Especialidades multifuncionales: una apuesta de formación ante las demandas del mercado de trabajo

Nelba Ericka Suárez Rico

Querétaro

ICATEQ
INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Presentación

EN ESTE RELATO EXPLICO de una manera sencilla un modelo de capacitación que ha creado el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Querétaro (Icateq), donde el foco principal es enriquecer el currículo. Estoy convencida de que nosotros como trabajadores de capacitación no debemos dejar que la educación sea precaria; tenemos que realizar actividades o acciones que ayuden al capacitando a incorporarse al medio laboral donde él tendrá que utilizar todos los conocimientos que ha adquirido.

Desde finales del siglo pasado, la planta productiva apuntaba hacia la demanda de mano de obra altamente calificada, capaz de dominar tanto los procesos anterior y posterior como el que le corresponde y para el cual fue contratada; es decir, desde ese entonces, se ha requerido de trabajadores polivalentes para adaptarse a diferentes procesos y líneas de producción, como estar dispuestos a trabajar en equipo, perfiles que los mismos adelantos tecnológicos han estado imprimiendo al sector productivo.

Busqué dar cuenta de la estructura y de pequeñas historias que permitieran recuperar la creación y la operación de nuestro modelo, es decir, formación integral. He pensado qué tanta oportunidad puede tener un capacitando que sólo se integra a nuestra especialidad de contabilidad; si no tiene las habilidades de computación o matemáticas, ¿qué tantas habilidades tendrá?, ¿cómo será

su destino?, ¿dónde se incorporará? ¿Hasta dónde podemos medir sus habilidades?, ya que es bien pensar que existen habilidades que son de la materia, son implícitas o es lógico que el alumno las conozca. Y nuestro cátalogo tiene perfiles lineales, es decir, no prevén que el capacitando obtenga más habilidades sino que sólo desarrollan una.

Para mí, ha sido una experiencia excelente realizar esta pequeña investigación, ya que he conocido este modelo primero como instructora, pues durante varios años impartí materias que se encuentran dentro de nuestro modelo, vi cómo los alumnos que ya no tenían muchas oportunidades de crecer, en este tipo de modelos han llegado a conocer y ver su realización como personas productivas y saber que pueden crecer en su entorno. Después, pude palpar este modelo como jefe académico, conocí más su estructura y su visión desde otra perspectiva, y bueno, este relato me ha acercado a todas las personas que han estado involucradas de alguna manera en la creación, la operación y las mejoras de nuestras ESPECIALIDADES MULTIFUNCIONALES, ya que en este puesto puedo palpar muy de cerca las necesidades de los alumnos y de las empresas.

Hay que recordar que es todo un reto este modelo, ya que no podemos olvidar que entre nuestros requisitos, el perfil de ingreso del capacitando es que sepa leer y escribir, lo que nos pone en una posición de menos cero para arrancar nuestros objetivos, pero créanme, son alcanzables y muy fructíferos; no podemos ignorar que vivimos tiempos muy difíciles, y si nuestros capacitandos no salen con mayores habilidades, ¿a dónde va la formación para el trabajo?, que es parte de nuestra misión como institutos de capacitación para el trabajo. Tenemos que entender el entorno laboral y cuáles son las actitudes y las aptitudes que realmente son las que solicitan las empresas y tratar de apegarnos a ellas, y también pensar en que fuimos creados para atender a jóvenes o adultos con bajos recursos, y nuestro compromiso no es darles un oficio sino una formación integral; ya todos nuestros alumnos tienen su alma llena de querer crecer en conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas.

El proceso de cómo se han generado y cómo han cambiado ha sido una experiencia significativa porque ha impactado de manera positiva en la sociedad

y en las empresas, e institucionalmente, ha contribuido a enriquecer el currículo del Icateq y de otros Icat.

Creo que si los capacitandos escogieron el Icateq como su fuente de conocimientos y habilidades, significa que debemos cuidar no sólo la impartición de cursos, sino también cuestionarnos profundamente el sentido que le estamos dando a la capacitación en el marco para el trabajo: ser una semilla para que hagan varios brincos y puedan tener mejores visiones de vida y no acotarlos a lo que la sociedad o su medio les ofrece, que son trabajos de bajas posibilidades de movilidad laboral.

El modelo de formación multifuncional para el trabajo, del que el Icateq fue pionero, responde al modelo académico de los Icat que a principios de siglo se propuso y en donde se contemplan tres dimensiones: instruccional, cognoscitiva y humanística.

Antecedentes

Durante los primeros ocho años de operación del instituto, la aceptación de la gente por capacitarse fue buena y era recurrente observar que muchos alumnos se interesaban en más de una especialidad o en muchos otros casos regresaban al ciclo escolar siguiente para inscribirse a una especialidad más.

En el 2002, el Icateq inició una propuesta para que los alumnos tuvieran una mejor formación acorde a los requerimientos laborales del entorno, a sus necesidades.

Para poder generar este modelo, basta ver nuestro estatuto de creación, donde se indica que el Icateq debe impartir capacitación eficaz y eficiente al medio laboral. Sin embargo, no debemos encasillar a los Icat en la formación técnica, donde son cursos rápidos con los que el capacitando se puede incorporar fácilmente al campo laboral, sino que también debemos trabajar como formación donde se trabaja el ser, y preocuparnos sobre la inserción de nuestros capacitandos.

Además, este tipo de capacitación responde a las recomendaciones que surgieron del Congreso Internacional de Planificación y Gestión del Desarrollo de la Educación celebrado en México en 1990, en donde se acordó que el "desarrollo de recursos humanos incluye, además del enfoque tradicional de formación directa para el empleo, una educación básica, el mejoramiento de la calidad de vida, la preservación del medio ambiente, y los requerimientos que plantea la prolongación de la esperanza de vida".

Con la intención de rescatar parte del entramado histórico, más adelante recupero la voz del propio ex director general, que hizo bien al tener la visión de este modelo. El director de Planeación[1] comentó que

> El ex director general me platicó su idea y plantea el modelo donde yo como director del área de Planeación tuve que realizar los lineamientos de este modelo, y claro, fundamentarlo; después, en una de las reuniones directivas, el entonces director general de Icateq puso en la mesa esta propuesta dando la indicación que de acuerdo con los lineamientos recién creados se tenían que generar propuestas por plantel. El primer obstáculo fue convencer a los directores de cada plantel, aunque fue un no silencioso, pues se resistían al cambio aunque veían el interés de los empresarios para tener trabajadores con buenas habilidades, actitudes y destrezas.

El director de Cadereyta[2] comentó lo siguiente sobre el momento en que se creó el modelo:

> Esta visión que tuvo el ex director fue porque él pensaba que la capacitación estaba muy dirigida e iban a la baja, es donde se comenzaba a dar informática a las primarias y secundarias, donde en una de las reuniones solicita propuestas de especialidades con perfiles de egreso más integrales, es decir, generar especialidades de diferentes áreas siempre y cuando el fin sea fortalecer el pilar de la especialidad multifuncional; por ejemplo, en los contadores la herramienta de computación la vamos a tomar como herramienta, no como fin, y de esta manera fortaleceremos las habilidades.

También quiero adicionar lo que comentó el director académico: "Después de la reunión con el entonces director general, al final se optó por las siguientes especialidades multifuncionales: operador multifuncional de oficinas, operador multifuncional de mantenimiento de hoteles y restaurantes, operador multifuncional en mantenimiento residencial, instalación de redes computacionales".

Uno de los aspectos que se tomó en cuenta para seleccionar el nombre de operador multifuncional fue distinguirlo del concepto de técnico, reservado para los estudios con reconocimiento de validez oficial de cuatro a seis semestres (dos a tres años), y con carga horaria semanal de 20 horas como mínimo

[1] Director de Planeación que tiene más de 10 años en esta área.

[2] Director que vivió el momento de la creación de las especialidades en el plantel Corregidora como jefe de Vinculación; el ahora director ya tiene una experiencia de más de 10 años en el instituto.

y con el antecedente académico de secundaria. Los cursos de capacitación del Icateq no reúnen tales requisitos, y aun cumpliendo con la carga horaria semanal, sería necesario el antecedente académico, ya que, recordemos, para ingresar al Icateq sólo es necesario saber leer y escribir.

Por esta razón, se optó por la expresión de ESPECIALIDADES DE OPERADOR MULTIFUNCIONAL para no confundir estos estudios de capacitación con los estudios técnicos propiamente dichos. El director de Planeación comentó: "Sin embargo, ahora uno de los retos del Icateq es intentar obtener un nivel técnico básico".

Estructura

El modelo de formación multifuncional para el trabajo es muy sencillo: debe ser una formación integral, a un bajo costo y en poco tiempo; estos dos puntos son importantes para hacer más rápida la inserción de los alumnos al área productiva. Se consideró que el ciclo operativo de capacitación del Icateq era de 44 semanas, comenzando en el mes de septiembre y concluyendo en el mes de agosto del año subsecuente; esto permitió un ajuste para cada uno de 10% de la carga horaria del catálogo de cursos de la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo (DGCFT), de la entonces Subsecretaría de Educación e Investigación Tecnológicas de la SEP.

Los lineamientos para considerar una especialidad como multifuncional son:

Debe contemplar cursos regulares del catálogo de cursos de la DGCFT y no regulares (extensión, etc.) de más de una especialidad, siempre y cuando den un fortalecimiento a la especialidad pilar.

Estos cursos regulares se estructuraron sin olvidar en ningún momento el perfil ocupacional pretendido; y los cursos no regulares se previeron para complementar y fortalecer los conocimientos técnicos no cubiertos por los cursos regulares pero requeridos por el perfil. Además, se atendieron las peticiones del sector laboral de incluir cursos de desarrollo personal en reunión con grupos de empresarios como la Cámara Nacional de la Industria de Transformación (Canacintra). Lo anterior generó una formación más integral.

En el caso de los cursos de desarrollo humano, trabajamos lo que conocemos como el ser (actitud para la vida y el trabajo, liderazgo, comunicación, imagen, trabajo en equipo y autoestima), la formación complementaria (eventos culturales e integración, etc.) y las prácticas complementarias.

Se busca tener inicialmente un examen diagnóstico que aplica el instructor con el fin de dar cuenta de cómo está recibiendo el grupo, y de esta forma puede solicitar las actividades iniciales, como son los conocimientos básicos que debe de tener el capacitando, y partir de ahí para nuestros contenidos programáticos; por ejemplo, matemáticas básicas como aritmética, etcétera.

Los grupos tienen actividades integrales y proyectos donde también podemos detectar las necesidades de talleres o conferencias de actitud, sexualidad, proyectos de vida, violencia familiar, etc., con los que ayudamos al capacitando a no tener vicios familiares negativos y a que tengan mucha confianza en lo que están realizando.

En las prácticas complementarias, buscamos que, como coloquialmente decimos, el alumno comience a foguearse en la ámbito laboral. Para llevar a cabo esta tarea, el alumno debe buscar una empresa donde realizar las prácticas y demostrar sus habilidades y destrezas; claro, esta etapa es aún en compañía del instructor o los instructores que tenga, que lo llevan de la mano en el tema de conocimientos y lo antes mencionado.

Paralelamente, los impulsamos con conferencias de emprendedores donde les vamos dando los elementos para formar su propia empresa, y en este proceso los debemos de llevar desde ¿cómo arrancar?, ¿dónde?, ¿con qué?, ¿por qué?, etc. Les damos todos estos elementos por medio de conferencias y los acercamos a las instituciones que dan apoyos económicos.

Se debe de considerar una carga horaria de 1 320 horas en la especialidad multifuncional, es decir, 30 horas semana-mes; esta carga horaria tiene que realizarse durante un año.

Una de las condiciones actuales es que si alguna especialidad multifuncional no cumple alguno de estos puntos, entonces no es considerada como tal.

De esta manera, se ofertaron las especialidades por primera vez durante el ciclo escolar 2002-2003 en la mayoría de los planteles del estado de Querétaro. Sólo la especialidad de operador multifuncional de oficinas fue la que se difundió con muy poco tiempo de atnicipación al inicio de ese ciclo escolar, tomando en cuenta que todas las demás especialidades regulares ya tenían por lo menos dos meses de inscripciones abiertas.

Esta especialidad multifuncional, por ejemplo, está constituida por la especialidad pilar de contabilidad (curso regular); entonces, para fortalecer la especialidad, se tomaron en cuenta la experiencia de los empresarios y la formación de algunos directores, en concreto el director del plantel de San Juan del Río en ese entonces. Y se fortaleció con la especialidad de computación (curso regu-

lar que se da a toda la especialidad), inglés (un curso regular) y función secretarial (curso extensión); además, con un curso de desarrollo humano (curso no regular) de 30 horas y, finalmente, todo el año con actividades como conferencias, visitas a empresas y prácticas complementarias.

Durante el año 2002, el Icateq comenzó la promoción de cursos en abril, como todos los años, con la finalidad de iniciar cursos en septiembre, pero no fue sino hasta el mes de julio que se dio la indicación de abrir la oferta de multifuncionales. Lo anterior dejaba muy poco tiempo para la promoción, y, contra todos los pronósticos, esta propuesta tuvo el primer resultado positivo: los grupos multifuncionales cubrieron el cupo inmediatamente. Cabe destacar que la especialidad que tuvo una aplicación más inmediata fue la de operador de oficinas.

Transcurridos dos periodos escolares exitosos, se desarrollan otras propuestas multifuncionales para ofertar más alternativas a la población en este modelo de capacitación. Nuevos multifuncionales surgen paulatinamente, como se indica en la lista inferior, y en algunos casos con participación de grupos de empresarios, como sucedió para el multifuncional de maquinados industriales, que obedeció a una necesidad expresa de la Canacintra; como empresarios, saben y conocen sus necesidades de empleo, entonces invitaron al Icateq y a otras dependencias educativas para generar nuevos multifuncionales atendiendo sus necesidades; fueron muchas las reuniones entre empresarios y el Icateq, hasta que surgió este nuevo multifuncional de maquinados industriales. Para ello, se fueron así conformando los cursos que necesitaba este perfil; por ejemplo, este tipo de perfiles no existían en ese entonces en ninguna escuela de Querétaro. Cabe mencionar que otros casos se derivaron de propuestas del personal académico y administrativo del instituto, que realizó los estudios de viabilidad y factibilidad correspondientes. A la fecha, se cuenta con 10 diferentes propuestas de capacitación en la modalidad multifuncional, y algunos casos han evolucionado hasta el catálogo que a continuación se enlista:

CM01.- Electromecánica (2005).
CM02.- Mantenimiento residencial (2002).

CM03.- Soporte a equipos de cómputo (2002).
CM04.- Asistente administrativo y contable (2002).
CM05.- Mantenimiento de hoteles y condominios (2002).
CM06.- Operador de centros de estilismo (2005).
CM07.- Maquinados industriales (2008).
CM08.- Instalación de sistemas eléctricos (2008).
CM09.- Servicios turísticos de hoteles y restaurantes (2009)
CM10.- Confección de prendas de vestir y alta costura (2010).

Algunas de estas propuestas aún no reúnen las características totales del modelo de formación multifuncional, pero el fin es llevarlas todas a la categoría de multifuncional. Es decir, deben cumplir con las 1 320 horas en el ciclo, estar constituidas por más de una especialidad y tener formación complementaria. Si las propuestas no cumplen con estas características, no se consideran como una especialidad multifuncional.

En los anexos que están al final del relato se pueden observar las tablas donde se explica cómo está constituido cada uno de nuestros multifuncionales y cuáles son los cursos que los integran.

Voces

Ex director general

El ingeniero fue director general de 1999 al 2004. Tiene una formación como ingeniero industrial. Fue también uno de los fundadores del Instituto Tecnológico de San Juan del Río y fue catedrático de Instituto Tecnológico de Querétaro. Actualmente se desempeña como secretario académico en la Universidad Tecnológica de San Juan del Río.

> Cuando me incorporo al Icateq, comienzo a empaparme de los propósitos de la institución, a ver la misión y la visión, y a descubrir poco a poco en qué ámbitos de mejoramiento en todos los temas podemos iniciar, tanto en el ámbito académico como en el ámbito de la oferta educativa, de la infraestructura, etc., tienes que ver cómo ir resolviendo.
>
> Una vez que ya conoces el instituto, tienes la oportunidad de definir cuál será tu plan estratégico.

En mi caso personal, primero comencé a ver el ámbito laboral; estoy convencido de que las personas, si no les das el medio ni el ambiente para que desarrollen sus potencialidades, de nada te servirá ni el equipo ni la infraestructura; me dediqué a brindarle a la gente una fe, que creyeran en el instituto, en la misión, y cuidé que nadie atentara contra la convivencia que se estaba construyendo.

Comencé a participar muy directamente en la toma de decisiones, le di énfasis a las mejoras en mobiliario, bibliotecas, banderas, y darle un sentido institucional al quehacer de los planteles y un sentido a la misión.

Poco a poco fue la gente teniendo la confianza; fui muy celoso de que alguien atentara contra la convivencia; me fusioné con todos, integrarlos en una visión: el respeto a su papel y a su trabajo, darle una inercia favorable, darle respeto entre todos.

Los directores y los trabajadores dieron sus resultados de acuerdo con sus responsabilidades y compromisos, se empezó a regenerar ese sustento con base en las personas y comenzó la revolución del Icateq, en el volumen de trabajo comenzaron a crecer las acciones móviles; dije: el Icateq tiene que estar en todo el estado, no sólo en tres municipios; no había recursos, pero teníamos que buscarlos; la secretaría te da de acuerdo con los resultados, inicialmente me llegaron muchos oficios porque abrimos sin el consentimiento de la Dirección General de los Icat.

Parte del éxito es que no reconocí límites para el Icateq, no era válido que alguien me dijera que no se podía, no quiero escuchar el no se puede, quiero saber cómo sí se puede, gestionar las necesidades para dar el servicio; así crece el Icateq.

Es inadecuado decir que no teníamos problemas. ¡Claro que teníamos problemas! Sólo el que no hace nada puede decir que no tiene problemas a pesar de que ya está en un problema. El Icateq era pobre, pero lo que teníamos se dedicó a este proyecto; me fui metiendo a la parte académica, cuál era la oferta, programas y abrimos más programas, pero dentro de este proceso de análisis retomamos los conceptos del constructivismo, la aplicación del conocimiento debe de cumplir varios requisitos, que tú comprendas dónde vas a aplicar el conocimiento, cómo lo vas a aplicar y por qué lo vas a aplicar, para que sepas con toda la conciencia tu quehacer y logres tus competencias.

Tienes que ser competente para poder no sólo aplicar un conocimiento sino también transmitirlo y multiplicarlo, en varios entornos. Esto, trasladado a nuestro quehacer en el Icateq, era que un egresado de electricidad era incompetente para resolver un problema de manera integral; se topaba con la carpintería, con la plomería, es decir, era incompetente para resolver un problema de mantenimiento integralmente a un cliente, de ahí surge la idea de las multifuncionalidades, es decir, debíamos lograr en nuestros egresados competencias múltiples y no

sólo unilaterales de un conocimiento único aislado, y empiezo a revisar qué puedo integrar, ejemplo en la parte particular de la especialidad de mantenimiento residencial, que era una de las propuestas, tenemos que integrar electricidad, herrería, carpintería para que sea capaz el egresado de realizar la actividad integral, y así se fueron generando estas especialidades en su momento.

Yo pensaba, si nosotros lo logramos este modelo, serán muchachos muy valiosos ya que resolverán problemas de manera integral. El asistente administrativo reúne los requisitos de darle la competencia a una persona, a alguien que es un apoyo en una administración, en este caso le integramos inglés, contabilidad, secretariado y computación, ese capacitando es una "joyita". Hay otra cosa que siempre consideré, que el conocimiento o la competencia no tiene por qué seguir procesos lineales; yo en su momento les ponía el ejemplo: bajo el esquema tradicional, una persona puede ir adquiriendo sus competencias por separado, esta forma lineal corresponde a un enfoque mecanicista y la suma parcial de los conocimientos y deja de ver el efecto del entorno en cada uno de los conocimientos porque además vas viendo como fracciones del entorno y llegas un poco deformado, llegas con algo; yo les decía que el Icateq era capaz de lograr saltos cuánticos en la formación: puedes lograr en un año las habilidades donde de forma paralela puedo llevar varios cursos y puedo integrarlos en una competencia general, para que sea congruente el perfil del egresado con ese entorno que les rodea; tengo un entorno perfectamente claro donde el capacitando está interactuando con esa competencia general que yo quiero, con un perfil de egresado; en el perfil de egreso defino qué va a ser capaz de hacer y aquí le voy dando todos los insumos, pero simultáneamente teniendo el entorno y la imagen de un todo; entonces, si logro en ese año en vez de dos o tres años a un egresado que yo esperaba, aquí es donde yo decía que el Icateq podía hacer saltos cuánticos, en la transformación de la persona y que incluso rompía con muchas teorías de la educación que para poder ser capaz de hacer algo, para poder tener competencias, debe pasar por todos esos procesos aditivos lineales, secuenciales de la escuela, y eso no es verdad, tú puedes acelerar la adquisición de la competencia por otro camino bajo este enfoque holístico que es un enfoque sistémico; me ayudó que muchos años fui docente de sistemas, tengo claro que esto puede ser un sistema holístico, integral si tú lo ves de cualquier punto.

Por lo tanto, lo que nosotros hiciéramos en el Icateq bajo este enfoque de multifuncionalidad tenía que funcionar igual que un sistema, por eso lo de holístico y un todo, pero claro, debes acotar ese todo, porque si estás hablando del área estética es ropa, alimentación, confección, imagen, etc., pero ahí no podemos integrar electricidad por ejemplo.

No necesariamente fue bien vista mi propuesta, y más que nada los directores viejos, que poco están dispuestos a cambiar, pero nunca me preocupó qué opinaran, jamás… ¡jamás!, porque yo estaba convencido de que valía la pena por lo menos probarlo y que era necesario impulsarlo; no les dije que si querían, pero se dio en términos de una oportunidad para ellos mismos; no fue imposición, yo les expresaba mis ideas, yo les dije: "Miren, se puede hacer este modelo, quien quiera entrarle", porque contarían con todo mi apoyo, y no todos le entraron con la misma convicción, por eso se desarrollaron más en una área que en otra. Los directores le dieron las formas en horarios, instructores, espacios; sin embargo, hubo quienes levantaron la mano y dijeron que les faltaba algo de equipamiento, y claro, los apoyé, de ahí surge todo el proyecto, se fue cristalizando; ahora sé que algunas especialidades han cambiado, desaparecido o se han creado algunas más.

Director de plantel

En el año 2000, siendo director general del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Querétaro, el ingeniero Antonio Velázquez y Cano, en una de las reuniones de directores que se efectuaban de manera quincenal en la sala de juntas de la propia Dirección General, instruyó a cada uno de los directores de los planteles: Corregidora, El Marqués, Santa Rosa, Cadereyta y el recién creado San Juan del Río, que propusieran la constitución de una nueva especialidad por cada plantel, producto del fenómeno que se estaba presentando en algunos de ellos, es decir, que los alumnos se inscribían en una, dos y hasta tres especialidades, indicando con ello que la orientación de la demanda se estaba dando hacia un sistema que permitiera al alumno obtener una mejor preparación, para lo cual el director general presentó como propuesta el nombre de técnico básico considerando los siguientes aspectos:

- Como primer punto se debieron valorar las especialidades que cada plantel ya ofertaba a la población.
- Contener cursos regulares y no regulares del catalogo de la DGCFT hasta 1 290 horas.
- Considerar 30 horas de desarrollo humano.
- La carga horaria debía ser de 30 horas-semana-mes.

Tomando en consideración todo lo anterior y como responsable del plantel San Juan del Río, presenté la propuesta de técnico básico administrativo contable, basándome en mi formación y experiencia profesional, así como en nuestras fortalezas como unidad recién creada,

las cuales eran el área de cómputo e inglés, quedando dicha especialidad conformada por las áreas de:

- Especialidad de computación.
- Especialidad de contabilidad.
- Especialidad de inglés.
- Especialidad de secretariado.
- Las 30 horas de desarrollo humano.

Una vez que se recibió mi propuesta y al hacerse el análisis integral de todas las recibidas, se determinó que ninguna de ellas llevaría el nombre de técnico básico, así que se determinó renombrarse dejándose como operador multifuncional de oficinas.

Esta especialidad fue muy bien recibida por la población, y debido a su gran demanda, generó su adopción en todos los planteles, siendo hasta hoy una de las más exitosas en todo el instituto. En el año 2009, sufrió otro cambio de nombre que es con el que actualmente se oferta, el cual es auxiliar administrativo y contable.

Como colaborador de este instituto, y habiendo tenido la oportunidad de ser el responsable en el plantel Santa Rosa, se promovieron dos multifuncionales más: el de operador de centros de estilismo y el de electromecánica, siendo este último uno de los estandartes del plantel que comento. Para el año 2011, ya como director del plantel El Marqués, se propuso el multifuncional de asesor automotriz y se rediseñó el de maquinados industriales, ya que estas especialidades son representativas del plantel y, por ende, el bastión que habrá de soportar el fortalecimiento y el crecimiento del plantel.

Ex capacitando

Las aptitudes y las actitudes que demostró una ex alumna de la especialidad de operador de oficinas fueron necesarias para que hoy en día forme parte de la familia Icateq; ella comentó:

> Yo soy de Jalpan, en donde no tenemos mucha forma de salir adelante, ya que somos un lugar muy comercial y no empresarial, es la sierra del estado de Querétaro. Un día platicando con una prima, me comenta del Icateq, me pareció una gran oportunidad de capacitación para desempeñarme en mi trabajo dentro de la Presidencia Municipal; de un día a otro me quedé sin trabajo y yo sabía que me faltaba capacitación para colocarme en el campo laboral, entonces me acerqué al plantel Jalpan y decidí por la especialidad de operador de oficinas; desde que me dieron

informes me percaté de que era una especialidad muy completa. Muchas veces no entendía por qué nos daban muchas conferencias y actividades culturales o deportivas, pero como soy muy "metiche", ja ja, yo participaba en todas las actividades, como los altares de muertos, Día de la Bandera, semana cultural y deportiva, etc., y hasta ahora entiendo que también estaban evaluando y formando alumnos con actitud hacia el trabajo; conozco los valores que debemos tener y aplicar día con día. Nunca me imaginé que la computación y la contabilidad fueran tan sencillas de aprender, sobre todo por la forma de enseñanza de los instructores. Después de que egresé del Icateq, me he dado cuenta de que puedo laborar en muchos más lados, porque adquirí más habilidades y soy más competitiva, porque la especialidad que estudié abarca varias áreas y los planes de estudio están muy completos; estoy muy feliz y sólo les puedo decir muchas gracias.

Plantel Santa Rosa Jáuregui

Soy originaria de Santa Rosa Jáuregui; tengo mis últimos estudios en el Tecnológico de Querétaro como ingeniero en sistemas computacionales y he tenido la oportunidad de ver este modelo en dos vertientes como instructor de uno de los multifuncionales y ahora como jefe académico; sin embargo, quiero platicar lo que he vivido en este plantel de esta comunidad.

El plantel Icateq Santa Rosa se fundó el 1 de septiembre del 1996 y es donde yo laboro. A lo largo del tiempo que se fueron observando las necesidades de la zona, se percibió que la mayoría de la población se interesaba por capacitarse en más de una especialidad, ya que los mismos alumnos se inscribían a más de una especialidad para obtener más habilidades, por ejemplo computación e inglés, porque ellos también detectaron la necesidad de más habilidades.

Las necesidades de la zona respondían a sus características locales. Para empezar, Santa Rosa Jáuregui cubre más de cuarenta comunidades, es cabecera delegacional con un desarrollo económico cada vez más acelerado y tiene cuatro parques industriales: Parque Querétaro, Parque Júrica, Polígono Industrial y Benito Juárez. El plantel se extendía más allá de sus horizontes, pues tenía acciones móviles en casa de San Vicente de Paul, en el centro de la ciudad de Querétaro; en Cerrito Colorado, en el norponiente de la ciudad de Querétaro; en los centros de readaptación social de mujeres, hombres y menores infractores; en la asociación de ciegos y débiles visuales y en el centro deportivo de Chichimequillas.

Las empresas, en la búsqueda de personal calificado, nos hablaban para solicitar personal, o cuando tenemos juntas con ellos es bien notable que solicitan personal con actitud y aptitudes bien firmes.

La importancia que tiene este plantel es que, como todos, inició con un multifuncional, pero ha visto nacer más de una especialidad, como son las de: instalaciones eléctricas (en este ciclo escolar contamos con dos grupos), operador de centros de estilismo (con un grupo), masajes y servicios de spa (contamos con dos grupos) y electromecánica (con tres grupos). Aparte de verlas nacer, somos el único plantel que las opera, con mucho éxito; por ejemplo, en el caso de electromecánica, me da mucho orgullo comentar que tenemos una serie de empresas que desde el mes de mayo solicitan año con año un número determinado de practicantes con el fin de que cuando los alumnos estén realizando esta actividad puedan ser evaluados por ellos, y se quedan con los mejores; tenemos 90% de alumnos colocados en esta especialidad, el otro 10% no lo hemos colocado porque no cumplen con el factor edad, y sólo están en espera de cumplir.

El plantel opera con cinco especialidades de este modelo, y otras seis especialidades regulares.

Cuando los atendía como instructor fue con la especialidad de asistente administrativo y contable. Las actividades deben de ser claras y se debe fortalecer siempre la especialidad completa, pensando en visitas a empresa, conferencias y en tener reuniones con los instructores involucrados, en este caso se cuenta con tres o cuatro maestros distintos en el ciclo, y si nuestras tareas no van ligadas a los demás temas no llegaremos a nuestro objetivo; el alumno no debe ver los cursos como materias separadas. Con estos esfuerzos de actividades y prácticas, los alumnos conocen y sienten la materia como un todo.

Ha sido un gran reto atender a una población rural, semirural y también del área metropolitana de la ciudad de Querétaro, ya que la rural aún no quiere profundizar más su capacitación y la metropolitana ya sabe esta importancia; implica una población compleja a la cual se debe atender, y nos referimos al contexto cultural, académico y generacional tan variado. Sin embargo, los instructores han sido parte de la solución a este problema, pues día a día han apoyado a los estudiantes con sus particularidades para crear grupos más homogéneos, generan materias de asesoría como es matemáticas y verifican su perfil de grupo, e indican cuáles son las conferencias que se necesitan. Así también, se adaptan a cada lugar y cada gente; no es lo mismo tener un grupo de una comunidad que un grupo de la zona metropolitana.

Otro de los retos a los que se tuvo que enfrentar el plantel fueron los horarios, ya que son horarios de seis horas al día; se habilitaron los espacios para impartir la capacitación de los multifuncionales y se asignaron las horas de subsidio suficientes para los instructores. En el caso de la especialidad de operador asistente administrativo y contable, los alumnos toman dos clases en los salones: contabilidad y función secretarial,

después toman la clase de informática en el laboratorio de cómputo; en el caso de otros multifuncionales ya se gestionaron los talleres para estas especialidades. Otro reto fue la gestión de las horas de subsidio (pago del maestro por vías federal y estatal); de no ser por esta forma el pago al instructor, la capacitación es muy cara para el alumno, ya que, recordemos que para las especialidades multifuncionales se necesitan 30 horas por grupo a la semana.

Ahora, como jefe académico mi participación es diferente, ya que ahora me toca la parte de supervisión, y llevar de la mano a los instructores para que se cumplan nuestros objetivos, así también, para poder participar en las reuniones con los empresarios para ver sus comentarios e ir evaluando si las especialidades necesitan mejoras; por mencionar un ejemplo, en la especialidad de electromecánica ahora la parte de desarrollo humano lo estamos tocando todo el año; en otras especialidades sólo es por 30 horas juntas, pero en este caso es casi tres veces más y es todo el año.

Retos institucionales:

Yo creo el reto más importante es la aceptación de la población, y bueno, al momento de la inscripción tratamos de explicar muy bien las especialidades y perfiles para que no lleguen sin saber de su nueva especialidad.

Otro reto es el relacionado con los costos: fue arriesgarse a elevar los precios mensuales de los multifuncionales establecidos por la Junta Directiva del Icateq, casi 100% más; por ejemplo, en una especialidad de 10 horas a la semana de capacitación se cobran $100.00 y el aumento por 30 horas de capacitación fue de $190, a diferencia de una especialidad regular. El éxito fue la clara aceptación de la población de Santa Rosa Jáuregui, ya que pagó la cuota sin ninguna queja, pues vio más ventajas que desventajas; entonces este reto no fue difícil de superar.

Así también, otro punto que se debe cuidar es tener todo el equipamiento que se requiere para la especialidad; como se involucran dos o más especialidades, pues también se duplican las guías mínimas de equipamiento; lo bueno que pasó es que para las especialidades involucradas ya contábamos con este equipamiento, y el que no se tenía se gestionó con el director general, que apoyó al 100% estas solicitudes.

A diferencia de la rápida aceptación por parte de la sociedad, esta propuesta no fue apoyada de manera inmediata por el DGCFT, lo cual contituyó uno de los grandes desafíos, pero también, al ver los resultados, fue apoyado el proyecto.

Y con este apoyo se lograron las horas de subsidio que se necesitan para este tipo de proyectos que comentamos, que son 30 horas semana-mes.

Conclusiones

Uno de los grandes éxitos de este modelo es que ha transcendido a lo largo del tiempo, y es ahora en la gestión de nuestro actual director general, Víctor Manuel Meza Sepúlveda, que dentro de sus líneas estratégicas de acción, ha seguido impulsando este tipo de modelo y se están desarrollando nuevas propuestas de multifuncionales; asimismo, está propiciando que en cada plantel se fortalezca y genere su multifuncional, que de acuerdo con su entorno económico, social, cultural y sobre todo laboral tenga buen éxito, y ha logrado seguir manteniendo un bajo costo de la capacitación para el alumno. Adicionalmente, se ha considerado fortalecer seguimientos específicos a los egresados del modelo multifuncional.

Por otro lado, ha podido gestionar los recursos de infraestructura, y con estas acciones sigue enriqueciendo los multifuncionales, con los que por un momento el Icateq se quedó atrás.

Además, se dio respuesta a las necesidades y los requerimientos del sector productivo de bienes y servicios, pues se capacita al individuo para hacer frente a un sinnúmero de situaciones y trabajar en equipo en el marco de distintas experiencias sociales o de trabajo.

Actualmente, existe una nueva ley, y es muy buena opción para llevar las especialidades a nivel técnico básico, a partir de que se cubra el requisito de secundaria. Esta ley abre una gama interesante de oportunidades, pues se elevaría el nivel académico y se obtendría un mejor grado.

Cabe mencionar que un reto a futuro sería generar un laboratorio administrativo, una incubadora de proyectos, que apoye a los alumnos para que se conviertan en emprendedores y los ayude a enfrentar una realidad cada vez más compleja.

A lo largo de estos años, el camino que se ha tenido que andar ha sido arduo; sin embargo, se ha logrado el fortalecimiento de los multifuncionales dentro del Icateq, lo cual ha enriquecido el currículo. Las especialidades multifuncionales han atravesado por todo un proceso de crecimiento, se han moldeado y pulido, han sido adecuadas a las necesidades locales (es decir, se imparten multifuncionales de acuerdo con necesidades; por ejemplo, no es lo mismo dar electromecánica en la sierra, donde no hay empresas, sería mejor dar una especialidad de servicios al turismo, que es a lo que realmente se dedica la gente en aquella zona geográfica de Querétaro) y han sido perfeccionadas gracias a la observación, la experiencia y el conocimiento del mercado.

Sin embargo, debemos recordar que lo más relevante de esta experiencia ha sido el alumno, quien egresa con una preparación más completa y puede hacer frente a los grandes desafíos laborales. A nosotros sólo nos queda conquistar los desafíos diarios con la mayor ética y profesionalismo posibles, porque la sociedad ha puesto en el Icateq la confianza para lograr una mejor calidad de vida.

Este tipo de especialidades han sido establecidas en otros institutos de capacitación, por ejemplo Morelia, por lo que llevar esta experiencia a otros niveles educativos tiene más viabilidad que implantarlo en otras especialidades del Icateq, porque no se tiene la camisa de fuerza que son las horas de los cursos que a éste le impone el catálogo de cursos de la DGCFT; no tenemos que seguir al pie de la letra este catálogo, nosotros podemos modificar o combinar cursos si es necesario.

Actualmente, el modelo ha llamado la atención de directivos del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Michoacán (Icatmi), donde hoy en día ya está en práctica la formación multifuncional para el trabajo en algunos planteles de aquel estado. El Icatmi nos informó que desde el 2006-2007, después de una visita que realizaron al Icateq y conocieron nuestro modelo, tienen en práctica este modelo de capacitación con el nombre de polifuncionales; sin embargo, ellos no han integrado formación complementaria en su totalidad. Los polifuncionales que tienen son: mantenimiento automotriz, servicios de belleza con diseño de imagen, confección industrial de ropa con diseño de modas, asistente administrativo y contable, asistente educativo, computación e inglés y gastronomía con preparación de bebidas.

Los parámetros para crear algunos de esos polifuncionales fueron:

> *Asistente administrativo y contable.* A través de los comentarios de los distintos sectores productivos de la población y por la alta demanda de este recurso humano (información proporcionada por personal del Servicio Nacional del Empleo), implementamos este programa de capacitación.
>
> *Computación e inglés*. Este curso nace con la intención de atender a aquel grupo de población (estudiantes y profesionistas) con necesidades de capacitarse en estas dos especialidades, que hoy en día son demandadas por este sector de la población, y en las distintas escuelas particulares que ofrecen estos servicios en Morelia están saturadas.

En cuanto a la aceptación que han tenido con el medio laboral o por parte de los empresarios, comentan: "De bastante aceptación; por ejemplo, los empresarios de las distintas agencias automotrices nos reciben alumnos para realizar

prácticas. Por parte del INEGI, cuando se llevó el censo de población, contrataron a todos los egresados del área de contabilidad". Y por parte de la comunidad: "Bien, ya que identifican al plantel como la única institución educativa que atiende a jóvenes que por alguna situación quedan fuera de los distintos sectores educativos, y que al capacitarse en un año de inmediato adquieren un trabajo que les permite salir adelante, lo que nos ha permitido ser una institución totalmente diferente".

Los retos son: mantener una capacitación de vanguardia y un personal docente debidamente capacitado.

De las cosas que realmente han cambiado en el Icatmi, principalmente es el impacto en cuanto a la colocación de los egresados, ya que 90% de los mismos se integran a los sectores productivos de la población o generan su propia empresa, como los egresados de belleza y confección.

El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Tlaxcala (Icatlax) no ha podido trabajar este modelo, según la información que tenemos, debido a que la estructura de su institución no se lo permite (no cuenta con horas de subsidio para este proyecto, necesarias para que los alumnos tengan un costo bajo por esta capacitación).

Las especialidades multifuncionales que se implantaron en el Icateq en el 2002 fueron: operación de oficinas, hoy asistente administrativo y contable, especialidad pionera; posteriormente se incorporaron en el transcurso de este tiempo las especialidades de electromecánica, operador de centros de estilismo, maquinados industriales e instalación de sistemas eléctricos, entre otras, y tenemos en proyecto, para este sexenio, abrir más especialidades con este enfoque multifuncional.

La capacitación multifuncional ha tenido como objetivos formar integralmente al capacitando para su desempeño competente en las distintas actividades del sector productivo y favorecer la inserción y el perfeccionamiento de los trabajadores en el ámbito laboral, pues su desempeño no está centrado únicamente en los requerimientos laborales del sector productivo, sino también en coadyuvar en las necesidades sociales y ocupacionales.

Los instructores han sido una pieza clave para el buen funcionamiento de las especialidades, ya que ahora tienen que ver su especialidad como un todo y llevar a los alumnos de la mano en proyectos que involucren todas sus materias, pues con su arduo trabajo han logrado conquistar los retos que se presentan en las aulas de clase. La instructora de operador de centros de estilismo, de la materia de administración y mercadotecnia, menciona: "Mis

alumnas al principio mostraban resistencia a los temas en que capacito, pero con tenacidad y esfuerzo logré crear la aceptación de mi materia, pues ellas se dieron cuenta de que enriquecía su multifuncional". Agregó que "las egresadas se percataron de que tenían la ventaja de tener conocimientos prácticos que las ayudarían posteriormente a construir de manera integral una microempresa, como un salón de belleza". Una estudiante de la especialidad de asistente administrativo y contable comentó: "Yo era una simple capturista, pero estudié en el Icateq y mis compañeros de trabajo, que son contadores, me preguntaban cómo solucionar algunas funciones y fórmulas, lo cual me hizo sentir más confiada y segura en el puesto que desempeñaba".

Estos comentarios nos llevan a rescatar la visión práctica que demandan los empresarios, que exigen que el egresado tenga una gama diversa de conocimientos que no lo limiten a una sola área laboral.

Un empresario local comenta que "Santa Rosa Jáuregui necesita personal técnico que sepa aplicar sus conocimientos, pero ante todo una formación integral", refiriéndose con ello a la actitud positiva en el trabajo y los valores laborales y éticos.

En el Icateq estamos convencidos de que el modelo multifuncional es el camino a seguir para la capacitación.

Anexos

Figura 1. Diagrama del modelo de formación multifuncional para el trabajo

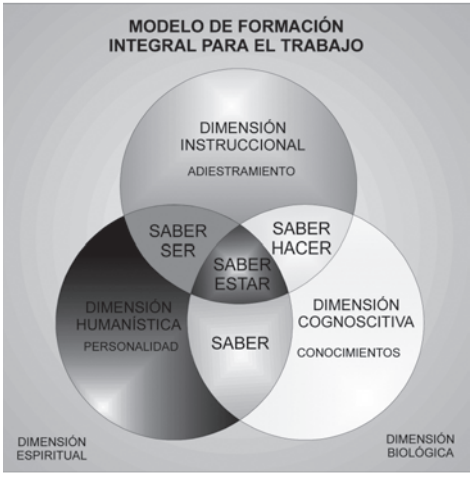

Tabla 1. Operadores multifuncionales que se aprobaron

Cursos	*Horas*				*Tipo de curso*	*Multifuncional*							
						Servicio de mantenimiento residencial		*Instalación de redes computacionales*		*Operación de oficina*		*Mantto. de hoteles y restaurantes*	
	Horas		*Diferencia*										
	Oficial	*Icateq*	*ABS*	*Relativo*		*Horas*	*Csos*	*Horas*	*Csos*	*Horas*	*Csos*	*Horas*	*Csos*
Instalaciones eléctricas residenciales	210	210	0	0.0	Regular	210	1	210	1			210	1
Comprob. de circuitos electrónicos fundamentales	330	330	0	0.0	Regular	330	1	330	1				
Instalaciones domésticas de gas LP	240	240	0	0.0	Regular	240	1					240	1
Carpintería de puertas y ventanas	300	300	0	0.0	Regular	300	1						
Carpintería básica	145	150	5	3.4	Regular							150	1
Soldadura de ventanería	180	190	10	5.6	Regular							190	1
Mantenimiento de sistemas electroneumáticos	160	170	10	6.3	Regular							170	1
Mantenimiento de PC	300	280	-20	-6.7	Regular			280	1				
Mantenimiento de redes	160	160	0	0.0	Regular			160	1				
Windows internet	120	110	-10	-8.3	Regular			110	1	110	1		
Procesador de texto y present. electrónicas	120	110	-10	-8.3	Regular					110	1		
Hoja de cálculo	120	110	-10	-8.3	Regular					110	1		
Operación de base de datos	120	110	-10	-8.3	Regular					110	1		
Contabilidad general con paq. contable	330	330	0	0.0	Regular					330	1		
Contab. fiscal asistida por computadora	200	190	-10	-5.0	Regular					190	1		
Servicios secretariales	400	220	-180	-45.0	Extensión					220	1		
Inglés	180	110	-70	-38.9	Extensión			110	1	110	1		
Albañilería básica		150	150	100.0	Extensión	120	1					120	1
Administración de servicios		90	90	100.0	Extensión	90	1	90	1			90	1
Fomento al desarrollo humano		30	30	100.0	Extensión	30	1	30	1	30	1	30	1
Jardinería		100	100	100.0	Extensión							120	1
TOTALES	3 615	3 690	75	286.4		1 320	7	1 320	8	1 320	9	1 320	9

Tabla 2. Manera en que se promovieron los programas multifuncionales por plantel

Plantel	*Especificaciones*			*Módulos del operador multifuncional*								*Totales*				
	Total de horas	*Semanas*	*HSM*	*Servicio de mantenimiento residencial*		*Instalación de redes computacionales*		*Operación de oficina*		*Mantto. de hoteles y restaurantes*		*Gpos.*	*Horas*	*Horas semanales*		
				Gpos.	*Total horas*	*Gpos.*	*Total horas*	*Gpos.*	*Total horas*	*Gpos.*	*Total horas*			*Totales*	*Subsidio*	*Autofin*
Corregidora	1 320	44	30	1	1 320	1	1 320					2	2 640	60	30	30
El Marquéz	1 320	44	30					1	1 320			1	1 320	30	30	
Cadereyta	1 320	44	30					1	1 320			1	1 320	30	30	
Santa Rosa Jáuregui	1 320	44	30					1	1 320	1	1 320	2	2 640	60	30	30
San Juan del Río	1 320	44	30					1	1 320			1	1 320	30	30	
Totales	6 600	44	150	1	1 320	1	1 320	4	5 260	1	1 320	7	9 240	210	150	60

Tabla 3. Crecimiento actual de los multifuncionales

ELECTROMECÁNICA	1	Mantenimiento mecánico industrial
	2	Instalación del sistema eléctrico industrial
	Suma 1 año	
	3	Mantenimiento de sistemas hidráulicos
	4	Mantenimiento de sistemas neumáticos
	5	Mantenimiento de sistemas electro hidráulicos
	6	Mantenimiento de sistemas electro neumáticos
	Suma 2 años	
	total	
MANTENIMIENTO RESIDENCIAL	1	Instalación del sistema eléctrico residencial
	2	Soldadura de ventanería
	3	Carpintería de puertas, ventanas y armarios
	4	Instalación y reparación del sistema hidrosanitario residencial
	5	Cotizaciones y presupuestos (cae seq)
	6	Mercadotecnia en la micro y pequeña empresa
	7	Instalación del sistema de gas
	8	Administración de la micro y pequeña empresas
	total	

SOPORTE A EQUIPOS DE CÓMPUTO	1	Windows e Internet
	2	Mantenimiento preventivo y correctivo de contactos electrónicos análogos y digitales
	3	Instalación del sistema eléctrico residencial
	4	Mantenimiento preventivo y correctivo a PC
	5	Cotizaciones y presupuestos (cae seq)
	6	Instalación y mantenimiento de redes (extensión)
	7	Inglés técnico (extensión)
	total	
ASISTENTE ADMINISTRATIVO Y CONTABLE	1	Windows e Internet
	2	Contabilidad general con paquete contable
	3	Inglés comunicativo básico inicial
	4	MS Word y MS Power Point
	5	Función secretarial (extensión)
	6	Excel
	7	Fomento al desarrollo humano (cae seq)
	8	Contabilidad fiscal (extensión)
	9	Operación de base de datos* (semi escolarizado)
	total	
MANTENIMIENTO DE HOTELES Y CONDOMINIOS	1	Instalación del sistema eléctrico residencial
	2	Instalación y reparación del sistema hidrosanitario residencial
	3	Instalación y reparación de sistemas de comunicación
	4	Fomento al desarrollo humano (cae seq)
	5	Cotizaciones y presupuestos (cae seq)
	6	Instalación del sistema de gas
	7	Mantenimiento de sistemas de aire acondicionado y refrigeración
	total	

OPERADOR DE CENTROS DE ESTILISMO	1	Maquillaje del rostro
	2	Mercadotecnia en la micro y pequeña empresas
	3	Administración en la micro y pequeña empresas
	4	Embellecimiento del cabello
	5	Servicio y comunicación con el cliente
	6	Cuidados faciales y corporales
	7	Cuidado de manos y pies
	total	
MAQUINADOS INDUSTRIALES	1	Torneado y fresado de piezas (extensión)
	2	Habilidades matemáticas (seq)
	3	Dibujo técnico mecánico (extensión)
	4	Habilidades para el trabajo (seq)
	5	Matricería
	6	Mantenimiento mecánico (extensión)
	7	Moldeado de plástico por inyección
	8	Maq. de piezas por control numérico computarizado
	total	
INSTALACIÓN DE SISTEMAS ELÉCTRICOS	1	Instalación del sistema eléctrico residencial
	2	Mercadotecnia en la micro y pequeña empresas
	3	Administración de la micro y pequeña empresas
	4	Instalación del sistema eléctrico industrial
	5	Mantenimiento de aparatos domésticos
	6	Controladores lógicos programables (extensión)
	total	

SERVICIOS TURÍSTICOS DE HOTELES Y RESTAURANTES	1	Inglés comunicativo básico inicial	
	2	Reservación de servicios hoteleros	
	3	Servicio a comensales	
	4	Recepción del huésped	
	5	Registro y control de huéspedes (extensión)	
	6	Servicio de habitaciones	
	7	Preparación de bebidas	
	8	Supervisión de servicio de habitaciones y áreas comunes	
	Total		
CONFECCIÓN DE PRENDAS DE VESTIR Y ALTA COSTURA	1	Confección de prendas para dama y niña	
	2	Confección de prendas para caballero y niño	
	suma 1 año		
	3	Alta costura	
	4	Confección de conjuntos sastre para dama (extensión)	
	5	Cotizaciones y presupuestos (cae seq)	
	6	Pintura textil	
	Suma 2 años		
	Total		