funciones del Responsable Operativo:** Organización y seguimiento de la Hoja para Calendarización de conferencias, Obtener Eficazmente y en tiempo la información de la operatividad, Entrega de la paquetería de las conferencias al supervisor, Realización y entrega de los formatos de pago para que sean firmados por los diferentes miembros del equipo, Traslادarse a los municipios de ser necesario para realizar labores administrativas, operativas y de capacitación, Auditar cada año las actividades realizadas del programas en los 3 municipios, Generar y/o entregar los Oficios Requeridos por el programa.
- **Funciones del Supervisor Municipal:** Supervisión Municipal de Logística de conferencias, Asistencia Coordinación del Programas Familias que hacen la DIFerencia , Supervisión administrativa Municipal, Seguimiento en el cumplimiento de las metas, Verificar el cumplimiento de metas, Organización del Pago a Conferencista, Análisis y seguimiento del Contenido de Carpetas escuelas atendidas, Realización del Concentrado de calendarizaciones, Verificación de la información de las conferencias, Auditar la información obtenida por la conferencia, Analizar la información obtenida en la conferencia para presentación anual.

Matriz de Capacitación por Puesto:

Familias que hacen la Diferencia Mexicali

[illegible]



Matriz de Capacitación por Puesto:

Familias que hacen la Diferencia Tijuana			certificaciones	induccion	Auditor interno de ISO 9000	Habilidades	Autoliderazgo	Taller de entrevista de seleccion de personal	Excelencia en el servicio	Calidad en el servicio	Administracion del Tiempo	TWI-JI	Diplomado de liderazgo directivo.	Integracion de eq. de trabajo	conocimientos	Diplomado en orientacion familiar	Taller de escuela para padres	sistemas
No. Emp	nombre	puesto																
1	MARIA JOSE VARGAS	SUPERVISOR DE FAMILIAS QUE HACEN LA DIFERENCIA TIJUANA		x						x								
2	CARLA ORTEGA	RESPONSIBLE OPERATIVO TIJUANA		x						x								
3	EDUARDO GODOY	PROMOTOR TIJUANA		x						x								

Matriz de Capacitación por Puesto:

Familias que hacen la Diferencia Ensenada			certificaciones	inducción	Auditor interno de ISO 9000	Habilidades	Autoliderazgo	Taller de entrevista de selección de personal	Excelencia en el servicio	Calidad en el servicio	Administración del Tiempo	TWI-JI	Diplomado de liderazgo directivo.	Integración de eq. de trabajo	conocimientos	Diplomado en orientación familiar	Taller de escuela para padres	sistemas
No. Emp	nombre	puesto																
1	MARIA ELENA LECUANDA	CORDINADORA MUNICIPAL DEL LA CORDINACION DEFORTALECIMIENTO FAMILIAR Y VALORES		X					X	X			x			x	x	
2	IDALIA MONTOYA	SUPERVISOR DE FAMILIAS QUE HACEN LA DIFERENCIA ENSENADA		X			x		X	X		X						
3	CARLOS LOPEZ	PROMOTOR ENSENADA		X			x		X	X		X						

Evaluación de Capacitación



No. Emp	Nombre del empleado	Puesto	Nombre del tema	Te gusto el tema		Fue de utilidad		Puedes aplicarlo		Resolvieron tus dudas		Comentarios
				si	no	si	no	si	no	si	no	
				si	no	si	no	si	no	si	no	
				si	no	si	no	si	no	si	no	
				si	no	si	no	si	no	si	no	

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES

Conclusiones

Analizando los resultados de los cuestionarios aplicados a los integrantes del equipo nos damos cuenta de la falta de capacitación del personal por motivos de tiempo o que no se ofrecían los cursos necesarios para fortalecer las áreas de servicio. El 67% del personal opina que ha recibido por lo menos alguna vez capacitación y consideran que es importante estar capacitados para dar un mejor servicio a los padres de familia bajacalifornianos así mismo muestran interés de participar en la capacitación aunque no sea en su horario de trabajo comprometiéndose a ofrecer la excelencia en el servicio.

Podemos observar también que la capacitación no es obligatoria para todo el personal solo se convoca por curso o personal de nomina, la persona que se interese toma el curso no habiendo un seguimiento o análisis de la importancia que lo tome o no.

Se analizaron actividades de los puestos de promotoría, responsable operativo y supervisión municipal para saber las funciones principales de los puestos con el objetivo de enfocarnos a las áreas de oportunidad y de crecimiento a través de la capacitación.

De igual forma se realizó una detección de necesidades de capacitación por medio de una encuesta donde el personal propuso los temas que a su consideración eran importantes impartir. Teniendo como resultado la comunicación por ser un programa de DIF Estatal tenemos como reto trabajar en equipo para el programa estos a través de actividades, metas, seguimientos a las conferencias, mejora y logro de metas programáticas, la distancia ha sido un factor importante para el retraining, nos hace falta comunicarnos claramente no solo verbal sino por escrito dándole seguimiento a los resultados homologando el programa por medio de formatos, presentaciones, metas, visitas, etc. Para

tener los mismos objetivos en los Municipios, otro de los temas es el conocimiento del software Excel en nivel básico esta necesidad surge a realizar una presentación anual de las actividades y metas que obtuvimos por el periodo 2009-2010 se retraso la entrega de resultados a la Dirección General por la falta de conocimientos en este tema finalmente otra necesidad de capacitación es la excelencia en el servicio al momento de la contratación no se pide una carrera en específico o un puesto relacionado en trabajos anteriores es por eso que es de suma importancia tener mínimo este tipo de tema para ofrecer un mejor servicio y orientar a los padres de familia a otros programas de DIF Baja California.

Propuesta

Una de nuestras propuestas fue la creación de la matriz de capacitación para organizar los cursos, talleres, diplomados que se tienen previstos para desarrollar conocimientos o habilidades básicas para la mejora del Programa y de los integrantes.

Así mismo una evaluación del curso, taller, diplomado en el cual después de asistir, se tiene como objetivo hacer una retroalimentación de la utilidad del tema hacia el Programa, para darle seguimiento y en su caso proponerlo en otro Municipio.

Nuestra segunda propuesta fue acercarnos con la persona encargada de Capacitación a nivel organizacional para estar informados de los cursos que ofrecen con el objetivo de empezar armar nuestro plan de capacitación o en su caso hacer una propuesta por medio de DNC donde se justifique la importancia de un curso distinto a sus ofertas ya que considero es una inversión para el personal y la Institución.

Como tercera sugerencia es importante darle seguimiento a la asistencia en cuestión de capacitación sabemos que las actividades son cada vez mayores

pero el dedicarle tiempo nos dará un beneficio a largo plazo así como a los nuevos integrantes forma la cultura de capacitación y de una mejora continua.

BIBLIOGRAFIA

- ✚ Aquino, Jorge A.; Vola, Roberto E.; Arecco, Marcelo J.; Aquino, Gustavo J. Recursos Humanos. Ediciones Macchi. Argentina, 1997. 2da Edición.
- ✚ Adalberto Chavenato, Administración de Recursos Humanos Pág.385-404.
- ✚ Ley federal del trabajo
- ✚ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- ✚ Ley de Asistencia Social para el Estado De Baja California
- ✚ Roberto Pintó, Planeación Estratégica de Capacitación Empresarial Pág. 111-152