

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE PSICOLOGIA

SUBDIRECCION DE POSGRADO E INVESTIGACION

MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL Y ORGANIZACIONAL



PROYECTO FINAL

**"DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y
PROPIUESTA DEL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE
CAPACITACION EN LA UNIDAD DE SERVICIOS
PSICOLOGICOS DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA
DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON."**

LIC. IRMA AIDE MENDOZA GARCIA

ASESOR: MTRA. AURORA MOYANO GONZALEZ

MONTERREY, NUEVO LEON, 2005

TM

Z7201

FPS

2005

.M46



1020154703

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

FACULTAD DE PSICOLOGIA

SUBDIRECCION DE POSGRADO E INVESTIGACION

MAESTRIA EN PSICOLOGIA LABORAL E ORGANIZACIONAL



PROYECTO FINAL

DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y
PROPUESTA DEL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE
CAPACITACION EN LA UNIDAD DE SERVICIOS
PSICOLOGICOS DE LA FACULTAD DE PSICOLOGIA
DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON

LIC. IRMA AIDE MENDOZA GARCIA

ASESOR: MTRA. AURORA MOYANO GONZALEZ

MONTERREY, NUEVO LEON, 2005

1020305



FONDO
TESIS

TM
Z7201
FPs
2005
.M46

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA LABORAL Y ORGANIZACIONAL

PROYECTO FINAL

“DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y PROPUESTA
DEL DISEÑO DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN LA UNIDAD DE
SERVICIOS PSICOLÓGICOS DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN.”

LIC. IRMA AIDE MENDOZA GARCÍA

ASESOR. MTRA. AURORA MOYANO GONZÁLEZ.

MONTERREY, NUEVO LEÓN, 2005

“Cada persona puede tener dos actitudes en su existencia: construir o plantar. Los constructores tal vez demoren años pero un día terminan aquello que estaban haciendo. Entonces se detienen y quedan limitados por sus propias paredes. La vida pierde sentido cuando la construcción acaba. Los que plantan sufren con las tempestades, las estaciones y raramente descansan. Pero, al contrario que un edificio, el jardín jamás deja de crecer. Y, al mismo tiempo que exige la atención del jardinero, también permite que para él, la vida sea una gran aventura....”

Paulo Coelho

"Existen dos cosas que impiden a una persona cumplir sus sueños: creer que son imposibles o, a través de un giro súbito en la rueda del destino, ver que se transforman en posibles cuando menos lo esperaba. En ese momento, surge el miedo ante un camino que no se sabe a donde va, una vida con desafíos desconocidos, la posibilidad de que las cosas a las que estamos acostumbrados, desaparezcan para siempre..."

Paulo Coelho

Índice

	Pag.
Introducción.	4
Descripción de la necesidad.	5
Justificación del problema.	5
Delimitaciones.	5
Contacto inicial.	6
Preguntas de investigación.	6
Objetivo.	6
Hipótesis.	7
Convenio con el cliente para la intervención.	7
Implementación de acciones.	7
Retroalimentación al cliente.	8
Marco teórico.	
Capítulo 1. Antecedentes de la Unidad de Servicios Psicológicos.	10
Capítulo 2. Funciones del personal de la Unidad de Servicios Psicológicos.	13
2.1 Descripción del puesto.	14
Capítulo 3 La Capacitación	20
3.1 ¿Que es la Capacitación?	21
3.2 Definición de Capacitación.	21
3.3 Beneficios de la capacitación de los empleados	22

3.4 Objetivos de la Capacitación.	23
3.5 El proceso de capacitación	24
3.5.1 Primer paso: Determinación de necesidades de capacitación	24
3.5.2 Segundo paso: Programación de la capacitación	26
3.5.3 Tercer paso: Ejecución del entrenamiento	29
3.5.4 Cuarto paso: Evaluación de los resultados del entrenamiento.	34
3.6 Métodos de instrucción.	35
3.7 Medios auxiliares	37
3.8 Justificación de la Capacitación.	37
Capitulo 4 Aprendizaje	46
4.1 Factores del aprendizaje	47
4.2 Principios del aprendizaje	49
Resultados	50
Conclusiones	96
Bibliografía	99
Anexos	101
Herramienta	102
Programa	105
Gráficas	118

Introducción

Las organizaciones tratan de sobrevivir día con día al exigente y competitivo entorno que les rodea, de aquí que la capacitación es una excelente opción para que estas organizaciones logren adaptarse a los nuevos requerimientos del entorno.

Conforme evoluciona la capacitación, ésta se ha convertido en una herramienta que permite llegar a una meta en común que es la capacidad para competir. La capacitación es un sistema que apoya de manera invaluable a las organizaciones. Hoy en día existe una serie de requerimientos por parte del medio ambiente que obliga a la competitividad en un marco cada vez más demandante dentro de la apertura de la globalización.

Cuando se implementa la capacitación en las organizaciones, ésta trae consigo cambios que a su vez tienen un impacto en los trabajadores, siendo éste regularmente positivo para el desempeño del trabajador y el futuro de la organización.

El presente proyecto se realizó en la Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, donde se llevó a cabo un diagnóstico para realizar una detección de necesidades, para posteriormente hacer una propuesta del diseño de un Programa de Capacitación, que le permita al trabajador desarrollar sus habilidades actuales y nuevas, que podrá emplear en sus actividades diarias y de esta manera eficientizar su trabajo.

Descripción de la necesidad

El Proyecto se realizó en la Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología, perteneciente a la Universidad Autónoma de Nuevo León. Dicha Dependencia actualmente cuenta con un total de 20 trabajadores administrativos y 25 supervisores.

Por lo cual se considera de suma importancia llevar a cabo la detección de necesidades de capacitación para así elaborar una propuesta de un programa de capacitación.

Justificación del problema.

La Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León., ha ido creciendo a pasos agigantados a lo largo del tiempo, por esta razón es necesario capacitar al personal para que armónicamente crezca con la Dependencia.

Se considera que es una excelente opción realizar una detección de necesidades, ya que puede ser de suma utilidad en el desarrollo de dicha Unidad..

Delimitaciones

Este proyecto está diseñado para aplicarse en la Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología, específicamente a los trabajadores no docentes.

Contacto inicial.

Durante el desarrollo del Proyecto de Reingeniería que se llevó a cabo durante el tiempo que presté mis servicios en la Facultad se hizo evidente la necesidad de realizar un programa de capacitación, por lo cual me dirigí con el director Mtro. Arnoldo Téllez López, quién interesado por la calidad de los servicios de la Dependencia, así como en el desarrollo personal y laboral de los empleados, apoyó la propuesta y me remitió a la Coordinadora de la Unidad de Servicios Psicológicos la Lic. Maribel Sáenz, de quien también obtuve una excelente respuesta.

Preguntas de investigación.

- ¿Cuáles son las necesidades de capacitación en los trabajadores de la Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León?
- ¿En qué medida ayudará a la Unidad de Servicios Psicológicos que los trabajadores presten un mejor servicio?

Objetivo.

Llevar a cabo una detección de necesidades y en base a los resultados obtenidos elaborar una propuesta de un programa de capacitación para los trabajadores de la Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Hipótesis.

La detección de necesidades de capacitación brindará un soporte a la Unidad de Servicios Psicológicos, la cual podrá establecer un programa de capacitación que cubra los requerimientos actuales y futuros que coadyuven en la actualización de las funciones requeridas en el nuevo entorno que esta viviendo la Institución.

Convenio con el cliente para la intervención.

Quedando de acuerdo con el cliente para realizar el proyecto se formó un convenio en el cual por mi parte haré la detección de necesidades y la propuesta para un programa de capacitación, quedando exenta de la implementación de dicho programa, ya que de ser posible la administración podrá llevarlo a cabo asignando personal para su implementación.

Implementación de acciones.

Se diseñó y se aplicó una herramienta con el fin de detectar las necesidades de capacitación en cuatro áreas: función directiva, acción social, informática y salud y riesgos laborales, y así poder realizar una propuesta de un programa de capacitación para la Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Retroalimentación al cliente.

Se establecieron fechas para notificar acerca de los progresos, ya terminado el proyecto se presentará ante el director Mtro. Arnoldo Téllez Director de la Facultad y a la Lic. Maribel Sáenz, Coordinadora de la Unidad de Servicios Psicológicos de la Facultad de Psicología de la UANL, para que proceda a revisión e implementación.