



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS 1**



**Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Propuestas de Mejora
al Desempeño del Personal de la Unidad de Evaluación y Certificación
de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la
Universidad Autónoma de Chiapas**

T E S I S

Que para obtener el grado de

**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON TERMINAL EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Presenta

MANUEL NIÑO GUTIÉRREZ PS149

Directora

DRA. ZOILY MERY CRUZ SÁNCHEZ

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México; diciembre del 2021



DIRECCIÓN

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; 16 de marzo de 2022.
Oficio No. D/0572/2022.

ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

C. MANUEL NIÑO GUTIÉRREZ
CANDIDATO AL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
CON TERMINAL EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
PRESENTE

Por este medio me permito informarle que se AUTORIZA la impresión de su tesis titulada "DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA AL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS.", toda vez que ha sido liberada según oficio sin número, de fecha febrero 18 de 2022, suscrito por la Dra. Zolly Mery Cruz Sánchez, Directora de la tesis mencionada.

Cabe mencionar que se ha constatado que ha cumplido con los procedimientos administrativos y académicos relacionados con la modalidad de evaluación propuesta, conforme a lo dispuesto en el Reglamento General de Investigación y Posgrado y de Evaluación Profesional para los egresados de la Universidad, así como con el Plan de Estudios correspondiente.

Atentamente

"POR LA CONCIENCIA DE LA NECESIDAD


Mitro. Jorge Humberto Trujillo Rincón
Encargado de la Dirección



C.c.p. Archivo Minutario
*JHTR/ssg



Boulevard Dr. Belisario Domínguez Km 1081, S/N Terán Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, México, C.P. 29050
tel. 9616150440 EXT. 101 www.fca.unach.mx, e-mail: direccion.fca1@unach.mx





Código: FO-113-05-05

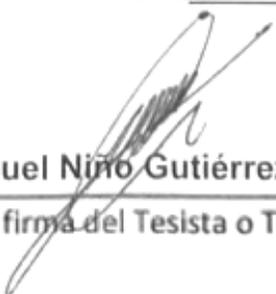
Revisión: 0

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS DE TÍTULO Y/O GRADO.

El (la) suscrito (a) Manuel Niño Gutiérrez
Autor (a) de la tesis bajo el título de “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Propuestas de Mejora al Desempeño del Personal de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas”,
presentada y aprobada en el año 20 22 como requisito para obtener el título o grado de Maestro en Administración con terminal en Administración Pública, autorizo a la Dirección del Sistema de Bibliotecas Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH), a que realice la difusión de la creación intelectual mencionada, con fines académicos para que contribuya a la divulgación del conocimiento científico, tecnológico y de innovación que se produce en la Universidad, mediante la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Consulta del trabajo de título o de grado a través de la Biblioteca Digital de Tesis (BIDITE) del Sistema de Bibliotecas de la Universidad Autónoma de Chiapas (SIBI-UNACH) que incluye tesis de pregrado de todos los programas educativos de la Universidad, así como de los posgrados no registrados ni reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad del CONACYT.
- En el caso de tratarse de tesis de maestría y/o doctorado de programas educativos que sí se encuentren registrados y reconocidos en el Programa Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), podrán consultarse en el Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Chiapas (RIUNACH).

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas; a los 25 días del mes de marzo del año 2022.


Manuel Niño Gutiérrez

Nombre y firma del Tesista o Tesistas

Dedicatoria

A Dios, por bendecir mi vida día a día, por saberme guiar, llenándome de conocimientos y sabiduría en todo momento, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Lleno de regocijo, de amor y esperanza, dedico este proyecto, a mis seres más queridos, a mis señores padres Aída Araceli Gutiérrez García y Lisandro Niño Nucamendi quienes me han dado el buen ejemplo de vida, me han dado dar los mejores consejos, valores y principios, además, son mis pilares para seguir adelante con nuevos retos y desafíos. Es para mí una gran satisfacción poder compartir con ellos este momento de orgullo, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado, pero a su lado en todo momento papitos.

A mi hermano Pablo Niño Gutiérrez, porque es parte de mi motivación de vida, la razón de sentirme tan orgulloso de culminar mi meta, por ello, gracias por confiar siempre en mí, demostrando a cada momento estar al pendiente de este proyecto, dándome los ánimos suficientes, por tus sabios y atinados consejos.

Este nuevo logro es en gran parte gracias a mi abuelita Emma García Sánchez, mis Tíos y Primos, personas de bien, seres que ofrecen su amor, bienestar, paz, ánimos, bienestar y los finos deleites de la vida, también por ellos he logrado concluir con éxito un proyecto que en un principio podría parecer una labor titánica e interminable, pero con perseverancia se ha logrado concluir el objetivo.

A mis abuelitos Aurora, Manuel y Pablo y mis tíos Julio Cesar Besares y Teófilo Niño Nucamendi, seres de luz que me protegen en todo momento, que desde el cielo son testigos y estoy seguro de lo orgullosos que están de mí.

¡Que nadie se quede fuera, se la dedico a Ustedes mis amigas y amigos!, forman parte de mis seres más queridos. Benefactores de importancias inimaginables en todo periodo de mi existencia. No podría sentirme más ameno con la confianza puesta sobre mi persona, especialmente cuando he contado con su mejor apoyo constantemente.

Agradecimientos

Especialmente, agradezco con la Universidad Autónoma de Chiapas por permitirme ser parte del Programa Emergente para la Obtención del Grado Académico de Posgrado y abrirme la oportunidad de seguir avanzando con mis estudios.

Con gran cariño y en primera instancia agradezco a mi formadora la Dra. Zoily Mery Cruz Sánchez, responsable del Centro Universidad Empresa, al ser una persona de gran sabiduría apoyándome en todo momento, sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que la ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener mi grado.

Mi gratitud y reconocimiento especial a la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, En especial afecto a la Maestra Leticia Martínez Camaras, responsable de la Unidad, quién a la vez me abrió las puertas para hacer posible la investigación de campo de esta tesis, infinitamente agradezco a cada una de las personas que fueron partícipes de este proceso, todos de manera directa, al ser responsables de su aporte.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I



Esta tesis titulada “DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA AL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS.”, fue realizada por el C. Niño Gutiérrez Manuel, bajo la dirección y asesoría del Comité Sinodal que se indica a continuación, dentro del Programa Emergente para la Obtención del Grado Académico de Posgrado, como requisito parcial para obtener el grado de “Maestro en Administración con Terminal en Administración Pública”.

COMITÉ SINODAL

Directora


Dra. Zoily Mery Cruz Sánchez

Asesores


Dra. Laura de Jesús Velasco Estrada


Dra. Dora del Carmen Aguilar Domínguez


Dr. José Bulmaro Díaz Fonseca



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CAMPUS I



Esta tesis titulada "DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA AL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA UNIDAD DE EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES DEL CENTRO UNIVERSIDAD EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS.", fue realizada por el C. Niño Gutiérrez Manuel, dentro del Programa Emergente para la Obtención del Grado Académico de Posgrado, misma que ha sido **APROBADA** por el Comité Sinodal, como requisito parcial para obtener el grado de "Maestro en Administración con Terminal en Administración Pública".

COMITÉ SINODAL

Dra. Laura de Jesús Velasco Estrada

Dra. Dora del Carmen Aguilar Domínguez

Dr. José Bulmaro Díaz Fonseca

ENCARGADO DE LA DIRECCIÓN

Mtro. Jorge Humberto Trujillo Rincón



TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	1
PALABRAS CLAVES.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.1 Preguntas de referencia hacia la Investigación	5
1.2 Objetivos de la Investigación.....	6
1.2.1 Objetivos Generales.....	6
1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
1.3 Justificación de la Investigación	7
1.4 Determinación Espacial y Temporal de la Investigación.....	8
1.4.1 Determinación Espacial.....	8
1.4.2 Determinación Temporal.....	8
REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
2.1 Conceptos de Capacitación.....	9
2.1.1 Importancia de la Capacitación.	11
2.2 Objetivos de la Capacitación.....	12
2.2.1 Objetivo General.	12
2.2.2 Objetivo Específico.	12
2.3 Características.	12
2.4 Tipos de Capacitación.....	12
2.5 Detección de Necesidades de Capacitación	15
2.5.1 Objetivo de la Detección de las Necesidades de Capacitación.	17
2.6 Tipos De Necesidades De Capacitación.	18
2.6.1 Clasificación de Necesidades de Capacitación.	19
2.6.2 Necesidades Manifiestas	19
2.6.3 Necesidades Encubiertas.....	19
2.6.4 Necesidades Organizacional.....	20
2.6.5 Necesidades Departamentales	20
2.6.6 Necesidades Ocupacionales.....	20
2.6.7 Necesidades Personales.....	20
2.6.8 Macronecesidad.....	20
2.6.9 Micronecesidad.....	20

2.7	Otras Necesidades de Capacitación	20
2.7.1	Necesidad por Ascenso	20
2.7.2	Necesidades Para El Puesto Actual	21
2.7.3	Necesidad A Futuro	21
2.7.4	Necesidad Presente	21
2.8	Proceso de la Detección de las Necesidades de Capacitación.	21
2.8.1	¿Cuándo se debe hacer una Detección de la Necesidad de Capacitación?	21
2.9	Método para el Diagnostico de la Detección de las Necesidades de Capacitación.....	21
2.9.1	Con base en puesto - persona.	21
2.9.2	Con base en problemas	22
2.9.3	Con base en el desempeño.....	22
2.9.4	Con base en el multi-habilidades.....	23
2.10	Técnicas e Instrumentos para la Detección de las Necesidades de Capacitación.....	23
2.10.1	Entrevista.....	24
2.10.2	Cuestionario.....	24
2.10.3	Encuesta.....	24
2.10.4	Observación.....	25
2.10.5	Corrillos.....	25
2.10.6	Lluvia o tormenta de ideas.	25
2.11	Diseño del Programa de Capacitación.	26
2.12	Control y Ejecución del Programa de Capacitación.....	26
2.13	Evaluación de los Resultados de Capacitación.	27
2.14	Concepto de Competencias Laborales.....	27
2.15	Importancia.	28
	MATERIALES Y MÉTODOS.....	29
3.1	Enfoque de la Investigación.	29
3.2	Alcance de la Investigación.....	29
3.3	Otros Alcance de la Investigación.	30
3.4	Diseño de la Investigación.....	30
3.5	Tipo de Estudio de la Investigación.	30
3.6	Determinación de la población a estudiar.....	30
3.7	Selección de las Técnicas de Recopilación de Información.....	30
3.7.1	Guion de Entrevista Semiestructurada	30

3.7.2	Guion de Observación.....	31
3.8	Guion de Entrevista y Cuestionario	31
3.9	Marco Legal	32
3.10	CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO	32
3.10.1	Antecedentes	32
3.10.2	Acuerdo de Creación del CeUNE	33
3.10.3	Acuerdo de Modificación del Acuerdo de Creación del CEUNE. Aunada la Creación del Centro de Evaluación Estatal Acreditado.....	34
3.10.4	Base Legal.....	34
3.10.5	Misión	34
3.10.6	Visión	34
3.10.7	Organización.....	34
3.10.8	Modelo Educativo UNACH	35
3.11	Delimitación del Objeto de Estudio.....	35
3.11.1	Misión	35
3.11.2	Visión	35
3.12	Ente de Relación Laboral (CONOCER).....	35
3.12.1	Estrategia del CONOCER	36
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.	37
4.1	Resultados de las encuestas.....	37
	CONCLUSIONES	53
	PROPUESTAS DE MEJORA.....	56
	REFERENCIAS	58
	ANEXOS.....	60
	Anexo 1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	60
	Anexo 2. Ley Federal del Trabajo.....	61
	Anexo 3. Lineamientos CONOCER.....	69
	Anexo 4. Procesos Internos.	70
	Anexo 5. Guion de Entrevista y CD con el Audio de la Entrevista.	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Clasificación de Necesidades de Capacitación.....	19
Ilustración 2 Tipos de Entrevistas.....	24
Ilustración 3 Tipos de Cuestionario.....	24
Ilustración 4 Tipos de Encuesta.....	24
Ilustración 5 Tipos de Observación.....	25
Ilustración 6 Tipos de Lluvia o Tormenta de Ideas.....	25
Ilustración 7 Entrevista y Cuestionario.....	31
Ilustración 8 Edades.....	37
Ilustración 9 Género.....	37
Ilustración 10 Escolaridad.....	38
Ilustración 11 Tipo de contratación del personal.....	38
Ilustración 12 Áreas de trabajo internas.....	39
Ilustración 13 Acreditación ante el CONOCER.....	40
Ilustración 14 Identificación de Formatos.....	40
Ilustración 15 Apto al puesto.....	41
Ilustración 16 Recepción de Inducción.....	41
Ilustración 17 Factibilidad de un curso de inducción.....	42
Ilustración 18 Lineamientos del CONOCER.....	42
Ilustración 19 Capacitación Laboral.....	43
Ilustración 20 Fortalecimiento de las habilidades, destrezas y conocimientos.....	44
Ilustración 21 Paquetería Office.....	45
Ilustración 22 Tecnologías de información y comunicación.....	45
Ilustración 23 Redes Sociales.....	46
Ilustración 24 Mensajería Instantánea.....	47
Ilustración 25 Trabajar bajo presión.....	48
Ilustración 26 Disponibilidad de Horario.....	48
Ilustración 27 Disponibilidad de Aprender.....	49
Ilustración 28 Observador.....	49
Ilustración 29 Colaborativo.....	50
Ilustración 30 Capacidad de Adaptación.....	51
Ilustración 31 Modalidad de Capacitación.....	51
Ilustración 32 Periodo del año para capacitarse.....	52
Ilustración 33 Lineamientos CONOCER por Frente.....	69
Ilustración 34 Lineamientos CONOCER por Reverso.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de Capacitación 13
Tabla 2 Nivel de Análisis. 16
Tabla 3 Diferencias entre entrevista y Cuestionario..... 31

RESUMEN

El presente trabajo de investigación sigue la línea de un enfoque metodológico cualitativo, donde se exponen las propuestas de mejora al desempeño del Capital Humano de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, ubicada en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Es necesario resaltar, que por la naturaleza de la investigación y sumado a que es de carácter exploratorio, se planteó estudiar al Universo y no a una muestra, lo anterior, para hacer más eficiente la investigación. Es necesario destacar que, la generación de información se obtuvo mediante las herramientas de la entrevista y la encuesta, debido a esto, se pudo conocer perfectamente a nuestro universo, incluso en este sentido, apreciamos el gusto de nuestra población estudiada principalmente por fortalecer su conocimiento por el desarrollo de su acervo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, al respecto, podemos acibarar que fue muy visible el área de oportunidad de mejora, debido a que estas necesidades las agudizó la pandemia por el SARS-2 COVID-19 con que vivimos en la actualidad, haciendo más evidente el vínculo del cambio en las herramientas de trabajo.

Generado el estudio de caso, objeto de la investigación, se propone un plan de capacitación orientado a fortalecer las competencias laborales de los trabajadores a la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, orientado y enfocado al fortalecimiento de las habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes. Para ello, se consultaron diversos autores y fuentes de información, que hicieron posible enriquecer el desarrollo de la investigación.

Finalmente, se plantean las respectivas conclusiones, además de las recomendaciones pertinentes y oportunas al tema central de nuestra investigación. En líneas generales, es posible apreciar las necesidades de capacitación requeridas y manifestadas por los Servidores Públicos, para el beneficio personal y profesional.

PALABRAS CLAVES

Capacitación

Necesidades

Desempeño

Competencias Laborales

INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación tiene como fin principal identificar propuestas de capacitación a beneficios de capacitar a los Servidores Públicos Administrativos de un departamento de la Universidad Autónoma de Chiapas, con el fin de instruirlos y motivarlos, mediante observaciones detectadas con el firme propósito de fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Derivado a la globalización, el uso y desarrollo de herramientas tecnológicas se incrementó considerablemente, incluso durante la crisis sanitaria por COVID-19 dichas herramientas fueron de gran utilidad, tuvieron gran auge y posicionamiento, no obstante, la gran mayoría de la población no estaba preparada para afrontar el gran reto de uso de tecnologías.

Las instituciones de educación han generado ventajas competitivas, lo cual ha logrado la satisfacción sus alumnos, por lo cual es necesario que se cuente con el recurso humano calificado, técnicas y métodos para mantenerse actualizado ante los cambios y tendencias de nuevas herramientas tecnológicas, fortaleciendo y haciendo más eficiente el desempeño laboral. Lo anterior para ver la influencia directa e indirectamente en la productividad de cada Servidor Público.

Además, hoy en día la capacitación que es bien aplicada y dirigida, mediante un diagnóstico de necesidades debe verse desde el punto de vista del bien común y no como un gasto, que a su vez es una inversión al capital humano y que trae consigo un sin fin de beneficios, tanto para la Institución como para el mismo personal.

1.1 Planteamiento del Problema

El proceso de Capacitación ha ido cambiando con el pasar del tiempo, e incluso, se puede notar una gran evolución en ella. Cuando en la antigüedad se daba la enseñanza de los oficios, no se tenía muy en claro el término de capacitación, pero se facilitaba la enseñanza de persona a persona, dado a que la cultura de transmitir conocimientos no era compleja. Como se sabe, la palabra capacitación tiende a tener un gran auge e importancia relativa en la época de la Revolución Industrial, donde a los obreros les enseñaron a manejar maquinas, que éstas a su vez remplazaban la labor humana, quitando el concepto hecho a mano o artesanal como se conoce hoy en día.

La capacitación es de vital importancia en cualquier organización debido a que contribuye al óptimo desarrollo de los colaboradores tanto de manera personal como profesional.

Por ello, sin importar del tamaño de la institución que esta tenga, y sin tomar importancia del número de empleadores que maneja, todas deben de contar con mecanismos que den a su personal todos los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización.

Ahora bien, podemos entender a la capacitación como una respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones o instituciones de contar con una potencia de trabajo altamente calificado y sobre todo productivo. Por ello la importancia que centra cada organización a la capacitación

debe ser rígida, pudiendo obligar a cada uno de sus colaboradores a cubrir cierto número de horas para coadyuvar su labor en la organización y a la vez tenga un mejor desempeño.

Las gran mayoría de las instituciones públicas o privadas de hoy en día forman parte de un mundo globalizado, por lo que han comprendido la verdadera importancia de la capacitación en nuestros tiempos, no viéndose reflejando este como un gasto innecesario, sino lo contrario se debe ver como una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos incluso a corto plazo, con mayores beneficios tanto económicos, como de calidad en términos de eficacia y eficiencia, enriqueciendo la productividad al desempeño dentro de la organización e influencia en su propio crecimiento personal y su entorno.

No obstante para Calabria y Bernabé, (2017) afirman que la capacitación del personal en las instituciones públicas es muy importante, ya que partiendo de esta descripción de la Administración Pública como uno de los actores centrales de la sociedad actual, y sin pretender teorizar al respecto, sí creemos conveniente remarcar que en esta concepción de la gestión pública hay una pieza clave que juega un rol fundamental y justamente para poder obtener el máximo potencial de los servidores públicos - el principal recurso con que cuenta cualquier organización del ámbito público hoy en día - cobra vital importancia el desarrollo de programas de motivación, el ejercicio de liderazgos flexibles en todas las áreas de la misma, para alcanzar los objetivos propuestos, y programas de capacitación inteligentes que permitan adquirir y desarrollar a todo el personal nuevos modelos teóricos de análisis, habilidades y competencias que le permitan agregar valor a su tarea, en definitiva para cumplir con éxito la misión de la organización y orientando a todos sus miembros hacia la visión que la misma desea alcanzar.

De acuerdo a lo anterior, es posible puntualizar y definir a la capacitación como todo un complejo de conocimientos tanto teóricos como prácticos, obtenidos durante todas las etapas de crecimiento y aprendizaje de la vida, con el fin de incrementar el desempeño de las actividades laborales.

Hoy en día capacitar es una gran labor, incluso es un tema muy emblemático en cualquier sector de la sociedad, ya sea visto desde el ámbito público o privado.

La capacitación puesta desde un nivel administrativo se ve como un simple sistema, en el que se espera que todas las piezas trabajen en conjunto, incluso en donde cada una de las partes es primordial y fundamentalmente importante para tal efecto y a la falta de uno o más fragmentos, no se puede lograr el objetivo final o meta a alcanzar.

De lo anterior, podemos decir que el trabajo en conjunto de cada una de las piezas de todo este sistema se le denomina proceso de aprendizaje.

En nuestros tiempos, el hablar de un proceso de capacitación es muy limitado a lo que anteriormente se recurría, sin embargo, las formas más comunes de impartir la capacitación dentro de las organizaciones o instituciones públicas son:

- Adiestramiento
- Curso
- Taller
- Plática
- Manuales
- Webinar en plataformas digitales
- Videos

En la actualidad dichos procesos se pueden llevar a cabo de la manera tradicional o virtual, para evitar el contacto e interacción con otros individuos debido al problema de salud ocasionado por el COVID-19.

Mijares, (2021) alude a que los funcionarios y trabajadores de todos los niveles jerárquicos también son víctimas de lo que afecta a la ciudadanía, particularmente a raíz de este terrible mal que aqueja a la humanidad como es el COVID-19. Es decir, son seres humanos que no son ajenos a las pandemias o padecimientos sociales los cuales difícilmente se pueden evitar, sino que también existe un bajo o nulo reconocimiento a su labor. Ahora bien, estos acontecimientos signados por la pandemia vienen a desnudar muchos vicios y males que aquejan a nuestra sociedad mexicana. Sin duda tal cual se ha comprobado, lo anterior representa una consecuencia de formar parte de un mundo globalizado y por tanto interrelacionado. (pág. 154).

El desempeño a la labor acorde al perfil-puesto, será un frente positivo para la capacitación, al ser este el conducto por el cual se otorga el conocimiento, lo que contribuirá al óptimo desarrollo de cada una de sus habilidades, en función de objetivos establecidos por la alta administración.

Alles, (2005) resalta que el desarrollo personal implica un esfuerzo constante por mejorar la formación y el desarrollo, tanto los personales como los de los demás, a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización. No se trata sólo de enviar a las personas a cursos sino de un esfuerzo por desarrollar a los demás. (pág. 254).

En este contexto, la capacitación permite la transmisión de conocimiento orientados al puesto de trabajo, actitud positiva frente al desempeño de sus labores, lo que contribuirá al desarrollo de sus habilidades, en función de objetivos establecidos.

En cualquier institución u organización de hoy, los procesos de capacitación permiten a sus trabajadores tener una herramienta que les permita mejorar todas sus destrezas y habilidades. Sin embargo, la situación actual de pandemia nos deja muy en claro que la población no estaba altamente familiarizada con la interacción virtual, el que ha hecho aún mayor la necesidad de aprender a usar las herramientas tecnológicas actuales y que van cambiando día a día.

En cualquier nivel de Gobierno Federal, Estatal o Municipal es indispensable y primordial la capacitación, con el propósito de lograr el éxito de la misma, ya que, al brindar el fortalecimiento del conocimiento a sus servidores públicos, logrará que todas las actividades que realicen éstos sean de alta calidad, desarrollando un entorno de eficacia y eficiencia, en donde se logre cumplir las metas u objetivos.

En la página de internet del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, (S.f.) hace referencia que la Universidad Autónoma de Chiapas como Institución Pública, también dedica recursos a la capacitación de sus trabajadores, es el caso del Centro Universidad Empresa que se creó como una Dependencia Académica Universitaria de la UNACH, misma que impulsa el desarrollo empresarial de las organizaciones públicas, privadas y sociales, basado en el conocimiento científico, tecnológico y la innovación, con sentido ético,

responsabilidad social y sustentabilidad ambiental, mediante la enseñanza superior, la investigación y la extensión del conocimiento y los servicios.

El Centro Universidad Empresa cuenta con 09 áreas, siendo estas la Coordinación General, Secretaría Académica, Administración, Unidad Incubadora de Negocios (INCUBO), Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, Unidad Regional del CEUNE-TAPACHULA y Tienda UNACH, Planeación, AUDES Cacao-Chocolate y Área de Medios y Comunicación Informática. El personal de dichas áreas suele ser capacitado de manera interna y constante, conforme se presentan las necesidades para la obtención de resultados, sin embargo, aunque se han desplegado muchos esfuerzos para que el personal se actualice, en estos últimos dos años, la pandemia derivada por el SARS 2 COVID 19, ha obligado a realizar las actividades de manera distinta a lo cotidiano en el enfoque tradicional.

Hasta el momento no se ha realizado, ni ejecutado un diagnóstico formal de las necesidades de capacitación de las áreas del Centro Universidad Empresa, que de manera muy puntual y precisa permitan conocer las oportunidades de engrandecer el conocimiento de las profesionalización laborales, cuyos requerimientos deben ser atendidas a la brevedad para logran un óptimo desempeño de todas las áreas con que cuenta el CEUNE, y por consiguiente aunque se han realizado múltiples tareas de capacitación, estas han ido respondiendo a las necesidades del momento, es decir, no ha existido, ni se ha aplicado un programa estratégico de capacitación dentro del CEUNE. Lo anterior, para mejorar la atención precisa del logro de un desempeño funcional en todas las áreas en conjunto y determinar una igualdad y equidad en los conocimientos de todo el personal.

Mediante un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, también conocido como DNC, es posible detectar y orientar la Administración de las deficiencias técnicas y tecnológicas, además, puede descubrir la falta de metodología y cognitiva de ciertos conocimientos y habilidades con que cuentan los Servidores Públicos, cuyo fin es el fortalecimiento de las competencias laborales.

Al objetivar las técnicas y al reforzar los conocimientos, podemos encontrar dichas necesidades, que es lo que requiere, teniendo como objeto buscar el reforzamiento de la capacitación de todo Servidor Público.

Lo anterior, siempre es reconocido por la alta dirección, quienes generalmente se dan cuenta o detectan la falta de capacitación dentro de su plantilla de personal. También mediante los empleados se puede identificar y definir las necesidades manifiestas, detecciones de las necesidades encubiertas y fijación de objetivos a partir de las necesidades que surgen de ellos mismos.

1.1.1 Preguntas de referencia hacia la Investigación

1. ¿Qué procesos desarrollan la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
2. ¿Cuál es el objetivo general y lo específicos de operación de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?

3. ¿Qué capacitación y de qué manera han recibido los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
4. ¿Cuáles son las habilidades, conocimientos y destrezas mínimas que deberían tener los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
5. ¿Cuáles son las habilidades, conocimientos y destrezas con que cuentan actualmente los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
6. ¿Qué conocimiento necesitan actualizar o reforzar los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
7. ¿Cuáles son las necesidades específicas de capacitación necesarias por puesto de trabajo para los efectos de la capacitación, implementando un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación dentro de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
8. ¿De qué manera deberán de recibir la capacitación los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
9. ¿Cuál es la capacitación ideal en base a la relación del puesto de trabajo de los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?
10. ¿Qué propuestas de capacitación podrían ir dirigidas a los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivos Generales

La presente investigación tiene como finalidad diseñar un modelo de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación para ser aplicado a los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Definir los procesos que desarrollan los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.
2. Establecer el objetivo general y los específicos de operación de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.
3. Determinar la manera y la capacitación recibida por los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.

4. Delimitar las habilidades, conocimientos y destrezas mínimas que deben poseer los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.
5. Identificar las habilidades, conocimientos y destrezas con que cuentan actualmente los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.
6. Precisar los conocimientos que necesitan o requieren actualizar los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.
7. Registrar las necesidades específicas de capacitación necesarias por puesto de trabajo para los efectos de la capacitación, implementando un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación dentro de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.
8. Especificar la manera o implementación de la capacitación los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.
9. Establecer la capacitación ideal a los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas en base al puesto de trabajo.
10. Establecer las propuestas de capacitación que podrían ir dirigidas a los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.

1.3 Justificación de la Investigación

Es una investigación de apoyo a la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, que contribuye una herramienta, en donde va a permitir observar las necesidades de capacitación de sus Servidores Públicos internos y, asimismo, una propuesta de capacitación que promoverá la eficacia y eficiencia en el Centro, desarrollando un programa de capacitación para mejorar los conocimientos, habilidades, actitudes y necesidades de su Capital Humano de dicha Unidad.

La presente investigación contribuye a la obtención de una guía de capacitación, y que, a su vez enriquece con información, sobre todo, brindar el conocimiento óptimo para diseñar una batería de capacitación acorde o con relación al puesto de trabajo de los Servidores Públicos de la Unidad.

En la actualidad, son pocas las Instituciones Gubernamentales que aplican a su personal Diagnósticos de Necesidades de Capacitación con el fin de fortalecer sus conocimientos, dado a la dinámica de trabajo que se derivan del cumplimiento de metas y objetivos, a la cual se encuentra comprometido los Servidor Público.

Lo que buscan las directrices institucionales es incrementar la productividad, información e implementación y/o incorporación de todas las nuevas tecnologías, renovar las estrategias al mercado actual, mejorar el desempeño del trabajo a cada uno de los Servidores Públicos,

incrementar utilidades y mejorar el nivel de producción sin dañar el presupuesto financiero del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas. La gran columna central de apoyo a la mejora de las directrices es la capacitación, pero con un enfoque personalizado al Servidor Público. Incluso, por medio de la capacitación toda institución sabe si puede o no alcanzar dichas directrices diseñadas en estrategias que encamina la organización, sobre todo para mantenerse a la altura y al margen del control administrativo, por ello se necesita; modificar la forma del trabajo, conductas internas, erradicar mañas y sobre todo los malos vicios laborales, cambiando lo anterior con herramientas positivas de capacitación a los Servidores Públicos internos del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, claro que se tendrán que intervenir otros factores como los económicos, materiales, de información, etcétera, pero sin duda alguna valdrá la pena, la columna vertebral para llegar al éxito es la capacitación de los trabajadores creando dicha capacitación a la medida de sus Necesidades, acorde a un Diagnóstico.

Esta investigación busca aspectos sociales de la índole administrativo, sobre todo para conjuntar la idea de realizar un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, no de manera unitaria, sino colectiva, que sea útil para el Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, debido a que los directos beneficiados será la misma Plantilla de Personal.

Incluso si la institución gubernamental fomenta la creación de un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, enfocadas a las necesidades reales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, dicha institución se verá altamente favorecida, ya que se enfocará en brindar la capacitación de manera ordenada y con muchos enfoques, incluso que dicha capacitación se transforma en un instrumento medible, cuyos resultados se ven reflejados en corto, mediano y largo plazo.

Lo más relevante aquí, es que si se pretende concebir un cambio, sobre todo positivo en el personal; el lado más efectivo es la sensibilización, de que no va a estar diseñando un curso, un taller o un Webinar obligadamente, sino que más bien va a tener las herramientas necesarias y completas para poder enseñar la destreza y desarrollar varias habilidades laborales que desconocía el Servidor Público, aunque no va a demeritar su trabajo en donde siempre se ha destacado, y por lo que muchos lo han reconocido.

1.4 Determinación Espacial y Temporal de la Investigación

1.4.1 Determinación Espacial

El estudio se realizará en las oficinas de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.

1.4.2 Determinación Temporal

El estudio se realizará con los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, que se encuentren laborando en los meses de octubre y noviembre del año 2021.

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Conceptos de Capacitación

La capacitación es el acto de obtener conocimientos nuevos, diferentes de los habituales, desde el punto de vista teórico y que van a proyectar al trabajador hacia un nivel superior. La acción o conjunto de acciones tendientes a proporcionar o desarrollar las aptitudes de una persona, con el afán de prepararlo para que desempeñe adecuadamente su ocupación o puesto de trabajo y los inmediatos superiores. (Hernández & Juárez, 2015, pág. 03).

La capacitación en palabras del autor Jaureguiberry, (2010) hace referencia a ser:

Un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen.

Es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo. (pág. 01).

De acuerdo a la fuente de información consultada, la capacitación “brinda recursos para que el trabajador adquiera mayor conocimiento sobre su área laboral (su material de trabajo) y aprenda así a precisar y a mejorar su desempeño; gracias a ello estará en condiciones de alcanzar mejores niveles de vida”. (Ortega, 1997, pág. 136).

La capacitación ha sido un tema de múltiples estudios dado su importancia para del sector empresarial, gobierno e instituciones educativas. Si consideramos que las organizaciones representan en suma la economía nacional y se pone en riesgos los intereses personales y sociales de dueños, socios y accionistas de una organización, entonces, la capacitación debe concebirse como el medio o instrumento que enseña a desarrollar sistemáticamente y a su vez colocar en ventajas de competencia y productividad, por su parte las instituciones públicas y universidades deben conocer de las necesidades que requieren la sociedad de modo que los programas de capacitación sean eficaces y productivos.

De la misma forma, “la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. (Siliceo, 2004, pág. 25).

Según Chiavenato, (2011) la define a la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. (pág. 322).

Mientras que, para Mendoza, (1993) señala que es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal. (pág. 24).

Considerando las definiciones anteriores se puede decir que la capacitación va encaminada a nuevos conocimientos que traen consigo la modificación de la actitud del colaborador, ya sea para el puesto de trabajo que ocupa, uno diferente, nuevos ingresos, alguna transferencia o promoción, al mismo tiempo, le permitirá desarrollar sus habilidades y destrezas para un mejor desempeño en sus actividades.

Por otro lado, el término adiestramiento se define como “las actividades encaminadas a hacer más diestro al personal, es decir, a incrementar los conocimientos y habilidades de cada trabajador de acuerdo con las características del puesto de trabajo, con el fin de que lo desempeñe en forma más efectiva”. (Rodríguez & Ramírez, 1991, pág. 31).

En palabras de otro autor, lo precisa como “habilidad o destreza adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico. Desde este punto de vista el adiestramiento se imparte a los empleados de menor categoría y a los obreros en la utilización y manejo de máquinas y equipos”. (Siliceo, 2004, pág. 17).

La definición del primer autor respecto a la terminología adiestramiento se refiere al ímpetu de sumar a los conocimientos o habilidades otros nuevos en función al puesto de trabajo del colaborador, de modo que en el desempeño de sus actividades los resultados sean los esperados. Por el contrario, el segundo autor, va más allá que el primero, al definir que por lo general se identifica en tareas de tipo manual denominados trabajos físicos.

Ante el esfuerzo de capacitar o adiestrar al colaborador para mejorar sus conocimientos o habilidades en el puesto de trabajo, existe el factor de la disposición o capacidad del individuo para aprender, bajo estas condiciones se desarrolla el ánimo de mejora y perfección de los conocimientos, habilidades y destrezas, con miras de incrementar el nivel de vida, evitar riesgos, ser más productivo, hacer más eficiente la comunicación, el logro de metas, entre otros.

Las nuevas tareas para quienes se desempeñan en el puesto de trabajo o cualquier otro, como también para los de nuevo ingreso, trae el efecto del interés de lo desconocido. En donde este elemento es el ingrediente que vuelve emocionante todo aprendizaje; por el contrario, habrá quienes experimenten un sabor amargo al descubrir tareas o actividades repetitivas mostrando poco esmero en la ejecución.

Como las definiciones de formación tienen un enfoque exclusivamente avanzado en comparación a los términos capacitación y adiestramiento al no vincularse a puestos específicos sino a mandos medios y directivos con miras a crecimiento bajo las líneas estratégicas de la administración, empero, los primeros términos tienen su importancia por ser el peldaño para el logro.

Sin pretender hacer más complejo el análisis de los términos capacitación, adiestramiento y desarrollo tienen como objetivos primordiales prevenir riesgos de trabajo, hacer frente nuevas tecnologías, la creación de nuevos productos y servicios e incluso la de ser más eficaces y productivos, en general ser mejores seres humanos.

2.1.1 Importancia de la Capacitación.

El recurso más valioso de toda organización son las personas, quienes a través de ellos se llevan a cabo la producción, la creatividad, el uso de la tecnología, quienes a la vez generan competencias entre organizaciones al ser más rentables y productivas. Las personas son el recurso más valioso que posee toda organización, entonces, habría que invertir para acrecentar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores, a través de la capacitación bajo el enfoque de una identificación real de las necesidades del puesto de trabajo.

A través de la capacitación las personas aprenden hacer más prácticos en la ejecución de ciertas tareas o en su defecto afinar ciertos puntos, es el medio para la especialización, la solución de problemas, fortalecer la confianza y desarrollo, mejorar las habilidades de comunicación, manejo de conflictos, aumentar el nivel de satisfacción en el puesto, lograr metas personales, disminuir temores e ignorancia, promoción hacia un puesto de mayor responsabilidad. Además, que siente que la organización lo estima, al considerarlo un elemento vital por estar invirtiendo en su talento para mejorar su rendimiento, calidad en su trabajo y elevar su productividad, con ello, satisfacer sus necesidades y la de sus familiares.

Través de la capacitación se mejora la comunicación entre grupos, lo que genera un clima de trabajo agradable que contribuye a la pertenencia. Un ambiente de trabajo agradable hace que las personas interactúen, lo que provoca una mejora en la actitud del colaborador, promoviendo la unión y facilitar la solucionar de problemas.

Por su parte, Münch, (2005) señala lo siguiente:

Que al ser el factor humano el activo más valioso de la organización y la administración del conocimiento la clave del éxito de las organizaciones del siglo XXI, resulta obvio que la mejor manera para crecentar estos factores es a través del proceso de capacitación siempre y cuando ésta sea planeada e implantada con base a las necesidades reales de la organización y en las competencias estratégicas. (pág. 83).

En definitiva, el factor humano ha sido y será el elemento máspreciado de toda organización por encima de cualquiera de los otros recursos llámese financiero, tecnológico y material. La capacitación juega un papel importante en las organizaciones de hoy, por consiguiente, identificar la necesidad de capacitación en el puesto del colaborador determinara el grado de capacitación que se necesitara. El uso de algunas técnicas facilitara recabar datos, informes, documentos o hechos para conocer el desempeño de cada colaborador en la organización y evitar total o parcialmente el bajo rendimiento de alguna de sus partes.

El exceso de rotación de personal, errores operativos, mejor relación jefe-subordinado, aumento de la productividad y mejorar la calidad en el trabajo, actitudes positivas, ausentismos, accidentes de trabajo, son algunos de los factores que a través de la capacitación las organizaciones se pueden evitar.

Para que la capacitación tenga sus beneficios esta deberá planearse desde la alta dirección, conscientes de la importancia que significa para las personas y para la organización. En ese sentido el recurso que se desembolse en materia de capacitación no será un gasto sino una inversión.

Queremos un México más competitivo ante una demanda de necesidades de productos y servicios, se necesita un verdadero desarrollo integral del ser humano, donde la educación ocupe un primer plano de los objetivos a nivel nacional e internacional, con miras para competir. Este cambio emerge desde la niñez en el seno familiar a la par en las aulas escolares hasta llegar en la edad productiva o laboral. Demostrando principios y valores aprendidos a través de los diferentes roles en nuestra vida como hijo, padre, abuelo, vecino, gerente, empresario, entre otros.

2.2 Objetivos de la Capacitación.

2.2.1 Objetivo General.

La Capacitación Laboral estuvo vinculada en sus comienzos a unidades productivas muy pequeñas, de naturaleza familiar, en las que se utilizaban metodologías de capacitación basadas en “aprender-haciendo”, que fueron modificadas por la Revolución Industrial y por las exigencias de formación de personal asociadas a las dos guerras mundiales.

2.2.2 Objetivo Específico.

Es importante destacar la pedagogía y la teoría del aprendizaje adulto que se han reflejado en la calidad de las acciones formativas destinadas a las organizaciones de mayor tamaño pero que no habrían impactado en las destinadas a las firmas pequeñas. Se habría generado, como consecuencia, un circuito diferencial de baja calidad que podría explicar el reducido impacto de políticas y programas de capacitación destinados a este sector.

2.3 Características.

Derivada de las diferentes funciones, normas de operación, procesos y tecnologías en cada organización, la capacitación debe enfocarse a las necesidades específicas de cada organización.

La contribución de la capacitación en las organizaciones consiste en Desarrollar competencias para la producción.

2.4 Tipos de Capacitación.

El jefe directo o departamento de Recursos Humanos es el responsable de administrar los diferentes tipos de capacitación, derivado de las necesidades del área o persona(s) de la organización y de las disposiciones de la ley que las regula, a saber:

De acuerdo con Calderón, (1982) la capacitación se divide en tres áreas, ver Tabla 1.

Tabla 1. Tipos de Capacitación

Tipos		Contenido	
1.	Capacitación para el trabajo	a)	Capacitación de preingreso
		b)	Inducción
		c)	Capacitación promocional
2.	Capacitación en el trabajo	a)	Adiestramiento
		b)	Capacitación específica y humana
3.	Desarrollo	a)	Educación formal para adultos
		b)	Integración de la personalidad
		c)	Actividades recreativas y culturales

Fuente: Calderón, (1982, pág. 22).

Asimismo, Calderón, (1982) define los tipos de capacitación y a su contenido de la siguiente forma:

1. Capacitación para el trabajo. Está dirigida al trabajador que va a desempeñar una nueva función; ya sea de nuevo ingreso o por promoción o reubicación dentro de la misma organización. Su objetivo es proporcionar al personal la capacitación adecuada al puesto que vaya a ocupar.

a) Capacitación de preingreso. Se lleva a cabo con fines de selección, otorgándole al nuevo personal los conocimientos necesarios y desarrollen las habilidades y/o destrezas necesarias para que puedan desempeñar las actividades en el puesto.

b) Inducción. Es el conjunto de actividades que informan al colaborador sobre la organización, planes y programas, objetivos, políticas y reglamentos, para acelerar su integración al puesto, grupo y organización.

c) Capacitación promocional. Conjunto de acciones de capacitación que permiten al colaborador la oportunidad de alcanzar puestos de mayor jerarquía, autoridad y remuneración.

Después de todo, este tipo de capacitación se otorga a trabajadores tanto para nuevo ingreso como para aquellos que se desempeñan en la organización. La capacitación de pre ingresos sirve al personal contratado para mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes para el puesto de trabajo, por su parte la capacitación Inducción como la capacitación promocional su ámbito es para aquellos trabajadores que ya tienen una relación laboral con la empresa y ante la necesidad surge la promoción o reubicación para ocupar un puesto distinto al actual. La Inducción se caracteriza por su acelerada incorporación del trabajador en la organización, en cambio la capacitación promocional es prepararlo para un nivel más alto.

2. Capacitación en el trabajo. Lo conforma un proceso de actividades enfocadas a desarrollar habilidades y mejorar actitudes del personal en las tareas o actividades que ejecutan. En ella se conjuga la realización individual con la consecución de los objetivos organizaciones.

a) “Adiestramiento. Es aquella acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del colaborador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

b) Capacitación específica y humana. Proceso educativo ejecutado en forma sistemática, mediante el cual los colaboradores adquieren conocimientos, habilidades y actitudes, para encuadrar los objetivos personales con los de la organización”.

Este tipo de capacitación va encaminada a la perfección de las habilidades y actitudes del trabajador para las tareas o actividades que realiza. Al haber una perfección de las habilidades y actitudes el trabajador demostrara un comportamiento que se convierte en el motor generador de eficiencia y productividad. A través de esta, el trabajador se identifica con las metas y objetivos de la empresa lo que provoca un trabajador comprometido y dispuesto a dar lo mejor. Existen algunas ventajas, por ejemplo: es barata, se aprende al mismo tiempo que se produce en horario de trabajo. Al ejecutarse dentro de las instalaciones existe la interacción y retroalimentación directa con su jefe inmediato, por el contrario, se debe tener especial atención en el proceso ya que si generan errores el precio sería costoso.

3. Desarrollo. Este comprende la formación integral del individuo y específicamente, aquellas que la organización lleva a cabo, para contribuir a esta formación. A través del aprendizaje que otorga la organización en cualquier área, el trabajador desarrolla su potencial, es decir, conocimientos, habilidades, actitudes y

destrezas. En este sentido, este tipo de capacitación deja ver la importancia que tiene el trabajador para las organizaciones, tanto para el trabajo como hasta ser mejores seres humanos ante los diferentes roles de la vida.

a) Educación formal para adultos. Son las acciones ejecutadas por la organización, para apoyar al personal en su desarrollo en su esfera de la educación escolarizada.

b) Integración de la personalidad. La conforman los eventos organizados para desarrollar y mejorar las actitudes del personal, hacia sí mismo y hacia su equipo de trabajo.

c) Actividades recreativas y culturales. Se refiere a las acciones que se dan a los trabajadores, en cuanto al esparcimiento necesario para su integración con el grupo de trabajo y su familia, así como al desarrollo de su sensibilidad y creación intelectual y artística. (pág. 22).

Al fin y al cabo, cada tipo de capacitación deja claro la importancia que significa capacitar al individuo, dado que a través de ella las empresas son competitivas y productivas. En general la capacitación es cambio, crecimiento o desarrollo hacia las personas y organizaciones.

2.5 Detección de Necesidades de Capacitación

Para el análisis de este primer paso se define el término de necesidad. La necesidad es aquella que se identifica como la ausencia o carencia de algo o faltante. Entonces, se entiende que la necesidad de capacitación surge cuando los trabajadores desconocen la forma correcta de ejecutar las tareas o actividades encomendadas, causando problemas en la institución. Por un lado, la necesidad de capacitación se da siempre en el puesto de trabajo específico, lo que se manifiesta en carencia de conocimientos en el puesto de trabajo actual o futuro, por otra parte, es la diferencia entre el conocimiento que se tiene y el que exige el puesto laboral.

En palabras de Nuñez (2012) la necesidad de capacitación se entiende como la diferencia entre los estándares de ejecución de un puesto y el desempeño real del personal, siempre y cuando tal discrepancia obedezca a la falta de conocimiento, habilidades manuales y actitudes. (pág. 37).

Existen diversas técnicas que permiten identificar las necesidades de capacitación en una empresa. Lo primordial es realizar un diagnóstico para recabar las evidencias y confrontarlas entre lo deseado y lo real. Para la detección de necesidades según Chiavenato, (2011) cita a manera de resumen tres niveles de análisis (pág. 62), ver Tabla 2.

Tabla 2 Nivel de Análisis.

Nivel de análisis	Sistema implicado	Informacion básica
Análisis organizacional	Sistema organizacional	Objetivos de la organización y filosofía de 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)

Fuente: Chiavenato, (2011, pág. 62)

El diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), es el proceso que orienta la estructuración, desarrollo de planes y programas para el establecimiento y fortalecimiento de conocimientos, habilidades o actitudes en los participantes de una organización, a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma.

La detección de necesidades es la parte inicial del proceso capacitador, del cual se derivan los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para la capacitación de los individuos que así lo requieran dentro de su proceso de formación.

El concepto de detección de necesidades de capacitación, se define como el proceso que permite determinar las discrepancias que existen en el desempeño actual del trabajador en su puesto de trabajo y el óptimo o ideal que se pueda lograr en este puesto de trabajo, es decir, la diferencia que existe entre lo que es y lo que debería ser.

La detección de necesidades de capacitación tiene un impacto decisivo en la ejecución de los programas y sobre todo en la ejecución, de tal manera que los esfuerzos que se hagan serán ampliamente recompensados por cursos más orientados o resultados y un proceso de evaluación de capacitación más lógico en función de objetivos bien elaborados, precisos y alcanzables.

Es decir, una detección de necesidades de capacitación es el localizar la existencia de problemas referentes a conocimientos, habilidades y actitudes dentro de una empresa, prever necesidades que se presentan a futuro, esto permite resolver los tipos de necesidades existentes a corto, mediano o largo plazo.

2.5.1 Objetivo de la Detección de las Necesidades de Capacitación.

Que toda conducta humana se efectúa en función de satisfactores y *“necesidades, son carencias que experimenta un individuo en un determinado momento”*. El personal dentro de la organización trata de satisfacer ciertas necesidades, en la medida en que se logran las metas, se sentirá satisfecho o insatisfecho según sea el caso y como consecuencia logran mayor o menor integración en la unidad de producción, eficiencias, colaboración y desarrollo personal, dicha detección permite determinar ¿A quién capacitar?, ¿Cuándo capacitar?, ¿En qué se va a capacitar?, ¿Cómo se va a capacitar al trabajador?, de acuerdo a la falta de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes que se presenta al empleado, ya que al darle solución a lo anterior, se tendrá como resultado un desarrollo óptimo en las funciones que cada trabajador desempeñe.

Desde el punto de vista de Mendoza, (1993) considera que llevar a cabo una detección de necesidades de capacitación, proporcionara un estudio comparativo entre la manera apropiada de trabajar y la manera como realmente se trabaja, es decir, la detección de necesidades nos va a proporcionar una relación entre el hacer y el tener y entre lo que se hace y lo que realmente se debe hacer, por lo tanto nos da la diferencia entre desempeño real y el requerido en alguna actividad de la empresa siempre y cuando esa diferencia obedezca a la falta de conocimiento, habilidades, actitudes, aptitudes y destrezas. (pág. 23).

Recíprocamente Pinto, (1997) señala que la capacitación puede suscitarse por dos causas principales:

La primera corresponde a la falta de conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador.

La segunda, es la diferencia entre los conocimientos, habilidades manuales y actitudes que posee el trabajador y lo que exige su puesto actual o futuro.

La detección de necesidades es un proceso de investigación sistemático, dinámico y flexible orientado a conocer las carencias o deficiencias que tiene el trabajador y que le impiden desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de su puesto. (pág. 200).

Las organizaciones cuentan con recursos muy importante que es el humano, al ser la persona un individuo único tiene diferencias individuales al igual que cada empresa tienen diferencias con los demás, ya que con el continuo crecimiento, evolución y desarrollo de las organizaciones es necesario adecuarse a las labores que el hombre desempeña o con la que en un futuro hará, lo anterior conduce a una satisfacción que va a lograr, gracias a los conocimientos que adquiera, al desarrollo de las capacidades, habilidades y destrezas para así proporcionar un desarrollo integral del individuo.

Las necesidades de los hombres varían de persona a persona, es por ello necesario que la detección de necesidades se realiza de forma cíclica y cada vez que se observan síntomas de malestar. Por lo tanto, las necesidades de capacitación son el vínculo entre los objetivos de la empresa y las acciones de capacitación que busca un desarrollo personal de los trabajadores que desempeñan una actividad en la empresa.

Como opina Pinto, (1997) que la detección de necesidades pretende alcanzar principalmente ocho objetivos que son lo siguiente:

1. Identificar las necesidades reales del trabajo y de la empresa.
2. Identificar necesidades futuras.
3. Definir sin los problemas son de adiestramiento, que es la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia de su puesto de trabajo.
4. Determinar las prioridades de acciones de capacitación.
5. Determinar los tipos de capacitación y/o adiestramiento para cada nivel ocupacional.
6. Seleccionar y agrupar al personal a capacitar de acuerdo con las necesidades que el puesto o la persona requiere.
7. Calcular el tiempo en que las necesidades de capacitación serán satisfechas.
8. Definir a que áreas del aprendizaje va dirigida la capacitación, es decir, al área efectiva. se refiere al conjunto de actitudes, valores y opiniones de una persona, que genera al actuar a favor o en contra de personas y de una organización. El arte cognoscitiva se refiere a los procesos de tipo intelectual que influyen en las actividades que implicar: atención, memoria, análisis, síntesis y reflexión. (pág. 200).

Por ello la detección de necesidades de capacitación es importante, además de que proporciona la información indispensable en la elaboración de cursos y programas de capacitación; elimina la tendencia a capacitar por capacitar, busca a la persona adecuada para un puesto determinado, y a su vez que las personas ocupen otros puestos al obtener un mejor desarrollo personal.

2.6 Tipos De Necesidades De Capacitación.

Existen varios tipos de necesidades como son: de un grupo, las que requieren de una solución inmediata como la materia y equipo, las que requieren de una solución futura como promociones, puestos de mayor responsabilidad.

Las actividades informales de entrenamiento, como la motivación, las que exigen de instrucción sobre la marcha u opcional como los vendedores las que precisan instrucción fuera del trabajo para evitar distracciones, las necesidades que pueden ser resueltas por la organización, las que recurren a fuentes externas para innovación o capacitación, las departamentales que afectan a un área importante de la empresa, las necesidades organizacionales que afectan a una parte importante de la organización por mencionar algunos.

Sin embargo, primero hay que clasificarla para saber cuál es la que se va a utilizar, de acuerdo al manual de determinación de necesidades, nos dice que, aunque se deberá tomar en cuenta el tipo de necesidades de capacitación a cubrir, no se puede hablar de una sola ya que vienen interrelacionadas algunas de ellas, ver Ilustración 1.

2.6.1 Clasificación de Necesidades de Capacitación.

Ilustración 1 Clasificación de Necesidades de Capacitación.



Fuente: Mendoza, (1993, pág. 52).

2.6.2 Necesidades Manifiestas

De acuerdo a su definición, “resalta que es una o más definiciones laborales que presentan un grupo de empleados ya que necesidades manifiestas se detectan porque a través de la observación directa de las fallas o retrasos de las actividades de trabajo de los empleados”. (Mendoza, 1993, pág. 52).

El personal de nuevo ingreso, el que será ascendido o transferido es el que ocupara un puesto de nueva creación, los cambios de maquinaria, herramientas, métodos de trabajo y procedimientos, así como el establecimiento de nuevos estándares de actuación representan necesidades manifiestas.

2.6.3 Necesidades Encubiertas

Se refiere a las necesidades encubiertas a aquellas que “observa deficiencia laboral de un grupo de empleados que representan dificultades para su detección y empleo de la observación directa no es el medio para su determinación”. (Mendoza, 1993, pág. 52).

Se dan en el caso en que los trabajadores ocupan normalmente sus puestos y representan problemas de desempeño derivados de la falta de conocimientos, habilidades o actitudes.

Al mismo tiempo que Mendoza, Boydell en 1971 (citado por Mendoza, 1993) introdujo su clasificación o tipo de necesidad que son las necesidades Organizacionales, Ocupacionales y Departamentales

2.6.4 Necesidades Organizacional

Estas necesidades señalan ser “aquella modificación de políticas, introducción de equipo nuevo, actualización de procedimientos o métodos de trabajo. Se da en el caso de cambio de equipo, de introducción de nuevos procedimientos o la modificación de las políticas”. (Mendoza, 1993, pág. 52).

2.6.5 Necesidades Departamentales

Generalmente estas necesidades “son las que afectan un área importante de la organización llámese división gerencial, departamento o sección”. (Mendoza, 1993, pág. 52).

2.6.6 Necesidades Ocupacionales

Este tipo de necesidades se enfatizan “cuando se involucra a un puesto en particular dentro de la organización”. (Mendoza, 1993, pág. 52).

2.6.7 Necesidades Personales

Estas necesidades surgen por “necesidades específicas y que se las apropia el trabajador”. (Mendoza, 1993, pág. 53).

2.6.8 Macronecesidad

Las necesidades Macro “se considera a un grupo numeroso dentro de la institución o bien a todo el personal de un área, y estas puede ser necesidades manifiesta o encubierta”. (Mendoza, 1993, pág. 53).

2.6.9 Micronecesidad.

Las necesidades Micro, “se involucra a una sola persona o un grupo muy reducido de personas de la institución, puede ser manifiestas o encubiertas”. (Mendoza, 1993, pág. 53).

2.7 Otras Necesidades de Capacitación

Como lo expresa Mendoza, (1993) “Existen otras Necesidades de Capacitación que son:

- Por Ascenso
- Para el Puesto Actual
- A Futuro
- Presentes” (pág. 53).

2.7.1 Necesidad por Ascenso

Para Mendoza, (1993) se puede clasificar como evidentes, pero son aceptadas y su solución se hace con demandas de acción rápida e inmediata, ya que las personas pueden estar ocupando ya la nueva posición o estar próximas a hacerlo, y eso hace que los riesgos de equivocación o errores sean mayores. (pág. 53).

2.7.2 Necesidades Para El Puesto Actual

En palabras de Mendoza, (1993) esto ocurre cuando las carencias están relacionadas directamente con el desempeño del puesto actual y por lo mismo se puede calificar como urgentes, aunque muchas veces el razonamiento puede ser que, si la persona de todos modos ya ocupa el puesto, los conocimientos que le hace falta no son indispensables, las causas de estas carencias pueden ser muchas pero lo importante es darle a la persona los elementos necesarios para que pueda desempeñar eficientemente su trabajo. (pág. 53).

2.7.3 Necesidad A Futuro

Como explica Mendoza, (1993) estas se presentan cuando se va a cubrir una nueva planta, a instalar un nuevo equipo o lanzar un nuevo producto. En este caso el capacitador debe estar atento y adelantarse a los hechos, no debe esperar a que el tiempo se convierta en un factor en su contra. (pág. 53).

2.7.4 Necesidad Presente

Como expresa Mendoza (1993) es la carencia que presenta el colaborador ante la institución en el momento en que se ha realizado la detección de necesidad.

La detección de necesidades de capacitación, es entonces, una investigación sistemática, dinámica y flexible orientada a conocer las carencias que manifiesta un trabajador y que le impiden desempeñar satisfactoriamente las funciones propias de un puesto.

2.8 Proceso de la Detección de las Necesidades de Capacitación.

El papel del profesional que hace la detección de necesidades debe ser muy cuidadoso, de él depende que la organización sea competitiva en su entorno.

Un buen administrador de los recursos humanos, es el responsable de solicitar la capacitación y debe investigar lo que sucede en el área donde trabaja para conocer y detectar las necesidades reales de capacitación.

2.8.1 ¿Cuándo se debe hacer una Detección de la Necesidad de Capacitación?

Las actividades de capacitación que realiza cada empresa deben satisfacer necesidades internas y debe lograr objetivos específicos asociados a su desarrollo estratégico.

2.9 Método para el Diagnostico de la Detección de las Necesidades de Capacitación.

2.9.1 Con base en puesto - persona.

Se deriva de la relación de conocimientos, habilidades y actitudes que la persona debe poseer para desempeñar correctamente un puesto. Se aplica generalmente en puestos donde existe gran número de empleados para optimizar la aplicación de la herramienta y se reúnen los grupos naturales de trabajo para detectar en conjunto las necesidades, justificarlas y ponderar

su importancia. La reunión incluye al titular del área, los colaboradores con más experiencia y el consultor en capacitación.

Este método se aplica si la rotación de personal es considerable, se recomienda su aplicación, dependiendo también de la estabilidad de los procesos y de la tecnología. Si estos factores no tienen cambios importantes, se revisa cada semestre.

Entre sus principales ventajas se puede mencionar:

- Clarifica la labor de los supervisores.
- Facilita la comunicación formal entre el supervisor y su grupo.
- Establece compromisos de seguimiento a los procesos.

2.9.2 Con base en problemas

Este método con mayor frecuencia sirve para determinar problemas en el personal de mandos medios. Este método debe utilizarse cuando se encuentran problemas aún no resueltos. Es el método que más resultados aporta a la capacitación en un lapso breve. A mediano plazo su aplicación debe convertirse en una práctica para solucionar los problemas.

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

Entre sus principales ventajas se encuentran:

- Es una herramienta práctica y de alto impacto para lograr resultados.
- Sirve para restablecer la confianza en la unidad de capacitación cuando no se ha logrado mostrar beneficios tangibles del entrenamiento.
- Contribuye a la comunicación productiva que debe existir en la empresa.

2.9.3 Con base en el desempeño

Es el método que se sigue en el desarrollo de un sistema. Una vez que las personas están preparadas en un puesto, se debe vigilar no solo que cumplan con sus actividades principales, sino que alcancen los objetivos establecidos. En la definición del nuevo resultado a obtener podemos encontrar necesidades de capacitación que apoyan al personal en el cumplimiento de sus funciones.

Para que este método pueda aplicarse se necesita que la empresa cuente con un método confiable de evaluación del **“desempeño, las acciones y comportamientos observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización”**. Se define con el personal involucrado cuáles son los objetivos a lograr en cierto período y establecen las acciones a seguir para el cumplimiento de los mismos.

Entre sus ventajas se puede mencionar:

- Asegura el rendimiento del personal para el logro de objetivos.
- Refuerza la herramienta de evaluación del desempeño.

2.9.4 Con base en el multi-habilidades

Se usa cuando las empresas han rebasado la organización tradicional y trabajan por procesos, se hace necesario que los operadores dominen tareas de otros puestos y se apliquen a ellos.

La forma en que se aplica este método es condensando la información de las tareas y se establece la plantilla de trabajadores a capacitar, así como los indicadores esperados para el proceso, verificando el nivel de capacitación actual de los involucrados respecto de sus tareas básicas, luego se propone el conjunto de tareas para las que se aplicará la capacitación.

Entre sus ventajas se encuentran:

- Es un método novedoso que garantiza la respuesta del personal en diferentes tareas.
- Contribuye a la cuantificación de los procesos.

2.10 Técnicas e Instrumentos para la Detección de las Necesidades de Capacitación

Para Mendoza (1993) los métodos y técnicas son:

Los procedimientos de que se vale un capacitador para obtener información sistematizada y confiable sobre las situaciones específicas y que le sirven de base para la detección de necesidades de capacitación. Las de capacitación son numerosas y cambian constantemente, tales cambios se originan de las necesidades y objetivos de capacitación.

Las técnicas para la detección de necesidades pueden ir desde la formulación escrita u oral de una pregunta hasta la simulación de problemas reales relacionados con el trabajo.

Es el conjunto de procedimientos y recursos para llevar a cabo una labor. (pág.53).

La técnica es una herramienta básica que nos arroja la información sobre las necesidades reales que requiere el personal, permitiendo obtener planes y programas concretos que satisfagan carencias, habilidades y actitudes del personal y sobre todo que proporcionen datos confiables para cumplir con este fin, al tomar en cuenta que cada organización tiene características peculiares, la elección y utilización de estas técnicas e instrumentos queda a su libre albedrío, para poder adaptarse a los requerimientos específicos de las diversas organizaciones, es por eso, que deben emplearse de acuerdo a las características de la empresa y los trabajadores.

Existen varias técnicas para la detección de necesidades de capacitación, que varían en su profundidad, validez y enfoque. Las técnicas utilizadas para la DNC son aquellas que nos vayan a ayudar a recolectar información de utilidad para conocer las áreas, puestos y personas con necesidades de capacitación.

2.10.1 Entrevista

Consiste en obtener información a través del diálogo directo entre el entrevistador y alguno de los miembros de la organización con este tipo de técnica, se obtiene información sobre aspectos que puedan ayudar a resolver problemas o diferencias, ver ilustración 2.

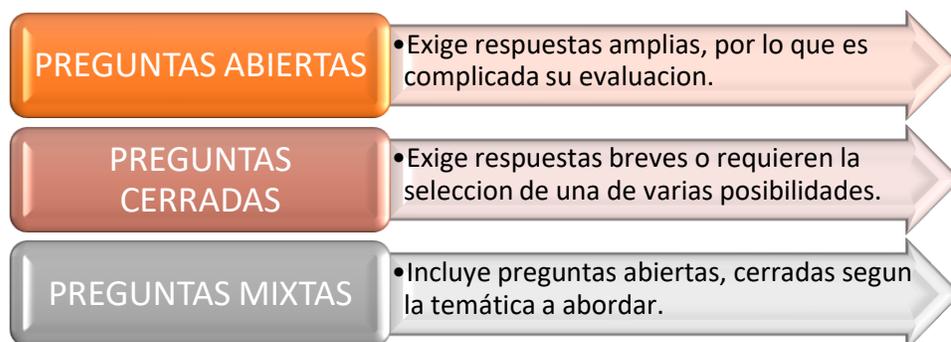
Ilustración 2 Tipos de Entrevistas



2.10.2 Cuestionario

Es una forma impresa usada para obtener información por medio de preguntas planeadas a varios sujetos, ver ilustración 3.

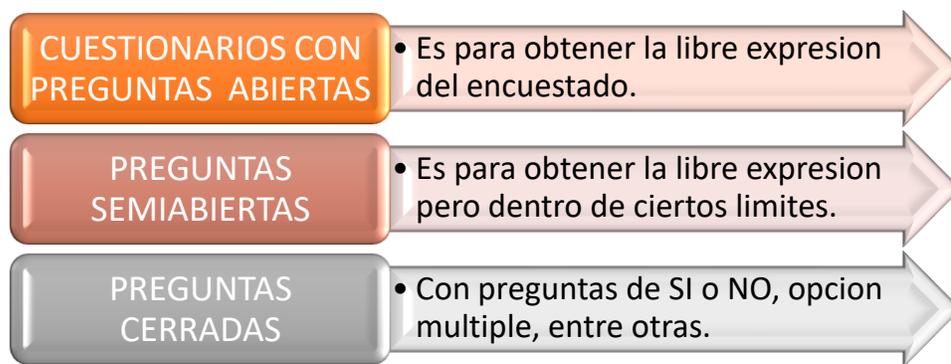
Ilustración 3 Tipos de Cuestionario



2.10.3 Encuesta

Es la obtención de información a través de la aplicación individual o grupal de un instrumento, cuestionario o guía, ver ilustración 4. El encuestador suministra el instrumento y el encuestado lo requisita de conformidad con los lineamientos que se establezcan en un instructivo

Ilustración 4 Tipos de Encuesta

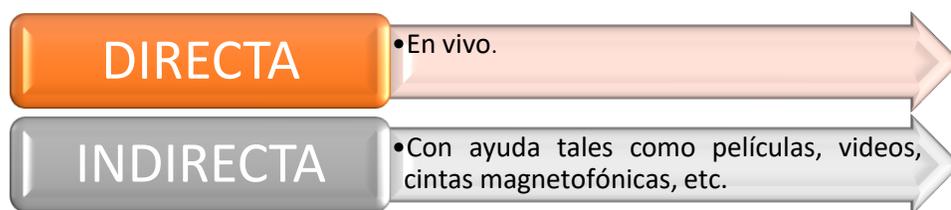


2.10.4 Observación.

La observación es un examen atento de determinado hecho, situación o comportamiento, la observación puede ser sistemática, que consiste en definir exactamente cuál va a ser el sujeto a observar o causal la cual se efectúa esporádicamente.

El investigador, apoyando en una lista de cotejo o de chequeo, observa a una persona o un grupo durante la realización de alguna actividad en su puesto de trabajo, lo anterior se puede dar de dos maneras, véase la ilustración 5. Lo anterior, permite observar desviaciones entre la lista de cotejo y el desempeño de la persona.

Ilustración 5 Tipos de Observación



2.10.5 Corrillos.

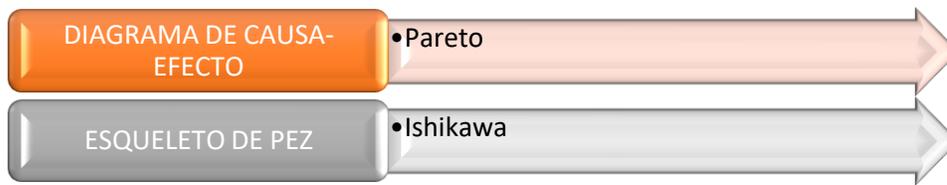
Son técnicas grupales, ampliamente participativas, empleadas en la educación y capacitación, pueden emplearse en el diagnóstico de necesidades con resultados altamente satisfactorios.

Pueden ser dinámicas grupales o sesiones cibernéticas.

2.10.6 Lluvia o tormenta de ideas.

Se busca provocar la explosión del pensamiento o su divergencia ya sea de un individuo o de un grupo en torno a un fenómeno, véase la ilustración 6, con el afán de que se defina un problema y se obtenga una solución.

Ilustración 6 Tipos de Lluvia o Tormenta de Ideas



2.11 Diseño del Programa de Capacitación.

Una vez identificada la detección de las necesidades para una persona o grupo la siguientes fase de este proceso es la elaboración de un programa de capacitación. Todo programa de capacitación deberá estar sistematizada y sustentada a partir de las necesidades detectadas de modo que sirva para el tratamiento por el cual es creado, es decir, que permita atacar los problemas que afectan a la organización.

El diseño de programa de capacitación debe cumplir con elementos como: objetivos generales y específicos, contenidos y métodos, alumnos, lugar de los cursos y evaluación de la capacitación. Atendiendo el orden de ideas se tiene que los objetivos deben ser alcanzables y en un periodo de tiempo a través del uso racional de los recursos con los que se dispone, por consiguiente, los contenidos y métodos deben alcanzar en sentido estricto el criterio de relevancia para que cumpla su propósito, sin lugar a dudas el más importante en el proceso de capacitación son las personas, únicos seres vivos que han podido desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes con capacidad de aprendizaje, así pues, los programas se pueden realizar dentro del inmueble de trabajo o en centros externos, por último se lleva cabo la evaluación a través de técnicas que permitan conocer o medir si se lograron o no los objetivos, en otras palabras si se resolvió el problema detectado.

2.12 Control y Ejecución del Programa de Capacitación.

El control en el procesos administrativos ayuda a la retroalimentación de información, sin ella, ningún administrador puede tomar decisiones sobre la situación que guarda la organización, de hecho la información que se obtiene a través del control sirve para reiniciar el proceso de planeación. Para su control deben existir los mecanismos que sirvan de medios para garantizar que lo planeado va acorde a los objetivos. También sirve como base para corregir defectos o desviaciones en la ejecución de los planes, es decir se basa en conocimientos históricos o pasados. Las opiniones que expresan los empleados capacitados sobre el instructor, la administración y el curso se puede conocer el impacto del programa de capacitación

Desde luego, es necesario definir el concepto de control para tener una idea más clara sobre lo que implica. Al respecto, “son la evaluación y medición de la ejecución de los planes, con el fin de detectar y prevenir desviaciones, para establecer las medidas correctivas necesarias”. (Münch, Fundamentos de Administración, 2018)

La ejecución del programa de capacitación, es aquella donde los planes y programas son llevados a cabo a la práctica. Considerando que hasta este punto los directivos están convencidos de su importancia que tienen para la organización. Asimismo, los capacitadores o instructores, juegan un papel importante ya que en ellos recae la mayor responsabilidad del

éxito o fracaso del proceso de capacitación lo que se deja entrever la experiencia para alcanzar los objetivos de aprendizaje.

Cabe mencionar que los instructores o capacitadores pueden ser de la misma organización. Estas personas se encuentran en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que tienen la experiencia o especialidad en determinada actividad o tarea y transmiten sus conocimientos a los aprendices. Así pues, los aprendices pueden ser auxiliares, jefes o gerentes, por otra parte, los instructores o capacitadores también pueden ser auxiliares, jefes o gerentes, o incluso, personal del área de capacitación.

2.13 Evaluación de los Resultados de Capacitación.

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos, mediante el uso de técnicas se puede conocer la calidad del programa de capacitación.

En primera instancia es necesario evaluar los educandos a través de un examen previo a la capacitación, esto permitirá conocer el alcance del programa de capacitación. Si los resultados cumplen las expectativas de las partes, entonces se habrá logrado las metas del programa de capacitación, además de haberse cumplido las normas de evaluación, desde luego la transferencia en el puesto de trabajo.

Todo programa de capacitación debe incluir una evaluación que permita conocer el nivel de aprendizaje, las técnicas para detectar las necesidades de capacitación reportadas, sin embargo, Mendoza, (1993) hace referencia a las siguientes:

Entrevista, Entrevista informal, Conversaciones informales, Observación, Cuestionario, Encuesta, Lista de verificación, De las tarjetas, Inventario de habilidades, Pruebas de desempeño, Periodo de actuación, Simulación, Evaluación de méritos, Planeación de carrera, Comités, Reuniones de grupo tipo corrillos, Tormenta de ideas, Centro de evaluación. (pág. 87).

Muchas veces los programas de capacitación no cumplen las expectativas de quienes invierten en ella, en ese sentido les resulta un gasto innecesario, por el contrario, en alguno de los participantes puede llegar a ser ambiguo, estresante, aburrido y hasta dudoso.

La evaluación de su eficiencia del programa de capacitación debe comprender, dos aspectos:

- “Constar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en la conducta de los empleados.
- Verificar si los resultados de la capacitación tienen relación con la consecución de las metas de la empresa”. (Chiavenato, 2011, pág. 335).

2.14 Concepto de Competencias Laborales.

Son aquellas que “se aplican a cualquier clase de trabajo y sector económico, mientras que las específicas se relacionan con el saber propio de una ocupación; unas y otras se enmarcan en la política de “Articulación de la Educación con el Mundo Productivo”. (Peña & Lina, 2011, pág. 05).

La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la empresa o sector productivo.

Las competencias abarcan los conocimientos como el saber, actitudes del saber ser y habilidades del saber hacer de un individuo. Una persona es competente cuando sabe movilizar recursos personales como el conocimiento, habilidades, actitudes, entre otros; También cuando sabe movilizar el entorno y hace uso de la tecnología, organización u otros, los anteriores para responder a situaciones complejas.

En otras palabras, la competencia laboral es la capacidad que una persona tiene para desempeñar una función o una acción productiva en espacios laborales usando diferentes recursos bajo ciertas condiciones de trabajo, asegurando siempre la calidad en el logro de los resultados a alcanzar.

La competencia laboral es una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es pues una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

En palabras de Ludeña et al. (2015):

La competencia laboral significa poder actuar o desempeñarse en una determinada situación, con pleno control de ésta, de manera autónoma y conforme a lo esperado. Para ello no sólo se precisan conocimientos y capacidades técnicas, sino facultades de comunicación y cooperación, la aptitud para poder pensar y actuar dentro de sistemas e interdependencias. (pág. 14).

Podemos definir las como el cúmulo de atributos que una persona conserva y por ello se le admite el poder desarrollar una acción segura y positiva en un determinado ambiente y su buena acción hace conseguir procesos de selección efectiva y gestión de personas y/o talentos altamente exitosos para la institución.

2.15 Importancia.

La necesidad por permanecer en el mercado dentro de un mundo globalizado y competitivo ha hecho que las instituciones cada vez incluyan programas de capacitación para la Mejora Continua de sus trabajadores, ya que cada día nos enfrentamos a cambios constantes, los cuales exigen la preparación de los mismos; además de ser un derecho que tiene todo trabajador.

Por lo tanto, el Ente de Gobierno no debe ver la capacitación como un gasto sino como una inversión tipo Costo-Beneficio, la cual le ayudara a contar con recursos humanos altamente calificados mejorando el desempeño en sus funciones y contribuyendo así al logro de los objetivos planteados.

No hay que olvidar que las personas representan el recurso más importante dentro de la institución educativa, ya que sin ellas los recursos materiales, financieros y tecnológicos no

tendrían razón de ser, es por ello que las instituciones deben procurar la actualización constante de sus conocimientos y habilidades para garantizar la eficiencia en sus funciones.

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Enfoque de la Investigación.

La siguiente investigación se realizará mediante el enfoque cualitativo, toda vez que se pretende identificar a detalle las necesidades de capacitación con base a competencias laborales, desempeño y conocimiento aplicado a sus funciones laborales.

En palabras de Baptista et al. (2014) lo definen como:

el enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. (pág. 07)

3.2 Alcance de la Investigación.

La investigación se pretende abordar mediante la investigación Exploratoria y Descriptiva, debido a que no se ha realizado ninguna investigación de este tipo en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas e incluso se busca enfatizar por Servidor Público las necesidades de capacitación.

De acuerdo con Baptista et al. (2014), los estudios exploratorios:

Se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (pág. 91).

Teniendo en cuenta a Baptista et al. (2014), los estudios descriptivos:

Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (pág. 92)

3.3 Otros Alcance de la Investigación.

La investigación se realizará mediante el estudio documental, ya que parte de los procesos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas son derivados de los siguientes documentos:

1. Lineamientos del CONOCER.
2. Proyecto académico 2018-2022.
3. Modelo Educativo UNACH.

Los anteriores documentos son vitales para desarrollar la investigación y entender las actividades y objetivos del Objeto de Estudio.

3.4 Diseño de la Investigación.

La presente investigación será un estudio de caso, debido a que se analizarán varias situaciones, eventos y condiciones.

El estudio de casos se define de la siguiente manera:

Es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. Una investigación de estudio de casos trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; además, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos. (Yin, 1994, pág. 09).

3.5 Tipo de Estudio de la Investigación.

La función principal del tipo de Investigación Seccional o transversal “es recoge información del objeto de estudio en oportunidad única”. (Bernal, 2011, pág. 04).

3.6 Determinación de la población a estudiar.

La población a estudiar para la investigación la va a conformar todos los Servidores Públicos que laboran y conforman la plantilla de personal de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Serán un total de ocho servidores públicos de los cuales cinco son mujeres y tres hombres, todos en su conjunto de diferentes edades.

3.7 Selección de las Técnicas de Recopilación de Información

3.7.1 Guion de Entrevista Semiestructurada

El concepto de una entrevista semiestructurada, se alude a continuación:

En la entrevista semiestructurada también se decide de antemano qué tipo de información se requiere y en base a ello de igual forma se establece un guion de preguntas. No obstante, las cuestiones se laboran de forma abierta lo que permite recoger información más rica y con más matices que en la entrevista estructurada. En la entrevista semiestructurada es esencial que el entrevistador tenga una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de pregunta según las respuestas que se vayan dando o, inclusive, incorporar alguna nueva cuestión a partir de las respuestas dadas por la persona entrevistada. (Folgueiras, 2020, pág. 03).

3.7.2 Guion de Observación

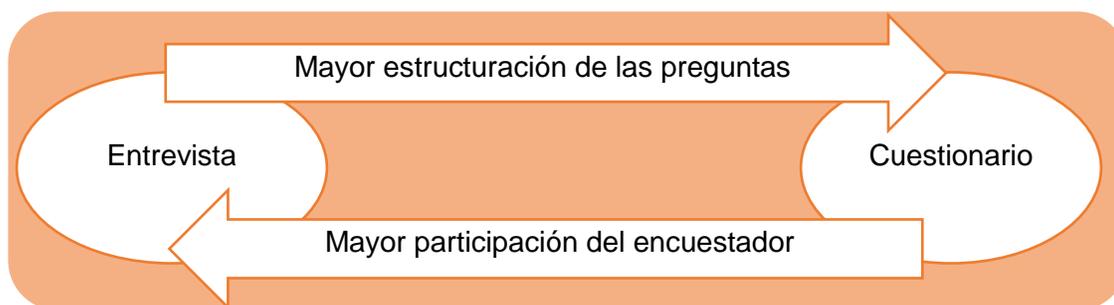
De acuerdo a su definición, “la guía de observación es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse como afirmaciones o preguntas, que orientan el trabajo de observación dentro del aula señalando los aspectos que son relevantes al observar”. (Guerrero, 2019).

3.8 Guion de Entrevista y Cuestionario

Los rasgos característicos de una entrevista son: “las preguntas generales, presentadas de una manera poco rigurosa y no preestablecida que comúnmente generan respuestas de contenido profundo”. (García, 2004, pág. 22).

Desde el punto de vista de García, (2004), “los rasgos característicos de un cuestionario son: las preguntas claras y concretas, presentadas en un orden rígido y preestablecido que no puede alterarse; ello generará respuestas cortas y de contenido limitado”. (pág. 23). Ver la ilustración 7 y la tabla 9.

Ilustración 7 Entrevista y Cuestionario.



Fuente: García, (2004, pág. 23)

Tabla 3 Diferencias entre entrevista y Cuestionario

Entrevista	Cuestionario
Un guion de preguntas generales	Preguntas específicas y estructuradas
El orden de presentación es flexible	El orden de presentación es rígido
La comunicación es libre	La comunicación es restringida
Duración indefinida	Duración promedio
Pueden repetirse las sesiones	En general es una sola sesión
Importan las respuestas de una persona o un	Importan las respuestas de un amplio grupo

pequeño grupo	de personas
La comunicación es más verbal	La comunicación es por escrito
Requieren de un entrevistador	No requieren de un entrevistador
Se puede observar y reportar las reacciones del entrevistado	No es posible conocer las reacciones del encuestado
El entrevistador puede formular nuevas preguntas y el entrevistado ampliar sus respuestas	No se pueden formular nuevas preguntas ni ampliar respuestas

Fuente: García, (2004, pág. 23).

3.9 Marco Legal

Conscientes de la importancia que juegan las personas dentro de una organización, en nuestros días muchos de los responsables de brindar la capacitación dentro de la Institución tienen a sus colaboradores en condiciones laborales precarias, donde los intereses se cimientan más en procesos técnicos de producción que en la preocupación de capacitar a los trabajadores. Esta situación provoca que las leyes como la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, véase el Anexo 1 y la Ley Federal del Trabajo, véase Anexo 2. Ambas encargadas de hacer valer los derechos de los trabajadores se ejecuten obligatoriamente.

A través de las aportaciones teóricas de los diferentes autores y habiendo confrontado los preceptos legales vigentes en materia de capacitación y adiestramiento, las organizaciones mexicanas deben atacar el mandato.

3.10 CONTEXTUALIZACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

3.10.1 Antecedentes

La Universidad Autónoma de Chiapas creó un organismo, bajo las siguientes condiciones:

Un organismo autónomo descentralizado, de interés público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, al servicio de los intereses de la Nación y del Estado, creado por Decreto número 98, de fecha 28 de septiembre de 1974, expedido por la Quincuagésima Segunda Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Chiapas, publicado en el Periódico Oficial número 43, de fecha 23 de octubre de 1974.

Conforme al numeral 2 de su Ley Orgánica, tiene por objetivos:

Impartir enseñanza superior para formar los profesionistas, investigadores, profesores, universitarios y técnicos que requiere el desarrollo económico y social del Estado;

Organizar, desarrollar y fomentar la investigación científica y humanística, considerando las condiciones y problemas nacionales y primordialmente los del Estado de Chiapas, y

Extender, con la mayor amplitud posible, los beneficios de la cultura en todos los medios sociales de la comunidad que la sustenta.

A 42 años de su fundación, la Universidad Autónoma de Chiapas cuenta con el 100 por ciento de su matrícula en Programas Educativos de Calidad, además pertenece al Consorcio de Universidades Mexicanas (CUMEX), organismo que integra a las universidades más prestigiadas del país.

Para atender las necesidades de desarrollo local y regional, la UNACH ha diversificado su oferta educativa, así como los perfiles profesionales en diversas áreas del conocimiento, con alcance en 13 Regiones económicas del Estado. Así mismo ha incrementado su infraestructura educativa mediante la creación de nuevos Centros Universitarios como: el Centro de Estudios para el Arte y la Cultura, el Centro Mesoamericano de Estudios en Salud Pública y Desastres (CEMESAD), el Centro de Estudios para el Desarrollo Municipal y Políticas Públicas (CEDES), el Centro Maya de Estudios Agropecuarios, el Centro Mezcalapa de Estudios Agropecuarios, el Centro de Estudios para la Construcción de Ciudadanía y Seguridad (CECOCISE), y el Centro Universidad-Empresa (CeUNE). (Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, S/f)

3.10.2 Acuerdo de Creación del CeUNE

El acuerdo de creación que realizó la Alta Dirección de la Universidad Autónoma de Chiapas, fue el que a continuación se relata:

Con fundamentos jurídicos para su creación, y de las múltiples necesidades de vinculación de La Universidad con los diversos Sectores Sociales tanto públicas, sociales y productivas, el 22 de abril de 2009 se emitió el Acuerdo mediante el cual se crea el Centro Universidad Empresa (CeUNE) de la Universidad Autónoma de Chiapas, misma que tuvo su sede en la ciudad de Tapachula de Córdova y Ordoñez. El Centro Universidad Empresa (CEUNE), se creó como una Dependencia Académica Universitaria de la UNACH, incorporada a la DES de Ciencias Administrativas y Contables, desde donde se impulsa el desarrollo empresarial de las organizaciones públicas, privadas y sociales, basado en el conocimiento científico, tecnológico y la innovación, con sentido ético, responsabilidad social y sustentabilidad ambiental, mediante la enseñanza superior, la investigación y la extensión del conocimiento y los servicios.

En aras de contribuir a la vinculación de la Universidad con los sectores sociales desde el centro del Estado de Chiapas y fortalecer al CEUNE con la creación de la Licenciatura de Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (GMIPyME) en el mes de mayo del año 2010 se emitió el Acuerdo por el que se Modifica el Acuerdo de Creación del Centro Universidad-Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas. En la cual manifiesta que en Tapachula de Córdova y Ordoñez el CEUNE brindará sus servicios como Unidad Regional del CEUNE.

Por lo anterior, el CEUNE queda instituido como una Dependencia Académica Universitaria (DAU) que integra a la Secretaría Académica misma que coordina la licenciatura en Gestión de la Micro Pequeña y Mediana Empresa, en modalidad a distancia; también cuenta con cuatro unidades: Incubadora de Negocios (INCUBO),

Evaluación y Certificación de Competencias (CERCOM), Evaluación de Confianza, y la Unidad de Transferencia de Tecnologías para el Desarrollo Rural. Además, se cuenta con la Unidad Regional del CEUNE en Tapachula; y con la Agencia Universitaria para el Desarrollo (AUDES Cacao-Chocolate). (CEUNE-UNACH, S/f)

3.10.3 Acuerdo de Modificación del Acuerdo de Creación del CEUNE. Aunada la Creación del Centro de Evaluación Estatal Acreditado

Con fundamentos jurídicos, en mayo del 2010 el acuerdo refiere: Que la Universidad ha impulsado en esta administración y operación de las instancias académico administrativas de promoción empresarial, evaluación y certificación siguientes, aglutinadas en el corporativo universitario: Incubadora de Negocios INCUBO, Centro de Evaluación de Confianza, Centro de Evaluación Estatal Acreditado y el Programa Universidad Empleo, afines al objeto del Centro Universidad Empresa. (CEUNE-UNACH, S/f)

3.10.4 Base Legal

Legislación Universitaria:

- Ley Orgánica de la Universidad Autónoma de Chiapas
- Acuerdos mediante el cual se crea el Centro Universidad-Empresa (CeUNE) de la Universidad Autónoma de Chiapas.

3.10.5 Misión

El CEUNE vincula a la Universidad con la Sociedad mediante la generación y promoción de productos que desarrolla la Comunidad Universitaria, fomenta las actividades empresariales y la prestación de servicios de Formación, Evaluación, Certificación y Consultoría, con sentido ético, responsabilidad social y sustentabilidad ambiental, a través de las funciones sustantivas, para el desarrollo de las organizaciones y del estado de Chiapas. (CEUNE-UNACH, S/f)

3.10.6 Visión

“En el 2018 somos un Centro Universitario consolidado, que promueve la productividad y competitividad de las organizaciones mediante el desarrollo humano, y la generación de Empresas Socialmente Responsables, estrechamente vinculado con la Sociedad Chiapaneca”. (CEUNE-UNACH, S/f)

3.10.7 Organización

El Centro Universidad Empresa (CEUNE), se creó como una Dependencia Académica Universitaria de la UNACH, misma que:

Impulsa el desarrollo empresarial de las organizaciones públicas, privadas y sociales, basado en el conocimiento científico, tecnológico y la innovación, con sentido ético, responsabilidad social y sustentabilidad ambiental, mediante la enseñanza superior, la investigación y la extensión del conocimiento y los servicios.

El CEUNE impulsa la vinculación de la Universidad con los sectores Público, Social y privado a través de la planeación estratégica de sus funciones, mismo que permite de manera ordenada y sistemática la atención de sus usuarios a la que se debe, es decir a la comunidad universitaria y a su entorno social. CEUNE-UNACH, S/f)

3.10.8 Modelo Educativo UNACH

“Posee una serie de características orientadas a la formación integral de los estudiantes, abarcando aspectos tanto del proceso de aprendizaje y de enseñanza, relaciones con la sociedad, así como las condiciones idóneas para alcanzar la integralidad educativa”. (CEUNE-UNACH, S/f)

3.11 Delimitación del Objeto de Estudio

La muestra que a la vez será mi universo de la presente investigación será el La Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Autónoma de Chiapas (ECE).

La Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Autónoma de Chiapas (ECE) acreditados ante el Consejo Nacional de Normalización y Certificación (CONOCER). Desde el año 2012 Nos dedicamos a formar, evaluar y promover la cultura de certificación de competencias, impulsando el talento humano de forma responsable, ética y profesional contando con más de 6 años de experiencia. (Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Autónoma de Chiapas, S/f)

3.11.1 Misión

“Ofrecer servicios profesionales a las personas y organizaciones en los procesos de formación y evaluación con la finalidad de certificar sus competencias, con base en estándares de calidad y competitividad inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia (RENEC)”. (ECE-UNACH, S/f)

3.11.2 Visión

Ser líderes innovadores consolidados en la región sureste, en el sistema de competencias para el desarrollo del talento humano y las organizaciones a partir de un modelo propio de educación basado en competencias. (CEUNE-UNACH, S/f)

3.12 Ente de Relación Laboral (CONOCER)

El CONOCER coordina y promueve el Sistema Nacional de Competencias para que México cuente con empresarios, trabajadores, docentes, estudiantes y servidores públicos más competentes.

Las competencias de las personas son los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes individuales, es decir aquello que las hace competentes, para desarrollar una actividad en su vida laboral.

Con este propósito el CONOCER desarrolla una estrategia para que más empresas, sindicatos, instituciones educativas y entidades gubernamentales se sumen al Sistema Nacional de Competencias, ver el ANEXO 3.

3.12.1 Estrategia del CONOCER

Por una parte, se promueve la integración de Comités Sectoriales de Gestión por Competencias con líderes de los ámbitos empresarial, laboral, educativo, social y de gobierno. Con esto se asegura un alto nivel de interlocución y un diálogo permanente para que conjuntamente, trabajadores y empleadores, desarrollen estándares de competencia y soluciones de capacitación, evaluación y certificación, que realmente tengan impacto en las actividades prioritarias de los sectores productivo, social, educativo o de gobierno.

La estrategia del CONOCER, también incluye un modelo de evaluación y certificación, en el que serán los usuarios, los que propongan las soluciones de evaluación y certificación, que mejor respondan a sus necesidades, y en el que podrán elegir sobre una muy amplia gama de opciones, e inclusive proponer opciones diferentes a las disponibles en la Red de prestadores de servicio del CONOCER.

En este modelo de evaluación y certificación, podrán participar como parte de la Red de Prestadores de Servicio del CONOCER: Instituciones académicas de alto prestigio, centros de formación y educación de confederaciones y asociaciones empresariales, de sindicatos de trabajadores y de empresas líderes, organismos públicos o privados con reconocimiento nacional, así como los actuales organismos certificadores, centros de evaluación y evaluadores independientes. El CONOCER atiende y sirve a sus usuarios: Organizaciones sindicales, asociaciones empresariales, trabajadores, empresas, instituciones de gobierno y organizaciones sociales; con niveles de excelencia, con base en procesos eficientes y modernos y con tecnología de vanguardia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

4.1 Resultados de las encuestas

1. ¿Cuáles son los rangos de edades?

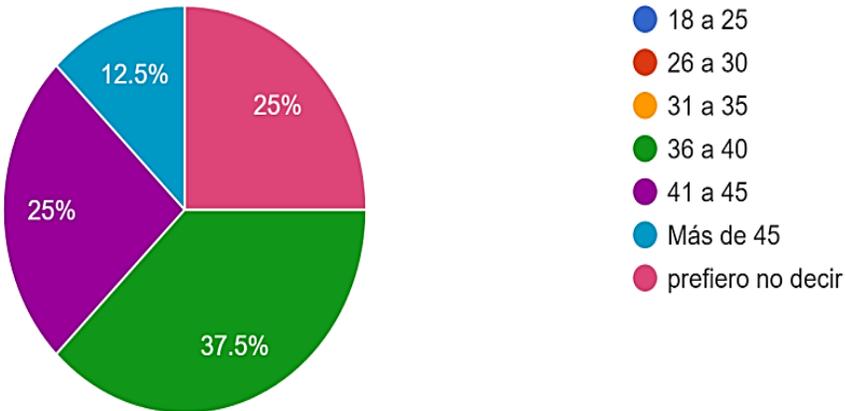


Ilustración 8 Edades.

El 37.5% oscilan de los 36 a los 40 años de edad, mientras que el 25% se encuentra entre los 41 a 45 años, incluso el 12.5% tiene más de los 45 años, el otro 25% prefirió no decir su edad. Se puede percibir que los encuestados son personas jóvenes y se encuentran en edad productiva.

2. ¿Qué porcentaje de servidores públicos representan ser mujeres y hombres?

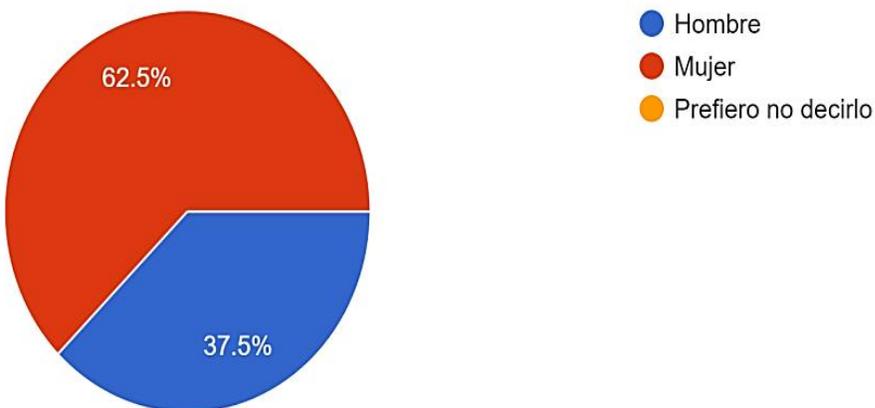


Ilustración 9 Género

El 37.5% de los encuestados son Hombres, mientras que el 62.5% son Mujeres, cabe hacer mención que no es requisito ser mujer para laborar en el área.

3. ¿Cuál es el grado de escolaridad?

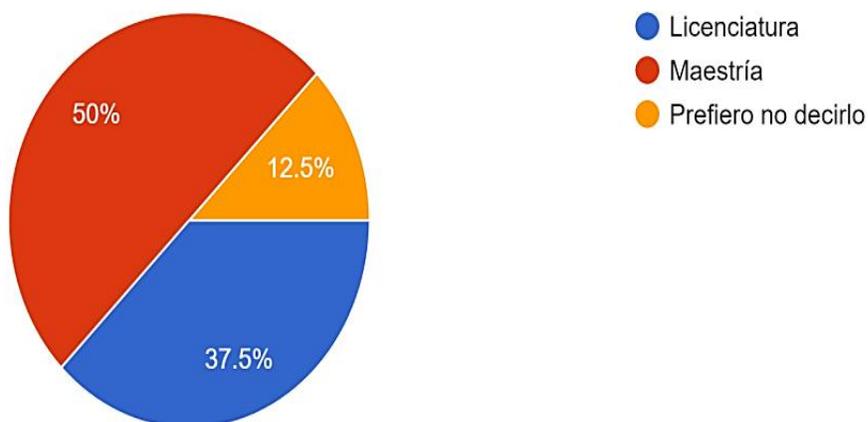


Ilustración 10 Escolaridad

El 50% de los encuestados cuentan con el grado de Maestría, el 37.5% refieren que han estudiado hasta el grado de Licenciatura, mientras que el 12.5% prefirió no decirlo.

4. ¿Qué clasificación tiene el personal con forme a su contratación?

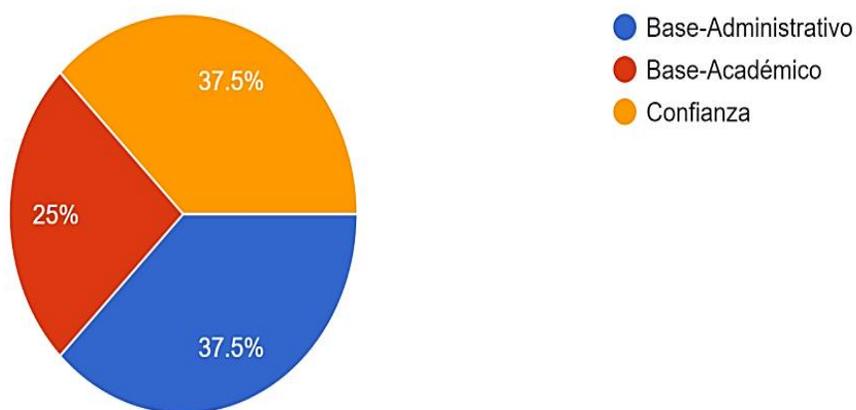


Ilustración 11 Tipo de contratación del personal

El 37.5% de los encuestados son personal la universidad contrató bajo con modalidad de Base-Administrativo, mientras otro 37.5% es personal de Confianza y el resto que representa un 25% es personal de Base-Académico.

5. ¿Cuáles son las áreas de trabajo dentro de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?

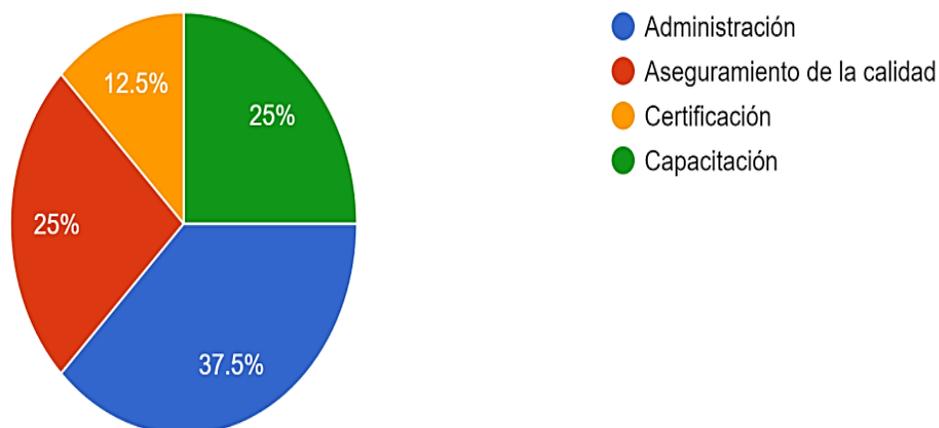


Ilustración 12 Áreas de trabajo internas

El 37.5% de los encuestados son Administrativos, un 25% se encuentra en Aseguramiento de la calidad y otro 25% en Capacitación, el resto que representa el 12.5% se encuentran en el área de Certificación.

6. ¿Está acreditado bajo algún estándar de competencias del CONOCER?

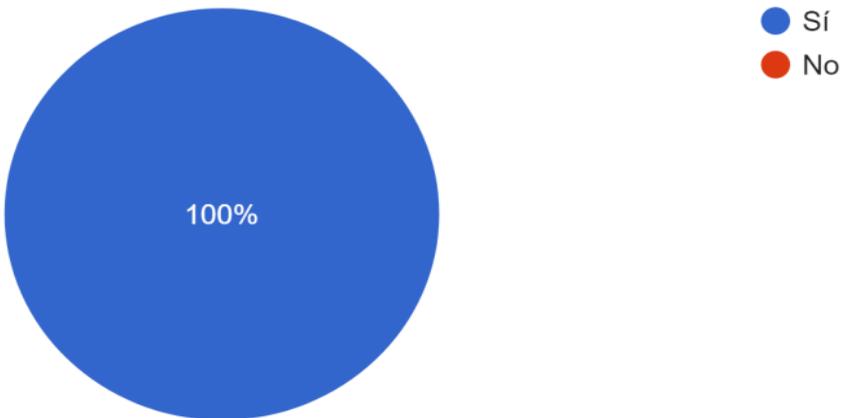


Ilustración 13 Acreditación ante el CONOCER

El 100% de los encuestados están certificados en algún estándar de competencia del CONOCER, por lo que al ser una Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales trabajan bajo el ejemplo.

7. ¿Identifica correctamente cada uno de los formatos empleados en su trabajo?

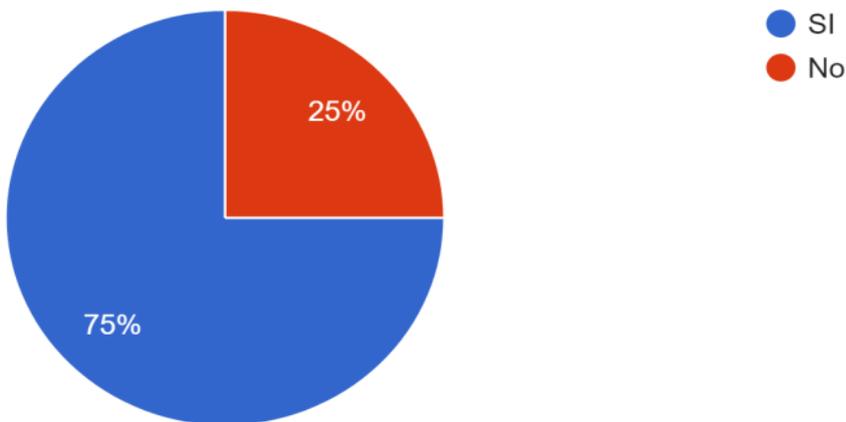
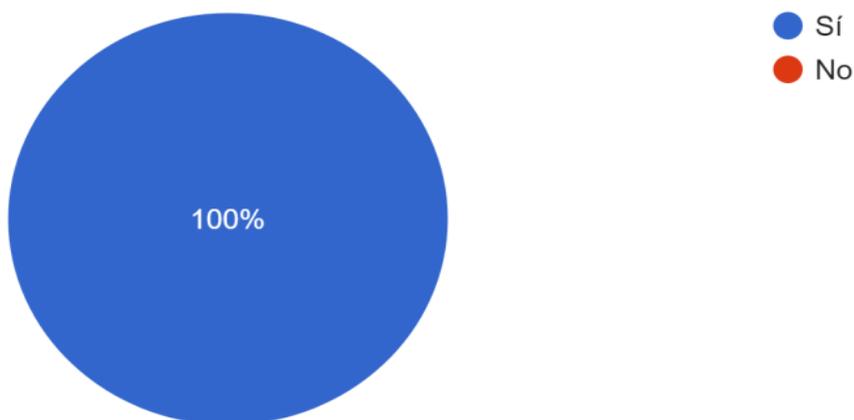


Ilustración 14 Identificación de Formatos

El 75% de los servidores públicos que laboran en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales identifican los formatos y el 25% restante no identifica los formatos de trabajo de su área.

8. En base a sus habilidades, conocimientos y destrezas, ¿Se considera apto al puesto que desempeña?

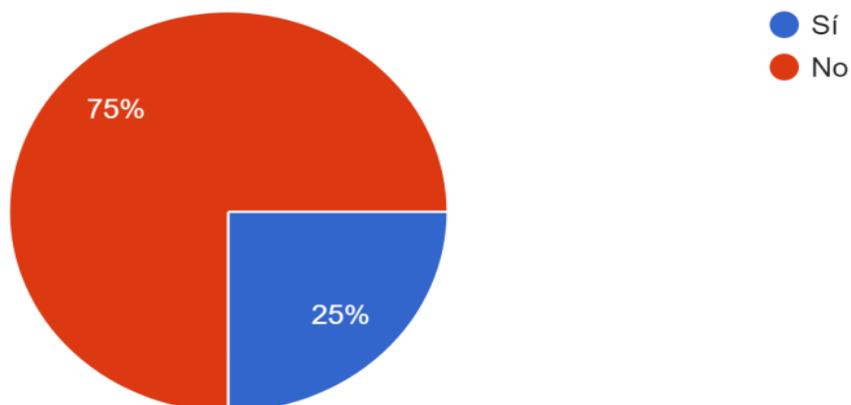
Ilustración 15 Apto al puesto



El 100% del capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se consideran aptos para su puesto de trabajo y por tanto al área de adscripción.

9. ¿Recibió curso de inducción al ingreso a la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?

Ilustración 16 Recepción de Inducción



El 75% de los encuestados refieren que no se les ha proporcionado curso de inducción laboral, mientras que el 25% reseñan que si han recibido un curso de inducción al área.

10. ¿Consideras factible un curso de inducción al personal de nuevo ingreso?

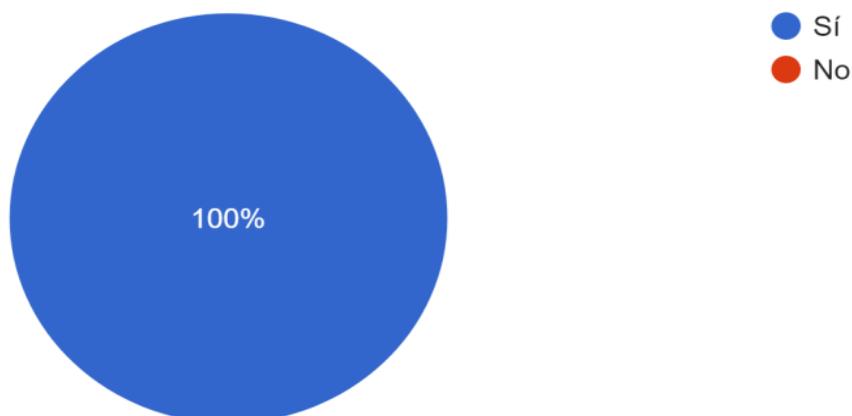
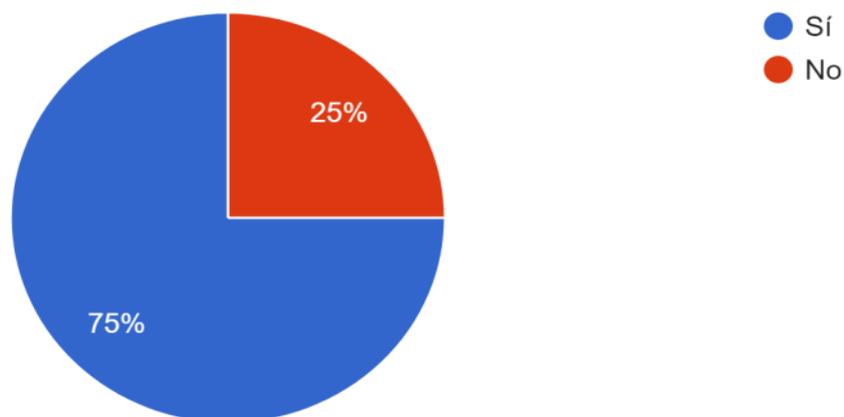


Ilustración 17 Factibilidad de un curso de inducción

El 100% del capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ven viable se otorgue un curso de inducción a todo el personal de nuevo ingreso.

11. ¿Conoce las reglas y lineamientos del CONOCER?

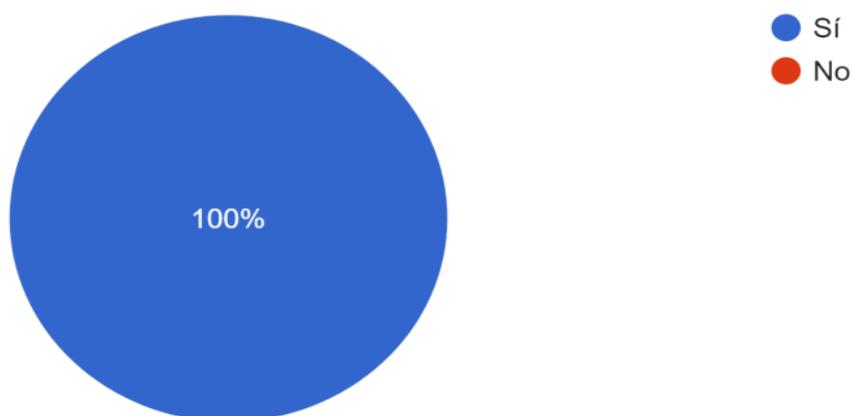
Ilustración 18 Lineamientos del CONOCER.



El 75% de los que respondieron el cuestionario manifestaron que, si conocen las reglas y lineamientos del CONOCER, lo contrario al 25% restante ya que desconocen los reglamentos y lineamientos.

12. Has recibido capacitación laboral por la UNACH?

Ilustración 19 Capacitación Laboral



El 100% del personal que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales ha recibido capacitación laboral por parte de la Universidad Autónoma de Chiapas.

13. ¿Qué capacitación requieres reforzar para fortalecer habilidades, destrezas y conocimientos?

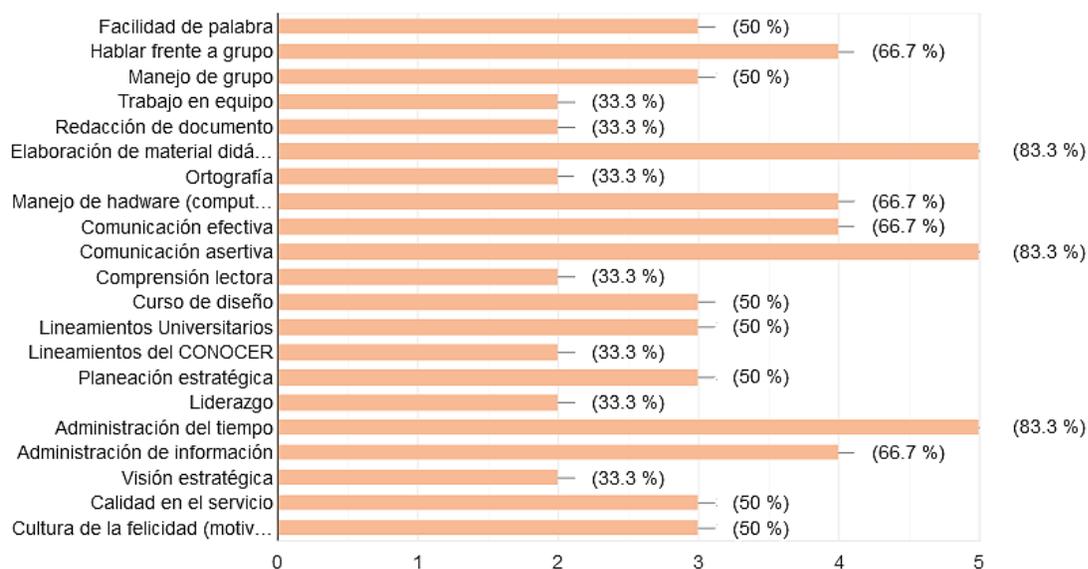


Ilustración 20 Fortalecimiento de las habilidades, destrezas y conocimientos

El capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales requiere reforzar habilidades, destrezas y conocimientos, por ello:

El 83.3% demanda los siguientes cursos:

-Elaboración de material didáctico

-Comunicación asertiva

-Administración del tiempo

-Lineamientos universitarios

-Planeación Estratégica

-Calidad en el servicio

-Cultura de la felicidad (Motivacional)

El 66.7% solicita los siguientes cursos:

-Hablar frente a grupo

-Manejo de Hardware (Computadora)

-Comunicación efectiva

-Administración de Información

El 33.3% pide los siguientes cursos:

-Trabajo en equipo

-Redacción de documentos

-Ortografía

-Comprensión lectora

El 50% requiere los siguientes cursos:

-Facilidad de palabra

-Manejo de grupo

-Curso de diseño

-Lineamientos CONOCER

-Liderazgo

-Visión Estratégica

14. ¿Qué capacitación requiere reforzar, referente a la paquetería Office, para fortalecer sus habilidades, destrezas y conocimientos?

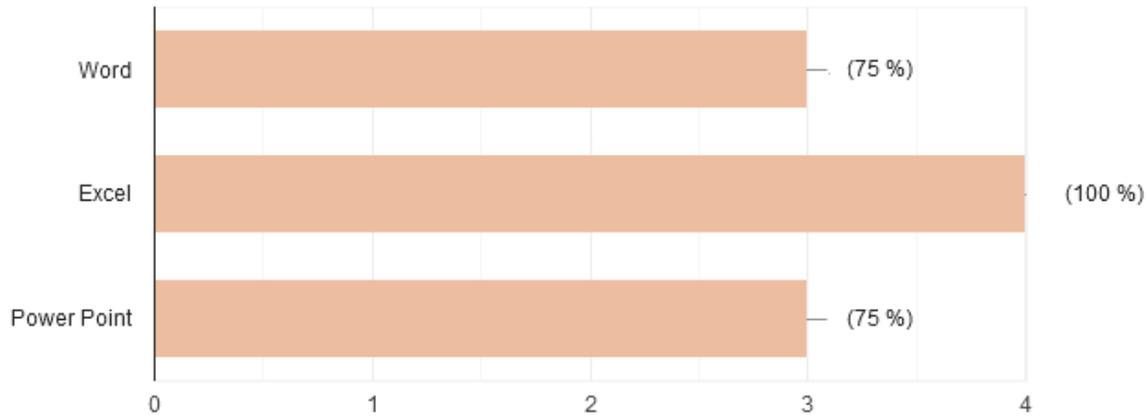


Ilustración 21 Paquetería Office

El capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales requiere reforzar habilidades, destrezas y conocimientos, referente a la paquetería Office, por ello:

El 100% demanda el curso de Excel, mientras que para el curso de Word y Power Point lo solicitó el 75%.

15. ¿Qué capacitación requiere reforzar, referente a las tecnologías de información y comunicación, para fortalecer sus habilidades, destrezas y conocimientos?

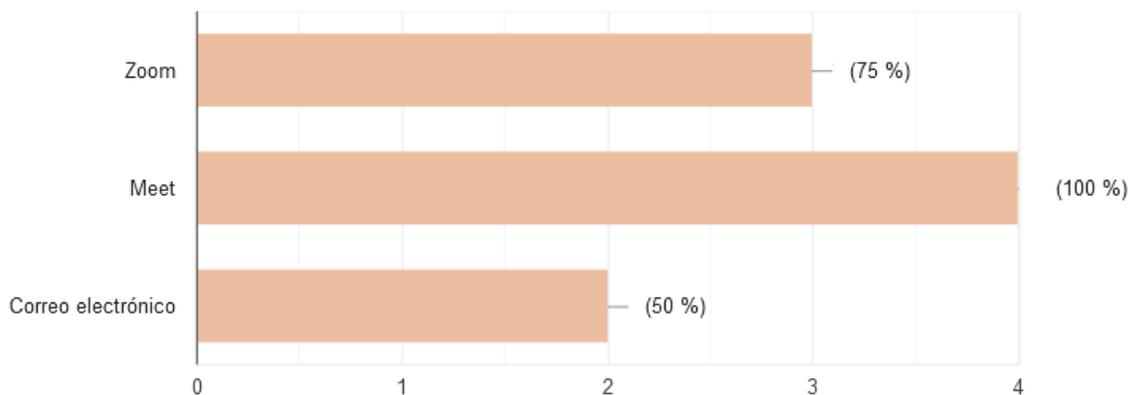


Ilustración 22 Tecnologías de información y comunicación

El capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales requiere reforzar habilidades, destrezas y conocimientos, referente a las tecnologías de información y comunicación, por ello:

El 100% demanda el curso o taller sobre el manejo de Meet., mientras que un 75% solicita el curso o taller de la plataforma Zoom y el 50% requiere el curso o taller acerca del uso del Correo electrónico.

16. ¿Qué capacitación requiere reforzar, referente a redes sociales, para fortalecer sus habilidades, destrezas y conocimientos?

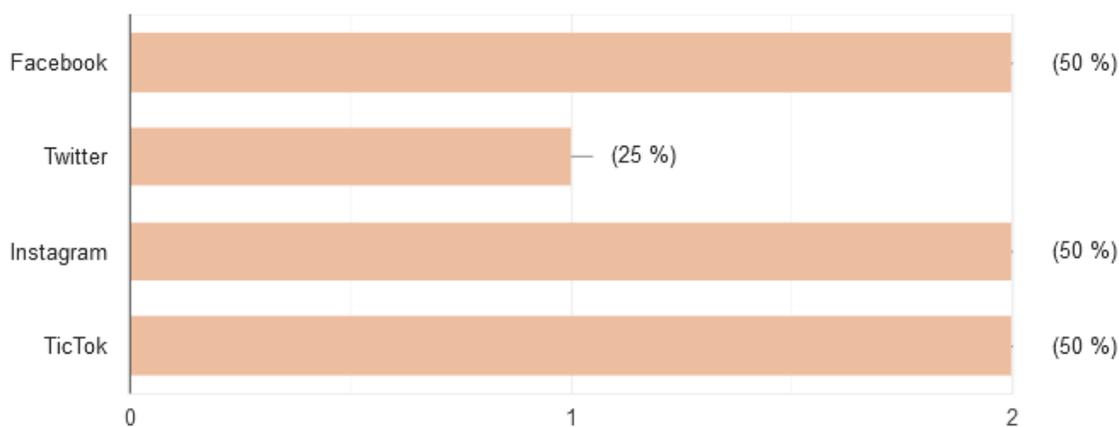


Ilustración 23 Redes Sociales

El capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales requiere reforzar habilidades, destrezas y conocimientos, referente a las redes sociales, por ello:

El 50% demanda reforzar su conocimiento referente a Facebook, Instagram y TicTok, aunque para Twitter solo el 25% solicitó reforzar su conocimiento ante esta red social.

17. ¿Qué capacitación requiere reforzar, referente a la mensajería instantánea, para fortalecer sus habilidades, destrezas y conocimientos?

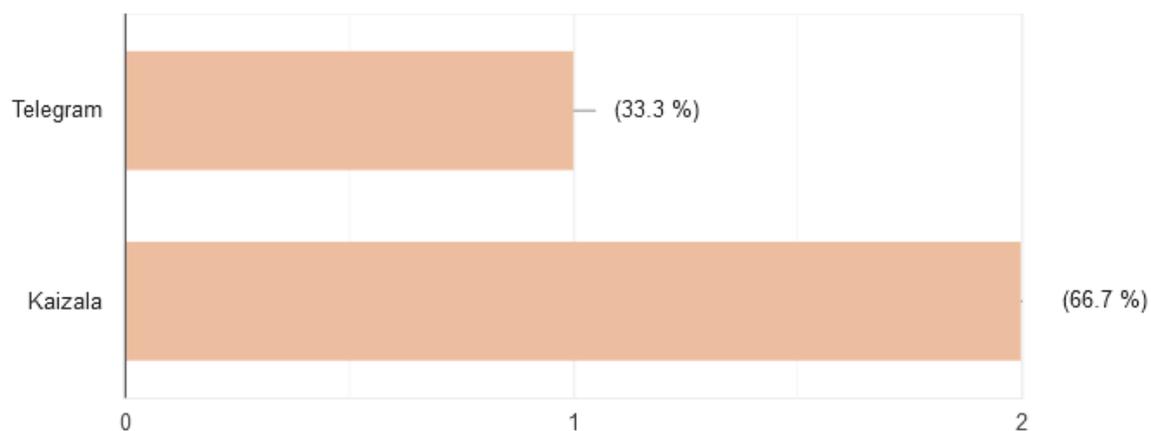


Ilustración 24 Mensajería Instantánea

El capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales requiere reforzar habilidades, destrezas y conocimientos, referente a la mensajería instantánea, por ello:

El 66.7% requiere reforzar su conocimiento de la plataforma Kaizala.

El 33.3% solicita reforzar su conocimiento en Telegram.

18. ¿Se identifica con la habilidad de trabajar bajo presión?

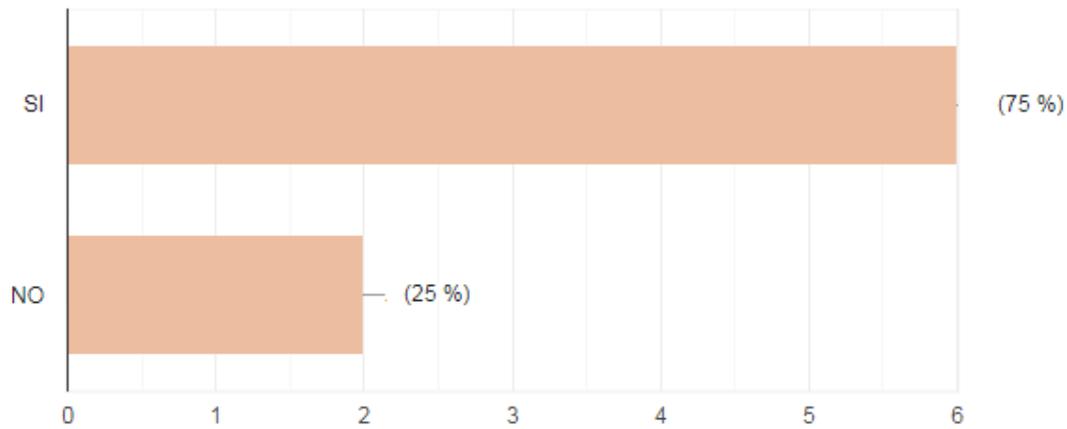


Ilustración 25 Trabajar bajo presión

El 75% de los encuestados pueden trabajar bajo presión, mientras que un 25% se les dificulta poseer esa habilidad.

19. ¿Se identifica con la habilidad de trabajar con disponibilidad de horario?

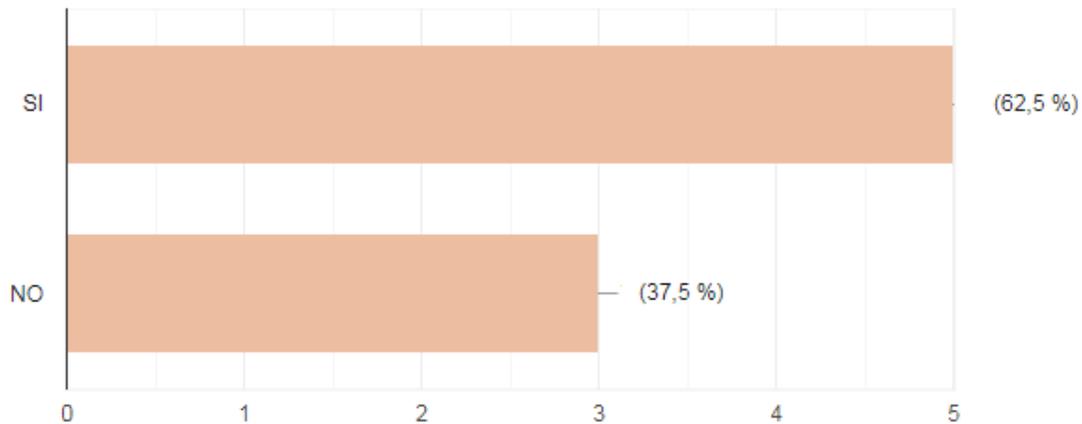


Ilustración 26 Disponibilidad de Horario

El 62.5% de los encuestados tienen disponibilidad de horario, mientras que un 37.5% se les dificulta poseer esa habilidad.

20. ¿Se identifica con la habilidad de trabajar con disposición de aprender?

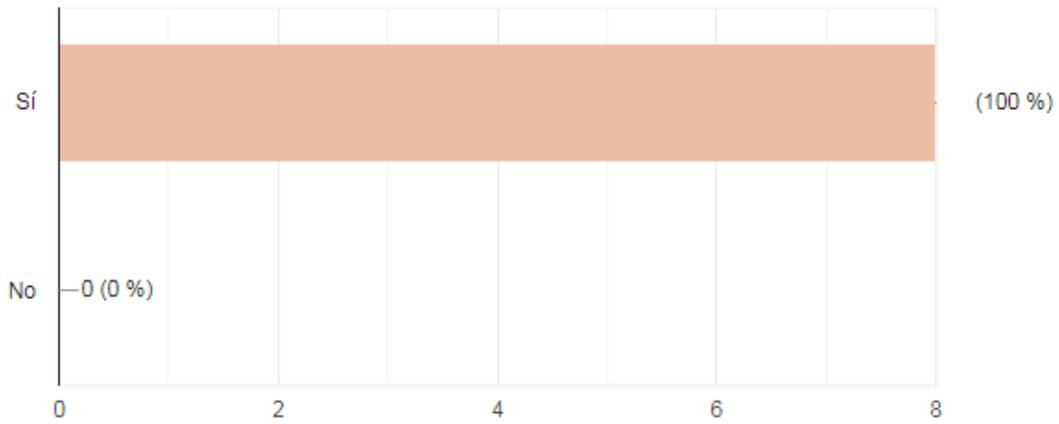


Ilustración 27 Disponibilidad de Aprender

El 100% de los encuestados tienen disponibilidad de aprender.

21. ¿Se identifica con la habilidad de ser observador?

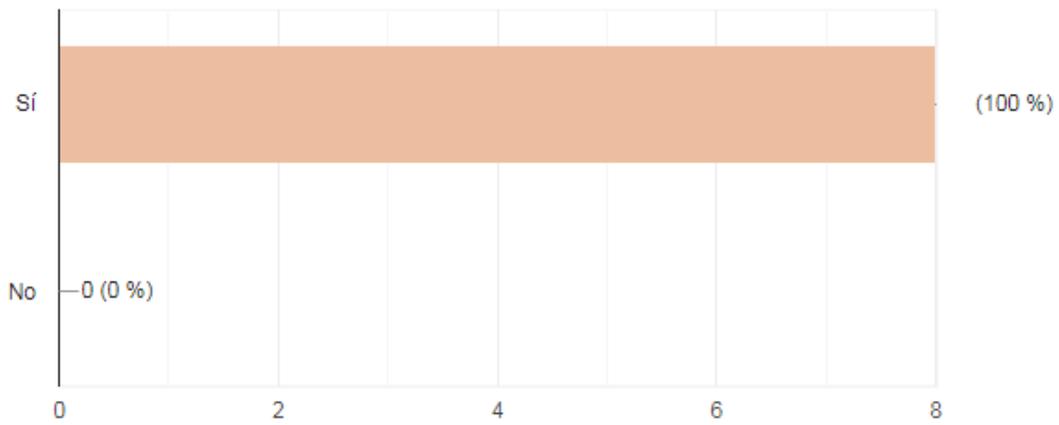


Ilustración 28 Observador

El 100% de los encuestados tienen la habilidad de ser observador.

22. ¿Se identifica con la habilidad de ser colaborativo?

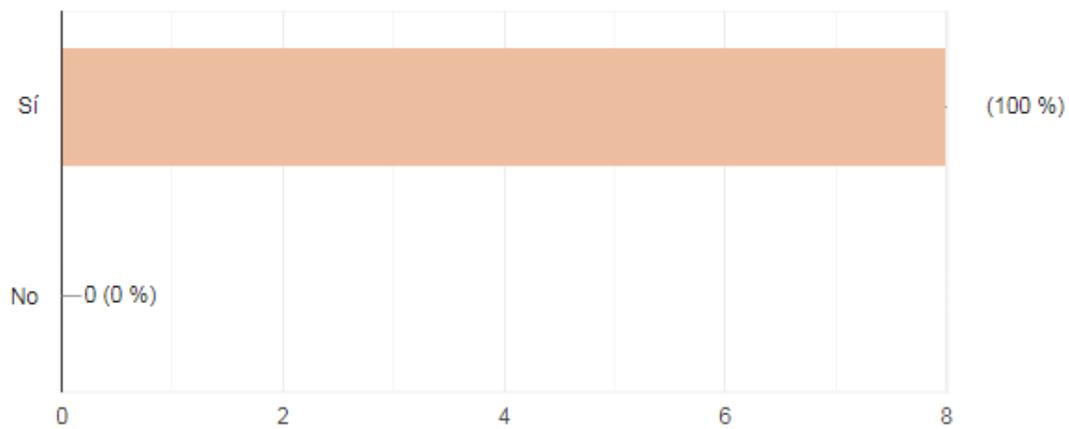


Ilustración 29 Colaborativo

El 100% de los encuestados tienen la habilidad de ser colaborativo.

23. ¿Se identifica con la habilidad de trabajar con la capacidad de adaptarse?

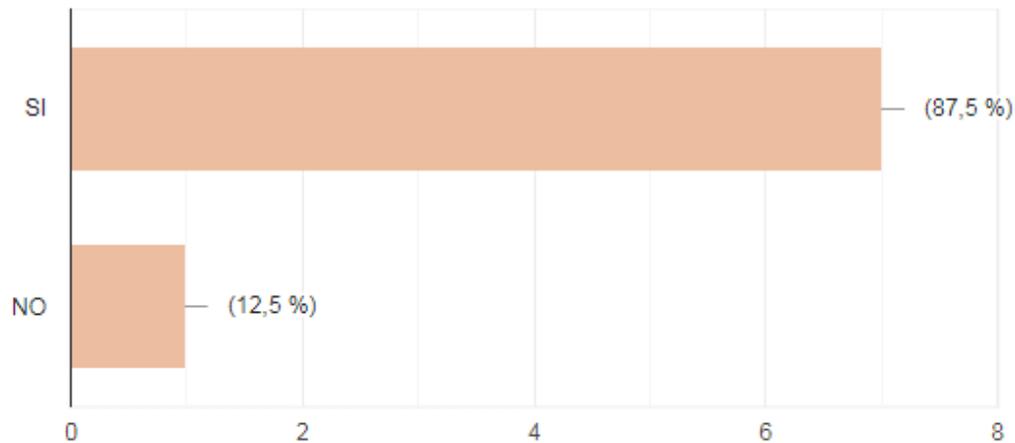


Ilustración 30 Capacidad de Adaptación

El 87.5% de los encuestados tienen la capacidad de adaptarse, mientras que el 12.5% no se adaptan.

24. ¿Qué modalidad de capacitación prefieren el capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales?

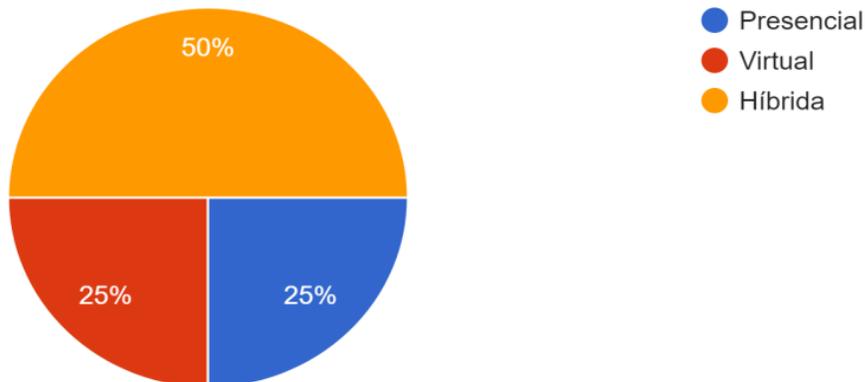


Ilustración 31 Modalidad de Capacitación

El 50% del personal prefiere que la capacitación sea Híbrida (presencial-virtual), mientras que un 25% elige la modalidad virtual, además que el otro 25% opta por el modo presencial.

25. ¿En qué periodo del año le gustaría recibir capacitación?

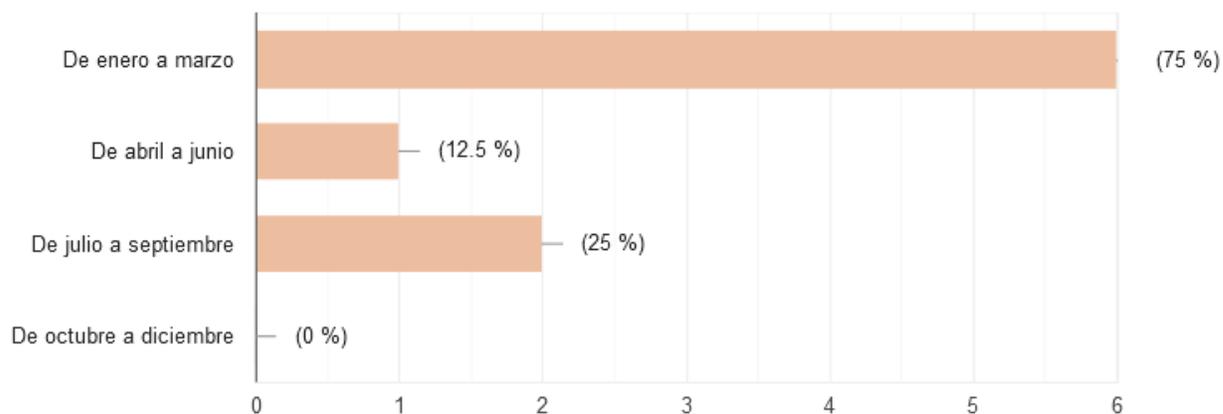


Ilustración 32 Periodo del año para capacitarse

El 75% de los servidores públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales prefieren de enero a marzo, el periodo de julio a septiembre fue elegido con un 25%, del periodo de abril a junio solo fue seleccionado por el 12.5% y el periodo que nadie escogió es el periodo de octubre a diciembre.

CONCLUSIONES

En este apartado, se van a verter las respectivas conclusiones de la investigación efectuada y a su vez, se presentan las respuestas a las preguntas de investigación que se formularon en el Capítulo Planteamiento del Problema, en el apartado del subcapítulo denominado Preguntas de referencia hacia la Investigación la investigación.

El beneficio de los estudios basados en fenómenos cualitativos es la riqueza de información contextual a la que el investigador tiene alcance. La aplicación de las herramientas como los cuestionarios y la realización de las entrevistas sirven para registrar todos aquellos datos sobre una línea de investigación definida por objetivos e intereses, que nutren y enriquecen la exploración a nuestras inquietudes.

Es necesario resaltar que la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas tiene muy bien fundamentados sus objetivos, ver el Anexo 5. A continuación se detallan los objetivos:

- Objetivo general:

En aras de contribuir a la vinculación de la Universidad con los sectores sociales desde el centro del Estado de Chiapas y fortalecer al CEUNE con la creación de la Licenciatura de Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (GMIPyME).

- Objetivos específicos:

Elaboración y promoción de convocatoria.

Registro de participantes al curso-taller.

Diseño de cursos, lote didáctico, instrumentos de evaluación y actualización de materiales.

Impartición de curso, CURSO-TALLER o acción formativa.

Registro de curso ante educación continua.

Informe y soporte de CURSO-TALLER o acción FORMATIVA.

Emisión de Constancias de Participación.

Formatos que se utilizan en cada proceso Vigente y actualizado.

Trabajo en equipo, voluntad de aprender, ser colaborador, tener la capacidad de adaptación, poseer conocimientos didácticos y/o pedagógico, trabajar bajo presión, poseer conocimientos básicos de administración, redacción de documentos didácticos y

oficiales, ortografía, manejo de la computadora, además de manejar la paquetería básica de Office son parte de las habilidades, conocimientos y destrezas mínimas con que cuentan los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales.

Dicha Unidad estudiada, conocen muy bien que es laborar bajo un esquema de competencias laborales, pese a ello, los Servidores Públicos saben de manera colectiva la existencia de necesidades de capacitación, por otro lado y en base a las evidencias que se recopilaron mediante las encuestas aplicadas, si bien es cierto que los servidores públicos han recibido cursos, estos han sido muy pocos, incluso no se centran en las necesidades de capacitación del área, sino en general hacia todo el personal de la Universidad Autónoma de Chiapas. Dicho brevemente, falta una sólida fortificación hacia los planes de capacitación en materia reforzamiento y aprovechamiento para adquirir nuevas habilidades, destrezas y conocimiento. En efecto, existen tres tipos de trabajadores dentro de la Unidad, al respecto, el personal base del área administrativa y base del personal académico son quienes el Sindicato de Trabajadores les emite el calendario o en su defecto el listado o menú de cursos a brindar, mientras tanto, al personal de Confianza la invitación es esporádica y la realiza la misma Universidad.

Actualmente, las habilidades, conocimientos y destrezas del personal de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se enfocan en dos perfiles, donde las principales cualidades que debe manifestar son la disponibilidad de horario de trabajo, facilidad de aprender, mucho dinamismo y trabajo en equipo, no obstante, dichos perfiles que se mencionan a continuación, tienen requerimientos más detallados:

Facilitador: Brindar asesoría, tiene la facilidad de pararse y hablar frente a grupo.

Evaluador: Requiere ser organizado, tener buena planeación y mostrarse muy observador.

El requisito mínimo que se le pide a los Servidores Públicos para laborar dentro de la Unidad, es el estar certificado en alguna de la competencia laboral, para que sepan de que se trata una certificación, dado a que se das un servicio y deben entenderlo todos los procesos, ver el Anexo 5.

La necesidad de estar actualizar o reforzar es porque siempre va a hacer falta la capacitación, dado a que la formación y el aprendizaje es permanente, para toda la vida, incluso el conocimiento es dinámico, además es necesario que nos formemos en otras herramientas o adquirir nuevas habilidades, conocimientos o destrezas. Es muy probable la contratación de servicios externos de capacitación, aunque suele ser muy esporádica y específica, usualmente solo se da cuando se requiere de manera urgente.

La capacitación ideal que se busca en base a la relación del puesto de trabajo de los Servidores Públicos, se da de manera tutorada, dado a que es muy complicado contratar una capacitación especializada. Incluso, podríamos destacar que dentro de la Unidad existe la descripción de puestos para el área de capacitación de los facilitadores y el perfil de puestos para el área de evaluadores, por ello, si se podrían identificar necesidades de

manera genérica o básica dependiente del rol del formador o del evaluador, en términos generales, se busca ser mejor ser humano, más integral y técnico, mientras que, el segundo aspecto es la identificación de necesidades específicas que van en base a de nuevos modelos de educación y diseño de la formación.

No obstante, las necesidades manifiestas en materia de capacitación que requieren los Servidores Públicos son las que a continuación se mencionan:

- Facilidad de palabras
- Hablar frente a grupo
- Manejo de grupo
- Trabajo en equipo
- Redacción de documentos
- Elaboración de material didáctico
- Ortografía
- Manejo de Hardware (computadora)
- Comunicación Efectiva
- Comunicación Asertiva
- Comprensión de Lectura
- Realizar llamas telefónicas
- Curso de Diseño
- Lineamientos Universitarios
- Lineamientos del CONOCER
- Planeación Estratégica
- Liderazgo
- Administración del Tiempo
- Administración de Información
- Visión Estratégica
- Calidad en el Servicio
- Cultura de la Felicidad (Motivacional)

La capacitación que se debe reforzar, en relación paquetería Office, son los siguientes cursos:

- Word
- Excel
- Power Point

Se requiere el reforzamiento del conocimiento de las tecnologías de información, en estricto apego a las plataformas de videoconferencias y canales formales de comunicación:

- Zoom
- Meet
- Correo-Electrónico

En cuanto a las redes sociales, se muestra necesario el reforzamiento de las siguientes:

- Facebook
- Messenger
- TicTok
- Twitter
- Instagram

No obstante que nos encontramos en la era de las aplicaciones, se requiere robustecer el mejoramiento de las plataformas de mensajería instantánea toda vez que se necesita tener una mejor comunicación tanto dentro de la Unidad como con las personas externas que acuden a la Unidad, por lo anterior se solicitan los siguientes cursos:

- WhatsApp
- Telegram
- Kaizala

La de cursos que se detalló con anterioridad para los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas deberá robustecer las habilidades, destrezas y conocimiento adquiridos o reforzados, por ello se debe considerar la opinión de los Servidores, donde piden que dicho conocimiento sea facilitado de manera híbrida.

PROPUESTAS DE MEJORA.

Debido al tamaño de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas, se recomienda implantar foros de autoaprendizaje, para mejorar el desempeño individual en todos los servidores públicos que forman parte de la estructura de la misma. También, se invita a crear un Curso de Inducción al Centro Universidad Empresa, para la comprensión de la importancia del trabajo que van a realizar y la correlación con la misma Universidad Autónoma de Chiapas.

La mejora continua traería un cambio en los comportamientos de los servidores públicos que integran a la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales. Por ello, cualquier implantación y formación que se quiera o se requiera implementar debe ser del mes de enero al mes de marzo, pudiendo otorgarse un reforzamiento en los meses comprendidos entre julio a septiembre, preferentemente de manera Híbrida, combinando distintos métodos de aprendizaje.

La plantilla de personal que labora en la Unidad en cuestión, es ejemplo para la misma UNACH, puesto que cada uno del equipo de trabajo cuenta con al menos una certificación en Competencias Laborales del CONOCER, sin embargo, se propone hacer mesas de trabajo, para reconocer y aprender la importancia de todos los formatos empleados en el área, también se propone dar a conocer y analizar las reglas de operación y lineamientos del CONOCER, lo anterior para fortalecer su trabajo dentro del área.

Es esencial reforzar a mediano plazo algunas de las habilidades, destrezas y conocimientos, en el principal objetivo que es fortalecer las debilidades con que cuentan los servidores públicos, para ello se recomiendan otorgarles cursos y talleres en relación a la elaboración de material didáctico, comunicación asertiva, administración del tiempo, hablar frente a grupo, manejo de Hardware (computadora), comunicación efectiva, administración de información, facilidad de palabra, manejo de grupo, curso de diseño (material didáctico), lineamientos universitarios, planeación estratégica, calidad en el servicio, cultura de la felicidad (curso motivacional), trabajo en equipo, redacción de documentos, ortografía, comprensión lectora, liderazgo y visión estratégica

Se recomienda al Centro Universidad Empresa a corto plazo otorgue la capacitación integral de la paquetería Office para fortificar el conocimiento y habilidades del capital humano que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales, los programas que requieren principal atención para hacer más eficiente al personal y mejorar su desempeño laboral son Excel, Word y Power Point.

Trabajar a distancia y de la mano con las tecnologías de la información son básicas y esenciales en esta época de pandemia, se destaca el precedente que trajo consigo la pandemia mundial, por lo que el uso de herramientas de comunicación digital se volvió prioritario y fundamental, por tanto, debido a la naturaleza de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales se solicita que se otorguen a corto plazo cursos o diversos Webinars referente a las tecnologías de información y comunicación, principalmente Meet, Zoom y el uso del Correo Electrónico.

Todo el personal que labora en la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales está por arriba de los 36 años de edad cumplidos, por ello para mejorar su desempeño laboral es necesario reforzar y actualizar su conocimiento mediante cursos y talleres, siendo estos de apoyo para adiestrar sobre el uso, importancias y mejor implementación de las redes sociales en sus actividades laborales, poniendo mayor énfasis en Facebook, Instagram, TicTok y Twitter. Incluso, las tecnologías de información son comunes entre la población mundial, mostrando un enorme crecimiento exponencial, colocándose en los medios esenciales para llevar a cabo la comunicación y cercanía entre los individuos, por ello es elemental reforzar habilidades, destrezas y conocimientos en materia de mensajería instantánea, poniendo atención en Kaizala y Telegram.

Se invita a formar un Grupo Focal, para ello se solicita se seleccione un día del mes, cuya reunión no exceda más de una hora, donde el objetivo es concientizar a los colaboradores sobre la importancia que guarda su trabajo, porque deben ser más sensitivos ante diversos panoramas y enfocarse en el objetivo principal del área, lo anterior para mejorar en el desempeño individual de cada uno de los integrantes de la Unidad en cuestión, donde se pretende reforzar habilidades y destrezas mediante la discusión, por ello se pide puntualizar en el trabajar bajo presión, la disponibilidad de Horario, la disposición de Aprender, ser observador, colaborativo y tener la capacidad de aprendizaje.

Se puede expresar que, siguiendo las recomendaciones señaladas, se afirma en un alto porcentaje el cumplimiento de los objetivos planteados, favoreciendo al mismo tiempo la mejora continua y el progreso Institucional, además del personal de cada uno de los servidores públicos de la Unidad.

REFERENCIAS

- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta. ed.). Mc Graw Hill.
- Bernal, C. (S/f de S/f de 2011). *La Universidad Global de Honduras*. Obtenido de WordPress: https://danilotejeda.files.wordpress.com/2013/05/tipos_de_investigaci_n1.pdf
- Calabria, J., & Bernabé, M. (2017). La importancia de la capacitación de los servidores públicos en los principios del gobierno abierto como aporte para mejorar la gestión pública: experiencias de capacitación y difusión en la Universidad Nacional de Cuyo. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Madrid: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Calderón, H. (1982). *Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal*. (1ra Ed.) Editorial Limusa. (1ra. ed.). Limusa.
- Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas. (S/f de S/f de S/f). *Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas*. Obtenido de [CEUNE-UNACH]: <https://ceune.unach.mx/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9a. Edición ed.). Mc Graw Hill.
- CONOCER. (S/f de S/f de S/f). *Consejo Nacional de Normatización y Certificación de Competencias Laborales*. Obtenido de CONOCER: <https://conocer.gob.mx/contenido/pdfs/documentos/entidad-cert-1.pdf>
- Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Autónoma de Chiapas. (S/f de S/f de S/f). *Entidad de Certificación y Evaluación de la Universidad Autónoma de Chiapas*. Obtenido de [ECE-UNACH]: <https://www.unach.mx/31-vinculacion/cercom>
- Folgueiras, P. (S/f de S/f de 2020). *RECERCAT*. Obtenido de <https://www.recercat.cat/handle/2072/262207?show=full>
- García, F. (2004). *El Cuestionario. Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. (1ra ed.). Limusa Norega Editores.
- Guerrero, J. (15 de Septiembre de 2019). *Docentes al Día*. Obtenido de Instrumentos para evaluar a los alumnos, ejemplos de guía de observación, diario de clase, registro anecdótico y escala de actitudes.: <https://docentesaldia.com/2019/09/15/instrumentos-para-evaluar-a-los-alumnos-ejemplos-de-guia-de-observacion-diario-de-clase-registro-anecdótico-y-escala-de-actitudes/>
- Hernández, J., & Juárez, C. (2015). *Derecho Laboral y la Administración de Recursos Humanos*. Grupo Editorial Patria.
- Jaureguiberry, M. (S/f de S/f de 2010). *Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires*. Obtenido de Facultad de Ingeniería: <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>

- Ludeña, A., Añaños, N., & Marroquin, H. (2015). *La Formación por Competencias Laborales* (2da. ed.). W. Tamayo Angeles.
- Mendoza, A. (1993). *MANUAL PARA DETERMINAR NECESIDADES DE CAPACITACION Y DESARROLLO* (4ta. ed.). Trillas.
- Mijares, M. (2021). Los servidores públicos ante la pandemia. *Revista de Administración Pública.*, Pág. 254.
- Münch, L. (2005). *Administración del Capital Humano. La Gestión del Activo más valioso de la Organización.* (1ra. ed.). Trillas.
- Münch, L. (2018). *Fundamentos de Administración* (11va. ed.). Trillas.
- Núñez, A. (2012). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo* (5ta. ed.). Trillas.
- Ortega, C. (1997). *Los trabajadores de la radio y la televisión en México: los sindicatos STIRT y SITATYR.* Casa Abierta al Tiempo.
- Peña, M., & Lina, P. (2011). Competencias: saber hacer para mejorar la calidad de la educación. Aportes para la Construcción de Currículums Pertinentes. *Revolución Educativa Colombia Aprende.*(356).
- Pinto, R. (1997). *Proceso de Capacitación* (3ra. ed.). Diana.
- Rodríguez, M., & Ramírez, P. (1991). *ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.* Mc Graw Hill.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y Desarrollo de Personal.* Limusa.
- Yin, R. (1994). *Investigación sobre Estudio de Casos. Diseños y Métodos.* (2da. ed.). SAGE Publications.

ANEXOS

Anexo 1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En México, el derecho del trabajo y de la previsión social recae en el precepto legal en el artículo 123, Título Sexto, de nuestra Constitución, que a la letra dice:

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.

El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

A. Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo:

Tomando en consideración el enfoque y orientación de la investigación es obligatorio e importante mencionar la siguiente fracción:

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.

La fracción anterior, es el puntal que orienta y obliga a las empresas e instituciones a capacitar y adiestrar a sus trabajadores para el trabajo con apego a su reglamentación para su debida actuación y ejecución en materia de capacitación.

Anexo 2. Ley Federal del Trabajo

A continuación, se presentan los artículos de la Ley Federal del Trabajo que hacen referencia a la capacitación y el adiestramiento, lo cual permitirá la comprensión al respecto de la investigación sustentado en ley.

Artículo 2o.- Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

Se entiende por trabajo digno o decente aquél en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

Artículo 3o.- El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio, y exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta, así como el reconocimiento a las diferencias entre hombres y mujeres para obtener su igualdad ante la ley. Debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida digna y la salud para las y los trabajadores y sus familiares dependientes.

No podrán establecerse condiciones que impliquen discriminación entre los trabajadores por motivo de origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que atente contra la dignidad humana.

No se considerarán discriminatorias las distinciones, exclusiones o preferencias que se sustenten en las calificaciones particulares que exija una labor determinada.

Es de interés social garantizar un ambiente laboral libre de discriminación y de violencia, promover y vigilar la capacitación, el adiestramiento, la formación para y en el trabajo, la certificación de competencias laborales, la productividad y la calidad en el trabajo, la sustentabilidad ambiental, así como los beneficios que éstas deban generar tanto a los trabajadores como a los patrones.

En México, los patrones tienen por obligación brindar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, dicha responsabilidad recae en el precepto legal en el artículo 132, inmerso en el CAPITULO I Obligaciones de los patrones del TITULO CUARTO Derecho y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones, de nuestra Ley Federal del Trabajo, que a la letra dice:

Artículo 132.- Son obligaciones de los patrones:

XV.- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, en los términos del Capítulo III Bis de este Título.

La obligatoriedad sobre el cumplimiento de brindar la capacitación y el adiestramiento por parte del patrón recae en el precepto legal del Capítulo III BIS De la Productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores.

Artículo 153-A. Los patronos tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores, y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato o la mayoría de sus trabajadores.

Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al párrafo anterior les corresponde, los patronos podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan.

Las instituciones, escuelas u organismos especializados, así como los instructores independientes que deseen impartir formación, capacitación o adiestramiento, así como su personal docente, deberán estar autorizados y registrados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Los cursos y programas de capacitación o adiestramiento, así como los programas para elevar la productividad de la empresa, podrán formularse respecto de cada establecimiento, una empresa, varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

La capacitación o adiestramiento a que se refiere este artículo y demás relativos, 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 realizará fuera de la jornada de trabajo.

Artículo 153-B. La capacitación tendrá por objeto preparar a los trabajadores de nueva contratación y a los demás interesados en ocupar las vacantes o puestos de nueva creación.

Podrá formar parte de los programas de capacitación el apoyo que el patrón preste a los trabajadores para iniciar, continuar o completar ciclos escolares de los niveles básicos, medio o superior.

Artículo 153-C. El adiestramiento tendrá por objeto:

I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y proporcionarles información para que puedan aplicar en sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas;

II. Hacer del conocimiento de los trabajadores sobre los riesgos y peligros a que están expuestos durante el desempeño de sus labores, así como las disposiciones contenidas en el

reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo que les son aplicables, para prevenir riesgos de trabajo;

III. Incrementar la productividad; y

IV. En general mejorar el nivel educativo, la competencia laboral y las habilidades de los trabajadores. Artículo 153-D. 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 o de competencia laboral que sean requeridos.

Artículo 153-E. En las empresas que tengan más de 50 trabajadores se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y de los patrones, y serán las encargadas de:

I. Vigilar, instrumentar, operar y mejorar los sistemas y los programas de capacitación y adiestramiento;

II. Proponer los cambios necesarios en la maquinaria, los equipos, la organización del trabajo y las relaciones laborales, de conformidad con las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen la productividad en función de su grado de desarrollo actual;

III. Proponer las medidas acordadas por el Comité Nacional y los Comités Estatales de Productividad a que se refieren los artículos 153-K y 153-Q, con el propósito de impulsar la capacitación, medir y elevar la productividad, así como garantizar el reparto equitativo de sus beneficios;

IV. Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de productividad; y

V. Resolver las objeciones que, en su caso, presenten los trabajadores con motivo de la distribución de los beneficios de la productividad.

Para el caso de las micro y pequeñas empresas, que son aquellas que cuentan con hasta 50 trabajadores, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía estarán obligadas a incentivar su productividad mediante la dotación de los programas a que se refiere el artículo 153-J, así como la capacitación relacionada con los mismos. Para tal efecto, con el apoyo de las instituciones académicas relacionadas con los temas de los programas referidos, convocarán en razón de su rama, sector, entidad federativa o región a los micros y pequeños empresarios, a los trabajadores y sindicatos que laboran en dichas empresas.

Artículo 153-F. Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación, Adiestramiento y Productividad se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 153-F Bis. Los patrones deberán conservar a disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y la Secretaría de Economía, los planes y programas de capacitación, adiestramiento y productividad que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados.

Artículo 153-G. El registro de que trata el tercer párrafo del artículo 153-A se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

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

II. Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y

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

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

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

Artículo 153-H. Los planes y programas de capacitación y adiestramiento se elaborarán dentro de los sesenta días hábiles siguientes a que inicien las operaciones en el centro de trabajo y deberán cumplir los requisitos siguientes:

I. Referirse a periodos no mayores de dos años, salvo la capacitación a que se refiere el segundo párrafo del artículo 153-B;

II. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;

III. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;

IV. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría; y

V. Deberán basarse en normas técnicas de competencia laboral, si las hubiere para los puestos de trabajo de que se trate.

Artículo 153-I. Se entiende por productividad, para efectos de esta Ley, el resultado de optimizar los factores humanos, materiales, financieros, tecnológicos y organizacionales que concurren en la empresa, en la rama o en el sector para la elaboración de bienes o la prestación de servicios, con el fin de promover a nivel sectorial, estatal, regional, nacional e internacional, y acorde con el mercado al que tiene acceso, su competitividad y sustentabilidad, mejorar su capacidad, su tecnología y su organización, e incrementar los ingresos, el bienestar de los trabajadores y distribuir equitativamente sus beneficios.

Al establecimiento de los acuerdos y sistemas para medir e incrementar la productividad, concurrirán los patrones, trabajadores, sindicatos, gobiernos y academia.

Artículo 153-J. Para elevar la productividad en las empresas, incluidas las micro y pequeñas empresas, se elaborarán programas que tendrán por objeto:

- I. Hacer un diagnóstico objetivo de la situación de las empresas en materia de productividad;
- II. Proporcionar a las empresas estudios sobre las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen su nivel actual de productividad en función de su grado de desarrollo;
- III. Adecuar las condiciones materiales, organizativas, tecnológicas y financieras que permitan aumentar la productividad;
- IV. Proponer programas gubernamentales de financiamiento, asesoría, apoyo y certificación para el aumento de la productividad;
- V. Mejorar los sistemas de coordinación entre trabajadores, empresa, gobiernos y academia;
- VI. Establecer compromisos para elevar la productividad por parte de los empresarios, trabajadores, sindicatos, gobiernos y academia;
- VII. Evaluar periódicamente el desarrollo y cumplimiento de los programas;
- VIII. Mejorar las condiciones de trabajo, así como las medidas de Seguridad e Higiene;
- IX. Implementar sistemas que permitan determinar en forma y monto apropiados los incentivos, bonos o comisiones derivados de la contribución de los trabajadores a la elevación de la productividad que se acuerde con los sindicatos y los trabajadores; y
- X. Las demás que se acuerden y se consideren pertinentes.

Los programas establecidos en este artículo podrán formularse respecto de varias empresas, por actividad o servicio, una o varias ramas industriales o de servicios, por entidades federativas, región o a nivel nacional.

Artículo 153-K.- La Secretaría del Trabajo y Previsión Social en conjunto con la Secretaría de Economía, convocarán a los patrones, sindicatos, trabajadores e instituciones académicas para que constituyan el Comité Nacional de Concertación y Productividad, que tendrán el carácter de órgano consultivo y auxiliar del Ejecutivo Federal y de la planta productiva.

El Comité Nacional de Concertación y Productividad se reunirá por lo menos cada dos meses y tendrá las facultades que enseguida se enumeran:

- I. Realizar el diagnóstico nacional e internacional de los requerimientos necesarios para elevar la productividad y la competitividad en cada sector y rama de la producción, impulsar la capacitación y el adiestramiento, así como la inversión en el equipo y la forma de organización que se requiera para aumentar la productividad, proponiendo planes por rama, y vincular los salarios a la calificación y competencias adquiridas, así como a la evolución de la productividad

de la empresa en función de las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen la productividad tomando en cuenta su grado de desarrollo actual;

II. Colaborar en la elaboración y actualización permanente del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en los estudios sobre las características de la tecnología, maquinaria y equipo en existencia y uso, así como de las competencias laborales requeridas en las actividades correspondientes a las ramas industriales o de servicios;

III. Sugerir alternativas tecnológicas y de organización del trabajo para elevar la productividad en función de las mejores prácticas y en correspondencia con el nivel de desarrollo de las empresas;

IV. Formular recomendaciones de planes y programas de capacitación y adiestramiento que permitan elevar la productividad;

V. Estudiar mecanismos y nuevas formas de remuneración que vinculen los salarios y, en general el ingreso de los trabajadores, a los beneficios de la productividad;

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

VII. Proponer a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social la expedición de normas técnicas de competencia laboral y, en su caso, los procedimientos para su evaluación, acreditación y certificación, respecto de aquellas actividades productivas en las que no exista una norma determinada;

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

IX. Elaborar e implementar los programas a que hace referencia el artículo anterior;

X. Participar en la elaboración del Plan Nacional de Desarrollo;

XI. Emitir opinión y sugerir el destino y aplicación de recursos presupuestales orientados al incremento de la productividad; y

XII. Emitir opinión respecto del desempeño en los procedimientos de conciliación y proponer metodologías que impulsen su eficacia y reduzcan la conflictividad laboral, con el fin de contribuir al fortalecimiento de los mecanismos alternativos;

XIII. Realizar diagnósticos sobre el desempeño de los trámites de registro y legitimación sindical, y sugerir cursos de acción que brinden mayor certeza, transparencia y confiabilidad de las actuaciones de la autoridad registral en materia de acreditación de representatividad sindical;

XIV. Realizar diagnósticos respecto de los procedimientos de legitimación y depósito de contratos colectivos de trabajo y su impacto en la productividad de las empresas; asimismo, emitir propuestas para promover la negociación colectiva;

XV. Promover el diálogo social y productivo, y

XVI. Las demás que se establezcan en esta y otras disposiciones normativas.

Las recomendaciones que emita el Comité serán tomadas en cuenta en el diseño de las políticas públicas, en el ámbito que corresponda, y serán dadas a conocer públicamente.

Artículo 153-L. El Titular del Ejecutivo Federal fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de la Comisión Nacional de Concertación y Productividad, así como las relativas a su organización y funcionamiento. Sujetándose a los principios de representatividad e inclusión en su integración.

En la toma de decisiones de la Comisión Nacional de Concertación y Productividad se privilegiará el consenso.

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

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

Artículo 153-N.- Para su funcionamiento la Comisión Nacional de Concertación y Productividad establecerá subcomisiones sectoriales, por ramas de actividad, estatales, regionales y las conducentes para cumplir con sus facultades.

Artículo 153-O. (Se deroga).

Artículo 153-P. (Se deroga).

Artículo 153-Q.- A nivel de las entidades federativas se establecerán Comisiones Estatales de Concertación y Productividad.

Será aplicable a las Comisiones Estatales de Concertación y Productividad, en el ámbito de las entidades federativas, lo establecido en los artículos 153-I, 153-J, 153-K, 153-L, 153-N y demás relativos.

Artículo 153-R. (Se deroga).

Artículo 153-S. Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de conservar a disposición de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, en los términos del artículo 153-N, o cuando dichos planes y programas no se lleven a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Artículo 153-T.- Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este Capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de

Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.

Artículo 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad mediante el correspondiente certificado de competencia laboral o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia respectivo.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la constancia de competencias o de habilidades laborales.

Artículo 153-V. La constancia de competencias o de habilidades laborales es el documento con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

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

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

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

Anexo 3. Lineamientos CONOCER

Ilustración 33 Lineamientos CONOCER por Frente

Guía para la Acreditación Inicial de Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias

Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
Barranca del Muerto No. 275, 1º piso, Col. San José Insurgentes, Del. Benito Juárez, C. P. 03900, México, D. F. Tel. (55) 22820200, www.conocer.gob.mx

¿Qué es una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias?

Una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias es una persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa de alguna Dependencia, Entidad o su similar en los niveles de gobierno Federal, Estatal o Municipal, acreditada por el CONOCER para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias laborales de las personas, con base en Estándares de Competencia inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes en uno o varios Estándares de Competencia, inscritos en el Registro Nacional de Estándares de Competencia en un periodo determinado.

¿Cuáles son las principales funciones de una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias?

FORMAR, EVALUAR Y CERTIFICAR LAS COMPETENCIAS DE LAS PERSONAS CON BASE EN LOS ESTÁNDARES DE COMPETENCIA INSCRITOS EN EL REGISTRO NACIONAL DE COMPETENCIAS EN LOS QUE SE ENCUENTREN ACREDITADOS.

Además:
Las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias de la Red CONOCER de Prestadores de Servicios:

- Apoyan en la operación y comprueban que los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, acreditados con ellas, cumplan con lo convenido en las reglas de operación y normatividad establecida para tales efectos por el CONOCER.

¿Qué requisitos se deben cumplir para la acreditación inicial de la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias?

- Solicitud de acreditación
- Carta compromiso
- Acta constitutivo o documentos legales
- Identificación oficial del Representante Legal
- Cédula de identificación fiscal
- Comprobante del domicilio, y
- Proyecto de participación en el Sistema Nacional de Competencias
- Formato de Modelo Operativo
- El costo total del proceso de acreditación es de 1,100 o DSMGV* del área geográfica "A"
- A la firma del contrato, se solicitará la presentación de una póliza de fianza (para el caso de instituciones públicas se solicitará presenten la Carta de Solicitud de No Presentación de Fianza)

¿Qué pasos se deben seguir para la acreditación inicial de la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias?

La acreditación inicial de las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias, es el proceso mediante el cual el CONOCER autoriza, previo cumplimiento de los requisitos y características establecidos para ello, a una persona moral, organización o institución pública o privada, unidad administrativa, para capacitar, evaluar y/o certificar las competencias de las personas con base en Estándares de Competencia, así como para acreditar, previa autorización del CONOCER, Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes.

EL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS REQUIERE DE TU PARTICIPACIÓN PARA CONSOLIDAR LA RED CONOCER DE PRESTADORES DE SERVICIOS

* DSMGV: Días de Salario Mínimo General Vigente

- Aseguran la excelencia en la operación y servicio a usuarios.
- Comprueban que los procedimientos de verificación interna y de evaluación de la competencia realizados por los Centros de Evaluación y/o Evaluadores Independientes, acreditados con ellos, cumplan con lo convenido y con la normatividad establecida para tales efectos por el CONOCER.
- Dictaminan la procedencia de la certificación de las personas, que han demostrado ser competentes en sus correspondientes proceso de evaluación de competencia.
- Solicitan al CONOCER la expedición de los certificados de competencia a que se hayan hecho acreedoras las personas cuya certificación haya sido dictaminada como procedente.
- Contribuyen con el CONOCER en las acciones de promoción, desarrollo y consolidación del Sistema Nacional de Competencias.

Las Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias deben asegurar que la certificación de competencias que realizan, cumpla con los siguientes criterios rectoros:

- Libre Acceso:** Toda persona que desee certificar sus competencias tendrá derecho a hacerlo, sin más condiciones que las derivadas de las competencias a certificar; por lo que no podrán ser excluidos por razones de género, nacionalidad, edad, escolaridad, capacidades diferentes, grupo lingüístico, cultural o racial o por cualquier otra razón
- Excelencia en el Servicio:** Se garantizará que los procedimientos aplicados para la certificación de competencias se realicen de conformidad a los lineamientos técnicos, metodológicos y administrativos establecidos para tal fin por el CONOCER, en los cuales se favorecerá el establecimiento de canales de comunicación con los usuarios para conocer su opinión sobre el servicio recibido.

Fuente: (CONOCER, S/f, pág. 1)

Ilustración 34 Lineamientos CONOCER por Reverso.

- Transparencia:** Toda persona que quiera certificar su competencia, podrá conocer tanto el contenido del Estándar de Competencia de su interés, como los lineamientos técnicos, metodológicos y administrativos establecidos para tal fin por el CONOCER.
- Imparcialidad:** En la certificación de competencias no se favorecerá que predomine ningún interés particular, por lo que se implementarán mecanismos para identificar, analizar y documentar los posibles conflictos de intereses que surjan o puedan surgir con relación a la misma, y
- Objetividad:** En todos los casos los procesos de certificación, evaluación y capacitación con base en Estándares de Competencia, deben realizarse por personas físicas diferentes.

Una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias debe:

- Garantizar el cumplimiento de los criterios señalados en el artículo 40 de las Reglas Generales.
- Cumplir con al menos una de las características señaladas en el artículo 51 de las Reglas Generales.
- Contar con la capacidad técnica y personal competente.
- Tener infraestructura administrativa y física suficiente.

Los pasos que deben dar los aspirantes a acreditarse como Entidades de Certificación y Evaluación de Competencias son:

EL POSTULANTE:	EL CONOCER
1 Solicita información al CONOCER para acreditarse como una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias	2 Informa sobre los requisitos y costos a cubrir para ser una Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias
3 Entrega documentación legal, administrativa y borrador del Proyecto de Participación en el Sistema Nacional de Competencias.	4 Asesora para la integración del Proyecto de Participación en el Sistema Nacional de Competencias
	5 La candidatura es postulada ante un Comité de Acreditación que evalúa la solicitud y el Proyecto de Participación en el Sistema Nacional de Competencias.
	6 Una vez aprobada la candidatura por el Comité de Acreditación, notifica al postulante del aviso de pago correspondiente.
7 Paga la cuota correspondiente a la acreditación inicial.	8 Elabora el contrato de acreditación y lo envía al postulante para recabar las firmas correspondientes.
	9 Con el contrato de acreditación firmado, se solicita a la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias cumpla con la póliza de fianza o presente la Carta de Solicitud de No Presentación de Fianza en caso de instituciones públicas.
9 Firma el contrato de acreditación.	10
	11 A partir de ese momento la Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias recibirá los documentos normativos bajo los que deberá operar así como la transferencia de conocimiento y asesoría correspondiente.

EL SISTEMA NACIONAL DE COMPETENCIAS REQUIERE DE TU PARTICIPACIÓN PARA CONSOLIDAR LA RED CONOCER DE PRESTADORES DE SERVICIOS

* DSMGV: Días de Salario Mínimo General Vigente

Barranca del Muerto No. 275, 1er. piso
Col. San José Insurgentes, Del. Benito Juárez, México, D. F. 03900, tel. 2282 02 00, contacto@conocer.gob.mx

www.conocer.gob.mx
Llama al 01 800 288 2666

Fuente: (CONOCER, S/f, pág. 2)

Anexo 4. Procesos Internos.

PROCESOS	
Área de Capacitación	
1	Elaboración y promoción de convocatoria
2	Registro de participantes al Curso, Curso-Taller.
3	Diseño del Curso o Curso-Taller
4	Elaboración del lote didáctico
5	Diseño de instrumentos de evaluación
6	Actualización de materiales
7	Impartición del Curso, Curso-Taller o Acción Formativa
8	Registro de curso ante educación continua
9	Informe y soporte de Curso, Curso-Taller o Acción Formativa
10	Emisión de constancias de capacitación.
11	Realizar informe anual de actividades (informar cuantos cursos se impartieron, gente beneficiada, horas de capacitación, cantidad de hombres y mujeres beneficiadas)
Impartición del Curso	
1	Logística
2	Desarrollo del Curso, Curso-Taller o Acción Formativa
3	Realizar la verificación de los manuales y/o materiales del Curso, Curso-Taller o Acción Formativa
Área de Promoción de servicios	
1	Difusión en redes sociales
2	Emitir Correos Electrónicos
3	Realizar llamadas telefónicas
4	Programación de Cursos
Área de Certificación	
1	Trabajar con la Red de Prestadores de Servicios
2	Promover con Administrativos, Docentes, Alumnos y Egresados la certificación (Red Interna)
3	Promover la creación de algún centro evaluador (Red Externa)
4	Acreditación e Integración de Centro de Evaluación o Evaluador Independiente (Documentación)
5	Formación para Centro de Evaluación
6	Formación para Evaluador Independiente
7	Registro de Valuadores
8	Capacitación del sistema CONOCER
9	Evaluar con fines de Certificación
10	Efectuar los procesos de Evaluación para la Certificación
11	Realizar los dictámenes de acreditación
12	Convocar a reunión para dar a conocer el dictamen de certificación
13	Emitir fallo de la evaluación de la certificación
14	Envío del portafolio digital al CONOCER
15	Verificar y validar la emisión de certificados por el CONOCER

16	Revisión de los lotes de certificación y evaluación para su correcta integración
17	Realizar informe anual de actividades (Cuantas personas certificadas, en que estándares, cantidad de hombres y mujeres beneficiadas; cuanto es personal interno, externo, alumnos, docentes y exalumnos)
Área de Administración	
1	Gestión de todos los trámites administrativos internos dentro de la Universidad
2	Realizar listas de asistencia del personal
3	Validación de los permisos e incapacidades
4	Gestión para los tramites de los pagos del proceso de Certificación
5	Emisión de recibos de pagos
6	Creación de la(s) línea de captura del recibo
7	Verificar el pago respectivo
8	Emisión del Comprobante del pago
9	Solicitar a oficinas centrales el traspaso de recursos financieros, para la operatividad de los eventos de capacitación
10	Solicitar la emisión de certificados
11	Emitir la orden de pago para los certificados
12	Comprar la recepción de la factura emitida por CONOCER, de los respectivos pagos
13	Receptar solicitudes de material de oficina
14	Elaborar de documentos e informes
15	Elaborar el informe mensual
16	Juntar los informes de cada una de las áreas (informe del rector)
17	Elaborar de un informe anual de actividades (informe del rector)
18	Elaborar el informe de los recursos financieros (ingresados, egreso o a cuenta)
Área de Aseguramiento de la Calidad	
1	Asegurar la aplicación de los lineamientos del conocer a los Centro de Evaluación y a todos los Evaluadores Independientes.
2	Supervisa el trabajo de los evaluadores
3	Verifica que la documentación emitida por el área de certificación se encuentre debidamente documentada
4	Examinar que la documentación emitida por el área de certificación este propiamente firmada
5	Dar cumplimiento a las reglas del CONOCER en la documentación emitida, que ésta reúna los requisitos
6	Verificaciones internas a evaluadores internos
7	Verificaciones externas a los Centros de Evaluación y los Evaluadores Externos independientes
8	Revisa los proyectos de participación, cuando un centro requiere acreditarse
9	Integrar el expediente del prestador de servicios
10	Emitir las cédulas de acreditación con base a las reglas de CONOCER
11	Realizar informe anual de actividades (Cuantos proyectos de participación revisados, validados, obtuvieron acreditación; carpeta de expedientes por cada evaluador; número de auditorías realizadas, revisiones efectuadas, verificaciones internas; constancia de las actas y documentos que avalen las revisiones y auditorías)

Anexo 5. Guion de Entrevista y CD con el Audio de la Entrevista.

-Guion de Entrevista-

Nombre del Entrevistado: Maestra Leticia Martínez Camaras.

Puesto: Coordinadora de Entidad de Certificación y Evaluación.

Lugar: Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas.

Fecha y hora: viernes, 15 de octubre del 2021, a las 11:00 horas.

1. ¿Cuáles son los procesos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas? Respuesta:
2. ¿Han recibido capacitación los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas? Respuesta:
3. ¿De qué manera han recibido capacitación los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas? Respuesta:
4. ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades y destreza que todo Servidor Público de nuevo ingreso a la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas debería poseer? Respuesta:
5. ¿Cuál es el perfil en base al puesto de trabajo de los Servidores Públicos de la Unidad de Evaluación y Certificación de Competencias Laborales del Centro Universidad Empresa de la Universidad Autónoma de Chiapas? Respuesta: