



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

# Instituto Tecnológico de Tuxtepec

**“DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE  
CAPACITACIÓN AL PERSONAL DE  
AFILIACIÓN-VIGENCIA DEL IMSS  
TUXTEPEC”**

TESIS

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

**MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

**ANGELICA MORALES HUERTA**

NUM. DE CONTROL  
**M18350001**

ASESOR:  
**DRA. ZULEMA OLGUÍN JACOME**

**San Juan Bautista Tuxtepec 2021**

## Agradecimientos

Este proyecto se concluye en medio de una de las situaciones de vida sin precedentes motivo por el cual me hace agradecer el milagro de la vida, valorar más que nunca la oportunidad que tenemos de crecer día con día, pero siempre teniendo presente el tipo de huella que dejaremos a nuestro paso por la tierra, sembramos en las nuevas generaciones la semilla del conocimiento, donde florezca la pasión por la vida amando a nuestros semejantes y sobre todo cuidando de la naturaleza.

Agradecida con Dios primeramente por siempre acompañar mis pasos, agradecida con cada persona que se cruzó en mi camino durante esta experiencia, personas que me motivaron, que me facilitaron, me inspiraron y por qué no, también aquellas que no me dieron ánimo, porque todas y cada una de las acciones de compañeros de trabajo, amigos, conocidos, compañeros de maestría y maestros que se volvieron mentores durante el tiempo compartido en el aula, impulsaron este proyecto e hicieron que fuera capaz de concluirlo.

No quiero dejar de mencionar y agradecer el apoyo incondicional de mis padres y hermana para que yo pudiera realizar este proyecto, el cual sin su ayuda no hubiera sido posible, me inspiran a lograr mis objetivos.

El desarrollo de este proyecto de tesis no fue fácil, pero el esfuerzo y empeño logrado, el entusiasmo de mis asesores de tesis en especial me animo a cumplir este reto, agradezco su ayuda y colaboración en la conclusión de este.

Por último, quiero agradecer al Instituto Tecnológico Nacional de México Campus Tuxtepec, Oaxaca ya que ha sido el medio que me ha brindado la oportunidad de realizar un estudio de

posgrado, a todos y cada uno de los trabajadores que hacen posible que esta institución preste un magnifico servicio como formadora de profesionales.

# Dedicatoria

## A MIS HIJOS DANNA PAOLA Y JUAN MANUEL

Este proyecto así como cada cosa que hago, siempre va de la mano con mi papel de madre, desde hace 19 años todas y cada una de las acciones que tomo en mi vida, son pensadas con el fin de darles el mejor ejemplo, demostrarles de este modo, que todo lo que se propongan en la vida es posible, que como mi padre siempre me decía; ustedes tienen que ser mejor que yo, y esto solo es un aspecto en el cual alcanzar sus metas, gracias por hacerme mejor persona porque día a día me llenan de retos y juntos hemos logrado ser una hermosa familia, los amo...

## A MIS PADRES

A ti mamá por nunca dejarme vencer, porque cuando flaqueo siempre me impulsas a seguir adelante no me dejas rendirme y me das tu apoyo incondicional, así ha sido siempre desde que tengo memoria... A ti papá porque siempre me impulsas con tu entusiasmo, porque siempre crees en mí y con tu confianza me ayudas a creer en mí misma, a ambos por ser las raíces tan fuertes y unidas que dan estabilidad a esta familia, que siempre han estado para mí y mi hermana, por ser proveedores de amor y porque no también en muchas ocasiones de lo material... los amo...

## A DIOS

Por el milagro de la vida, porque creo firmemente en la existencia de un todo poderoso y a él debemos todo “Y todo lo que hagan, de palabra o de obra, háganlo en el nombre del Señor Jesús, dando gracias a Dios el Padre por medio de él.”

Colosenses 3:17

ANGELICA

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo presentar un diagnóstico de las necesidades de capacitación del departamento de afiliación vigencia de la Subdelegación del IMSS en Tuxtepec Oaxaca, para lo cual se utilizará el método cualitativo de manera descriptiva, aplicando una encuesta que consta de 21 interrogantes, que será aplicada a la población finita, con la finalidad de obtener el diagnóstico.

Como resultado de la investigación se presenta un diagnóstico, en el cual se manifiesta una moderada satisfacción respecto a la capacitación que reciben, destacando que, aunque reciben una capacitación inicial a su ingreso, esta podría complementarse de manera que aborde temas que refuercen el conocimiento inicial que deben tener.

El 91% de los colaboradores manifestó que es muy necesaria la capacitación en su área de trabajo, reforzando la disposición de los colaboradores a mantenerse actualizados, un 64% manifestó totalmente necesario capacitarse, la mayoría de las preguntas fueron contestadas con tendencia positiva a la disposición del personal a recibir capacitación.

Respecto a las nuevas tecnologías con que el IMSS cuenta, para el autoaprendizaje de sus colaboradores el 82% manifestó conocerlas y utilizarlas, sin embargo un 18% no conoce o no tiene acceso a ellas, los programas de capacitación con que debe cumplir según lo establecido por la ley no son dados a conocer a todo el personal, quien respondió con un 18% no los tiene mientras que otro 18 % no los conoce, en este mismo sentido la mayor parte de ellos no conoce la existencia de un comité de capacitación: 27% no existe, 36% no lo sabe y un 36% manifestó si conocerlo.

Para finalizar los resultados de la encuesta nadie manifestó estar extremadamente satisfecho con la capacitación que recibe, por el contrario 18% está poco satisfecha, 36 % muy satisfecha y un 45% moderadamente satisfecha.

**Palabras clave:** Capacitación, necesidades, nuevas tecnologías.

## **Abstract**

The objective of this research work is to present a diagnosis of the training needs of the current affiliation department of the IMSS Subdelegation in Tuxtepec Oaxaca, for which the qualitative method will be used in a descriptive way, applying a survey consisting of 21 questions, which will be applied to the finite population, in order to obtain the diagnosis.

As a result of the research, a diagnosis is presented, in which a moderate satisfaction with the training they receive is manifested, highlighting that, although they receive initial training upon admission, this could be complemented in a way that addresses issues that reinforce initial knowledge they must have.

91% of the collaborators stated that training is very necessary in their work area, reinforcing the willingness of the collaborators to keep up to date, 64% stated that they totally need training, most of the questions were answered with a positive tendency to readiness of staff to receive training.

Regarding the new technologies that the IMSS has, for the self-learning of its collaborators 82% said they know and use them, however 18% do not know or do not have access to them, the training programs with which they must comply as established By law, they are not disclosed to all staff, who answered with 18% do not have them while another 18% do not know them, in this sense most of them do not know the existence of a training committee: 27% does not exist, 36% do not know it and 36% said if they know it.

To finalize the results of the survey, no one said they were extremely satisfied with the training they received, on the contrary, 18% were not very satisfied, 36% were very satisfied, and 45% were moderately satisfied.

**Keywords:** Training, needs, new technologies.

## CONTENIDO

Agradecimientos .....	ii
Dedicatoria .....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vii
Índice de figuras.....	vi
Introducción .....	8
I. Problema de investigación .....	10
<b>1.1. Antecedentes</b> .....	11
<b>1.2. Justificación</b> .....	15
<b>1.3. Objetivos</b> .....	16
<b>1.3.1. Objetivo General</b> .....	16
<b>1.3.2. Objetivos Específicos</b> .....	16
II. Marco teórico .....	17
<b>2.1. Definición de capacitación</b> .....	17
<b>2.1.1. Origen de la capacitación</b> .....	18
<b>2.1.2. Necesidades de la capacitación</b> .....	19
<b>2.1.3. Capacitación ante la globalización</b> .....	21
<b>2.1.4. Marco legal</b> .....	25
<b>2.2. Organizaciones públicas</b> .....	28
<b>2.2.1 Definición de servidor público</b> .....	29
<b>2.2.2 Funciones del departamento</b> .....	30
<b>2.2.3 Mejoras implementadas</b> .....	36
III. Metodología.....	42
<b>3.1 Materiales e instrumentos</b> .....	44
<b>3.2 Métodos o procedimientos</b> .....	46
IV. Resultados .....	48
Conclusiones .....	69
Recomendaciones.....	71
Referencias.....	72
Anexos.....	74

Glosario .....	76
----------------	----

## Índice de figuras

Ilustración 1 La importancia de la capacitación .....	13
Ilustración 2 8 Competencias digitales.....	24
Ilustración 3 Estructura Orgánica.....	31
Ilustración 4 Arquitectura IMSS Digital recuperado de: (Jiménez & Neme, 2018, pág. 35).....	38
Ilustración 5 Trámites Digitales .....	41
Ilustración 6 Instrumento aplicado.....	47
Ilustración 7 .....	48
Ilustración 8 .....	49
Ilustración 9 .....	50
Ilustración 10 .....	51
Ilustración 11 .....	52
Ilustración 12 .....	53
Ilustración 13 .....	54
Ilustración 14 .....	55
Ilustración 15 .....	56
Ilustración 16 .....	57
Ilustración 17 .....	58
Ilustración 18 .....	59
Ilustración 19 .....	60
Ilustración 20 .....	61
Ilustración 21 .....	62
Ilustración 22 .....	63
Ilustración 23 .....	64
Ilustración 24 .....	65
Ilustración 25 .....	66
Ilustración 26 .....	67
Ilustración 27 .....	68

## Introducción

El capital humano es el factor primordial en toda organización, a pesar de los avances científicos y tecnológicos detrás de toda esta industria predomina el hombre pensante. Es por ello que la importancia de la capacitación de las personas es punta de lanza para el éxito de cualesquiera que sean las acciones que emprenda, la capacitación como la principal herramienta que proporciona los medios para formar personas preparadas y calificadas para desarrollar de la mejor manera sus actividades y responsabilidades dentro de la organización, brinda a esta, una ventaja competitiva que dará pauta al éxito.

Actualmente en México, por parte del gobierno como lo estipula la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, toda organización u empresa está obligada a capacitar a su personal, para lo cual debe cumplir con programas y calendarios, mismos que serán avalados por constancias que expedirá la secretaria del trabajo y previsión social, en el caso que nos ocupa estudiaremos y analizaremos la situación en la que se encuentra el departamento de afiliación y vigencia de la subdelegación IMSS en Tuxtepec, Oaxaca. Respecto a los programas de capacitación y la satisfacción que el personal percibe sobre su capacitación inicial y subsecuente, se presentara un análisis del cumplimiento que el Instituto tiene en la capacitación que proporciona a sus colaboradores, dando como resultado recomendaciones que servirán para mejorar las necesidades manifestadas por su personal.

Actualmente los avances tecnológicos brindan a las empresas u organizaciones una infinidad de herramientas que puede utilizarse para el autoaprendizaje de sus colaboradores, la planeación y desarrollo de estos, depende en gran parte de los líderes, pero para lograr la efectividad en los planes de capacitación el marco legal recomienda la formación de comités de capacitación

conformados en igual manera por parte directivos y parte base trabajadora, facilitando la colaboración de ambas partes.

La importancia de tener disposición por parte de los colaboradores y la necesidad demandada por ellos mismos, para aprender y mantenerse actualizados debe ser aprovechada para que los planes de capacitación sean efectivos y recibidos de manera positiva por el personal a capacitarse. La educación es un tema de constante evolución, nunca dejamos de aprender, la globalización misma nos lleva de la mano para aprender nuevas técnicas, métodos y estrategias que demanda la sociedad y que se encuentra en dinámicos cambios.

## **I. Problema de investigación**

En la actualidad el activo más importante de una organización es el capital humano, fuente de conocimiento y manejo de la estructura organizacional, más aún cuando hablamos de la actividad que ofrece un servicio, se vuelve aún más importante la capacidad en servicio y calidad del personal que tiene que desempeñar dicha actividad.

El presente trabajo pretende realizar un análisis concreto sobre el dominio y conocimientos de los trámites, servicios y procesos que tiene que realizar el personal adscrito al departamento de Afiliación vigencia de la Subdelegación IMSS en Tuxtepec para poder desarrollar su trabajo y a su vez poder colaborar en el buen funcionamiento de todo el departamento.

## **1.1. Antecedentes**

En el año 2001 en la universidad Autónoma de México en su Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán fue presentado el trabajo de seminario “Calidad de las organizaciones públicas y privadas, la calidad del servidor público en las organizaciones e instituciones públicas” como requisito para obtener el título de licenciatura en administración por Julio Cesar Rangel Gutiérrez.

El mencionado trabajo de investigación tenía como finalidad demostrar que el factor humano sea considerado como parte integral de la organización y no como una herramienta o un simple instrumento, es decir el valor y la importancia a lo que en la actualidad es el activo más importante de una organización o empresa “el capital humano”, demostrando en este trabajo la importancia de la calidad personal del servidor público es punta de lanza para el cambio de las instituciones públicas, ya que el elemento máspreciado que tiene como dijimos es el humano.

El autor establece la “calidad personal” del servidor público, como el factor principal de la obtención de un buen servicio, así como de una buena imagen institucional, relaciona los niveles jerárquicos para formar una cascada que nutrirá a los niveles más bajos de calidad en forma progresiva.

Concluye demostrando que en medida que el servidor público se concientice de la importancia de la calidad personal y la aplique en todo lo que hace y planea, tendrá mejores resultados en la vida y en todos sus aspectos y para con los que le rodean.

Otro punto de investigación más concreto y dirigido a la capacitación es el publicado por Francisco Javier Rojas Santos en la Universidad Rafael Landívar de la Facultad de humanidades

en la Licenciatura en psicología industrial/organizacional bajo el título de “Capacitación y desempeño laboral” en enero de 2018.

Dicha investigación comprobó con los resultados obtenidos la relación que existe entre la capacitación y el desempeño laboral, de manera significativa y a nivel general, las organizaciones deben promover el desarrollo de su personal por medio de la capacitación, para obtener una mayor productividad.

El estudio plantea que la capacitación es el medio por el cual las empresas se actualizan y se mantienen vigentes, sin embargo, algunas empresas aún consideran la capacitación como una pérdida no solo de dinero sino también de tiempo. Considerando que el desempeño laboral es actualmente uno de los factores primordiales a medir en las empresas que buscan alcanzar altos estándares y mediante este estudio se determinó que el desempeño laboral mejora con la capacitación, una capacitación adecuada para la organización que se trate y la temporalidad necesaria de la misma llegando a concluir en este estudio la importancia de la relación de la capacitación y el desempeño laboral para la mejora de sus colaboradores y por ende de la organización.

En el blog publicado en la página web de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo con fecha 13 de junio de 2018, remarca la importancia, así como los beneficios de la capacitación laboral dando a sus colaboradores amplio conocimiento. Enmarca un mundo donde la única constante es el cambio, buscando obtener el beneficio del aprendizaje continuo como oportunidad laboral para mantener la vigencia, desarrollo e innovación de los procesos de trabajo.

Dicho artículo enmarca los beneficios más destacados de la capacitación laboral: Calidad y mejora en las tareas, Reducción en tiempo y supervisión, Solución de problemas con diferente visión, Sensibilización ante nuevos retos, Desarrollo ético y motivación del personal, Creación de equipos de trabajo de alto desempeño, Seguridad y autoestima de los trabajadores, Mayor especialización, a la vez que flexibilidad en sus tareas y Mayor rendimiento y disminución de tiempos de atención en los trabajos que se desarrollan.

Este artículo menciona que la capacitación tiene la dualidad de ser un derecho, pero a su vez es una obligación que ofrece desarrollo y demanda compromiso, permite mantenerse actualizado y requiere tiempo y espacio de quienes la reciben.



*Ilustración 1 La importancia de la capacitación*

Recuperado de: [La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. | Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo | Gobierno | gob.mx \(www.gob.mx\)](http://www.gob.mx)

Remontándonos a las bases de la capacitación tenemos que su fundamento está centrado en la educación que tiene por definición: proceso de facilitar el aprendizaje o la adquisición de conocimientos, así como habilidades, valores, creencias y hábitos.

La humanidad tiene por sentido común su evolución, se encuentra en constante cambio y adaptación a su entorno, los datos estudiados en la prehistoria muestran cómo fue organizándose para subsistir y crear una infinidad de herramientas, tipos de organización, hasta los inventos más complejos que dieron origen poco a poco a la civilización que hoy conocemos y que hoy más que nunca se encuentra en constante cambio.

El hombre es un ser vivió con conciencia e inteligencia suficiente para no solo aprender si no también crear, un sistema que le permita mejorar su calidad de vida, estamos hablando que en un principio de todo se encuentra la educación, en medida que un niño, adolescente, aprendiz o ejecutivo se encuentre preparado con valores, responsabilidad y conocimientos, mayor será el éxito que alcance en el desarrollo de cualesquiera que sean sus actividades y que le dará un lugar valioso para sí mismo y para la sociedad.

Encontramos entonces que la educación es la base del desarrollo y perfeccionamiento de la sociedad y la principal herramienta que se tiene para aprovechar la cantidad tan grande de información que se maneja en la actualidad.

Mas detalladamente la capacitación es un proceso que lleva al incremento, el desarrollo y la mejora de los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas no solo en el ámbito laboral o profesionalmente, si no que actualmente la humanidad busca desarrollar todos los conocimientos posibles mediante el conocimiento o capacitación de estos.

## **1.2. Justificación**

Actualmente el crecimiento demográfico de la humanidad demanda más y nuevos servicios, una constante creciente en la demanda laboral acelera los procesos de reclutamiento y selección hasta que el personal nuevo se encuentra de frente a su nuevo puesto o incluso tiene que realizar diferentes sustituciones y realizar muchas actividades diferentes en corto tiempo y que en un inicio desconoce. Por ello cada vez es más necesario el proceso de capacitación e introducción a la organización, tomando mayor relevancia en el buen desempeño de los nuevos integrantes.

Aunado al creciente demográfico de la sociedad, la era de la información en la que vivimos demanda fuertes necesidades de atender en todo momento y en toda hora todos los servicios y necesidades por medio de la tecnología, la llamada era de la información impacta en los aspectos de la vida social, económica, profesional, etc. El manejo de las nuevas herramientas y los medios para llegar a ellas se vuelve imprescindible hasta para las organizaciones públicas, estar actualizados para atender las demandas de la sociedad de manera eficaz es hoy en día el nuevo reto de cualquier organización que desea alcanzar altos estándares en su giro o desempeño.

Las competencias que deberá alcanzar el personal acompañado de la constante capacitación y adiestramiento de sus funciones darán el éxito y la productividad dentro de la organización que se preocupe por prepararlos.

En razón de lo anterior se pretende realizar un análisis de la situación actual que se presenta con el personal de la Subdelegación IMSS en relación a la capacitación y adiestramiento que recibe para el óptimo desempeño de sus labores.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Realizar el diagnóstico de las necesidades de capacitación al personal de afiliación vigencia del IMSS Tuxtepec.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- 1) Analizar las funciones relativas a cada puesto para identificar aquellas que requieren capacitar.
- 2) Detectar las necesidades de capacitación en relación con las funciones del personal de Afiliación vigencia del IMSS Tuxtepec.
- 3) Presentar el diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal operativo de la Subdelegación del IMSS Tuxtepec.

## **II. Marco teórico**

### **2.1. Definición de capacitación**

Todas las personas tienen un concepto de capacitación, sin embargo, se pueden citar a diversos autores para ampliar el conocimiento del mismo. “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”. (Siliceo, 2006, pág. 25) De este concepto se puede considerar que la capacitación es una necesidad de la empresa u organización y que su principal fuente es el conocimiento que a su vez busca desarrollar habilidades y actitudes, encontramos entonces que la capacitación está basada en función de la educación.

Otra definición de capacitación: “es el proceso que permite a la organización, en función de las demandas del contexto, desarrollar la capacidad de aprendizaje de sus miembros, a través de la modificación de conocimientos, habilidades y actitudes, orientándola a la acción para enfrentar y resolver problemas de trabajo” (Guiñazú, 2004, pág. 103). En este concepto se remarca la idea de que existe un problema que se desea resolver para lo cual debe existir una capacidad desarrollada que permita a los miembros resolver dichos problemas, en este sentido se justifica una vez más la necesidad que tienen las organizaciones de preparar a su personal para enfrentar las demandas y problemáticas que se presentaran en el desarrollo de sus actividades.

Capacitación: es una actividad que debe ser sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus

responsabilidades de manera eficiente y efectiva, esto es, en tiempo y forma. (LÓPEZ, 2011, pág. 3)

En este concepto resalta el porqué de la capacitación dando relevancia a la capacitación como una herramienta que permitirá a los que la reciben realizar con mayor eficacia y en tiempo las actividades que le fueron asignadas, además puntualizan la idea que debe ser de manera permanente ya que el conocimiento siempre está en constante evolución.

En todos estos conceptos se encuentran similitudes de palabras como: la educación, la responsabilidad, la habilidad, la eficacia, aptitudes y actitudes, necesidades, problemas, proceso, actividad, conocimiento.

Por lo cual se establece el concepto de capacitación como: El proceso continuo que deberá planearse y ajustarse a las necesidades de conocimiento del personal con motivo de desarrollar un sentido de responsabilidad basado en aptitudes y actitudes para la eficacia y eficiencia en la realización de sus funciones.

### **2.1.1. Origen de la capacitación**

Educación es un sinónimo de capacitación, adquirir nuevos conocimientos para desarrollar y mejorar cuales quiera que sean las actividades que realicemos, el conocimiento nos dará las herramientas necesarias para llevar a cabo una actividad o tarea de una manera más eficaz.

Según (Siliceo, 2006, pág. 15) "La educación es, por tanto, la base del desarrollo y perfeccionamiento del hombre y la sociedad, entendidas, desde luego, las sociedades intermedias como las empresas e instituciones"

Los primeros antecedentes que se tienen se remontan a la prehistoria en la edad llamada de piedra, donde se diseñaron las primeras herramientas que ayudarían a la evolución del hombre, el tallado de piedra para fabricar lanzas, el descubrimiento del fuego y la utilización de pieles enmarcan los primeros conocimientos pero la importancia de ellos radica en la comunicación de estos descubrimientos a través del tiempo, lo que permitió la mejora día con día siendo estos los indicios más antiguos que se tienen acerca de la capacitación.

En el año de 1915 aparece en los Estados Unidos de Norteamérica un método de enseñanza aplicado directamente al entrenamiento militar conocido como: "Método de los cuatro acuerdos" que son: Mostrar, Decir, Hacer y Comprobar (...) En 1940 fue cuando se comenzó a entender que la labor del entrenamiento debía ser una función organizada y sistematizada en la cual la figura del instructor adquiere especial importancia. (Siliceo, 2006, pág. 18).

Este autor hace mención, como consecuencia de las guerras sufridas se dio inicio al desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, ya que fueron las bases para que estas técnicas fueran aplicadas y ajustadas a otros campos de acción humana.

También explica que en México es más nuevo el tema de la capacitación, se remonta a hace 27 o 30 años tiempo en que en nuestro país se dio importancia en las empresas públicas y privadas el tema de la educación y el entrenamiento.

### **2.1.2. Necesidades de la capacitación**

Durante años la capacitación ha sido vista por las organizaciones como una pérdida de tiempo y dinero que desgasta en vez de aportar, dinero que podría ser aprovechado por otras

áreas, por otro lado el temor de ofrecer a sus colaboradores las herramientas y el conocimiento para mejorar su desempeño crea la incertidumbre de la fidelidad de estos, es decir la búsqueda de mejores lugares que recompensen su esfuerzo, es por ello que las organizaciones además de capacitar deben ofrecer un plan de crecimiento brindando una mejor calidad de vida.

La capacitación es una herramienta que el empresario puede utilizar para generar resultados alentadores en los trabajadores de todos los niveles (...) se puede tener la certeza que será una inversión que contribuye al mejoramiento de la organización y sus integrantes. (Zarazúa, 1999-06, pág. 95) .

Pero es realmente necesaria la capacitación, para contestar esta pregunta (Gonzalez, Olivares, Ramos, & González, 2014) plantea situaciones que denotan una falta de capacitación:

- Problemas en la organización, desviaciones negativas en la productividad.
- Cambios culturales, políticas, métodos o técnicas
- Baja o alta de personal
- Cambios de función o puesto
- Solicitudes del personal.

Considerando estos puntos (Zarazúa, 1999-06, pág. 97) recalca, “debe ser un proceso que se inicia con los trabajadores de nuevo ingreso o los recientemente promovidos, independientemente que cuente con experiencia previa o no. (...) De este modo se aprovecha la motivación para impulsarlos a aprender nuevos conocimientos y habilidades.” Si este punto se considera con mayor seriedad, y desde un inicio se dota al personal de nuevo ingreso con la información correcta y se involucra en su puesto así mismo darán las bases para que logre desarrollar un sentido de autoeducación y compromiso y que a su vez generaran mínimos problemas a la organización en el sentido de productividad o ejecución de actividades.

Las razones por las que se hace necesaria la capacitación dentro de las organizaciones son muy variadas, pero es una realidad que el conocimiento es una constante que nunca se detiene, por lo que siempre existirá un incremento en la necesidad de tener más y mejores conocimientos para el hombre moderno, aunado a esto los beneficios que ofrece la capacitación según (B Werther & Keith, 1998) son:

1. Ayuda a mejorar aptitudes y actitudes
2. Eleva los conocimientos de los ocupantes de los puestos en todos los niveles organizacionales.
3. Mejora la moral y la satisfacción de la fuerza de trabajo.
4. Guía al personal a identificarse con los objetivos de la organización
5. Crea una mejor imagen tanto del personal como de la organización.
6. Mejora las relaciones entre jefes y subordinados.
7. Ayuda a sistematizar el trabajo.
8. Fluyen mejor la toma de decisiones y la solución de problemas.
9. Propicia el desarrollo y las promociones.
10. Es la mejor herramienta para incrementar la productividad y la calidad.

Entre varias más estos autores destacan la importancia de la capacitación no solo para la empresa sino también para el mismo personal, quien en medida de que estén convencidos del beneficio que obtiene de ella, demandaran y aprovecharan la capacitación.

### **2.1.3. Capacitación ante la globalización**

Actualmente la tecnología abarca todos los aspectos de la vida misma, se encuentra en un momento de cambio constante debido a la rapidez con la cual se maneja la información gracias al

internet, hoy en día es casi inconcebible que una persona no esté conectada a la red mediante un dispositivo inteligente llámese celular, Tablet, Laptop, PC, etc.

Como relata (Sunkel, 2006)“La brecha digital ha sido reconocida como el reto principal para que el Internet llegue a ser expresión auténtica de la globalización y de las peculiaridades nacionales y regionales”, con esto se reconoce que no solo poner computadoras con acceso a internet a disposición de un grupo de personas será el éxito para que puedan explotar el potencial de la Red, Sunkel continua hablando sobre la importancia de impulsar la labor de educación y persuasión para quien use internet, “La alfabetización electrónica” que se puede entender como la capacidad del ser humano para encontrar o colocar contenidos en la Red, pero está aún se encuentra en precariedad, para América Latina más específicamente México la situación es delicada aún, pues los menos favorecidos agrupados en pueblos son excluidos de poder tener acceso a esta tecnología, México al ser un gran país cuenta con una población amplia en indígenas, y hasta donde no llega la tecnología, es decir la población usuaria de las tecnologías es en su mayoría aquellas que viven en zonas urbanas y en especial en el norte del país o el Distrito Federal, pero esta situación poco a poco va cambiando y el uso de la telefonía hace más fácil el acceso a la tecnología, México es un país en el que más del 80% de su población cuenta con un dispositivo móvil.

Como explica (Magro & Salvatella, 2014, pág. 12) “El nuevo espacio de trabajo es un lugar global y conectado que necesita profesionales que dominen un conjunto de nuevas competencias caracterizadas por su carácter digital.” Es por ello que no se debe perder de vista la integración y evolución de la tecnología más que temerle debemos aliarla a nuestro favor para saber obtener el mayor beneficio de ella (Magro & Salvatella, 2014, pág. 15) continúa explicando: “Más que tecnología necesitamos profesionales conectados en red y con las

competencias adecuadas. Más que sistemas de gestión del conocimiento, necesitamos trabajadores del conocimiento con las competencias digitales necesarias para manejar la convergencia entre globalización y cambio tecnológico acelerado.” Aquí radica la importancia de la intervención del capital humano, una máquina siempre será una máquina, pero un humano siempre puede adaptarse y reinventarse para poder superar a esta máquina, el secreto de los sistemas, de la tecnología, del internet y de todas las herramientas por evolucionar, será el óptimo uso que el capital humano obtenga de ellas para su beneficio, queda más que claro que el capital humano deberá desarrollar las competencias que le permita hacerlo.

(Magro & Salvatella, 2014, pág. 18) Propone 8 competencias digitales para el éxito profesional las cuales describe de la siguiente manera:

- Conocimiento digital
- Gestión de la información
- Comunicación digital
- Trabajo en red
- Aprendizaje continuo
- Visión estratégica
- Liderazgo en red
- Orientación al cliente

En su obra la cultura digital y transformación de las organizaciones detalla puntualmente la necesidad de evolucionar junto con la tecnología y lo digital, enmarca claramente lo que se necesita para crecer profesionalmente para cambiar el rumbo de las organizaciones y no quedarse atrás en la globalización, explica “Ser un especialista, acumular muchos conocimientos específicos, ya no es suficiente, la era digital demanda además profesionales que tengan gran

capacidad de entendimiento, resiliencia y adaptación al cambio” (Magro & Salvatella, 2014, pág. 16). En la siguiente ilustración podemos resumir las competencias que propone Magro.



Ilustración 2 8 Competencias digitales

Recuperado de: CULTURA DIGITAL Y TRANSFORMACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES. Competencias digitales pág. 19

Cada una de ellas, aseguran llevar al profesional a un nivel que le permita mantenerse al ritmo de la globalización, y en las que se enmarcan sus necesidades, encontrando un sistema que

puede aplicarse a la capacitación como la necesidad básica para poder desarrollar las estrategias que permitirán adquirir los conocimientos que se necesiten en determinados puestos.

#### **2.1.4. Marco legal**

Hoy en día la participación de los colaboradores en una institución u organización no debe ser estática, por el contrario, se distingue por ser dinámica, multidisciplinaria e interactiva, debe involucrar movilidad y cambios constantes, lo que va de la mano con nuevos aprendizajes, y es por tanto la constante que instituciones y organizaciones deben mantener a la vanguardia si desean estar vigentes.

En México la capacitación tiene la dualidad de ser un derecho y a su vez una obligación por un lado ofrece un desarrollo, pero de igual forma demanda un compromiso, permitiendo mantenerse actualizado, pero requiriendo tiempo y espacio para poder desarrollarla.

En nuestro país bajo el marco legal de la Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 123 Título Sexto Del Trabajo y de la Previsión Social; que a la letra dice “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”, en su inciso A numeral XIII menciona: “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.”

Para amparar el derecho de los y las trabajadoras La Ley Federal del trabajo bajo su Capitulo III Bis decreta el Artículo 153 con diferentes incisos inherentes a la capacitación mismos que a continuación se mencionan:

Artículo 153-A. Los patrones 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.

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

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 sus actividades las nuevas tecnologías que los empresarios deben implementar para incrementar la productividad en las empresas;

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 patronos, y serán las encargadas de:

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

Así mismo la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su artículo 40 inciso “VI. Promover el desarrollo de la capacitación y el adiestramiento en y para el trabajo, así como realizar investigaciones, prestar servicios de asesoría e impartir cursos de capacitación que para incrementar la productividad en el trabajo requieran los sectores productivos del país, en coordinación con la Secretaria de Educación Pública;”

La creación de estas leyes es en beneficio tanto de trabajadores como de empresa permitiendo elevar los niveles de vida y los índices de productividad, de igual forma obliga a las organizaciones a presentar ante la Secretaria del trabajo y previsión social los programas de capacitación y adiestramiento que den validez al cumplimiento de las leyes y a su vez esta secretaria se obliga a extender una constancia de habilidades laborales que avale los conocimientos adquiridos, actualmente la aplicación de todas estas leyes dista mucho de la realidad, este modelo que desea perseguir la formulación de dichos artículos en las leyes necesita del compromiso real de las organizaciones, además del costo que esto implica, la planeación y el tiempo que debe dedicarle a cumplir con los requisitos puede llegar a ser un factor de desanimo en las organizaciones, sin embargo llegar a cumplir con ello dará a la organización o empresa las

bases para el mejor desarrollo de su personal y por ende el cumplimiento de sus objetivos y productividad.

## **2.2. Organizaciones públicas**

Para el presente estudio de investigación es importante definir el ámbito en que vamos a tratar el tema de capacitación, por lo cual se adentra en el tema, para identificar al tipo de organización en que será estudiada.

El Instituto Mexicano del Seguro Social conocido por sus siglas IMSS, es un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, de integración operativa tripartita, lo cual quiere decir que está conformada por aportaciones de tres partes las cuales son: la obrera que se entiende por los trabajadores, la patronal que son los patrones ya sean figuras físicas o morales públicas o privadas y por último el gobierno federal, para tal efecto el IMSS cuenta con su propia Ley del Seguro Social (LSS) en la cual se encuentra la encomienda la organización y administración de la Seguridad Social.

El IMSS tiene como consigna en su artículo 2 “La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.”

Basado en este artículo la esencia del Instituto centra su principal actividad en el servicio, es decir su personal desarrolla en totalidad la atención de los usuarios que demanden un servicio de esta.

### **2.2.1 Definición de servidor público**

Para entender la función que deben desempeñar los colaboradores del presente estudio debemos identificar la naturaleza de su puesto. En la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos, según su última publicación en el Diario Oficial de la Federación de fecha 11 de marzo del presente año, en su artículo 127 describe (Constitución Política de México, 2016, Artículo 127):

Los servidores públicos de la Federación, de las entidades federativas, de los Municipios y de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, de sus entidades y dependencias, así como de sus administraciones paraestatales y paramunicipales, fideicomisos públicos, instituciones y organismos autónomos, y cualquier otro ente público, recibirán una remuneración adecuada e irrenunciable por el desempeño de su función, empleo, cargo o comisión, que deberá ser proporcional a sus responsabilidades.

En el presente caso de investigación como se describió, el IMSS, aunque es una Institución autónoma sigue siendo parte de la federación y como tal se rige por las demás leyes, y sus trabajadores sustentan el título de servidores públicos.

Se define el concepto de servidor público como “El servicio público es toda actividad cuyo cumplimiento debe ser asegurado, resguardado y controlado por el gobierno, puesto que es indispensable para el desarrollo de la sociedad” (Fierro, 2017)

Otro concepto más que se encuentra en la biblioteca de la UNAM por (Fernández, 2016, pág. 224) como:

Miguel S. Marienhoff define: Por servicio público se ha de entender toda actividad de la administración pública o de los particulares o administrados, que tiendan a satisfacer

necesidades o intereses de carácter general cuya índole o gravitación, en el supuesto de actividades de los particulares o administrados, requiera el control de la autoridad estatal.

Otra definición es la que explica (Torrente, 2016, pág. 21) :

Son personas que prestan servicios al estado como miembros de las corporaciones públicas, como empleados o trabajadores del mismo y de sus entidades descentralizadas, -sean ellas territoriales o especializadas, como miembros de la fuerza pública, o en cualquier otra condición que ante la ley les dé tal carácter.

Se puede definir entonces al servidor público como, el empleado que está al servicio del bien común, desempeñando actividades de la función pública y que se rige por una autoridad superior ya sea estatal o federal, la cual esta normada y basada en leyes para su correcto funcionamiento y con el fin de generar el desarrollo de la sociedad.

### **2.2.2 Funciones del departamento**

El IMSS, es la institución con mayor presencia en el atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943, ha sido la encargada de resguardar la seguridad para lo cual cuenta con una estructura orgánica dividida en tres áreas, la primera es el órgano superior; donde se concentra el máximo poder del instituto, se dice la cabeza de la institución que a su vez está formada por una asamblea general, un H. Consejo Técnico, un H. Consejo de Vigilancia y la Dirección General, la segunda área se encuentra conformada por el órgano normativo donde se encuentran las supervisiones que dan control y son el enlace entre el área superior y el área operativa que es la que se encarga de dar el servicio directamente con el usuario final y para lo cual fue creado este Instituto.

En esta última área además de encontrar a las clínicas, hospitales de especialidad y alta especialidad encontramos que se encuentran divididas por delegaciones estatales, a su vez se encuentran divididas en subdelegaciones delimitadas territorialmente de acuerdo a su zona.

Las subdelegaciones dependiendo de la magnitud de su población usuaria están delimitadas al número de personal que tienen, sin embargo, en la mayoría de ellas podemos encontrar la estructura siguiente:

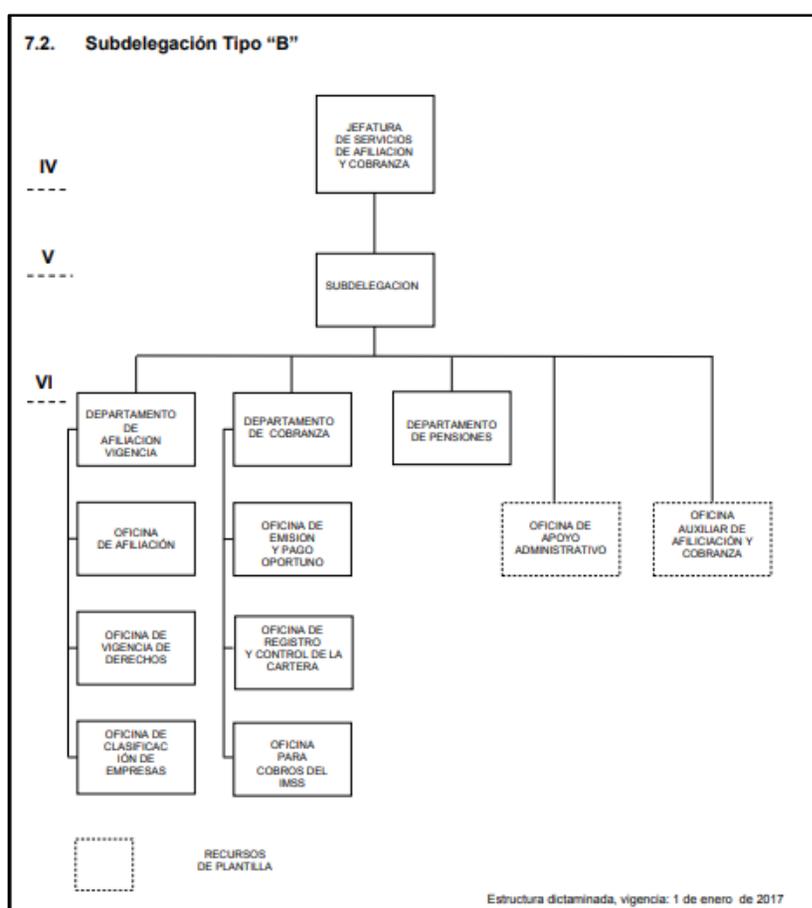


Ilustración 3 Estructura Orgánica  
Recuperado de (López C. N., 2020, pág. 21)

Para el presente caso de estudio y debido a la complejidad de las funciones de toda la subdelegación un el IMSS de Tuxtepec, se centrada el análisis en el departamento de afiliación,

representada en la gráfica como oficina de afiliación. La función principal de las subdelegaciones según su manual de procedimientos se describen las siguientes funciones de departamento de afiliación son:

De conformidad con el Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social en vigor,

las Subdelegaciones tienen las siguientes atribuciones (López C. N., 2020, págs. 12,13,14,15):

Artículo 149. Las subdelegaciones son órganos operativos de las Delegaciones del Instituto.

Artículo 150. Son atribuciones de las subdelegaciones, dentro de su circunscripción territorial

I. Ejecutar los acuerdos y resoluciones emitidos por el Consejo Técnico, la Dirección General, la Dirección de Incorporación y Recaudación, el Consejo Consultivo Delegacional y la Delegación;

(...)

III. Registrar a los patrones y demás sujetos obligados, clasificar a los patrones de acuerdo

a su actividad y determinar la prima del seguro de riesgos de trabajo, así como inscribir a los trabajadores y demás sujetos de aseguramiento y precisar su base de cotización;

(...)

V. Autorizar la asignación del registro patronal único cuando el patrón que lo solicite cumpla con los requisitos establecidos por el Consejo Técnico;

VI. Ratificar o rectificar la clase, fracción y la prima de riesgo de las empresas para efectos

de la cobertura de las cuotas del seguro de riesgos de trabajo;

VII. Dar asistencia a los patrones y demás sujetos obligados, a los trabajadores y demás sujetos de aseguramiento, con respecto a los trámites relativos a su registro, clasificación y determinación de la prima del seguro de riesgos de trabajo e inscripción, así como en relación con sus derechos y obligaciones previstos en la Ley y sus reglamentos;

(...)

X. Determinar, emitir y notificar dictámenes, resoluciones de rectificación de clase, fracción y prima del seguro de riesgos de trabajo;

(...)

XVIII. Aplicar las políticas, criterios, normas, metodologías y programas, según corresponda,

establecidos por las unidades administrativas competentes, de conformidad con lo previsto en los artículos 72, fracción I, 73, fracción I, y 74, fracción II de este Reglamento;

(...)

XXI. Ordenar y practicar las investigaciones correspondientes en los casos de sustitución patronal y de responsabilidad solidaria previstos en la Ley del Seguro Social y en el Código Fiscal de la Federación y emitir los dictámenes respectivos;

(..)

XXVI. Autorizar la renovación extemporánea del aseguramiento en la incorporación voluntaria al régimen obligatorio y el seguro de salud para la familia, dentro de los plazos que establece el Reglamento de la Ley del Seguro Social en Materia de Afiliación, Clasificación de Empresas, Recaudación y Fiscalización.

A continuación, se describirá de manera más detallada las ventanillas de atención al público con que cuenta el departamento de afiliación de las Subdelegación IMSS Tuxtepec y en las cuales se encuentra repartidas las actividades antes descritas en su manual:

#### Ventanilla 1.- Correcciones de datos de asegurados

La Clave Única de Registro de Población, mejor conocida como CURP sirve para registrar en forma individual a todas las personas que residen en México, nacionales y extranjeras, es la identificación de todos los mexicanos, en la actualidad muchos trámites personales se encuentran ligados a ella, debido a las inconsistencias que llegaron a existir en la RENAPO órgano que controla la CURP existen errores que poco a poco han sido resarcidos, pero para poder tener acceso a todos los servicios que ofrece el IMSS debe existir una correcta información entre ella y el número de seguridad social(NSS), quien es la identificación que se necesita para poder recibir los servicios y además es la liga entre las aportaciones que se realizan a las afores e Infonavit.

La ventanilla 1 actualmente realiza correcciones en los datos ya sea estadísticos o de nombre de los asegurados como son:

- Letras incorrectas en nombre
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento
- Sexo

También se encarga de realizar aclaraciones por duplicidades de número que es cuando una persona por diferentes causas o razones cuenta con dos NSS, homonimias e invasiones son personas que comparten un mismo número de afiliación ya sea por un homónimo o por alguna persona que comparte su NSS.

#### Ventanilla 2.- Semanas cotizadas

Esta ventanilla se encarga de expedir el reporte de semanas cotizadas es decir el historial laboral de cada trabajador, reporte que cuenta con fechas de ingreso y baja de cada patrón que tuvo el asegurado con el Instituto, realizar aclaraciones solicitadas de las mismas cuando por alguna omisión el sistema no cuenta con la información solicitada ya que actualmente el sistema no se encuentra actualizado al cien por ciento, existiendo información antigua como lo es aviso en papel de los primeros años donde no se tenían sistemas tan sofisticados para concentrar la información, certificar el derecho a una pensión en los casos especiales que el mismo sistema determine y dar inicio a los trámites por cobro de capitales constitutivos a las empresas que no cumplan con la seguridad social a sus trabajadores y que estos lleguen a necesitar los servicios del IMSS sin estar inscritos debidamente por su patrón.

#### Ventanilla 3.- Altas patronales

Esta ventanilla realiza la afiliación de los patrones que desean obtener su registro patronal dentro de la circunscripción de la subdelegación, para poder afiliarse a sus trabajadores y poder cumplir con la seguridad social para los mismos, recibe anualmente los cálculos de modificación a la prima de los patrones y colabora con el departamento de Auditoría a Patrones para poder regularizar a los patrones que se encuentran en el incumplimiento de sus responsabilidades para con sus trabajadores.

#### Ventanilla 4.- Venta de seguros especiales

Esta ventanilla se encarga de realizar las contrataciones de seguros especiales como son:

Seguro de trabajadoras para el hogar

Seguro de Incorporación Voluntario al régimen Obligatorio

Seguro de trabajador independiente

Seguro de Salud para la familia

Seguro patrón persona física

Seguro facultativo para trabajadores IMSS

Ventanilla 5.- Asignación de números de seguridad social

Esta ventanilla se encarga de generar o consultarlos números de seguridad social de los usuarios que lleguen a solicitarlo con la finalidad de que puedan tener acceso a la seguridad social por medio de su patrón, en esta ventanilla se logran identificar las inconsistencias que pudieran llegar a existir en los NSS ya que es de suma importancia que los datos contenidos en esta identificación sean los correctos.

Cabe mencionar que todas estas ventanillas, además de realizar los trámites que se encuentran en la lista principales funciones que son de atención a usuarios y que además están disponibles en internet, realizan otro tipo de actividades para el funcionamiento interno del departamento y su interacción con las demás áreas.

### **2.2.3 Mejoras implementadas**

En el año 2012 bajo el mandato del entonces presidente Enrique Peña Nieto se formula el Plan Nacional de Desarrollo de 2012-2018 que se destaca dentro de sus cinco metas la prioridad por el fomento a una mayor rendición de cuentas:

Decreto por el que se aprueba el Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018, publicado en el DOF el 30 de abril de 2014, que establece su Objetivo 4 que la mejora de la gestión gubernamental consiste en transformar el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, a través de la mejora en la prestación de bienes y servicios a la población, el incremento en la eficiencia de su operación mediante la simplificación de sus procesos (Jiménez & Neme, 2018, pág. 11)

Bajo esta premisa nace en el Instituto Mexicano del Seguro Social una estrategia llamada IMSS DIGITAL, respuesta a la necesidad de cumplir con el logro de tres ejes estratégicos como lo son: Fortalecimiento Financiero, la Mejora de la Calidad y Calidez de los servicios, y la Simplificación y Digitalización de Trámites y Servicios. “Esta estrategia ha logrado materializar el acercamiento, simplificación y digitalización de diversos trámites (...) además de lograr el intercambio de información con otras instituciones públicas como el SAT, RENAPO, INFONAVIT, SER, SE, SSA y PROCESAR, así como sistemas bancarios” (Jiménez & Neme, 2018, pág. 7)

De nuevo se encuentra la tecnología y globalización alcanzando los procesos como es el caso que nos ocupa esta investigación donde durante el sexenio del Lic. Peña Nieto la administración Pública tuvo un cambio significativo en su organización tal como lo decreto en su plan de desarrollo estableciendo (Jiménez & Neme, 2018, pág. 18) “objetivo 5. Establecer una Estrategia Digital Nacional que acelere la inserción de México en la Sociedad de la Información y del Conocimiento (...)”

Para lo cual el Instituto paso por una reestructuración en su infraestructura habilitando una nueva red de telecomunicaciones, una nube privada que garanticen la continuidad de su operación y la creación de trámites y servicios digitales.

En otro punto importante del informe menciona lo establecido para llegar a cumplir esta estrategia “Contribuir a la convergencia de los sistemas y a la portabilidad de coberturas en los servicios del Sistema Nacional de Salud mediante la utilización de Tecnologías de Información, Comunicación y Seguridad Informática (TIC’s)” (Jiménez & Neme, 2018, pág. 18)

Para entender mejor esta llamada estrategia que no solo reestructuro la parte administrativa del Instituto, a continuación, se muestra una gráfica de su arquitectura:



Ilustración 4 Arquitectura IMSS Digital recuperado de: (Jiménez & Neme, 2018, pág. 35)

Como se puede apreciar en la imagen anterior, la estrategia IMSS Digital vino a transformar la estructura institucional de la Institución por completo en ella encontramos cuatro capas que la conforman.

La primera capa enfocada al Modelo Moderno de atención, el cual fue migrado a los trámites y servicios a canales digitales de atención que dan una alternativa a las tradicionales ventanillas atendidas de manera presencial dando como resultado la mencionada por el informe “La funcionalidad a distancia elimina costos de traslado y ahorra tiempo a los derechohabientes, patrones y ciudadanía en general” (Jiménez & Neme, 2018, pág. 35).

En la segunda capa encontramos el Modelo Unificado de Operación para lo cual el Instituto acondiciono el uso de una nube privada dando directriz permanente de innovación y mejora de los servicios de información y manteniendo la conectividad con otras instituciones necesarias para su buen funcionamiento.

En tercero encontramos las Tecnologías y Sistemas en los cuales a través de la actualización constante de aplicativos institucionales y a través del suministro de hardware y software se da soporte a los nuevos procesos de operación.

En último lugar, pero no menos importante encontramos la base para que toda esta estructura funcione “Capacidades digitales, son el conjunto de capital humano y herramientas de conocimiento para poder participar en el diseño, adopción y operación de los servicios digitales y de información que han contribuido al desarrollo y consolidación de la estrategia IMSS Digital” (Jiménez & Neme, 2018, pág. 36).

Para finalizar este subtema se determina que aún y cuando existe la aplicación de la tecnología y la simplificación de procesos por medio de esta, el valor fundamental que dará el éxito a esta esta estrategia como lo marca su arquitectura, el dar la importancia y conocimiento a su capital humano, será la clave para obtener el éxito que se busca, tal como lo expresa en sus resultados:

“promuevan eficiencias y ahorros hacia el interior del Instituto y disminuyendo de manera importante el costo de ejecución. Como resultado el IMSS estimo para el año 2018 haber generado 11,456 millones de pesos de ahorro a los usuarios de acuerdo a la Metodología del Costeo Estándar aprobada por la COFEMER.” (Jiménez & Neme, 2018, pág. 47).

Esta estrategia trajo consigo la reducción en gran cantidad de la población usuaria de los servicios de ventanilla, dando oportunidad a que el personal atendiera de manera más eficiente, proceso y trámites internos necesarios para poder concluir, analizar y capacitar con mayor calidad cada uno de los procesos que realiza.

Según este informe la realización de trámites en línea tuvo gran impacto a la fecha de su publicación “Del total de trámites y servicios realizados, los cinco más usados son: Consulta de Vigencia (...), Asignación o Localización de NSS(...), SIPARE(...), Actualización de Datos de Derechohabientes(...) y Consulta de Semanas Cotizadas.”

De estos cinco trámites realizados con mayor demanda por medios digitales podemos identificar tres que corresponden al departamento de Afiliación, el mencionado en nuestro análisis: Asignación o Localización de NSS, Actualización de Datos de Derechohabientes y Consulta de Semanas Cotizadas. Estas nuevas herramientas aplicadas mediante la estrategia IMSS Digital fortalecen los procesos internos y a su vez requieren un mayor compromiso de sus servidores públicos para realizar de manera eficiente sus actividades diarias, por medio de la capacitación y adiestramiento que deberán recibir por parte del Instituto.

Cabe señalar que la aplicación de esta estrategia no solo fue planeada al área administrativa del Instituto, fue introducida en todas y cada una de las áreas que conforma el IMSS es decir desde la atención médica, con el expediente electrónico, las farmacias que cuentan con sistema para sus inventarios, la agenda de citas médicas por internet más rápida y eficiente, las recetas electrónicas y resurtibles hasta la creación de una Dirección Tecnológica dentro del Instituto que de Soporte a toda la estructura IMSS Digital.

1	Actualización de datos de derechohabientes	11	Movimientos patronales
2	Asignación o localización de Número de Seguridad Social	12	Actualización de datos del patrón
3	Cita médica	13	Correcciones patronales
4	Consulta de vigencia de derechos	14	Consulta del estado de adeudo
5	Contratación de seguros voluntarios e incorporación voluntaria	15	Alta patronal de persona física
6	Certificación al derecho de retiro por desempleo	16	Alta patronal de persona moral
7	Consulta de semanas cotizadas	17	Comprobante fiscal digital por internet
8	Corrección de datos de asegurado	18	Constancia de cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social (32 D)
9	Incorporación voluntaria de trabajador doméstico	19	Régimen de incorporación a la seguridad social
10	Seguro de salud para la familia	20	Sistema de Pago Referenciado (SIPARE)



### Ilustración 5 Trámites Digitales

Recuperado de: (Jiménez & Neme, 2018, pág. 60)

### III. Metodología

El conocimiento requiere de una investigación que nos llevará a la verdad. En el libro *La investigación científica y tecnológica*, se menciona:

La investigación es un proceso creador mediante el cual la inteligencia humana busca nuevos valores. Su fin es enriquecer los distintos conocimientos del hombre, provocando acontecimientos que le hablan del porqué de las cosas, penetrando en el fondo de ellas con mentalidad exploradora de nuevos conocimientos (Cegarra Sánchez, 2012, pág. 41)

En el presente capítulo se puntualiza sobre el método de investigación que se llevará a cabo para realizar el análisis que nos ocupa, identificando las necesidades que se tienen de capacitación en el mencionado departamento de igual forma se determinará el tipo de investigación a realizarse. Finalmente se identificará la información necesaria y la manera en que esta se obtendrá.

Para ello se debe tener conocimiento de los tipos de investigación que se pueden seguir, esto con la finalidad de encontrar la adecuada.

En el campo investigativo de las Ciencias Sociales se distinguen dos tipos de enfoques metodológicos, diferenciados por su diseño de investigación, técnicas e instrumentos utilizados para recolectar información, el tipo de análisis empleado entre otras más características. Estos enfoques son:

- Cualitativo, está centrada en el fenómeno y la comprensión, es de observación, subjetiva, aplicable a investigaciones exploratorias, inductivas y descriptivas, está orientada al proceso y en una realidad dinámica.

- Cuantitativa, se basa en la inducción probabilística mediante la medición penetrante y controlada de manera objetiva, está orientada al resultado buscando una realidad estática.

Definida por el nivel de conocimiento que se pretende adquirir encontramos tres tipos de investigación, mismo que a continuación se detallan.

- Exploratoria, en su objetivo principal encontramos que determina captar una perspectiva general del problema, aplicada a dividir problemas muy grandes en subproblemas para lo cual aplica o usa hipótesis. En general es un estudio aplicado propio para cualquier problema del cual se tiene muy poca información.
- Descriptiva, utiliza el método de análisis teniendo por objeto obtener un estudio que describa las características de ciertos grupos, para lo cual ocupa censos o encuestas.
- Histórica, basada en experiencias pasadas, describe lo que era y representa una búsqueda crítica sustentada en acontecimientos ya pasados, buscando reconstruir el pasado de manera objetiva y exacta posible, este tipo de investigación va de lo general a lo particular.

Teniendo el conocimiento antes descrito se establece realizar la presente investigación bajo el enfoque metodológico cualitativo y para lo cual se obtendrá la información de manera descriptiva realizando un cuestionario aplicado a todo el personal adscrito al departamento de afiliación, mismo que servirá para dotarnos sobre la información necesaria sobre el nivel de conocimiento que cada servidor tiene sobre su puesto de trabajo y de igual forma identifique las necesidades que ellos mismos manifiestan tener sobre los conocimientos que les falta adquirir o perfeccionar para el mejor desempeño de sus labores.

### **3.1 Materiales e instrumentos**

Según el criterio de Martínez y Galán “Todas las investigaciones, sea cual sea el método que se utilice, requieren recoger datos. Los datos son recogidos unas veces de fuentes primarias, otras a través de la lectura, la observación, la entrevista o la administración de cuestionarios o test” (Martínez Mediano & Galán González, 2014, pág. 109). Para ello se necesita la recopilación necesaria de la información que se utilizara para el análisis que nos ocupa la investigación aquí plasmada.

En la investigación siguiente se decide tomar la población finita del departamento donde se realiza el estudio antes mencionado, debido a que es posible y necesario medir la información necesaria en el contexto total y debido a que tiene un número limitado de personal en su totalidad.

Actualmente el departamento de afiliación de la subdelegación IMSS Tuxtepec, cuenta con un total de 12 servidores públicos, descritos a continuación: una jefa del departamento, un coordinador de grupo, tres oficiales de servicios, tres auxiliares universales de oficinas y cuatro trabajadores por tiempo determinado, en los cuales se confiere más o menos responsabilidad de acuerdo a la categoría que tiene, más sin embargo todos deberán encontrarse involucrados en los procesos sustantivos del departamento.

Para poder obtener la información necesaria que permita describir el estudio se decide elaborar una encuesta, la cual se define como un procedimiento que permite explorar cuestiones que hace a la subjetividad, permitiendo analizar y obtener información de un grupo de personas que tiene un común denominador (Grasso, 2006, pág. 13), también determinamos a la encuesta como un instrumento de investigación descriptiva que permite hallar o priorizar preguntas a

realizar, de personas de una muestra representativa, para lo cual se especifican respuestas concretas que den un criterio de la información a recolectar.

Las encuestas pueden ser estructurada, cuando es realizada con preguntas que se formulan por igual para todos, que no permiten al encuestador llegar a modificar las preguntas en base a las respuestas, su principal ventaja radica en dependencia a la profundidad de la misma, siendo posible obtener datos muy precisos, aunque existe la posibilidad de que el encuestado brinde respuestas falsas dando desventaja a esta. (Alelú Hernández, López Abejón, Cantín García, & Rodríguez Zazo, pág. 3)

Para conocer la encuesta aplicada a esta investigación debe consultar el anexo 1.

Se decide aplicar la encuesta a la totalidad de la población debido a que es una cantidad pequeña y decidiendo no limitarla al tiempo que el personal tenga de haberse integrado, con la finalidad de poder analizar la inducción que reciben, así como del personal que lleva más tiempo laborando, para conocer cómo se mantienen actualizados.

### 3.2 Métodos o procedimientos

Para poder realizar la encuesta que se aplica en la investigación presentada se deberá validar que sea una herramienta útil que dé al estudio la certeza de los requisitos como son (García Córdoba, 2004, pág. 30):

- Validez, significa abordar con exactitud aquella información que se desea obtener, por lo que deberá cuidarse la distorsión de la realidad, de igual manera para ayudar a este proceso se puede realizar visitas o entrevistas al lugar de estudio. Si el cuestionario tiene validez, logra captar significativamente, satisfactoriamente y con exactitud suficiente lo necesario del objeto de estudio.
- Confiabilidad, en este punto valida la obtención de la información en el tiempo y forma, de igual manera establece que la toma de los datos ya sea una muestra de la población sea representativa y significativa de la información adquirida de ella.
- Comparabilidad, por naturaleza sistemática, permite contrastar y comparar los datos obtenidos de manera directa y objetiva.

Bajo los anteriores señalamientos se define realizar una encuesta lo más estructurada posible a la validez de la información que se desea obtener, para lograr la confiabilidad se decide encuestar a la totalidad de la población por ser una cantidad limitada de personas y de fácil alcance, de este modo se logra la comparabilidad de la información obtenida de manera total.

Se desarrolla un cuestionario que será aplicado de manera electrónica a toda la población encuestada. Para obtener una interpretación de la metodología aplicada se muestra el

siguiente esquema que se utilizó para el instrumento de medición seleccionado (ver diagrama 1).

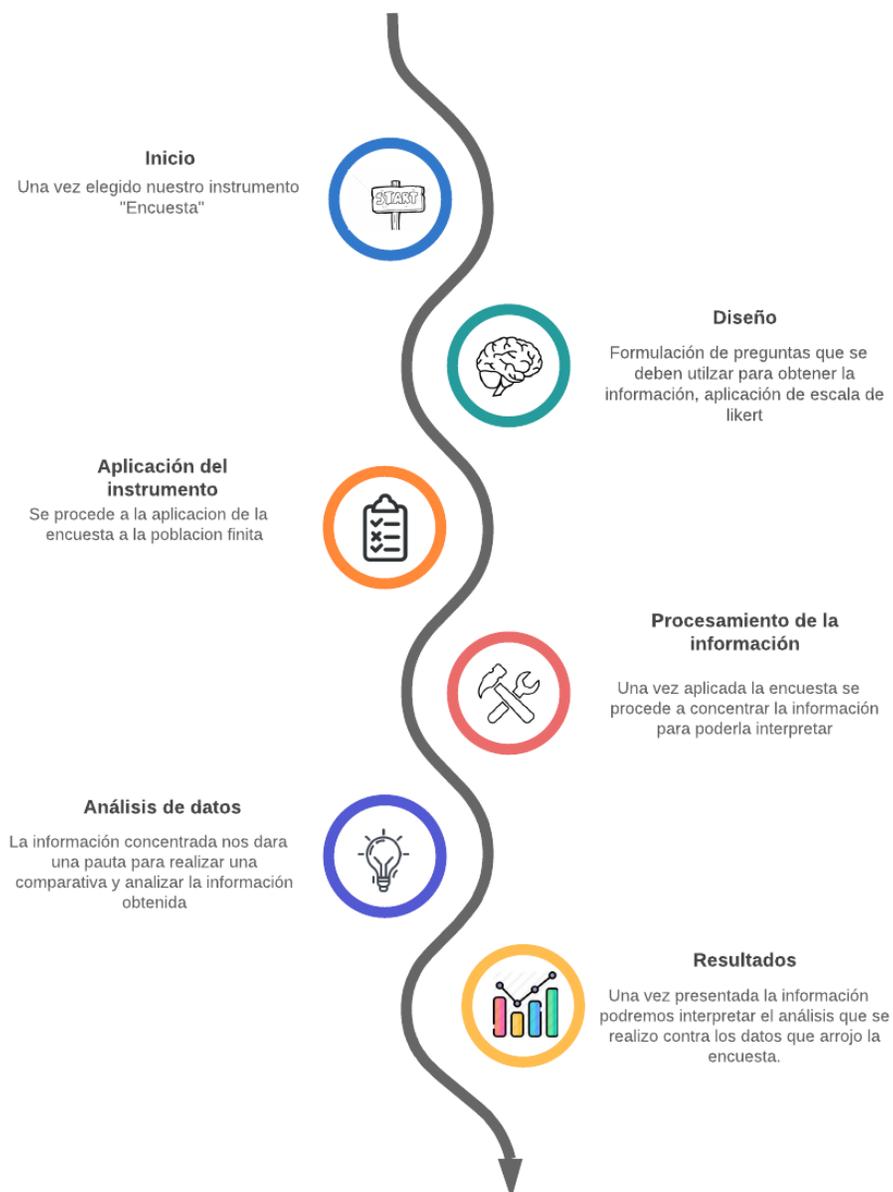
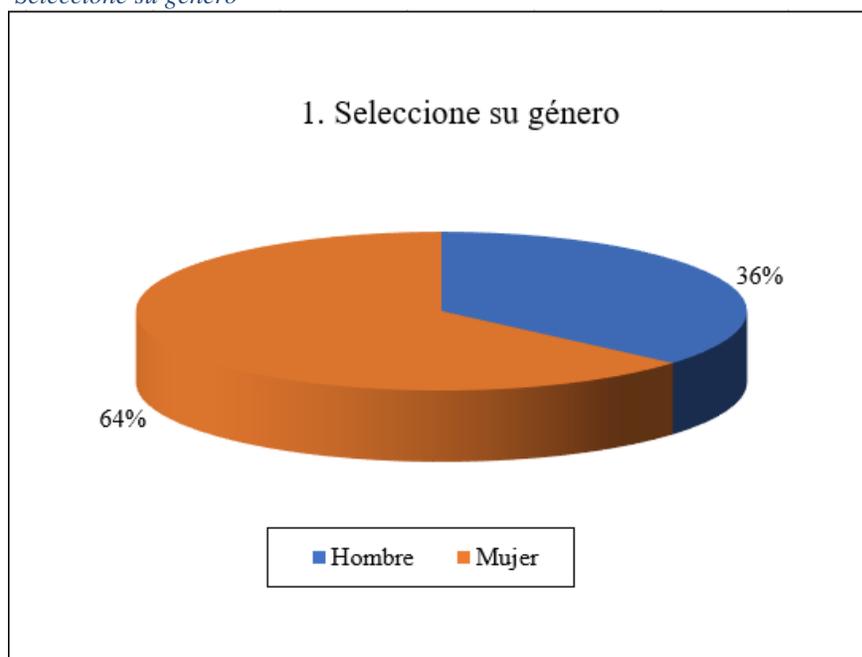


Ilustración 6 Instrumento aplicado  
Fuente: Elaboración propia

## IV. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada bajo el análisis descriptivo mediante una encuesta que pretende obtener información cualitativa para el análisis e interpretación de la investigación que nos ocupa el presente estudio. Se realizará la representación de la información mediante graficas que faciliten la interpretación, para lo cual se representará el resultado de cada pregunta que se planteó en el instrumento de medición.

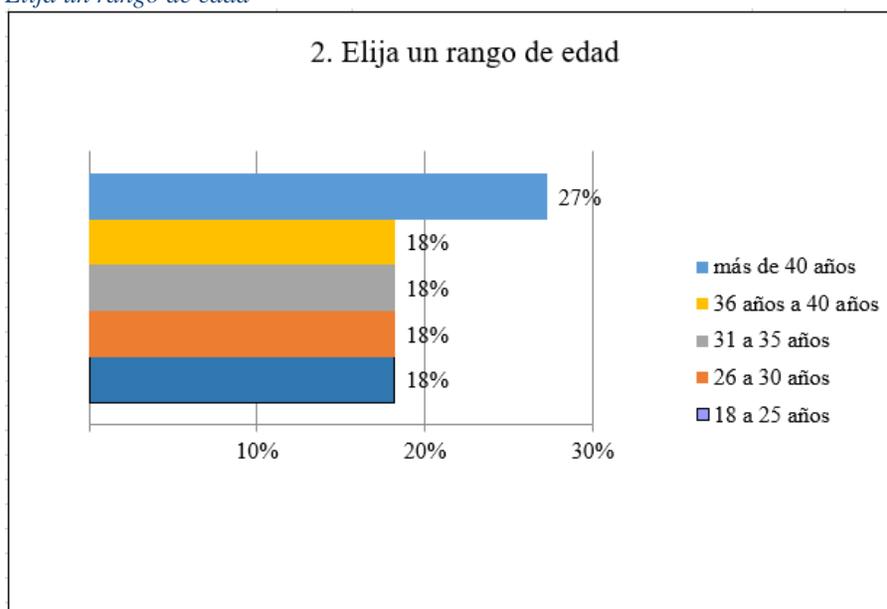
*Ilustración 7*  
*Seleccione su género*



Fuente: Elaboración propia

A esta pregunta el resultado de la encuesta arrojó que en el departamento de afiliación vigencia existe en su mayoría está representado por mujeres con un 64%.

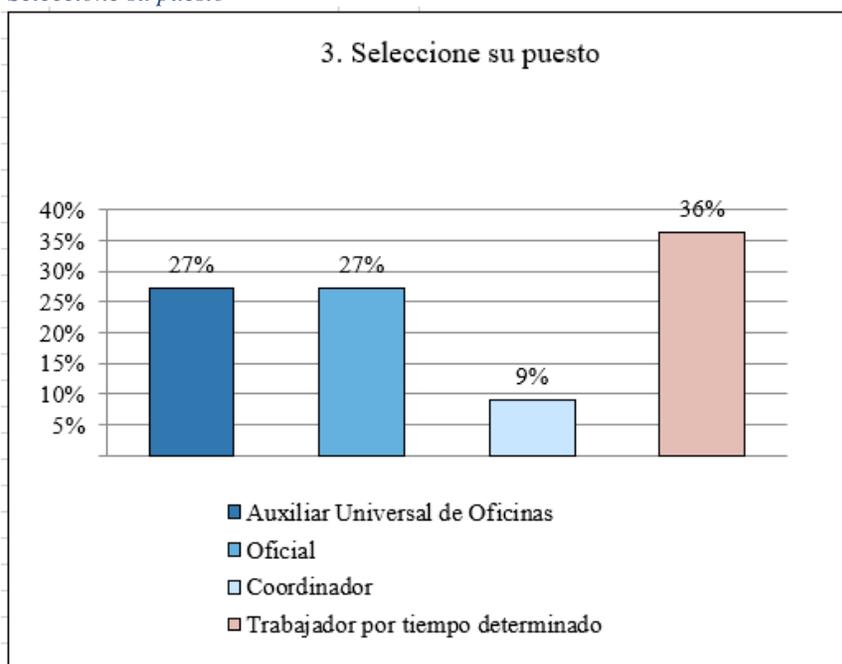
Ilustración 8  
Elija un rango de edad



Fuente: Elaboración propia

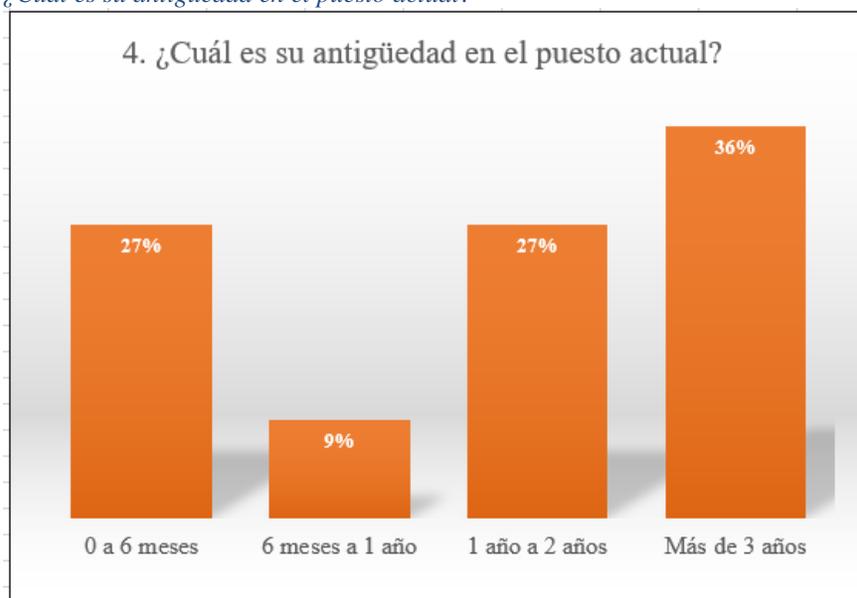
De acuerdo a la encuesta se descubrió que el departamento de afiliación tiene un rango muy nutrido de edades, observándose que los rangos de edades: 18 a 25 años, 26 a 30 años y 31 a 35 años, del personal conforman en igual porcentaje con un 18%, mientras que el 27% restante está por encima de los 36 años, permitiendo una mezcla de conocimientos nuevos y experiencia entre los trabajadores.

Ilustración 9  
Seleccione su puesto



Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que la relación del puesto con el tipo de responsabilidad de las actividades encomendadas a cada personal van de la mano con este rango, siendo los de Trabajador por tiempo determinado representados en un 36% y Auxiliares Universales de oficinas representados en un 27% los que tienen el menor rango, pero a su vez quienes deben tener conocimientos básicos de todas las actividades a realizarse, posteriormente se encuentran los oficiales representados con un 27% quienes ya tienen actividades de mayor responsabilidad especializada a ciertos temas y por último el coordinador representado con un 9% quien debe dominar todos estos conocimientos para poder guiar al equipo de trabajo y el cual tiene la mayor responsabilidad después del jefe del departamento.

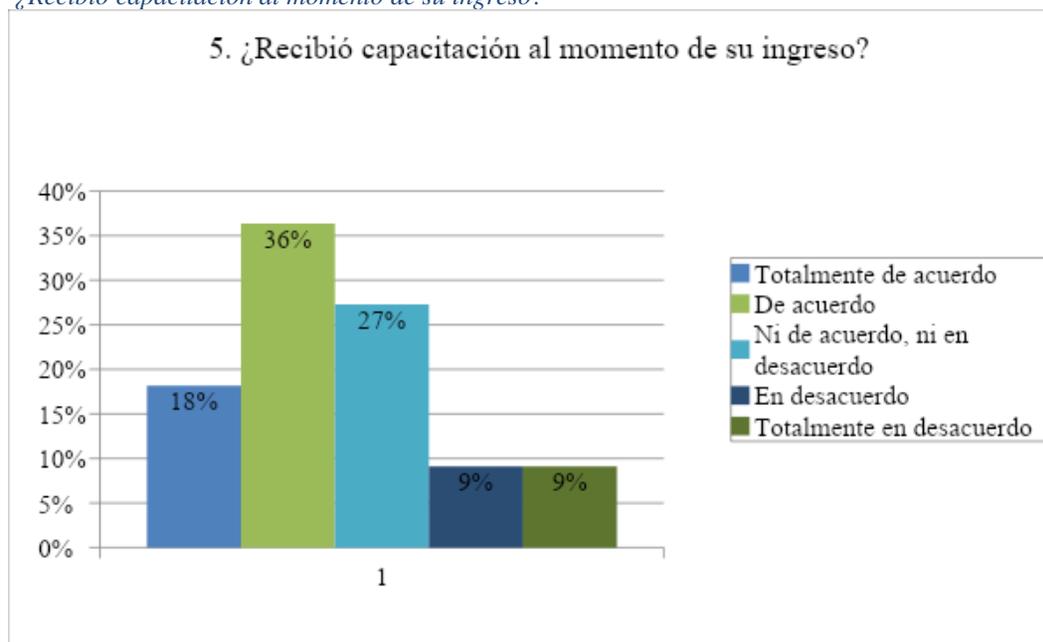
*Ilustración 10**¿Cuál es su antigüedad en el puesto actual?*

Fuente: Elaboración propia

De los resultados obtenidos se observa que el 36% tiene una antigüedad de más de 3 años, el 27% de 1 a 2 años, el 9% de 6 meses a 1 año, mientras que el 27% apenas tiene una antigüedad de 0 a 6 meses. Información que se representa en la ilustración 10.

*Ilustración 11*

*¿Recibió capacitación al momento de su ingreso?*



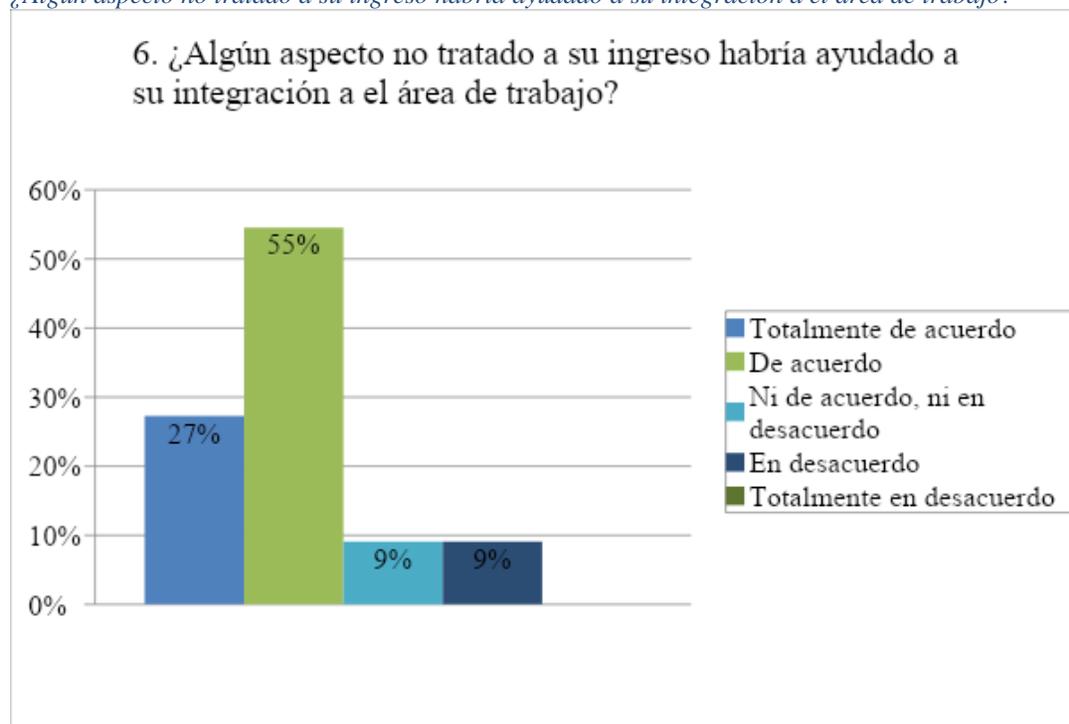
Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 11 podemos observar la información obtenida a la pregunta ¿Recibió capacitación al momento de su ingreso?, las respuestas con mayor aceptación están en el punto medio de satisfacción, con un 36% están de acuerdo, en segundo lugar con un 27% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, en tercer lugar, la encuesta mostro un 18% estar en totalmente de acuerdo y en cuarto lugar un porcentaje igual con las respuestas: en desacuerdo y totalmente en desacuerdo representada con un 9%.

En la presente pregunta se trata de indagar sobre qué tan efectiva es la capacitación que reciben los trabajadores si ellos consideran que lo que reciben como conocimiento inicial fue suficiente para llevar a cabo sus actividades, los resultados fueron los siguientes:

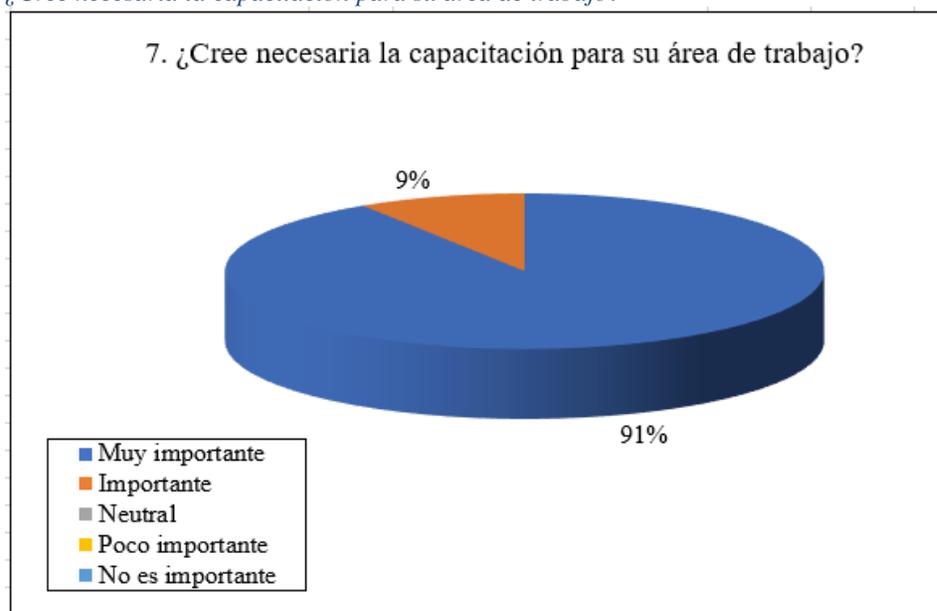
*Ilustración 12*

*¿Algún aspecto no tratado a su ingreso habría ayudado a su integración a el área de trabajo?*



Fuente: Elaboración propia

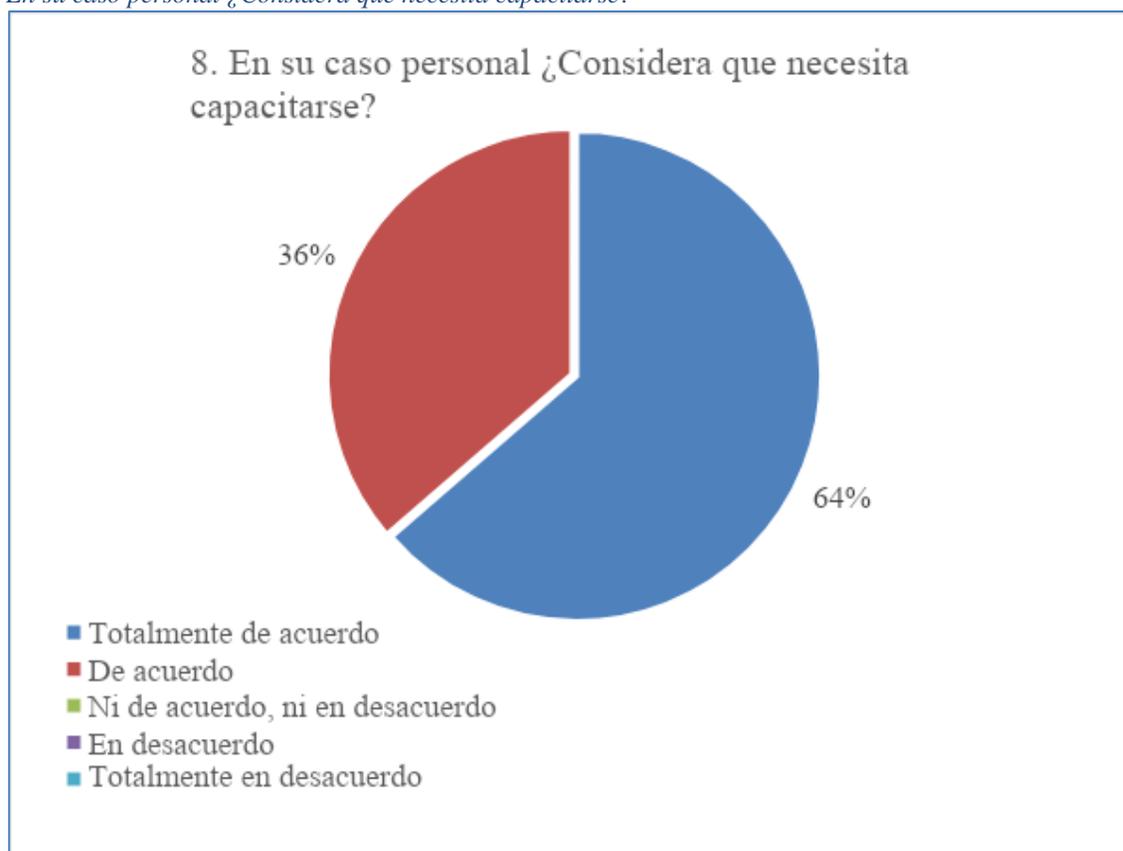
Como se observa en la ilustración 12, podemos deducir la mayoría de los trabajadores encuestados considera estar de acuerdo con los conocimientos o información que reciben en su inicio representado con un 55%, en segundo lugar, un 27% manifestó estar totalmente de acuerdo, sin embargo, representado con un 9% encontramos como respuesta que no están en acuerdo ni desacuerdo en esta misma proporción la respuesta en desacuerdo.

*Ilustración 13**¿Cree necesaria la capacitación para su área de trabajo?*

Fuente: Elaboración propia

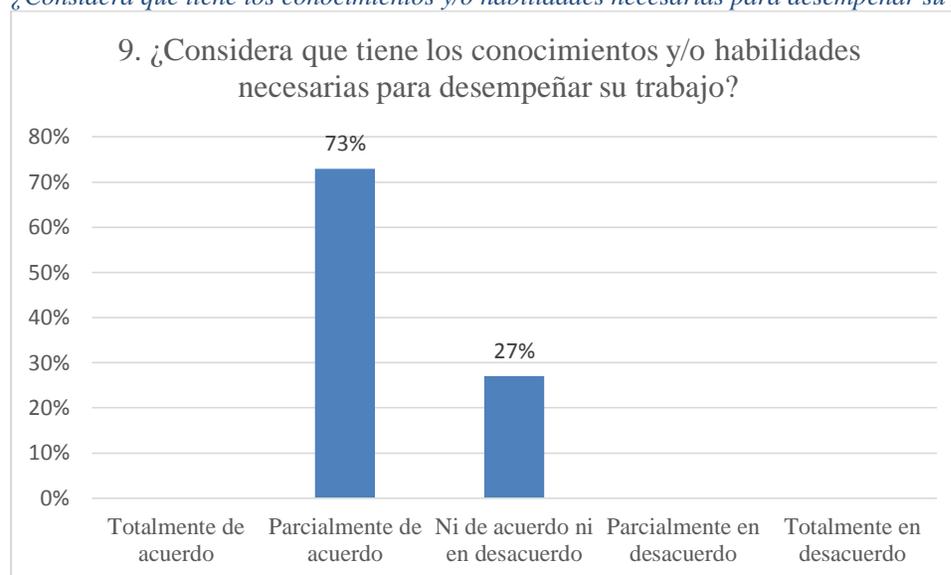
La anterior pregunta arroja como resultado una notable preocupación del personal por mantenerse informado y actualizado sobre lo necesario para llevar a cabo de manera óptima sus funciones, un 91% manifestó como muy importante necesaria la capacitación, contra un 9% que la cree importante. Ver ilustración 13.

Las necesidades de capacitación plasmadas por el personal del departamento de afiliación vigencia demuestran una tendencia en su mayoría a la necesidad de capacitarse.

*Ilustración 14**En su caso personal ¿Considera que necesita capacitarse?*

Fuente: Elaboración propia

De manera individual cada encuestado contestó a la pregunta ¿Considera que necesita capacitarse?, un 64% manifestó estar totalmente de acuerdo mientras que el 36% restante considera estar de acuerdo con necesitar la capacitación.

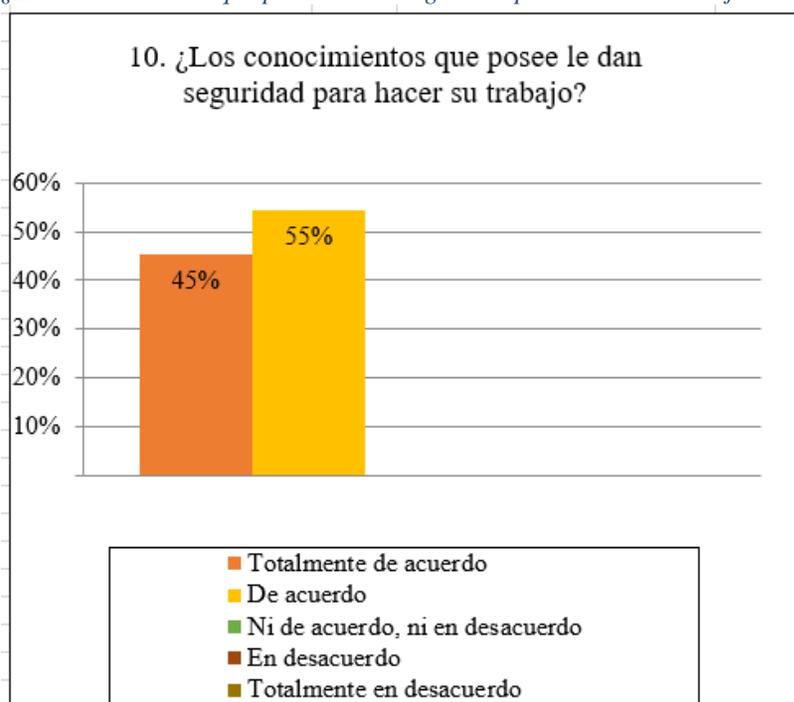
*Ilustración 15**¿Considera que tiene los conocimientos y/o habilidades necesarias para desempeñar su trabajo?*

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados manifestaron considerarse en un 73% parcialmente de acuerdo con sus conocimientos y/o habilidades para poder desempeñarse con éxito en su trabajo, mientras que el 27% restante manifestó encontrarse ni de acuerdo ni en desacuerdo.

*Ilustración 16*

¿Los conocimientos que posee le dan seguridad para hacer su trabajo?

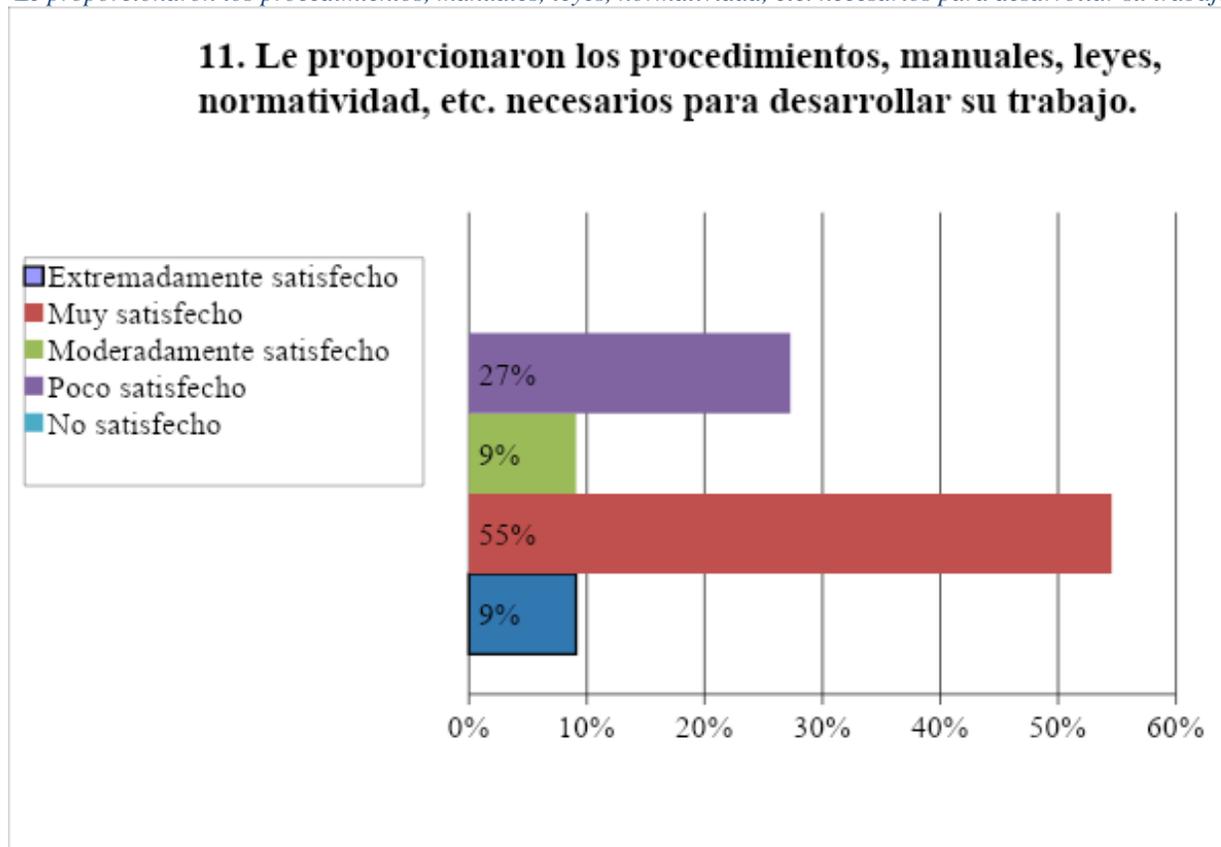


Fuente: Elaboración propia

A la pregunta ¿Los conocimientos que tiene le dan la seguridad de realizar su trabajo?, la tendencia marcada fue favorable en un 55% manifestó estar de acuerdo, el resto con un 45% está totalmente de acuerdo, denotando que el personal encuestado cuenta con la información necesaria para realizar sus actividades en función de su puesto.

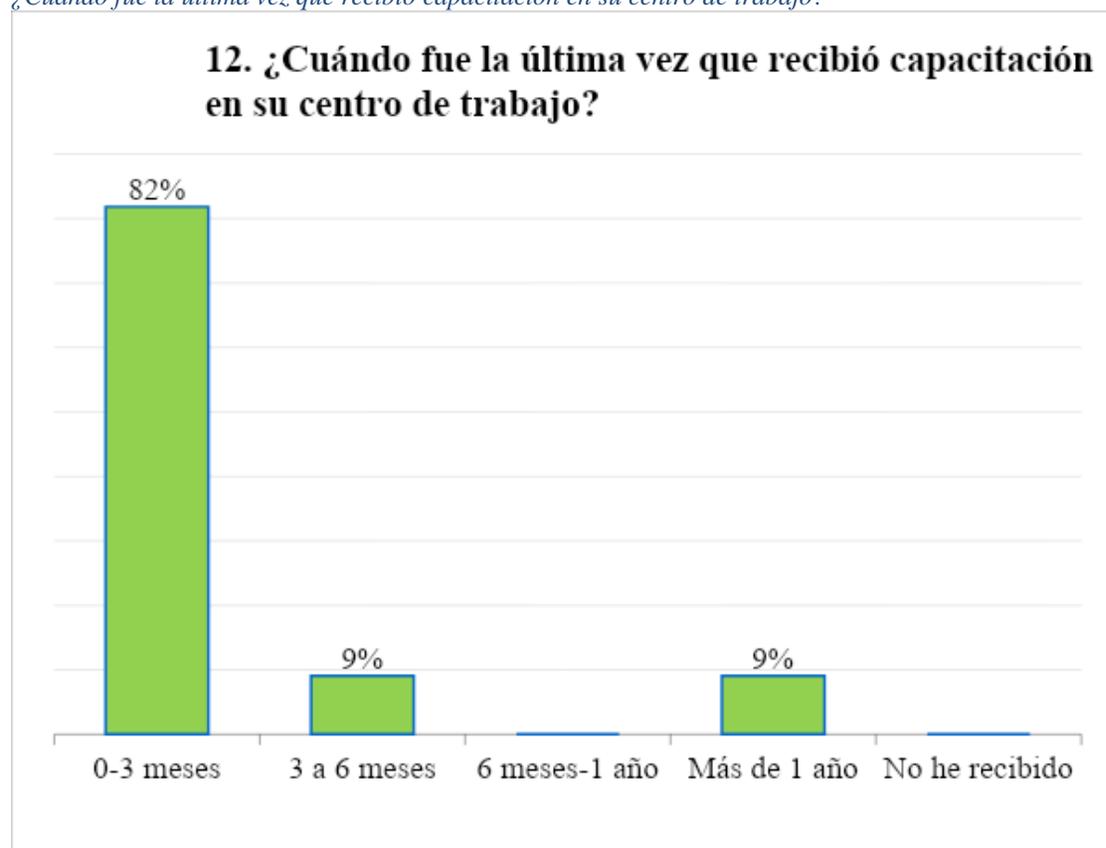
*Ilustración 17*

*Le proporcionaron los procedimientos, manuales, leyes, normatividad, etc. necesarios para desarrollar su trabajo.*



Fuente: Elaboración propia

El personal encuestado respondió a la pregunta: Le proporcionaron los procedimientos, manuales, leyes, normatividad, etc. Necesarios para desarrollar su trabajo, la tendencia con mayor valor encontró estar muy satisfechos en un 55%, sin embargo, en segundo lugar, con un 27% encontramos un desacuerdo a esta pregunta con el valor de poco satisfechos, y en tercero lugar una respuesta igual al estar moderadamente de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 9% cada una, por lo que se deduce que esta área se encuentra con oportunidad de mejora.

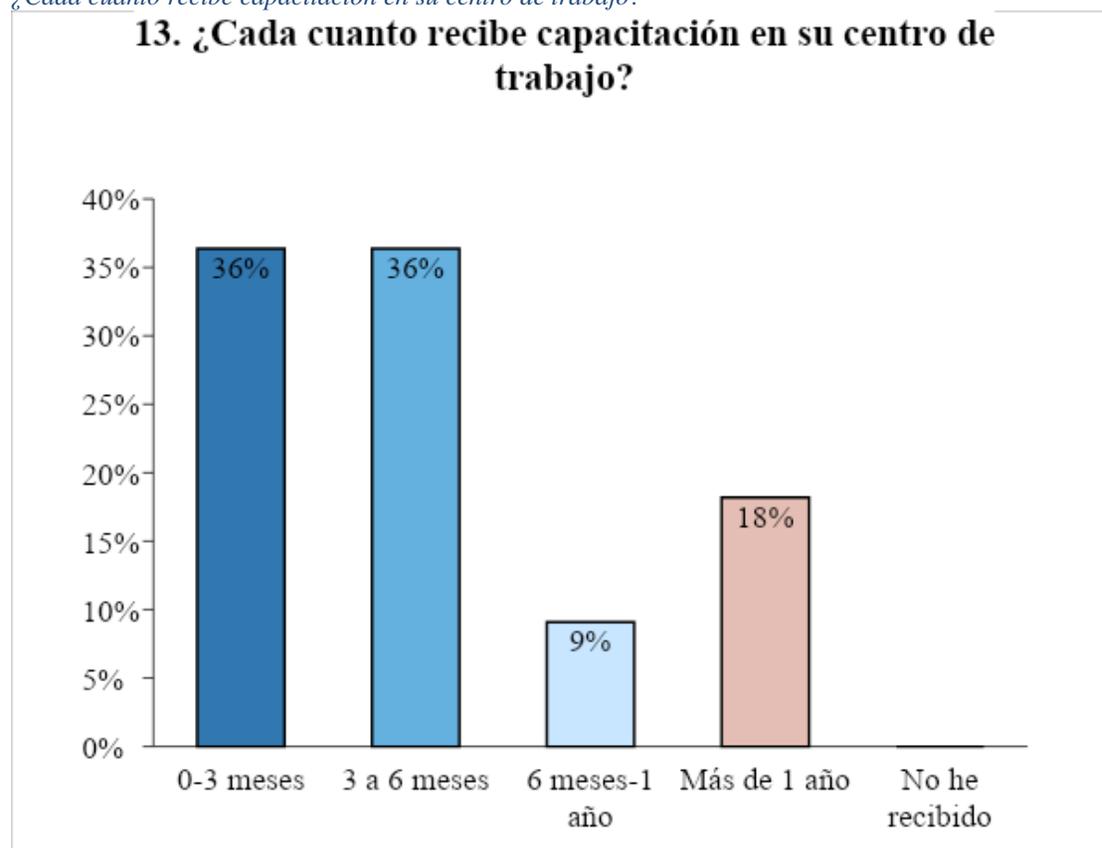
*Ilustración 18**¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación en su centro de trabajo?*

Fuente: Elaboración propia

El personal de departamento de afiliación vigencia marco una tendencia positiva a la pregunta ¿Cuándo fue la última vez que se le capacitó?, eligiendo en la mayoría que es capacitado en periodos no máximos a 3 meses representado con un 82% de los resultados de la encuesta, lo que denota una favorable tendencia, en segundo lugar manifestó recibir capacitación en periodos no máximos de 3 a 6 meses en un 9% de resultados, de igual porcentaje la respuesta más de 1 año fue elegida, este último resultado nos propone que existe un área de oportunidad que no está siendo atendida con la capacitación necesaria, se sugiere prestar atención a esta oportunidad.

*Ilustración 19*

*¿Cada cuanto recibe capacitación en su centro de trabajo?*

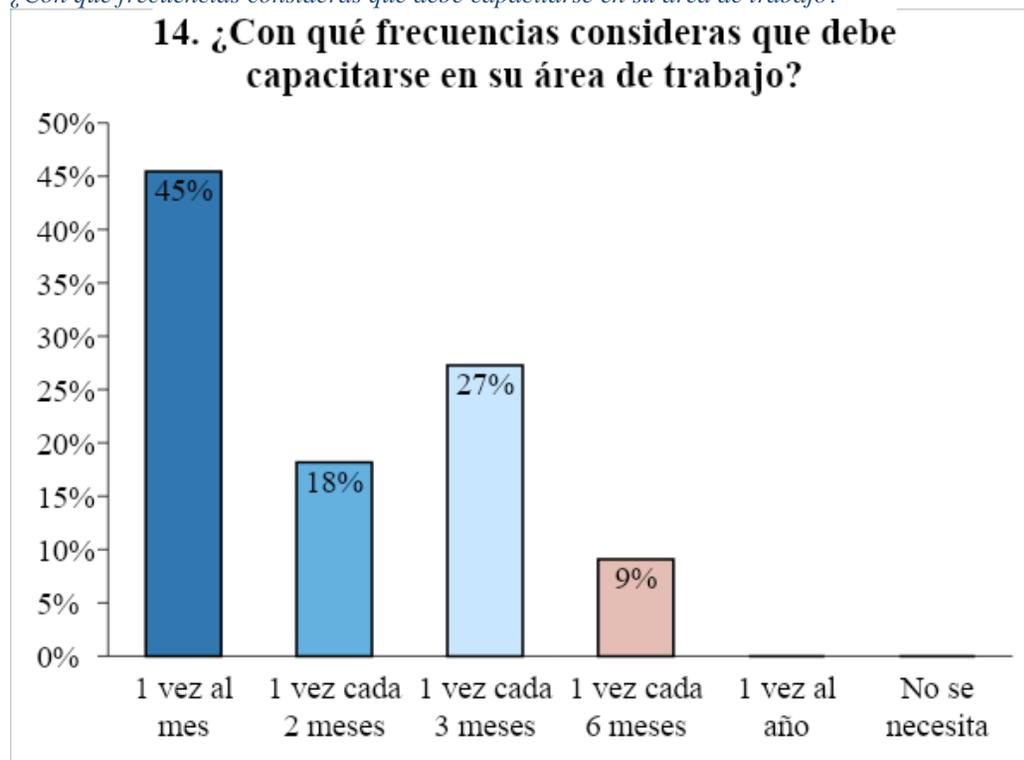


Fuente: Elaboración propia

La capacitación demuestra ser una herramienta de valor agregado a las instituciones es por ello que es de importancia la correcta aplicación de esta, a la pregunta ¿Cada cuanto recibe capacitación en su centro de trabajo? La tendencia confirma la contestación de la ilustración 17, en esta nueva interrogante la tendencia de respuesta fue el rango de 0 a 3 meses, de igual proporción la opción 3 a 6 meses fue la más votada representada con un 36%, en segundo lugar la opción más de 1 año vuelve a confirmar una oportunidad de capacitación sobre una actividad en específico representada con un 18%, en tercer lugar encontramos que existe capacitación en periodos de 6 meses a 1 año con una representación de 9% de los resultados obtenidos.

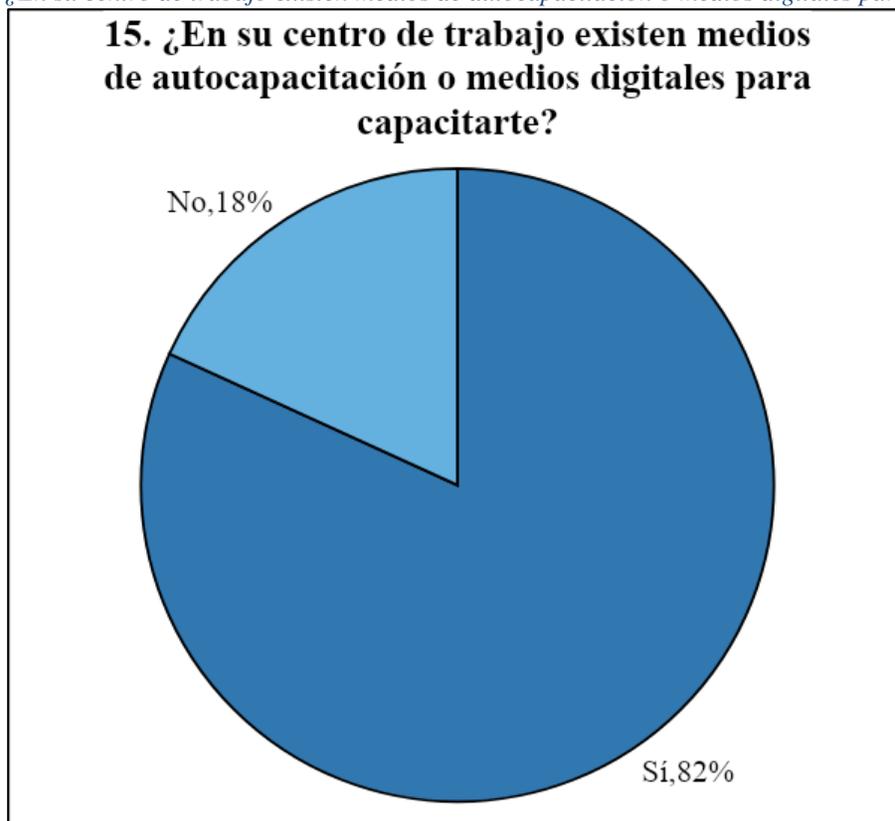
*Ilustración 20*

*¿Con qué frecuencias consideras que debe capacitarse en su área de trabajo?*



Fuente: Elaboración propia

La opinión aportada por el personal del departamento de afiliación vigencia a la pregunta ¿Con qué frecuencia consideras que debe capacitarse en su área de trabajo?, demostró una vez más el compromiso con el que se encuentra involucrado el personal del departamento manifestando una alta necesidad de ser retroalimentado una vez al más con la votación más alta representada con un 45%, en segundo lugar, encontramos una vez cada tres meses dando un resultado de 27%, en tercer lugar, una vez cada dos meses con 18% y en último lugar una vez cada seis meses representado con un 9%.

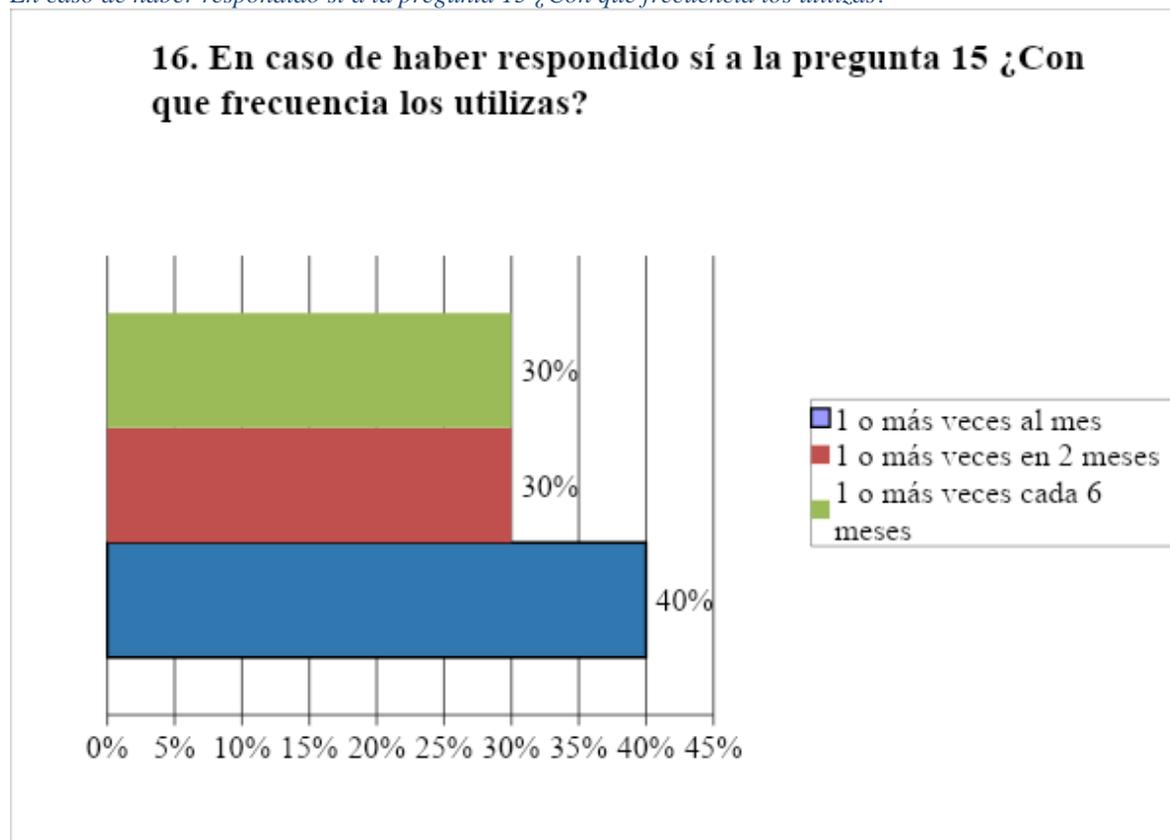
*Ilustración 21**¿En su centro de trabajo existen medios de autocapacitación o medios digitales para capacitarse?*

Elaboración propia

Como parte de la transformación digital que el IMSS tuvo en el año 2012, se confirmó la existencia de un módulo de capacitación en línea diseñado para el autoconocimiento de los servidores que tiene el instituto, de igual importancia es que este personal conozca y cuente con acceso a esta tecnología, a la pregunta ¿En su centro de trabajo existen medios de autocapacitación o medios digitales para capacitarse? La tendencia a la respuesta si obtuvo un 82% de votación, demostrado que la mayoría conoce o a usado esta tecnología, el resto respondió: no, representando un 18%, denotando una oportunidad en esta área.

*Ilustración 22*

*En caso de haber respondido sí a la pregunta 15 ¿Con que frecuencia los utilizas?*

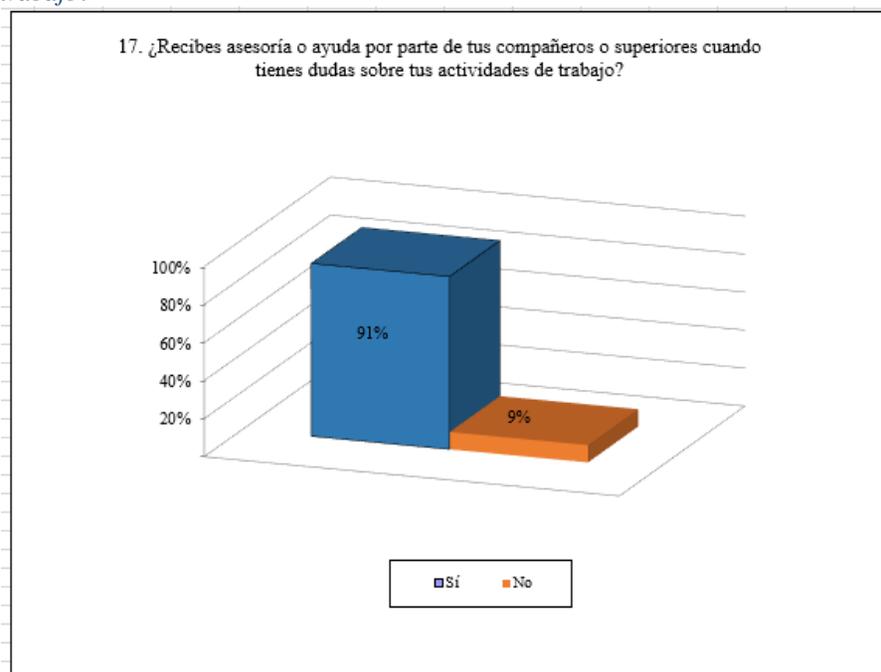


Fuente: Elaboración propia

Como complemento a la información anterior se preguntó ¿Con que frecuencia los utilizas? La opción más elegida fue una o más veces al mes representada con un 40% de la encuesta, en segundo lugar, se encuentra una o más veces cada dos meses con un al igual que una o más veces cada seis meses con igual porcentaje de 30%, con lo cual se determina que el instituto cuenta con los medios para proporcionar a sus servidores la capacitación directa e indirectamente.

*Ilustración 23*

*¿Recibes asesoría o ayuda por parte de tus compañeros o superiores cuando tienes dudas sobre tus actividades de trabajo?*

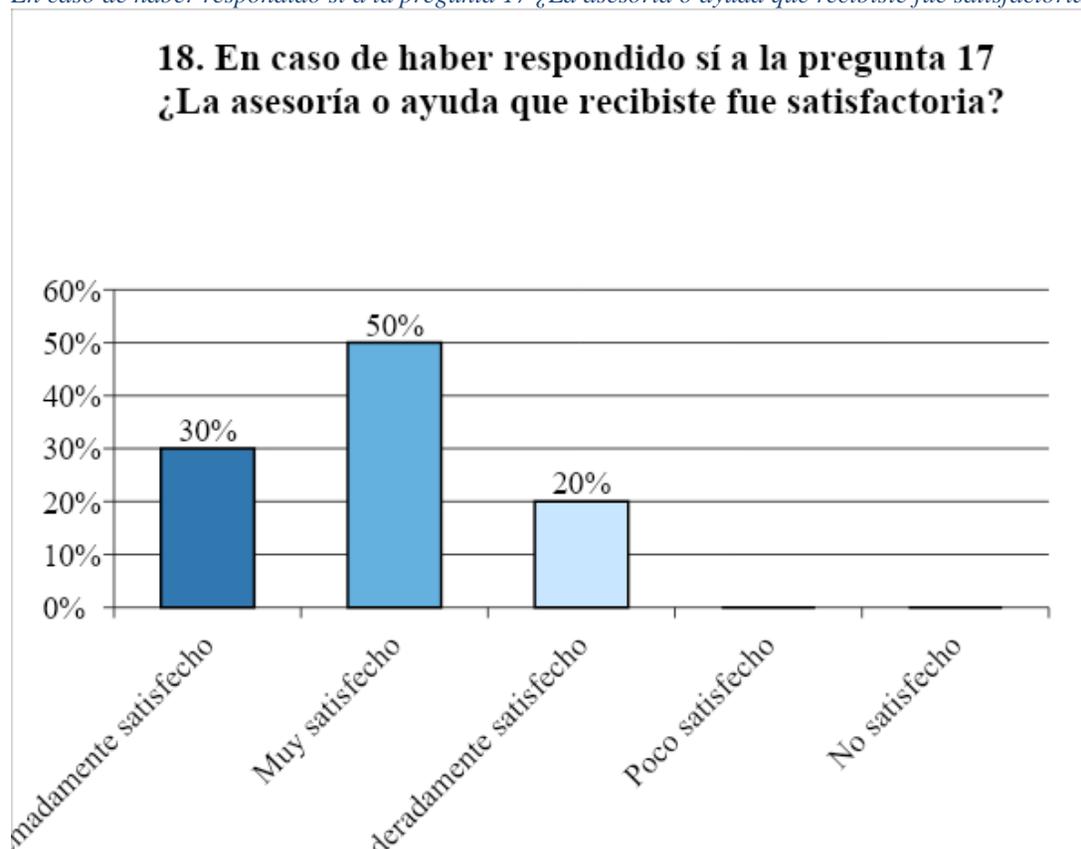


Fuente: Elaboración propia

La colaboración y ayuda entre el personal es de vital importancia para el crecimiento de todos los colaboradores, es por ellos que una organización que comparte no solo sus conocimientos si no también sus experiencias enriquecen en mejor manera a su grupo, a la pregunta ¿Recibes asesoría o ayuda por parte de tus compañeros o superiores cuando tienes dudas sobre sus actividades de trabajo? La tendencia a esta respuesta fue sí con un 91% de elección el 9% restante manifestó no tener ayuda.

*Ilustración 24*

*En caso de haber respondido sí a la pregunta 17 ¿La asesoría o ayuda que recibiste fue satisfactoria?*

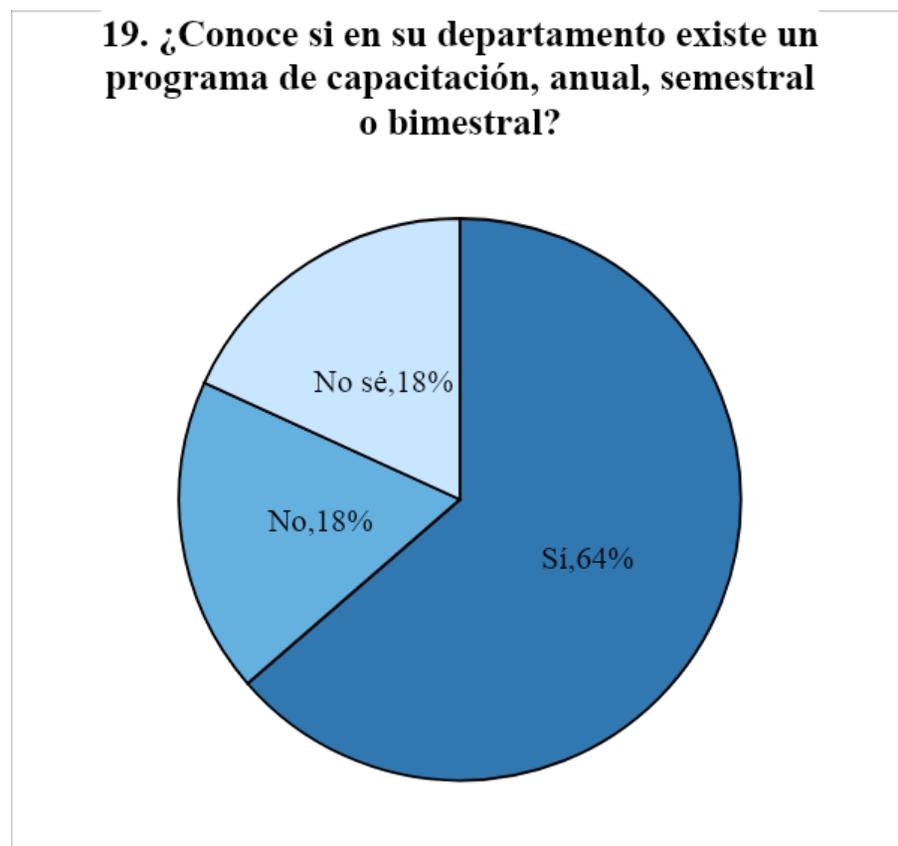


Fuente: Elaboración propia

A la pregunta anterior podemos agregar el nivel de satisfacción que manifiesta cada colaborador, es decir si fue de utilidad la información o ayuda que recibió, la respuesta con mayor grado de elección fue muy satisfecha con un 50% de votación, en segundo lugar, extremadamente satisfecho con un 30%, en tercer lugar, moderadamente satisfecho con un 20%.

*Ilustración 25*

*¿Conocer si en su departamento existe un programa de capacitación, anual, semestral o bimestral?*

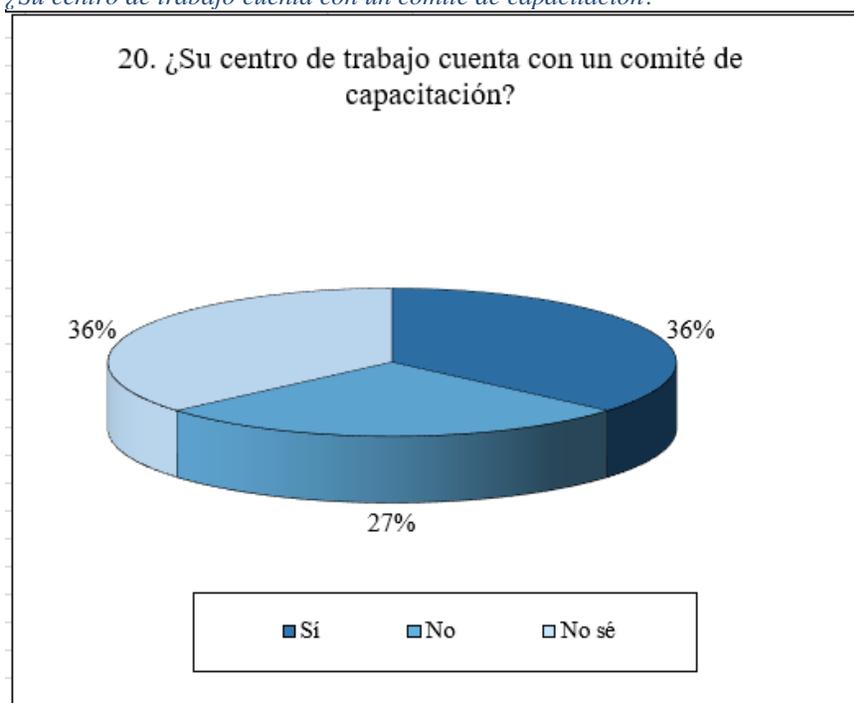


Fuente: Elaboración propia

Se planteó la siguiente pregunta para indagar sobre si existe un programa de capacitación establecido y si este es conocido por el departamento de afiliación vigencia, a la pregunta:

¿Conoce si en su departamento existe un programa de capacitación, anual, semestral o bimestral?

El 67% manifestó que, si existe, sin embargo, el 36% manifestó no saberlo o aseguro no haberlo en igual proporción.

*Ilustración 26**¿Su centro de trabajo cuenta con un comité de capacitación?*

Fuente: Elaboración propia

A continuación se hizo una indagación acerca del conocimiento que tiene sobre si en su centro de trabajo cuentan con un comité de capacitación, punto marcado por la ley y que obliga a los patronos a mantener actualizado e informado a su personal, en esta interrogante el departamento de afiliación contestó, en igual proporción “sí” y “no lo sé” con un 36%, en segundo lugar, la opción no cuenta con un 27% de resultados, de nuevo encontramos una oportunidad que debe ser trabajada, ya que por ley debe existir dicho comité de capacitación.

*Ilustración 27**¿Qué nivel de satisfacción tienes respecto a la capacitación que tienes actualmente?*

Fuente: Elaboración propia

Para concluir con la encuesta aplicada, se preguntó al personal del departamento de afiliación vigencia, qué satisfacción tenía respecto a la capacitación que reciben, el 45% manifestó estar moderadamente satisfecho, en segundo lugar, 36% muy satisfecho, tercer lugar, con un 18% poco satisfecho.

## Conclusiones

Para concluir con nuestra investigación se deduce de acuerdo a la información obtenida que el departamento de afiliación vigencia de la subdelegación del IMSS en Tuxtepec, Oaxaca, cuenta con los medios y recursos para aplicar las necesidades de capacitación de sus servidores, sin embargo se encuentra en oportunidad al no conocerse al 100% entre su plantilla los programas de capacitación, medios de capacitación y comités de capacitación que existen en esta institución, es de vital importancia que todos los niveles de puestos que existen en la subdelegación sean atendidos de acuerdo a las necesidades específicas de su puesto, igualmente necesario es la difusión y utilización de los medios con que se cuenta para lograr capacitar a todos los puestos involucrados, dar a conocer por quienes está integrado el comité de capacitación y cuáles son sus funciones.

Se elaboro una relación de las principales actividades que ejecuta cada puesto involucrado en el departamento para lo cual se sugiere que se realice una evaluación a cada uno, para poder determinar las oportunidades y de este modo poder aplicar un plan de acción que corrija las necesidades específicas de capacitación por puesto que son necesarias para el correcto funcionamiento del departamento.

Definitivamente los servidores públicos deben estar especialmente conscientes sobre la labor que desempeñan, cuáles son sus funciones, la importancia que adquiere realizar bien y de mejor manera su trabajo, involucrando la calidad y la calidez. El Instituto Mexicano del Seguro Social demuestra estar interesado en brindar a su personal las herramientas necesarias para poder realizar de manera efectiva sus funciones, sin embargo el factor humano siempre será la pauta

que de origen a que los planes, procesos y/o programas se lleven a cabo de manera eficiente, la buena dirección en este sentido recae sobre los puestos directivos quienes deben dar prioridad e impulsar la capacitación de su personal a cargo, este punto como describimos anteriormente tiene cierto grado de dificultad para poder llevarse a cabo, ya que la capacitación requiere de tiempo, dinero pero sobre todo esfuerzo de quien la planea pero sobre todo se encarga de comprometerse a que esta se realice, es por ello que los principales actores que deben estar comprometidos y convencidos de su importancia deben ser los altos mandos.

## Recomendaciones

El presente tema de investigación realizó un estudio sobre la situación en que se encuentra el personal del departamento de afiliación vigencia de la subdelegación IMSS en San Juan Bautista Tuxtepec, Oaxaca, respecto al tema de capacitación, tema que en la actualidad se encuentra normado y legislado bajo varias leyes de nuestro país, además de tener vital importancia en el desarrollo de cualquier organización que se trate. Para finalizar el estudio se retomaron las siguientes recomendaciones a aplicar:

- Retomar los planes de capacitación que se tienen en la subdelegación: dar a conocer al personal involucrado el contenido de los mismos y la calendarización que deberá cumplirse en tiempo y forma.
- Involucrar al personal correspondiente en cada tema, con la finalidad de que sea el mismo personal quien capacite a los demás puestos acerca de sus funciones, la autocapacitación reafirma los conocimientos propios.
- Dar a conocer a todo el personal la existencia del comité de capacitación, así como presentar a los integrantes del mismo, exponer las funciones de cada uno, e invitar a quienes manifiesten querer participar en las actividades de capacitación.
- Con el fin de mantener el interés manifestado por parte de los integrantes del departamento de afiliación vigencia se recomienda impulsar los planes de capacitación con mayor ímpetu, por parte de los altos rangos competentes para ello.

## Referencias

- Alelú Hernández, M., López Abejón, N., Cantín García, S., & Rodríguez Zazo, M. (s.f.). *academia.edu*.  
Obtenido de  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36952451/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf?1426177899=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstudio\\_De\\_Encuestas.pdf&Expires=1620516877&Signature=LeqU0wYJnplB3~-uIOVLIVSS~zJ1SduNjWWcwM0ijqPANUuNYiV7uIR6TuTEOjMScMcODW](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36952451/ENCUESTA_Trabajo.pdf?1426177899=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEstudio_De_Encuestas.pdf&Expires=1620516877&Signature=LeqU0wYJnplB3~-uIOVLIVSS~zJ1SduNjWWcwM0ijqPANUuNYiV7uIR6TuTEOjMScMcODW)
- B Werther, W., & Keith, D. (1998). *Administración de personal y recursos humanos*. México: Mc Graw-Hill.
- CALDERON HINOJOSA, F. D. (2012 de AGOSTO de 2012). *IMSS.GOB.MX*. Obtenido de REGLAMENTO INTERNO DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL:  
<http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/pdf/reglamentos/RIIMSS.pdf>
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *La investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Fernández, R. J. (2016). *Derecho administrativo*. Ciudad de México: Biblioteca Constitucional INEHRM.
- Fierro, A. (2017). *Responsabilidad de los servidores públicos, del castigo a la confianza*. Ciudad de México: Fondo de cultura economica.
- García Córdoba, F. (2004). *EL CUESTIONARIO Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Editorial Limusa.
- Gonzalez, M., Olivares, S., Ramos, J., & González, N. (2014). *Planeación e integracion de los recursos humanos, Capital Humano*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y analisis*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Guiñazú, G. (12 de Junio de 2004). *Redalyc*. Obtenido de  
<https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Jiménez, S. M., & Neme, M. S. (2018). *Informe de rendición de cuentas 2012-2018*. Ciudad de México: IMSS.
- López, C. N. (09 de 12 de 2020). *Manual de organización de las subdelegaciones IMSS*. Ciudad de México.
- López, G. J. (2011). *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN*. Obtenido de  
<https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>: <https://www.eumed.net>
- LÓPEZ, J. M. (2011). *EL PROCESO DE CAPACITACIÓN, SUS ETAPAS E IMPLEMENTACIÓN*. Obtenido de  
<https://www.eumed.net/ce/2011b/jmgl.pdf>: <https://www.eumed.net>

- Magro, C., & Salvatella, J. (2014). *Cultura digital y transformación de las organizaciones: 8 competencias digitales para el éxito profesional*. España: Rocasalvatella.
- Martínez Mediano, C., & Galán González, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos*. Madrid: UNED.
- PROFEDET. (13 de JUNIO de 2018). *GOBIERNO DE MÉXICO*. Obtenido de La importancia de la capacitación para las y los trabajadores. | Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx)
- RANGEL, G. J. (2001). CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES PUBLICAS Y PRIVADAS, LA CALIDAD DEL SERVIDOR PUBLICO EN LAS ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES PUBLICAS. CUAUTITLAN IZCALLI, ESTADO DE MEXICO, MEXICO.
- ROJAS SANTOS, F. J. (ENERO de 2018). CAPACITACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL. QUETZALTENANGO, GUATEMALA.
- Siliceo, A. A. (2006). *Capacitación y Desarrollo de Personal*. Mexico: Limusa.
- Sunkel, G. (2006). *El consumo cultural en América latina: construcción teórica y líneas de investigación*. Convenio Andres Bello.
- Torrente, M. N. (97 de 10 de 2016). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14734>
- Unión, C. d. (30 de 03 de 2021). Ley federal del trabajo. Ciudad de México, México: Secretaria de servicios parlamentarios.
- Zarazúa, J. L. (1999-06). *Capacitación: un proceso continuo para hacer frente a la globalización*. Obtenido de Repositorio Institucional Zaloamati: <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/4848?show=full>

# Anexos

## Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.

La siguiente encuesta se aplica con la finalidad de ... | 16234235 - Google Chrome  
 encuestafacil.com/respweb/cuestionarios.aspx?EID=2750896&MT=X

Las respuestas no se almacenan. El link definitivo se encuentra en "Links a encuesta"

**encuestafacil**

Capacitación en su centro de trabajo

Abandonar-> Continuaré más tarde

1.- La siguiente encuesta se aplica con la finalidad de conocer su percepción acerca de los conocimientos que tiene sobre su puesto de trabajo, la capacitación que recibió y la que crees que necesitas o no tener. Cambia este título por el de la página

Los datos recabados en el siguiente cuestionario son utilizados con fines estadísticos y de investigación, datos que serán cuidados y resguardados de manera privada (de acuerdo a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares) LFPDPPP.

**\*1. 1. Seleccione su género**

Hombre

Mujer

**2. Elija un rango de edad**

...

**3. Seleccione su puesto**

...

**4. ¿Cuál es su antigüedad en el puesto actual?**

0 a 6 meses  6 meses a 1 año  1 año a 2 años  Más de 3 años

**5. ¿Recibió capacitación al momento de su ingreso?**

Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo

**6. ¿Algún aspecto no tratado a su ingreso habría ayudado a su integración a el área de trabajo?**

Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo

**7. ¿Cree necesaria la capacitación para su área de trabajo?**

Muy importante  Importante  Neutral  Poco importante  No es importante

**8. En su caso personal ¿Considera que necesita capacitarse?**

Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo  En desacuerdo  Totalmente en desacuerdo

**9. ¿Considera que tiene los conocimientos y/o habilidades necesarias para desempeñar su trabajo?**

Extremadamente satisfecho  Muy satisfecho  Moderadamente satisfecho  Poco satisfecho  No satisfecho

10. ¿Los conocimientos que posee le dan seguridad para hacer su trabajo?

- Totalmente de acuerdo   
  De acuerdo   
  Ni de acuerdo, ni en desacuerdo   
  En desacuerdo   
  Totalmente en desacuerdo

11. Le proporcionaron los procedimientos, manuales, leyes, normatividad, etc. necesarios para desarrollar su trabajo.

- Extremadamente satisfecho   
  Muy satisfecho   
  Moderadamente satisfecho   
  Poco satisfecho   
  No satisfecho

12. ¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación en su centro de trabajo?

- 0-3 meses   
  3 a 6 meses   
  6 meses-1 año   
  Más de 1 año   
  No he recibido

13. ¿Cada cuanto recibe capacitación en su centro de trabajo?

- 0-3 meses   
  3 a 6 meses   
  6 meses-1 año   
  Más de 1 año   
  No he recibido

14. ¿Con qué frecuencias consideras que debe capacitarse en su área de trabajo?

- 1 vez al mes   
  1 vez cada 2 meses   
  1 vez cada 3 meses   
  1 vez cada 6 meses   
  1 vez al año   
  No se necesita

15. ¿En su centro de trabajo existen medios de autocapacitación o medios digitales para capacitarte?

- Sí  
 No

16. En caso de haber respondido sí a la pregunta 15 ¿Con que frecuencia los utilizas?

- 1 o más veces al mes  
 1 o más veces en 2 meses  
 1 o más veces cada 6 meses

17. ¿Recibes asesoría o ayuda por parte de tus compañeros o superiores cuando tienes dudas sobre tus actividades de trabajo?

- Sí  
 No

18. En caso de haber respondido sí a la pregunta 17 ¿La asesoría o ayuda que recibiste fue satisfactoria?

- Extremadamente satisfecho   
  Muy satisfecho   
  Moderadamente satisfecho   
  Poco satisfecho   
  No satisfecho

19. ¿Conoce si en su departamento existe un programa de capacitación, anual, semestral o bimestral?

- Sí  
 No  
 No sé

20. ¿Su centro de trabajo cuenta con un comité de capacitación?

- Sí  
 No  
 No sé

21. ¿Qué nivel de satisfacción tienes respecto a la capacitación que tienes actualmente?



Fin->

100%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta/examen.

Crea gratis tus encuestas/exámenes online [encuestafacil.com](https://encuestafacil.com)

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba [makeanet.com](https://makeanet.com)

## Glosario

SIGLAS	SIGNIFICADO
COFEMER	Comisión Federal de Mejora Regulatoria
CURP	Clave Única de Registro Poblacional
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
Infonavit	Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores
LSS	Ley del Seguro Social
NSS	Número de Seguridad Social
Procesar	Empresa operadora de la Base de Datos Nacional SAR, es una sociedad anónima de capital variable constituida conforme las leyes mexicanas.
RENAPO	Registro Nacional de Población
SAT	Sistema de Administración Tributaria
SE	Secretaría de Economía
SIPARE	Sistema de Pagos Referenciados
SSA	Secretaría de Salud
TIC`s	Tecnologías de la Información, Comunicación y Seguridad Informática