

Capitulo 4
Aprendizaje

Aprendizaje

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje.

El aprendizaje es un cambio del comportamiento, basado en la experiencia. El aprendizaje es un factor fundamental del comportamiento humano ya que afecta poderosamente no solo la manera como las personas piensan, sienten y hacen, sino también sus creencias, valores y objetivos. (Jaureguiberry,2004)

4.1 Factores del aprendizaje

El individuo tiende a continuar la respuesta que percibe como recompensa. De manera similar, tiende a discontinuar al comportamiento que no le trae ninguna recompensa. Este fenómeno, que tiende a repetir el comportamiento recompensador y eliminar el comportamiento no recompensador, se denomina “Ley del efecto”. La ley del efecto es uno de los teoremas centrales en la teoría de Thorndike (Driscoll, 2000)

“Cuando se establece una conexión modificable entre una situación y una respuesta, y la acompaña o la sigue un estado de satisfacción, aumenta la fuerza de la conexión. Cuando la acompaña o la sigue un estado de incomodidad, su fuerza disminuye”

La ley de efecto destaca que las consecuencias de la conducta contribuyen al aprendizaje.

- La frecuencia de los estímulos es otro factor importante en el aprendizaje. Por lo general, los estímulos repetidos tienden a desarrollar patrones estables de reacción, en tanto que los estímulos no frecuentes tienden a ser respondidos con mayor variación.
- La intensidad de la recompensa afecta el aprendizaje. Si la recompensa es grande, el aprendizaje tiende a ser rápido; sin embargo, si la recompensa es pequeña, esta no consigue atraer la misma atención del individuo.
- El tiempo transcurrido entre el desempeño y la recompensa también afecta el aprendizaje. Una recompensa inmediata parece producir aprendizajes más rápidos que una recompensa retardada.
- Otro factor es la dificultad para desaprender varios viejos patrones de comportamiento, que entran en conflictos con los nuevos que deberán sustituirlos. Se necesitan tres condiciones para esta sustitución: operación diferente, tiempo y nuevo ambiente. Estas condiciones deberán estar asociadas a recompensas mayores para llevar a la persona a desaprender cosas viejas y adquirir cosas nuevas.
- El aprendizaje está afectado por el esfuerzo exigido para producir la respuesta. Algunas respuestas son mucho más difíciles y complejas, el proceso de aprendizaje debe comenzar por los aspectos más simples y concretos y, paulatinamente encaminarse, hacia los más complejos y abstractos.

4.2 Principios del aprendizaje

El aprendizaje en si no es observable, son sus resultados los que se pueden observar y medir. La mejor forma de comprender el aprendizaje es mediante el uso de una curva de aprendizaje. El aprendizaje muestra etapas de progresión y etapas de estabilización. El capacitador postula dos objetivos con respecto a la curva de aprendizaje:

1. Procura que la curva alcance un nivel satisfactorio de desempeño
2. Procura que la curva alcance ese nivel en el menor tiempo posible

Aunque la tasa de aprendizaje depende de factores individuales, se utilizan varios principios de aprendizaje para acelerar el proceso:

- *Participación:* el aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar en forma activa.
- *Repetición:* es posible que la repetición deje trazos mas o menos permanentes en la memoria.
- *Relevancia:* el aprendizaje adquiere relevancia cuando el material que se va a estudiar tiene sentido e importancia para quien recibe la capacitación.
- *Transferencia:* a mayor concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto, corresponde mayor velocidad en el proceso de dominar el puesto y las tareas.
- *Retroalimentación:* proporciona a las personas que aprenden, información sobre su progreso.

Resultados.

Resultados.

A continuación se presentan los resultados, se separaron en grupos, debido a los niveles de escolaridad que presenta cada grupo y agruparlos de modo que la capacitación sea aprovechada al máximo.

Coordinadores.

En el **ítem 1**, administración y contabilidad el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 25% dice que es media, 12.5% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 2**, evaluación del desempeño el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de el 37.5% dice que es alta, 50% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 3**, estadística el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 37.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 4**, evaluación de necesidades el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 67.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 5**, manejo de equipo y herramientas el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

134703

En el **ítem 6**, evaluación del trabajo el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 7**, formación académica el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 8**, investigación académica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 50% dice que es media, 12.5% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 9**, planeación y coordinación el 75% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 10**, presentación de reporte el 75.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 11**, mantenimiento de áreas verdes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 12**, programación de actividades y eventos el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 13**, recepción e información el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 50% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 14**, consejo y apoyo el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 15**, mantenimiento el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 25% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 16**, presentación de informes el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 17**, supervisión el 75% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 18**, recibo y entrega del material el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 62.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 19**, servicio al cliente el 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 12.5% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 20**, análisis de problemas y toma de decisiones el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0%

dice que es alta, 12.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 21**, trabajo en equipo el 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 22**, comunicación el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que recibir capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 25% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 23**, negociación el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 0% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 24**, dirección de reuniones y grupos de trabajo el 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 25**, gestión de proyectos públicos el 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 26**, sistemas y técnicas de medición y control el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 25% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 27**, liderazgo el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 28**, motivación el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 29**, gestión de personal 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 30**, prevención de riesgos laborales el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 31**, planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 25% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 32**, atención a personas con discapacidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 33**, atención a personas mayores el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 50% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 34**, protección a la infancia el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 35**, protección a jóvenes el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 25% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 36**, acción social básica el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 37**, violencia domestica el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 38**, atención a personas farmacodependientes el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 39**, apoyo a la familia el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 40**, informática (procesador de textos, hoja de calculo, base de datos) el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 41**, internet el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 25% dice que es media, 12.5% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 42**, correo electrónico el 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 43**, programas estadísticos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 44**, primeros auxilios el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 45**, técnicas de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 46**, gestión de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 47**, estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

Supervisores

En el **ítem 1**, administración y contabilidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 52% dice que baja, 48% dice que es muy baja.

En el **ítem 2**, evaluación del desempeño el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 28% dice que es alta, 72% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 3**, estadística el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 52% dice que baja, 48% dice que es muy baja.

En el **ítem 4**, evaluación de necesidades el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 68% dice que es media, 32% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 5**, manejo de equipo y herramientas el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 6**, evaluación del trabajo el 60% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 40% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 7**, formación académica el 52% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 48% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 8**, investigación académica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 28% dice que es alta, 52% dice que es media, 20% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 9**, planeación y coordinación el 28% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 72% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 10**, presentación de reporte el 24% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 20% dice que es alta, 56% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 11**, mantenimiento de áreas verdes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 12**, programación de actividades y eventos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 13**, recepción e información el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 28% dice que baja, 72% dice que es muy baja.

En el **ítem 14**, consejo y apoyo el 72% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 28% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 15**, mantenimiento el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 16**, presentación de informes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 52% dice que es alta, 48% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 17**, supervisión el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 18**, recibo y entrega del material el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 52% dice que baja, 48% dice que es muy baja.

En el **ítem 19**, servicio al cliente el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 52% dice que es alta, 28% dice que es media, 20% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 20**, análisis de problemas y toma de decisiones el 52% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 48% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 21**, trabajo en equipo el 44% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 56% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 22**, comunicación el 52% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 28% dice que es alta, 20% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 23**, negociación el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 20% dice que es media, 28% dice que baja, 52% dice que es muy baja.

En el **ítem 24**, dirección de reuniones y grupos de trabajo el 28% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 72% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 25**, gestión de proyectos públicos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 28% dice que baja, 72% dice que es muy baja.

En el **ítem 26**, sistemas y técnicas de medición y control el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 24% dice que es media, 0% dice que baja, 76% dice que es muy baja.

En el **ítem 27**, liderazgo el 24% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 28% dice que es alta, 28% dice que es media, 20% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 28**, motivación el 24% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 56% dice que es media, 20% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 29**, gestión de personal 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 20% dice que es alta, 0% dice que es media, 32% dice que baja, 48% dice que es muy baja.

En el **ítem 30**, prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 28% dice que baja, 72% dice que es muy baja.

En el **ítem 31**, planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 80% dice que es alta, 20% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 32**, atención a personas con discapacidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 40% dice que es alta, 0% dice que es media, 24% dice que baja, 36% dice que es muy baja.

En el **ítem 33**, atención a personas mayores el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 52% dice que es media, 20% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 34**, protección a la infancia el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 24% dice que es media, 48% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 35**, protección a jóvenes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 24% dice que es media, 48% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 36**, acción social básica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 24% dice que es alta, 28% dice que es media, 20% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 37**, violencia doméstica el 24% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 28% dice que es media, 20% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 38**, atención a personas farmacodependientes el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 39**, apoyo a la familia el 52% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 28% dice que es media, 44% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 40**, informática (procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos) el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 20% dice que es alta, 24% dice que es media, 0% dice que baja, 56% dice que es muy baja.

En el **ítem 41**, internet el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 28% dice que es alta, 44% dice que es media, 0% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 42**, correo electrónico el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 28% dice que es alta, 44% dice que es media, 0% dice que baja, 28% dice que es muy baja.

En el **ítem 43**, programas estadísticos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 44**, primeros auxilios el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 20% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 80% dice que es muy baja.

En el **ítem 45**, técnicas de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 46**, gestión de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 47**, estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

Trabajadora social

En el **ítem 1**, administración y contabilidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 2**, evaluación del desempeño el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 3**, estadística el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 4**, evaluación de necesidades el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 5**, manejo de equipo y herramientas el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 6**, evaluación del trabajo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 7**, formación académica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 8**, investigación académica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 9**, planeación y coordinación el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 100% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 10**, presentación de reporte el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 11**, mantenimiento de áreas verdes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 12**, programación de actividades y eventos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 13**, recepción e información el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 14**, consejo y apoyo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 15**, mantenimiento el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 16**, presentación de informes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 17**, supervisión el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 18**, recibo y entrega del material el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 19**, servicio al cliente el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 20**, análisis de problemas y toma de decisiones el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 21**, trabajo en equipo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 22**, comunicación el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 100% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 23**, negociación el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 0% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 24**, dirección de reuniones y grupos de trabajo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 25**, gestión de proyectos públicos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 26**, sistemas y técnicas de medición y control el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 27**, liderazgo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 28**, motivación el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 29**, gestión de personal 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 30**, prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 31**, planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 32**, atención a personas con discapacidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, % dice que es media, 100% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 33**, atención a personas mayores el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 100% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 34**, protección a la infancia el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 35**, protección a jóvenes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 36**, acción social básica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 37**, violencia doméstica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 10% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 38**, atención a personas farmacodependientes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 39**, apoyo a la familia el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 40**, informática (procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos) el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 100% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 41**, internet el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 42**, correo electrónico el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 43**, programas estadísticos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 44**, primeros auxilios el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 45**, técnicas de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 46**, gestión de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 47**, estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

Secretarias

En el **ítem 1**, administración y contabilidad el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de recibir capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 25% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 2**, evaluación del desempeño el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 3**, estadística el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 4**, evaluación de necesidades el 12.5% dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 67.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 5**, manejo de equipo y herramientas el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 6**, evaluación del trabajo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 7**, formación académica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 8**, investigación académica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 9**, planeación y coordinación el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 10**, presentación de reporte el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 50% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 11**, mantenimiento de áreas verdes el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 12**, programación de actividades y eventos el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 37.5% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 13**, recepción e información el 75% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 14**, consejo y apoyo el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 15**, mantenimiento el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 16**, presentación de informes el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 17**, supervisión el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 18**, recibo y entrega del material el 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 19**, servicio al cliente el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 37.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 20**, análisis de problemas y toma de decisiones el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 50% dice que es media, 0% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 21**, trabajo en equipo el 25% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 22**, comunicación el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 23**, negociación el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 24**, dirección de reuniones y grupos de trabajo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 25**, gestión de proyectos públicos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 26**, sistemas y técnicas de medición y control el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 27**, liderazgo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 28**, motivación el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 29**, gestión de personal 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 30**, prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 31**, planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de

capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 20% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 32**, atención a personas con discapacidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 87.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 33**, atención a personas mayores el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 34**, protección a la infancia el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 35**, protección a jóvenes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 36**, acción social básica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 37**, violencia domestica el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 38**, atención a personas farmacodependientes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 25% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 39**, apoyo a la familia el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 40**, informática (procesador de textos, hoja de calculo, base de datos) el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 37.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 50% dice que es muy baja.

En el **ítem 41**, internet el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 42**, correo electrónico el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 62.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 43**, programas estadísticos el 12.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 75% dice que es muy baja.

En el **ítem 44**, primeros auxilios el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 12.5% dice que baja, 82.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 45**, técnicas de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 46**, gestión de prevención de riesgos laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 47**, estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

Repcionistas

En el **ítem 1**, administración y contabilidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 2**, evaluación del desempeño el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 3**, estadística el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 100% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 4**, evaluación de necesidades el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 100% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 5**, manejo de equipo y herramientas el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 6**, evaluación del trabajo el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 7**, formación académica el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 8**, investigación académica el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 9**, planeación y coordinación el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 10**, presentación de reporte el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 11**, mantenimiento de áreas verdes el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% de los encuestados dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 12**, programación de actividades y eventos el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 13**, recepción e información el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 14**, consejo y apoyo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 15**, mantenimiento el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 16**, presentación de informes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 17**, supervisión el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 18**, recibo y entrega del material el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 19**, servicio al cliente el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 20**, análisis de problemas y toma de decisiones el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0%

dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 21**, trabajo en equipo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 100% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 22**, comunicación el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 23**, negociación el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 24**, dirección de reuniones y grupos de trabajo el 50% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 25**, gestión de proyectos públicos el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 100% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 26**, sistemas y técnicas de medición y control el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 12.5% dice que es alta, 25% dice que es media, 25% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 27**, liderazgo el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 28**, motivación el 62.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 29**, gestión de personal 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 100% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 30**, prevención de riesgos laborales el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 31**, planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 32**, atención a personas con discapacidad el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 33**, atención a personas mayores el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 34**, protección a la infancia el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 35**, protección a jóvenes el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 36**, acción social básica el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 37.5% dice que es media, 12.5% dice que baja, 12.5% dice que es muy baja.

En el **ítem 37**, violencia domestica el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 38**, atención a personas farmacodependientes el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 100% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 39**, apoyo a la familia el 37.5% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 25% dice que es alta, 12.5% dice que es media, 0% dice que baja, 25% dice que es muy baja.

En el **ítem 40**, informática (procesador de textos, hoja de calculo, base de datos) el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 100% dice que es muy baja.

En el **ítem 41**, internet el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 100% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 42**, correo electrónico el 0% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 100% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 43**, programas estadísticos el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 44**, primeros auxilios el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 45**, técnicas de prevención de riesgos laborales el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 46**, gestión de prevención de riesgos laborales el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

En el **ítem 47**, estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales el 100% de los encuestados dice que es muy alta la atención que requiere de

capacitación, el 0% dice que es alta, 0% dice que es media, 0% dice que baja, 0% dice que es muy baja.

COORDINADORES

FUNCIÓN DIRECTIVA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Administración y contabilidad	12.5	25.0	25.0	12.5	25.0
2.	Evaluación de desempeño	12.5	37.5	50.0	0.0	0.0
3.	Estadística	12.5	12.5	25.0	37.5	12.5
4.	Evaluación de necesidades	12.5	62.5	0.0	12.5	12.5
5.	Evaluación del trabajo	37.5	37.5	12.5	0.0	12.5
6.	Formación académica	62.5	12.5	25.0	0.0	0.0
7.	Investigación académica	0.0	12.5	50.0	12.5	25.0
8.	Planeación y coordinación	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0
9.	Presentación de reporte	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0
10.	Supervisión	0.0	0.0	12.5	0.0	87.5
11.	Programación de actividades y eventos	12.5	0.0	50.0	25.0	12.5
12.	Recepción e información	62.5	37.5	0.0	0.0	0.0
13.	Consejo y apoyo	0.0	0.0	12.5	25.0	62.5
14.	Presentación de informe	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
15.	Recibo y entrega de material	0.0	12.5	62.5	12.5	12.5
16.	Servicio al cliente	50.0	12.5	25.0	12.5	0.0
17.	Análisis de problemas y toma de decisiones	62.5	0.0	12.5	12.5	12.5
18.	Trabajo en equipo	50.0	37.5	0.0	12.5	0.0
19.	Comunicación	37.5	12.5	12.5	25.0	12.5
20.	Negociación	37.5	12.5	25.0	0.0	25.0
21.	Dirección de reuniones y grupos de trabajo	50.0	12.5	37.5	0.0	0.0
22.	Gestión de proyectos públicos	50.0	0.0	12.5	0.0	37.5
23.	Sistemas y técnicas de medición y control	37.5	12.5	25.0	25.0	0.0
24.	Liderazgo	62.5	12.5	12.5	12.5	0.0
25.	Motivación	62.5	0.0	37.5	0.0	0.0
26.	Gestión de personal	50.0	0.0	12.5	12.5	25.0
27.	Prevención de riesgos laborales	25.0	0.0	0.0	25.0	50.0
Total		1025	412.5	562.5	275	425
Porcentaje		38	15	21	10	16

ACCIÓN SOCIAL						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales	25.0	25.0	25.0	12.5	12.5
2.	Atención a personas con discapacidad	0.0	25.0	12.5	0.0	62.5
3.	Atención a personas mayores	0.0	12.5	12.5	12.5	62.5
4.	Protección a la infancia	0.0	37.5	12.5	0.0	50.0
5.	Protección a jóvenes	12.5	25.0	25.0	0.0	37.5
6.	Acción social básica	37.5	0.0	37.5	12.5	12.5
7.	Violencia domestica	37.5	12.5	0.0	12.5	37.5
8.	Atención a personas drogodependientes	12.5	0.0	0.0	0.0	87.5
9.	Apoyo a la familia	37.5	25.0	12.5	0.0	25.0
Total		162.5	162.5	137.5	50	387.5
Porcentaje		18	18	15	6	43

INFORMÁTICA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Ofimática (procesador de textos, hoja de calculo, base de datos)	25.0	0.0	37.5	0.0	37.5
2.	Internet	37.5	0.0	25.0	12.5	25.0
3.	Correo electrónico	50.0	0.0	37.5	0.0	12.5
4.	Programas estadísticos	0.0	0.0	12.5	12.5	75.0
Total		100	0.0	112.5	25	150
Porcentaje		26	0.0	29	7	38

SALUD Y RIESGOS LABORALES						
		Muy baja	baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Manejo y equipo de herramientas	25.0	0.0	37.5	0.0	37.5
2.	Mantenimiento de áreas verdes	12.5	37.5	37.5	0.0	12.5
3.	Mantenimiento	62.5	12.5	25.0	0.0	0.0
4.	Primeros auxilios	0.0	0.0	0.0	12.5	87.5
5.	Técnicas de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	12.5	0.0	87.5
6.	Gestión de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	12.5	0.0	87.5
7.	Estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales	12.5	0.0	0.0	25.0	62.5
Total		112.5	50	125	37.5	375
Porcentaje		16	7	18	5	54

SUPERVISORES

FUNCIÓN DIRECTIVA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Administración y contabilidad	0.0	0.0	0.0	52.0	48.0
2.	Evaluación de desempeño	0.0	28.0	72.0	0.0	0.0
3.	Estadística	0.0	0.0	0.0	52.0	48.0
4.	Evaluación de necesidades	0.0	0.0	68.0	32.0	0.0
5.	Evaluación del trabajo	60.0	40.0	0.0	0.0	0.0
6.	Formación académica	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0
7.	Investigación académica	0.0	28.0	52.0	20.0	0.0
8.	Planeación y coordinación	28.0	72.0	0.0	0.0	0.0
9.	Presentación de reporte	24.0	20.0	56.0	0.0	0.0
10.	Supervisión	0.0	0.0	0.0	0.0	100
11.	Programación de actividades y eventos	0.0	0.0	0.0	28.0	72.0
12.	Recepción e información	72.0	28.0	0.0	0.0	0.0
13.	Consejo y apoyo	0.0	0.0	0.0	0.0	100
14.	Presentación de informe	100	0.0	0.0	0.0	0.0
15.	Recibo y entrega de material	0.0	0.0	0.0	52.0	48.0
16.	Servicio al cliente	0.0	52.0	28.0	20.0	0.0
17.	Análisis de problemas y toma de decisiones	52.0	48.0	0.0	0.0	0.0
18.	Trabajo en equipo	44.0	56.0	0.0	0.0	0.0
19.	Comunicación	52.0	28.0	20.0	0.0	0.0
20.	Negociación	0.0	0.0	20.0	28.0	52.0
21.	Dirección de reuniones y grupos de trabajo	28.0	72.0	0.0	0.0	0.0
22.	Gestión de proyectos públicos	0.0	0.0	0.0	28.0	72.0
23.	Sistemas y técnicas de medición y control	0.0	0.0	24.0	0.0	76.0
24.	Liderazgo	24.0	28.0	28.0	20.0	0.0
25.	Motivación	24.0	0.0	56.0	20.0	0.0
26.	Gestión de personal	0.0	20.0	0.0	32.0	48.0
27.	Prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	28.0	72.0
Total		560	568	424	412	636
Porcentaje		22	22	16	16	24

ACCIÓN SOCIAL						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0
2.	Atención a personas con discapacidad	0.0	40.0	0.0	24.0	36.0
3.	Atención a personas mayores	0.0	0.0	52.0	20.0	28.0
4.	Protección a la infancia	0.0	0.0	24.0	48.0	28.0
5.	Protección a jóvenes	0.0	0.0	24.0	48.0	28.0
6.	Acción social básica	0.0	24.0	28.0	20.0	28.0
7.	Violencia domestica	24.0	0.0	28.0	20.0	28.0
8.	Atención a personas drogodependientes	52.0	0.0	28.0	20.0	0.0
9.	Apoyo a la familia	0.0	0.0	28.0	44.0	28.0
Total		76	144	232	244	204
Porcentaje		8	16	26	27	23

INFORMÁTICA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Ofimática (procesador de textos, hoja de calculo, base de datos)	0.0	20.0	24.0	0.0	56.0
2.	Internet	0.0	28.0	44.0	0.0	28.0
3.	Correo electrónico	0.0	28.0	44.0	0.0	28.0
4.	Programas estadísticos	0.0	0.0	0.0	0.0	100
Total		0.0	76	112	0.0	212
Porcentaje		0.0	19	28	0.0	53

SALUD Y RIESGOS LABORALES						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Manejo y equipo de herramientas	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
2.	Mantenimiento de áreas verdes	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
3.	Mantenimiento	0.0	52.0	48.0	0.0	0.0
4.	Primeros auxilios	0.0	20.0	0.0	0.0	80.0
5.	Técnicas de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100
6.	Gestión de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100
7.	Estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100
Total		0.0	72.0	148.0	0.0	480
Porcentaje		0.0	10	21	0.0	69

TRABAJADORA SOCIAL

FUNCIÓN DIRECTIVA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Administración y contabilidad	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
2.	Evaluación de desempeño	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
3.	Estadística	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
4.	Evaluación de necesidades	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5.	Evaluación del trabajo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Formación académica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Investigación académica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
8.	Planeación y coordinación	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
9.	Presentación de reporte	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10.	Supervisión	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
11.	Programación de actividades y eventos	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
12.	Recepción e información	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
13.	Consejo y apoyo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
14.	Presentación de informe	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
15.	Recibo y entrega de material	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
16.	Servicio al cliente	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
17.	Análisis de problemas y toma de decisiones	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
18.	Trabajo en equipo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
19.	Comunicación	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
20.	Negociación	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
21.	Dirección de reuniones y grupos de trabajo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
22.	Gestión de proyectos públicos	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
23.	Sistemas y técnicas de medición y control	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
24.	Liderazgo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
25.	Motivación	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
26.	Gestión de personal	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
27.	Prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		300	100	300	100	1900
Porcentaje		11	4	11	4	70

ACCIÓN SOCIAL						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
2.	Atención a personas con discapacidad	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
3.	Atención a personas mayores	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
4.	Protección a la infancia	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
5.	Protección a jóvenes	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Acción social básica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Violencia domestica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
8.	Atención a personas drogodependientes	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
9.	Apoyo a la familia	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
Total		0.0	0.0	200	200	500
Porcentaje		0.0	0.0	22	22	56

INFORMÁTICA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Ofimática (procesador de textos, hoja de calculo, base de datos)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
2.	Internet	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
3.	Correo electrónico	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
4.	Programas estadísticos	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		0.0	0.0	0.0	100.0	300.0
Porcentaje		0.0	0.0	0.0	25	75

SALUD Y RIESGOS LABORALES						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Manejo y equipo de herramientas	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
2.	Mantenimiento de áreas verdes	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
3.	Mantenimiento	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
4.	Primeros auxilios	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
5.	Técnicas de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Gestión de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		0.0	0.0	100.0	0.0	600.0
Porcentaje		0.0	0.0	14	0.0	86

SECRETARIAS

FUNCIÓN DIRECTIVA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Administración y contabilidad	25.0	12.5	12.5	25.0	25.0
2.	Evaluación de desempeño	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
3.	Estadística	12.5	37.5	12.5	0.0	37.5
4.	Evaluación de necesidades	37.5	12.5	0.0	0.0	50.0
5.	Evaluación del trabajo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Formación académica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Investigación académica	0.0	12.5	0.0	0.0	87.5
8.	Planeación y coordinación	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
9.	Presentación de reporte	12.5	0.0	0.0	0.0	87.5
10.	Supervisión	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0
11.	Programación de actividades y eventos	12.5	0.0	0.0	25.0	62.5
12.	Recepción e información	0.0	0.0	0.0	12.5	87.5
13.	Consejo y apoyo	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
14.	Presentación de informe	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
15.	Recibo y entrega de material	50.0	12.5	0.0	0.0	37.5
16.	Servicio al cliente	62.5	0.0	0.0	0.0	37.5
17.	Análisis de problemas y toma de decisiones	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0
18.	Trabajo en equipo	25.0	12.5	12.5	0.0	50.0
19.	Comunicación	37.5	37.5	12.5	0.0	12.5
20.	Negociación	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
21.	Dirección de reuniones y grupos de trabajo	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
22.	Gestión de proyectos públicos	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
23.	Sistemas y técnicas de medición y control	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
24.	Liderazgo	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
25.	Motivación	0.0	37.5	0.0	0.0	62.5
26.	Gestión de personal	0.0	25.0	0.0	0.0	75.0
27.	Prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		350	250	100	237.5	1762.5
Porcentaje		13	9	4	9	65

ACCIÓN SOCIAL						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
2.	Atención a personas con discapacidad	0.0	0.0	0.0	12.5	87.5
3.	Atención a personas mayores	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
4.	Protección a la infancia	0.0	12.5	0.0	25.0	62.5
5.	Protección a jóvenes	0.0	12.5	0.0	25.0	62.5
6.	Acción social básica	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
7.	Violencia domestica	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
8.	Atención a personas drogodependientes	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0
9.	Apoyo a la familia	0.0	12.5	0.0	12.5	75.0
Total		0.0	37.5	0.0	200	662.5
Porcentaje		0.0	4	0.0	22	74

INFORMÁTICA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Ofimática (procesador de textos, hoja de calculo, base de datos)	0.0	37.5	12.5	0.0	50.0
2.	Internet	12.5	12.5	12.5	0.0	62.5
3.	Correo electrónico	0.0	12.5	12.5	12.5	62.5
4.	Programas estadísticos	12.5	0.0	0.0	12.5	75.0
Total		25.0	62.5	37.5	25.0	250
Porcentaje		6.25	16	9	6.25	62.5

SALUD Y RIESGOS LABORALES						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Manejo y equipo de herramientas	37.5	12.5	0.0	0.0	50.0
2.	Mantenimiento de áreas verdes	25.0	0.0	0.0	37.5	37.5
3.	Mantenimiento	37.5	37.5	12.5	12.5	0.0
4.	Primeros auxilios	0.0	0.0	0.0	12.5	87.5
5.	Técnicas de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Gestión de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		100	50.0	12.5	62.5	485
Porcentaje		14	7	2	9	68

RECEPCIONISTAS

FUNCIÓN DIRECTIVA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Administración y contabilidad	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2.	Evaluación de desempeño	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
3.	Estadística	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
4.	Evaluación de necesidades	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
5.	Evaluación del trabajo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Formación académica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Investigación académica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
8.	Planeación y coordinación	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
9.	Presentación de reporte	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10.	Supervisión	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
11.	Programación de actividades y eventos	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
12.	Recepción e información	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
13.	Consejo y apoyo	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
14.	Presentación de informe	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
15.	Recibo y entrega de material	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
16.	Servicio al cliente	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
17.	Análisis de problemas y toma de decisiones	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
18.	Trabajo en equipo	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
19.	Comunicación	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
20.	Negociación	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
21.	Dirección de reuniones y grupos de trabajo	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
22.	Gestión de proyectos públicos	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
23.	Sistemas y técnicas de medición y control	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
24.	Liderazgo	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
25.	Motivación	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
26.	Gestión de personal	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
27.	Prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		500.0	100.0	200.0	300.0	1600.0
Porcentaje		19	4	7	11	59

ACCIÓN SOCIAL						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Planificación, gestión y evaluación de programas de servicios sociales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
2.	Atención a personas con discapacidad	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
3.	Atención a personas mayores	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
4.	Protección a la infancia	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
5.	Protección a jóvenes	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Acción social básica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Violencia doméstica	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
8.	Atención a personas drogodependientes	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
9.	Apoyo a la familia	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		0.0	0.0	300.0	0.0	600.0
Porcentaje		0.0	0.0	33	0.0	67

INFORMÁTICA						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Ofimática (procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2.	Internet	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
3.	Correo electrónico	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
4.	Programas estadísticos	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		100.0	200.0	0.0	0.0	100.0
Porcentaje		25.0	50.0	0.0	0.0	25.0

SALUD Y RIESGOS LABORALES						
		Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
1.	Manejo y equipo de herramientas	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
2.	Mantenimiento de áreas verdes	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
3.	Mantenimiento	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
4.	Primeros auxilios	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
5.	Técnicas de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
6.	Gestión de prevención de riesgos laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
7.	Estrés y otros factores psicosociales de las relaciones laborales	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
Total		0.0	0.0	100.0	0.0	600.0
Porcentaje		0.0	0.0	14	0.0	86

Conclusiones.

Conclusiones.

La capacitación en las Empresas surge por múltiples razones que justifican su existencia. Lo mismo se da como una obligación legal, que como una herramienta para preparar a los trabajadores en sus puestos o para ofrecer posibilidades de desarrollo a los empleados así como un instrumento para prevenir y reducir problemas.

Hoy en día, el mayor reto para las empresas es consolidar su capital intelectual a favor del cambio. Para lograrlo, se requiere de un aprendizaje continuo, por lo que debemos asegurarnos de preparar al personal con los métodos más avanzados para contar con el mejor talento en cada uno de los procesos, para esto se deben diseñar estructuras organizacionales congruentes con este fin.

De acuerdo a los resultados de los trabajadores de la Unidad de Servicios Psicológicos en el área de función directiva, solo los coordinadores mostraron interés, de acuerdo a las funciones que realizan en este puesto, en el área de acción social, los supervisores y coordinadores mostraron interés, en informática las trabajadoras sociales no mostraron interés. En ninguno de los grupos se mostró interés por el área de salud y riesgos laborales, siendo que el porcentaje de accidentes es de 51.8% observando que este es un porcentaje alto por lo cual se considera que debe de tomarse en cuenta para capacitar a los empleados en dicha área.

Observando los resultados obtenidos se llego a la conclusión de que los trabajadores de la Unidad de Servicios Psicológicos requieren de capacitación, ya que de acuerdo a estos resultados es evidente que en las áreas que se evaluaron se mostró un gran interés para recibir capacitación; aun y cuando en ciertas áreas no se mostró un interés considerable, no debería desecharse la posibilidad de recibir capacitación en estas áreas para así poder llegar a ser una Institución competitiva y reconocida en el ámbito en el cual se desenvuelve.

La detección de necesidades nos lleva a darnos cuenta que áreas de los trabajadores son las que necesitan en mayor medida de atención en este plano, el que los trabajadores que sean capacitados beneficiara a la Unidad de Servicios Psicológicos en prestar un mejor servicio al publico que lo requiera, además sentar las bases para una certificación en el futuro.

Bibliografía

- Calderón H. (1985) “Manual para la administración del proceso de Capacitación de personal”. México, Ed. Limusa.
- Cantu, H., Mendoza, I. (2002) Tesis “Implementación de un programa de Reingeniería: Generación de Expectativas en los trabajadores no docentes de la Facultad de Psicología de la U.A.N.L.” Monterrey N.L., México.
- Discroll, M. (2000) “Psychology of learning for instruction.” Massachussets, USA, Ed. Allyn and Bacon, Segunda edición.
- Facultad de Psicología de la U.A.N.L Subdirección Administrativa (octubre de 2002), “Proyecto de Reingeniería”. Ed. Facultad de Psicología.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista P. “Metodología de la investigación”. México, Ed. Mcgraw-Hill Interamericana, Tercera edición.
- Ibarra V. (2004) Tesis “Elaboración de un programa de pre-jubilación para los trabajadores de la Facultad de Psicología de la U.A.N.L.”Monterrey, N.L. México.
- “Ley federal del trabajo”. (2001) México, Ed. Esfinge S.A. de C.V. Cuarta edición.
- Mendoza, A. (1982) “Manual para determinar necesidades de Capacitación”. México, Ed. Trillas.
- Siliceo, A. (1981) “Capacitación y desarrollo de personal”. México, Editorial Limusa, Cuarta reimpresión.

- Torres, G. (2003) Tesis “Detección de necesidades de capacitación y adiestramiento; y propuesta de diseño de programas educativos en sistemas computacionales para oficina orientados a las secretarías de la Facultad de Psicología de la U.A.N.L.” Monterrey N.L., México.
- Werther, W., Davis, K. (1996) “Administración de personal y recursos humanos”. México, Ed. McGraw-Hill Interamericana, Quinta edición.
- Jaureguiberry E. “Capacitación y desarrollo”. (2004) Recuperado el día 17 de Marzo de 2004 de:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.htm>
- “Capacitación y desarrollo” (2004) Resumen de: Werther & Davis “Administración de Personal y Recursos Humanos” . Recuperado el día 13 de Marzo de 2004 de:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesada vis.htm>
- Buenaventura, G. (2004) “La evaluación de necesidades de capacitación como herramienta de crecimiento”. Argentina. Recuperado el día 13 de Marzo de 2004 de:
<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/23/evgabi.htm>