



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
"ZARAGOZA"

"EVALUACION METODOLOGICA DEL EFECTO  
MULTIPLICADOR DEL CURSO DE CAPACI-  
TACION DEL TECNICO INSTRUCTOR EN EL  
ISSSTE"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A:

LUZ ELENA SANCHEZ TELLO

MEXICO, D. F.

NOVIEMBRE, 1986



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## I N D I C E

| CAPITULO |  | PAGINA |
|----------|--|--------|
|          | Introducción   | 6      |
| I        | La Capacitación en el Sector Público   | 12     |
|          | 1. Panorama Actual   | 13     |
|          | 2. Bases Legales   | 16     |
|          | 3. La Capacitación en el ISSSTE  | 18     |
| II       | Descripción de la Planeación del Curso de Formación de Técnicos Instructores (FTI) | 28     |
| III      | Análisis de la Forma en que se Realiza el Curso de FTI                             | 35     |
|          | 1. Análisis del Manual de los Contenidos   | 36     |
|          | 2. Análisis de la Carta Descriptiva  | 57     |
| IV       | Investigación de Campo sobre el Impacto del Curso de FTI                           | 62     |
|          | 1. Pregunta de Investigación   | 63     |
|          | 2. Métodos   | 63     |
|          | 3. Descripción de Resultados   | 68     |
| V        | Evaluación Metodológica del Curso de FTI   | 86     |
|          | 1. Análisis de Resultados  | 88     |
| VI       | Consideraciones Finales  | 103    |
|          | 1. Conclusiones  | 109    |
|          | 2. Sugerecias  | 111    |
|          | Anexos   | 114    |
|          | Bibliografía   | 119    |

INTRODUCCION

"En la actualidad existe la tendencia a pensar en el aprendizaje como un fenómeno del comportamiento, en términos de "adquisición" de ciertas formas de conducta que en sus orígenes no estaban incluidas en el repertorio de un organismo" (1).

Cuando se habla de este tópico se hace referencia a la adquisición de ciertas habilidades, conocimientos o actitudes, que no poseían originalmente. Esta noción permite comprender el fenómeno del aprendizaje, mediante la distinción entre dos clases o categorías de conducta:

"La primera, incluye pautas de comportamiento que se encuentran genéticamente determinadas, esto es, se trata de patrones hereditarios de conducta, que aseguran la supervivencia del organismo. Este tipo de conductas no entra dentro de la gama del aprendizaje" (2). Ejemplos de estos son: el reflejo rotuliano, la contracción de la pupila al incidir la luz en el ojo, etc.

La segunda categoría de aprendizaje se refiere a "pautas de comportamiento que se adquieren a través de la experiencia por procesos distintos al condicionamiento automático"(3). Se aprende a hablar, a practicar un deporte, a realizar un trabajo específico. En fin, una serie de conductas que van conformando lo cotidiano. Es fácil advertir que la comprensión del concepto de aprendizaje es de utilidad para entender el comportamiento del ser humano.

De acuerdo a lo dicho en líneas anteriores, un sujeto ha aprendido, si se observa que realiza actos que antes no ejecutaba; lo cual implica incorporación de ciertos esquemas de comportamiento al repertorio previo del sujeto.

---

( 1 ) Fong, Jorge L., Manual de Formación de Instructores, p.3

( 2 ) Idem

( 3 ) Idem.

En este sentido "aprendizaje es un proceso interno por el -- cual el individuo, a través de la práctica, adquiere conocimien-- tos, habilidades y actitudes que conducen a una modificación de-- su conducta" ( 4 ).

En el área laboral, es en los cursos de capacitación (aunque no exclusivamente allí) donde se puede adquirir conocimientos, ha-- bilitades y actitudes útiles; esta adquisición será mayor en la - medida en que se tenga más posibilidad de práctica.

Las instituciones están interesadas en capacitar a sus traba-- jadores a fin de suministrar las experiencias que se calcula que-- habrán de facilitar el desarrollo de repertorios que puedan con - tribuir al desempeño satisfactorio del trabajo.

La capacitación es concebida como una respuesta a la falta - de personal calificado, al creciente y acelerado proceso de cam - bios organizacionales, a la necesidad de contar con personal espe-- cializado y al imperante reto que tiene el hombre como ser social.

Para que la capacitación sea un instrumento eficaz tiene que estar bajo un programa ordenado que se oriente a solucionar los - problemas institucionales y a alcanzar sus objetivos.

En el diseño e instrumentación de los programas de capacita-- ción es preciso tomar en cuenta que no todos los puestos ni to - dos los trabajadores presentan los mismos requerimientos, por lo - que es importante adecuarlos a las necesidades específicas que se observen. De esta manera ha surgido la inquietud por elaborar una serie de procedimientos, métodos y técnicas vinculadas al proceso-- educativo con el objeto de facilitar esta tarea.

Tal es el caso del ISSSTE, que ha desarrollado un programa - permanente de capacitación, el cual tiene como objetivo propiciar el desarrollo técnico y humano de los trabajadores al servicio del Estado.

Dentro de este programa se concibió a la capacitación como una estrategia de efecto multiplicador que permita democratizar y hacer llegar a todos los sectores los beneficios de su acción. Para lograr esto se ha procedido a implantar un curso de Formación de Técnicos Instructores (FTI). Este pretende preparar a personal de diferentes puestos dentro de la Administración Pública, en la elaboración y ejecución de programas de capacitación para que sean transmisores de los conocimientos técnicos a sus propios compañeros de trabajo.

En el ISSSTE este curso se ha venido impartiendo de manera indiscriminada y hasta el momento no se ha realizado un seguimiento que pueda indicar la utilidad que le brinda al capacitado cuando lo lleva a la práctica en su centro de trabajo.

El propósito de esta tesis consiste precisamente en conocer el impacto que origina a los participantes el curso de formación de técnicos instructores y los efectos de su acción bajo una metodología donde es necesario, en principio, integrar los distintos componentes del curso para estar en posibilidades de analizarlo mediante diferentes enfoques y con ello llegar a un resultado último.

Para realizar este trabajo fue necesario organizar el análisis del curso de FTI recurriendo a los "tres momentos lógicos que enmarca el proceso de enseñanza aprendizaje a nivel institucional. Tales momentos fueron: planeación, realización y evaluación" ( 5 ).

Como primera etapa, se procedió a recopilar la información de los elementos involucrados en el momento de la planeación de este curso, tales como: temario, objetivos, duración del curso, personal a quien va dirigido, material de apoyo y evaluaciones. Posteriormente se analizaron los elementos de manera particular con el objeto de conocer la lógica de su operación y así estar en posibilidades de hacer observaciones pertinentes.

---

( 5 ) García Mendez, Julieta V., Formación docente en didáctica de la educación superior, p. 72

En la segunda parte se elaboró un análisis de como este curso se viene impartiendo; por una parte se obtuvo información de las únicas evidencias existentes de este curso, en principio el manual de contenidos y la carta descriptiva. Estos fueron detallados con el objeto de ofrecer un panorama general del mismo y facilitar en lo futuro el enriquecerlos con aportaciones teóricas.

Por otro lado existen dos fuentes de información fundamentales: los capacitados en este curso y los capacitadores del mismo. El interés se centró en los primeros, siendo necesario aplicar un instrumento con el objeto de levantar la información a solo aquellas personas que lo cursaron en un determinado período y cuyas funciones laborales han estado dirigidas a cualquiera de las actividades de capacitación.

Como última etapa, se realizó un análisis comparativo que contempló tanto la descripción de la planeación del curso como el análisis de la forma en que se viene ejecutando. De esta manera se deseó encontrar una conexión coherente entre ambas partes.

Este trabajo parte de un enfoque administrativo aún cuando se encuentra inmerso en este campo. El interés fue enmarcarlo en el terreno de la psicología sustentandolo en la teoría del proceso enseñanza-aprendizaje y utilizando una metodología correspondiente a las ciencias sociales.

En el primer capítulo, se tiene una descripción general de la evolución histórica y legal de la capacitación dentro del Sector Público; se ubica el caso concreto del desarrollo de este tópico en el ISSSTE, detallandose sus diversas transformaciones hasta llegar al actual Sistema de Capacitación que prevalece con las siguientes etapas; diagnóstico, programación, ejecución y evaluación.



Durante el segundo capítulo se encuentra la planeación del curso de FII, la cual integré a partir de la información obtenida a través de las diferentes fuentes, tales como entrevistas - con autoridades, documentos, observaciones personales, etc. Esto con el propósito de tener una semblanza general de la forma en que supuestamente debe impartirse el curso a los participantes que se pretenden preparar como instructores para que cumplan el efecto multiplicador de la capacitación.

En el tercer capítulo está elaborado un análisis crítico - de los contenidos del manual y de la carta descriptiva del curso de FII, dado que son las únicas evidencias que pueden proporcionarnos una idea de la forma en que este curso viene operando al momento de su ejecución.

El cuarto capítulo contiene la investigación de campo sobre el impacto que produce el curso de FII a los capacitados en el mismo; primero se detalla la metodología utilizada para este efecto y después se encuentra la descripción de los resultados-obtenidos a través del instrumento aplicado, los cuales se resumen en datos generales, experiencia, opiniones y sugerencias de los participantes.

El capítulo quinto compara la comparación entre el momento de la planeación y el de la realización del curso de FII; se pretende encontrar los puntos de coincidencia y las divergencias existentes en ambas etapas a través del análisis de resultados dividido en cuatro apartados: datos generales, experiencias, opiniones y sugerencias. Cada uno de éstos incluye las preguntas enunciadas en el instrumento aplicado durante la investigación de campo.

En el último capítulo se encuentran las consideraciones finales de esta tesis. Aquí se retoma, de manera genérica, la información manejada durante el desarrollo de este trabajo mencionándose los alcances y limitaciones que se tuvieron en cada - - etapa.

Posteriormente se presentan conclusiones y sugerencias encaminadas a hacer un replantamiento metodológico del curso de FTI.

Cabe aclarar que esta tesis no pretende agotar en forma exhaustiva todas las posibilidades evaluativas del curso de formación de técnicos instructores del ISSSTE y tampoco se presenta una propuesta para ello. La intención fue trabajar en un estudio general de la problemática con el objeto de preparar nuevos caminos de investigación y de acción dentro de la capacitación del Sector Público.

## I LA CAPACITACION EN EL SECTOR PUBLICO.

-1.- Panorama Actual (6).

En los últimos años nuestro país ha tenido un incremento demográfico explosivo y ha entrado a una etapa de desarrollo que ha exigido el establecimiento de nuevas estructuras y funciones administrativas a cargo del gobierno, las cuales muchas veces, aparecen desarticuladas y descoordinadas, generando fenómenos de duplicación, superposición y aún contradicción de funciones.

Lo anterior ha llegado a convertirse en obstáculo para el desarrollo y a su vez propicia en algunos la ineficacia y la ineficiencia en el empeño de las responsabilidades.

Para evitar esto, una de las acciones fundamentales del gobierno federal ha sido la reestructuración del aparato burocrático, concebida como premisa básica para dar respuesta a los requerimientos que plantea el desarrollo económico y social del país.

En este orden de ideas, la presente Administración procedió a realizar una revisión de los planes, programas y políticas del aparato oficial, con el objeto de alcanzar mayor eficiencia, eficacia y congruencia en las acciones públicas. Sin embargo se tiene plena conciencia de que ninguna simplificación de estructuras, trámites y procedimientos o mejoramiento de los servicios públicos, puede llevarse a la práctica si no se cuenta con la participación decidida, eficiente y responsable de los trabajadores al servicio del Estado.

Con base en lo anterior, se considera indispensable orientar los conocimientos, habilidades y actitudes de los servidores públicos hacia los programas de gobierno. De esta manera la capacitación de personal pasa a convertirse en una de las acciones fundamentales dentro de los programas de la Administración Pública.

---

(6) Información obtenida del Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1984-1988, Poder Ejecutivo Federal, Sria. del Trabajo y Previsión Social, 1984, México.

Anteriormente la capacitación consistía en realizar una o varias series de cursos, los cuales eran en ocasiones innecesarios, caros y desligados de la realidad administrativa, además de que traían como consecuencia la subutilización de los escasos recursos de que se disponía.

No siempre se orientaba al trabajo que se efectuaba, lo cual hacía que en ocasiones aquella se desvinculara de los planes y programas del gobierno federal, por lo que no cumplía los objetivos que se esperaba alcanzar tanto a nivel de dependencias como de la Administración Pública Federal en su conjunto.

Durante mucho tiempo los servidores públicos no siempre estuvieron lo suficientemente informados de los objetivos, políticas y programas del gobierno, lo cual se reflejaba en una falta de identificación con las grandes acciones gubernamentales.

Por regla general, la capacitación era elitista y no llegaba a todos los trabajadores, ya que no todos tenían posibilidad de asistir a los cursos que se planeaban. La elaboración de los programas era responsabilidad exclusiva de las autoridades y en ellas no intervenían los trabajadores.

Por lo tanto, con esta forma en que se venía impartiendo la capacitación, se convertía con cierta frecuencia en fuente de frustraciones y desaliento para los trabajadores.

Bajo este enfoque, no se hacía énfasis en la función social que correspondía cumplir a cada empleado público.

Actualmente se pretende hacer de la capacitación un instrumento para incrementar la productividad pública, al vincularla estrechamente con los objetivos, planes y programas globales e institucionales y al procurar a través de ella una mayor eficiencia y eficacia de los servidores públicos en el desempeño de las tareas que tienen encomendadas y el mejoramiento en la atención y los servicios al público. Asimismo se pretende orientar los

En principio, se pretende atender las necesidades específicas en el puesto.

Sin embargo, también se busca que la capacitación estimule y desarrolle la vocación de servicio público con lo cual mejorará la imagen del gobierno y servirá para establecer una adecuada comunicación entre servidor público y demandante de los servicios.

## 2.- Bases Legales.

La capacitación está sujeta al conjunto de normas, valores y criterios institucionales que se encuentran enmarcados en las diversas instancias jurídicas que en esta materia se han emitido en nuestro país.

Por lo anterior, se considera necesario conocer los aspectos normativos y reglamentarios que la condicionan para establecer las modalidades que puede tomar en este contexto y las posibilidades de cambio que en un momento se puedan requerir.

A continuación se describe el marco legal en que se fundamenta la capacitación de los trabajadores al servicio del Estado:

- Constitución Política de los Estados Mexicanos.  
Artículo 123 Apartado B, Fracción VII.  
Dispone que... "El Estado organizará escuelas de Administración Pública.
- El derecho de los trabajadores a la capacitación fue elevado a rango institucional en enero de 1978.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.  
- Artículo 43, Inciso F  
Establece que... "Son obligaciones de los titulares a que se refiere el Artículo 1. de esta ley".

- El establecimiento de escuelas de Administración Pública en las que se impartan los cursos necesarios para que los trabajadores puedan adquirir los conocimientos para obtener ascensos conforme al escalafón y procurar el mantenimiento de su aptitud profesional ".

- Artículo 44, Fracción VIII.

Establece que... "Son obligaciones de los trabajadores: asistir a los Institutos de Capacitación para mejorar su preparación y eficiencia.

- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Prestaciones Culturales.

Artículo 140. El Instituto proporcionará servicios culturales, mediante programas culturales, recreativos y deportivos que tiendan a cuidar y fortalecer la salud mental e integración familiar y social del trabajador y su desarrollo futuro, contando con la cooperación y el apoyo de los trabajadores.

Artículo 140. Para los fines antes enunciados el Instituto ofrecerá los siguientes servicios.:

### III. Capacitación.

- Acuerdo de la H. Junta Directiva del ISSSTE, número 2268 del 28 de diciembre de 1970.

- Acuerdo que aprueba la creación de la Subdirección de Acción Cultural y del Centro Nacional de Capacitación Administrativa.

- Reglamento Interior del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En diciembre de 1982, al entrar en funciones el Dr. Alejandro Carrillo Castro como Director General del ISSSTE, el Centro cambia de denominación, siendo a partir de entonces Subdirección de Capacitación, dependiendo de la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales, misma que fue reconocida por el Re

glamento Interior del ISSSTE publicado en el Diario Oficial el 5 de octubre de 1983.

( D.O. 1. de febrero de 1984). Artículo 28 Fracción V.

Corresponde a la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales:

Proporcionar y difundir programas de capacitación para los trabajadores de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal incorporada al régimen del Instituto.

### 3.- La Capacitación en el ISSSTE.

Desde su fundación el ISSSTE ha sido generador de prestaciones y servicios sociales, teniendo entre sus funciones la responsabilidad de promover el desarrollo técnico y humano de los trabajadores al servicio del Estado.

Con el propósito de ofrecer un respaldo institucional a los programas de capacitación, en el año 1970 se creó el Centro Nacional de Capacitación Administrativa (CNCA) dependiente de la Subdirección de Acción Cultural. Este Centro tenía a su cargo el establecimiento de normas y lineamientos de carácter operativo, proponiéndose realizar las siguientes funciones:

- Diseñar técnicas y metodologías de capacitación y paquetes didácticos de apoyo a las dependencias y entidades del gobierno federal.
- Fomentar y coordinar programas de capacitación de personal del gobierno federal.
- Estimular el establecimiento de Comités Mixtos de Capacitación en las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo Federal e informar de su funcionamiento.
- Formar y perfeccionar a los instructores de instructores de la capacitación del gobierno federal.
- Preparar la acreditación de instructores, técnicos y administradores de la capacitación del gobierno federal.



las funciones operativas de la administración pública. Estos jefes tenían el conocimiento sustantivo de su área y ejercían una enseñanza informal ; sin embargo, por lo general, desconocían técnicas de enseñanza-aprendizaje que hicieron propicia su responsabilidad de capacitar al personal que con ellos colaboraba; en este sentido se facilitó efectuar la capacitación para el desempeño del puesto dentro de la jornada de trabajo y en horarios disponibles.

Como complemento indispensable de las tareas de enseñanza - aprendizaje, hubo de promoverse también la formación de una cuerpo de técnicos y administradores de la capacitación, quienes desarrollaron importantes funciones dentro de este nuevo esquema.

## 2.- Constitución de los Comités Mixtos de Capacitación:

La mejor garantía de que la capacitación llegara a todos los trabajadores en forma permanente la constituyó el establecimiento de los Comités Mixtos que fueron los mecanismos participativos de concertación y corresponsabilidad integrados en forma bipartita por autoridades y representantes sindicales.

## 3.- Instauración de un canal permanente de capacitación:

Por medio del efecto multiplicador de la capacitación, se pretendió establecer un canal permanente de comunicación entre el gobierno federal y sus trabajadores, a fin de que se conocieran mejor los planes, programas y objetivos gubernamentales.

De las tres políticas arriba descritas, en la actualidad, la única que sigue formalmente vigente es la que se refiere a tomar la capacitación con efecto multiplicador. Aunque ahora es destinada a todos los trabajadores del gobierno federal con el objeto de abarcar lo más directamente posible los diferentes niveles que integran el catálogo de puestos.

Como se mencionó anteriormente, en el año 1982 el CNCA cambia de denominación, siendo a partir de entonces Subdirección de Capacitación, dependiendo de la Subdirección General de Servicios Sociales y Culturales.

Bajo una nueva administración se revisaron los programas que hasta ese momento habían operado; como resultado se decidió que la capacitación tomara un nuevo enfoque, al cual le han venido llamando sistémico por considerarlo un proceso integral en las etapas que lo componen.

En este sentido, la Subdirección de Capacitación del ISSSTE se ha propuesto unificar esfuerzos para operar con un Sistema que sirva de base para desarrollar y poner en marcha programas integrados, buscando el aprovechamiento máximo del personal.

Este Sistema de Capacitación está compuesto con las siguientes etapas:

1.- Diagnóstico 2. Programación 3. Ejecución y 4. Evaluación.

1.- Diagnóstico:

En esta etapa se pretende identificar las deficiencias existentes en los conocimientos y habilidades del trabajador con relación al puesto que desempeña dentro de la institución y así determinar las necesidades de capacitación. Esto lo intentan lograr mediante los siguientes pasos:

1.1 Investigación de necesidades de capacitación.

Se aplican instrumentos que permitan obtener información relevante y fidedigna; los instrumentos son:

- Cuestionario 1:

Es aplicado al responsable de un departamento administrativo, de recursos humanos o de capacitación para conocer los recursos materiales, técnicos y financieros con que cuenta la institución o dependencia y que pueden ser aprovechados en las actividades de capacitación. ( Ver anexo 1 )

- Cuestionario 2:

Es aplicado al personal de nivel directivo superior hasta jefe de oficina para conocer las propias necesidades así como las de sus subalternos ( Ver anexo 2 ).

- Cuestionario 3:

Es aplicado al personal del nivel operativo para conocer sus necesidades e intereses de capacitación ( Ver anexo 3 ).

1.2 Procesamiento de la información:

En esta actividad se vierte la información captada a los cuestionarios, en formatos previamente establecidos para ello, su procesamiento esta condicionado al tipo de análisis que se pretende realizar, así como a los recursos con que se cuente.

1.3 Análisis de la información:

Se realiza mediante una frecuencia de respuestas para poder determinar las necesidades de los trabajadores.

2. Programación:

Comprende la integración de los eventos de capacitación a efectuarse, de acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico de necesidades y de los recursos susceptibles de ser aprovechados para la ejecución de las actividades.

2.1 Formulación del programa:

El programa de capacitación se integra conforme a los resultados obtenidos por la investigación de necesidades de capacitación reflejados en el documento de diagnóstico. Dándose prioridad a los cursos que obtuvieron un mayor número de elecciones.

2.2. Concertación del programa:

La Subdirección de Capacitación y la Institución receptora del servicio de asesoría, convienen en fechas, lugar y tipo de evento a realizarse, con la finalidad de cuantificar y calendarizar dichas actividades.

### 3. Ejecución:

La ejecución constituye la tercera etapa del sistema, en ella se lleva a cabo los eventos (cursos, mesas redondas, etc.) que previamente fueron programados y se divide en las siguientes actividades:

#### 3.1 Selección del material didáctico y elaboración de contenidos - de cursos:

Los materiales didácticos son los recursos utilizados durante la realización de los eventos, entre los que se encuentran: manuales de capacitación, guías técnicas, boletines, folletos, así como maquinaria y equipo, herramientas, películas, transparencias, etc.

De acuerdo con la técnica que se seleccione se eligen los materiales didácticos tomando en cuenta los costos, duración y tiempo de preparación. La elaboración de contenidos de cursos, consiste en dar una ordenación lógica, que atienda a la naturaleza de la actividad para proporcionar el conocimiento de la materia de que se trate.

#### 3.2 Plan de instrucción:

Consiste en detallar la secuencia de las actividades y sus requerimientos en tiempo y recursos para la realización de los eventos.

#### 3.3 Integración de grupos:

Atendiendo al resultado del diagnóstico se propondrán los candidatos para recibir capacitación, procurando que se formen grupos homogéneos y adecuados para el aprendizaje.

#### 3.4 Difusión:

A través de los diferentes medios de comunicación, se dan a conocer a la población involucrada los eventos a realizarse, número de sesiones, horario, temario y características de los participantes.

#### 3.5 Realización de los eventos:

En este proceso se transmite el contenido de los cursos del instructor a los participantes.

#### 4. Evaluación:

Cuarta etapa del sistema, en ella se pretende ejercer el seguimiento y control de las acciones realizadas en el proceso de desarrollo del sistema y la conforman las siguientes actividades.

##### 4.1 Evaluación de la enseñanza-aprendizaje:

Es el proceso por el cual se mide el aprovechamiento de los participantes de cada curso o evento, mediante una escala numérica de calificación que se determinará de acuerdo al criterio del instructor o los previamente fijados.

##### 4.2 Seguimiento:

Se elaboran informes periódicos de las actividades realizadas en materia de capacitación; esta información es registrada en los formatos que para tal efecto se tienen.

##### 4.3 Control:

Se analiza la información obtenida de las áreas a evaluar, posteriormente se comparan los resultados con la etapa de programación para determinar si realmente se alcanzó lograr lo que previamente se había establecido.

Si bien el entendimiento del proceso de capacitación como un todo constituye un objeto de investigación por sí mismo, la magnitud de su operación y la complejidad de las variables que lo condicionan, desbordan las posibilidades de este trabajo. Por ello el presente estudio se limitará al momento cuando se lleva a la práctica la capacitación durante la etapa de ejecución de cursos. Concretamente el interés se centrará en el de

Formación de Técnicos Instructores, que es uno de los seis que imparte la Subdirección de Capacitación, el cual es considerado el medular dentro de la estrategia de capacitación dado que la función multiplicadora de éste es vital para la significación de los demás. Por otro lado, este curso carece en sí de un seguimiento que retroalimente su utilidad, la cual es concebida como una forma valorativa del proceso de capacitación y que está representada por los logros de los participantes; esto constituye el referente más importante que se da en el marco de la institución de donde proviene el trabajador y queda expresado en la práctica a través de sus manifestaciones dando pie a una evaluación cuantitativa.

El estudio de la capacitación es una tarea compleja que requiere una revisión desde su elaboración conceptual como término, su significado tanto para la institución como para la población hasta la precisión de la magnitud del problema de cada uno de los cursos dentro de todo el proceso de la capacitación, pasando también por las consideraciones de tipo sociopedagógicas que la condicionan, determinan y especifican.

Este estudio se podría ubicar tanto en el plano teórico como en el empírico aunque ambos forman una unidad que no siempre es considerada en la formulación de los programas de capacitación.

En esta investigación se desea argumentar que precisamente la falta de construcción de un marco teórico, ha convertido este proceso en un complejo sistema del que no se puede mantener una continuidad operativa que permita el conocimiento del impacto real y de las características de la capacitación como proceso y ni aún del curso básico de formación de técnicos instructores, por lo que se cree imperante la necesidad de replantear su análisis señalando las posibilidades de un mejor manejo de la información que retroalimente este sistema. Esto con la mira de posibilitar una mayor precisión en el diagnóstico, programación, - - -

ejecución y evaluación de los cursos.

En el presente capítulo queda señalado el interés de esta tesis por ubicarse concretamente en el curso de FTI que imparte la Subdirección de Capacitación del ISSSTE.

A continuación se encuentra la descripción de la planeación de este curso, para conocer la forma en que supuestamente debe impartirse a los participantes para que cumplan con el efecto multiplicador de la capacitación.

II DESCRIPCION DE LA PLANEACION DEL CURSO  
FORMACION DE TECNICOS INSTRUCTORES.



Desde su formulación el año de 1972 por personal del entonces CNCA, se determinó que este curso contaría con todos los elementos esenciales para su instrumentación. De esta manera se decidió realizar una planeación que marcara las pautas a seguir; que se orientara al logro de los objetivos del curso, en el tiempo establecido; que considerando el nivel y características de los grupos se seleccionaran las técnicas y actividades, así como los instrumentos de evaluación convenientes.

Después de una indagación exhaustiva con las autoridades responsables de la actual Subdirección de Capacitación, sobre los componentes que intervinieron en el momento de la planeación, se lograron clarificar los siguientes:

- I Temario
- II Objetivos
- III Duración del curso
- IV Destinatarios
- V Material didáctico y de apoyo
- VI Evaluaciones

El abordaje sistemático de estos puntos produjo el siguiente conjunto de acción:

I Temario:

Se organizó el curso completo de Formación de Técnicos Instructores (FTI) con las siguientes unidades:

1. El Técnico instructor de la capacitación
2. Detección de necesidades
3. Elaboración de programas
4. Conducción del proceso enseñanza-aprendizaje
5. Evaluación.

La unidad del Técnico instructor de la capacitación presenta dos temas en forma breve; la importancia y las funciones que debe desempeñar el técnico de la capacitación.

La unidad de detección de necesidades de capacitación define tres niveles de necesidades: la organizacional, la ocupacional y la individual. Clasificándolas, a su vez, en manifiestas o encubiertas. Cuando se trata de éstas últimas se propone un modelo de investigación que contemple los siguientes pasos:

1. Determinación de los objetivos de investigación.
2. Búsqueda de evidencias.
3. Localización de áreas críticas.
4. Presentación de soluciones preliminares.
5. Selección de técnicas y diseño de instrumentos de investigación.
6. Aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación.
7. Recolección e interpretación de datos.
8. Diagnóstico de necesidades de capacitación.
9. Informe final.

En la unidad de elaboración de programas se tomaron en cuenta los siguientes elementos:

1. Portada 2. Título del programa 3. Población 4. Duración 5. Lugar 6. Horario 7. Justificación y 8. Temario.

Para la parte interna del programa se desarrollaron los objetivos generales, los objetivos particulares y la carta descriptiva.

En la última parte de esta unidad se presentan como accesorios del programa la bibliografía, los anexos y el índice.

En la conducción del proceso enseñanza-aprendizaje se describen los siguientes elementos para su realización:

1. Presentación del curso 2. Motivación y 3. Desarrollo del tema.

1. Presentación del curso:

En esta parte se mencionan los factores que deben tomarse -

en cuenta: 1.1 La descripción de los objetivos y los contenidos del programa 1.2 Metodología.

## 2. Motivación:

Aparece como un factor posible de obtener a través de una estimulación donde se utilicen incentivos. Aquí mismo se enlista una serie de recomendaciones que pueden servir al instructor con el objeto de promover la estimulación en los participantes.

## 3. Desarrollo del tema:

El orden que se propone para desarrollar un tema es el siguiente: 3.1 Introducción 3.2 Objetivos específicos 3.3 Desarrollo del contenido 3.4 Ejercitación 3.5 Síntesis y 3.6 Evaluación.

Como segundo tema de esta unidad se presenta una serie de elementos a considerar por el instructor, los cuales son: componentes del elemento verbal, Componentes corporales y actitudes del instructor hacia el grupo.

Por último, en esta unidad, se describen los tipos de participantes que pueden existir en un grupo. En función de la personalidad de cada uno de ellos, se proponen algunas recomendaciones útiles al instructor para que pueda guiarlos durante las sesiones del curso:

En la unidad de evaluación, éste queda definida y se mencionan los tres momentos en que puede presentarse: al inicio del curso ( diagnóstica ), durante el mismo ( formativa ) y al final ( sumaria ).

Se dice que los instrumentos de evaluación deben contemplar los siguientes elementos: 1. Instrucciones 2. Reactivos, items o preguntas y 3. Forma de calificar.

Se menciona que existe una gran variedad de instrumentos de evaluación que para clasificarlos pueden utilizarse algunos criterios tales como: el tipo de conducta que se pretende evaluar y el dominio o esfera de conocimiento a la que se dirijan.

En ese momento se pensó que bajo el enfoque tradicional no era posible atender las demandas de capacitación de aproximadamente 1'600,000 trabajadores dependientes de la administración pública centralizada y de las entidades paraestatales incorporadas al régimen del ISSSTE, por lo cual fue necesario diseñar e instrumentar una estrategia que permitiese capacitar a la mayor parte de la población tanto en el trabajo como para el trabajo.

Esta estrategia se sostuvo en tres políticas:

1.- "La capacitación con efecto multiplicador, mediante la formación de un grupo de instructores 2. La capacitación como responsabilidad compartida, a través de la constitución de los comités mixtos de capacitación y 3. La instauración de un canal permanente de comunicación" (7).

1. La capacitación con efecto multiplicador:

Para lograr este efecto se procedió en primera instancia a instrumentar el programa para la formación de "instructores de instructores", quese impartió a un grupo de profesionales especializados en la materia, adscritos a las unidades centrales de capacitación de cada dependencia.

Este grupo formó el núcleo base para el efecto multiplicador, ya que cada uno de ellos debería reproducir en el ámbito interno de su propia dependencia, este proceso de formación de instructores.

En una segunda instancia, se procedió a la formación de un ejército de instructores, para lo cual se aprovecharon las experiencias, conocimientos y habilidades de los jefes de oficina y cabezas de rama o equivalentes del sistema escalafonario. Se eligió este nivel en virtud de que eran los adecuados para efectuar la capacitación, pues aquí se realizaban fundamentalmente

---

( 7 ) Reestructuración del Sistema General de Administración y Desarrollo de Personal del Poder Ejecutivo Federal, Colección Administración y Desarrollo de Personal No. 1, - - - México 1979 p. 177

Por último se describen ampliamente los cuatro instrumentos de evaluación más usuales: pruebas objetivas, pruebas de ensayo, escalas estimativas y listas de verificación.

#### II Objetivo del curso:

Se definió el siguiente objetivo general del curso: "Al término del curso, los participantes conocerán y aplicarán los conceptos básicos de la didáctica para desempeñar las funciones propias del técnico instructor de la capacitación en su centro de trabajo".

El objetivo está enunciado en grado mayor de generalidad, - utilizándose simultáneamente dos criterios diferentes de ejecución.

Los objetivos particulares y los específicos están presentados en la carta descriptiva que más adelante se analizará.

#### III Duración del curso:

Con base en el objetivo general, en el análisis de los contenidos, en la disponibilidad de recursos y las exigencias laborales de los capacitados, se establecieron 40 hrs. de duración - para la impartición de este curso.

#### IV Destinatarios:

Este curso se dirige a los servidores públicos que supuestamente tienen un nivel de desempeño adecuado en el puesto que ocupan, con el objeto de llevar a la práctica el efecto multiplicador de la capacitación en sus centros de trabajo.

#### V Material didáctico y de apoyo:

Para la elaboración del material didáctico se cuenta con un centro de diseño y producción del mismo al cual recurren los instructores para que les proporcionen aquel que sea adecuado a su estilo y a las técnicas que vaya a utilizar para la exposición -

de cualquier tema.

Se elaboró como material de apoyo un manual que sintetiza los contenidos que respaldan las unidades contempladas durante el curso. Posteriormente con el objeto de unificar los criterios de los instructores que lo imparten, se realizó una carta descriptiva que permitiera guiarlos acerca de las técnicas y actividades convenientes para alcanzar cada objetivo específico del curso; siendo estos dos apoyos las únicas evidencias escritas que se tienen serán analizados al finalizar la descripción de los componentes con el objeto de que el lector no pierda la secuencia.

#### VI Evaluación:

Los momentos de evaluación para el curso de FII son los siguientes: antes de iniciar cada uno se realiza una evaluación diagnóstica con el propósito de detectar el nivel de información que manejan los participantes. Al finalizar un tema se aplican breves cuestionarios que sirven para retroalimentar al instructor y al participante del nivel de cumplimiento de los objetivos particulares. Asimismo sirven para orientar la futura dinámica del curso hacia las características del grupo.

Como evaluación general se pide a cada participante que elabore un programa junto con su carta descriptiva de cualquier tema, a fin de que lo presente en una exposición de 15' aproximadamente frente al instructor y al grupo para que éstos a su vez puedan hacerle las observaciones pertinentes y supere fallas o errores como expositor.

Como se mencionó en un principio, los componentes anteriormente descritos fueron obtenidos a través de entrevistas con las actuales autoridades de la Subdirección de Capacitación. Una de-

las aportaciones de esta tesis ha sido precisamente el de ordenarlos, el darles una secuencia lógica y el de materializarlos en forma escrita, ya que anteriormente existían de manera desvinculada. A continuación se mencionan algunas observaciones a los componentes:

El curso de FTI pretende llevar una interrelación en cuanto a las partes que lo integran. Las unidades que se presentan son explicadas como las etapas que debe tener un sistema general de capacitación.

El curso tiene planteado su objetivo general, sus objetivos particulares y específicos; éstos objetivos pretenden dar forma y consistencia a los contenidos que se manejan durante el mismo.

La administración del tiempo para cada sesión del curso, está sujeta al criterio de los instructores que lo imparten, debido a que no existe un cronograma que lo organice. La carta descriptiva tampoco especifica los tiempos establecidos para las diversas actividades.

Como materiales de apoyo se cuenta con la carta descriptiva y el manual que sintetiza los contenidos que abarcan todas las unidades que se exponen durante el curso; sin embargo, se observa por la secuencia de cantidad que llevan algunos de ellos que su desarrollo carece de congruencia y complejidad. Esto podría llegar a limitar la idea de querer tomarlos como un proceso interrelacionado.

Finalmente las evaluaciones que se aplican a los participantes cumplen con los mínimos indispensables para detectar el logro de los objetivos establecidos para este curso.

En el presente capítulo queda descrita la planeación del curso de FTI, integrada a partir de la información dada por cada uno de los elementos. Bajo este marco se pretende obtener una

semblanza general de la forma en que supuestamente debe ejecutarse el curso al momento de llevarse a la práctica.

En el siguiente capítulo se realizará como segunda etapa el análisis de la forma en que este curso viene operando. Se intenta detallar el manual que sintetiza los contenidos del mismo y la carta descriptiva dado que son las únicas evidencias escritas existentes. Durante el desarrollo del trabajo se harán observaciones y aportaciones teóricas que pretenden ubicar el material.



III ANALISIS DE LA FORMA EN QUE SE  
REALIZA EL CURSO DE FTI.

### 1. Análisis del manual de los contenidos.

Resulta de suma importancia elaborar un análisis crítico de los contenidos del manual del curso de FTI debido a que son el objeto cognoscente que el participante aprenderá. En la medida en que se conozca la construcción de estos, se tendrán mayor información para hacer un replantamiento general, ya que éstos son la guía del instructor pues "el no puede enseñar lo que quiera sino lo que está establecido lógicamente en un contenido concreto" (8).

Las unidades que integran el curso de FTI se describen de la siguiente manera:

1. El técnico instructor de la capacitación 2. Detección de necesidades 3. Elaboración de programas 4. Conducción del proceso en enseñanza-aprendizaje y 5. Evaluación.

La unidad del técnico instructor de la capacitación menciona brevemente la importancia que tiene la función de éste en su propio centro de trabajo.

Entre sus principales responsabilidades se destacan las que están íntimamente relacionada con el proceso tradicional de capacitación. Tales como: detección de necesidades, elaboración de programas, impartición de cursos y evaluación.

Con esto se pretende ubicar a los participantes en las funciones que como técnicos instructores tendrán en la realización de programas institucionales, sectoriales y globales de capacitación.

---

(8) García Mendez, Julieta V., Formación docente en didáctica de la educación superior, p. 70

El manual del curso de FTI define la detección de necesidades como la etapa donde se identifican las áreas y las personas que requieren capacitarse debido a las carencias referidas a los conocimientos, habilidades y actitudes que interfieren en el desempeño eficiente de un trabajador al desarrollar las funciones del puesto.

En este se presentan sólo tres niveles de necesidades, los cuales son: organizacional, ocupacional e individual. Sin embargo, no son éstas las únicas, Silicio (1977) menciona que existen las siguientes: 1 "Las que requieren solución inmediata 2. Las que demandan solución futura 3. Las que piden actividades informales de entrenamiento 4. Las que requieren actividades formales de entrenamiento 5. Las que exigen instrucción "sobre la marcha" 6. Las que precisan instrucción fuera del trabajo y 7. Aquellas en las que la institución necesita recurrir a fuentes de entrenamiento externas" (9).

En los contenidos se menciona que existen dos tipos de necesidades de capacitación, siendo éstas manifiestas o encubiertas.

Las necesidades manifiestas no requieren de una investigación profunda ya que son evidentes y se presentan por diferentes causas, tales como: nuevo ingreso, transferencias, promociones, cambio de equipo y maquinaria, etc.

Las necesidades encubiertas son aquellas que no se pueden vislumbrar a simple vista y requieren de una investigación. Los contenidos del curso proponen una metodología que contempla los siguientes pasos:

---

( 9 ) Silicio, Alfonso, Op. Cit., p. 58

### 1. Determinación de los objetivos de investigación:

Se definen los objetivos de investigación que se deberán alcanzar en cada una de las partes de la investigación.

### 2. Búsqueda de evidencias:

Se trata de identificar las causas por las que los objetivos institucionales no logran realizarse; asimismo se localiza el tipo de evidencias que pueden existir. Son generales, cuando sirven de fundamento para el diagnóstico de necesidades de capacitación del personal, departamento o sección. Las evidencias específicas son las que se refieren a diagnosticar los problemas de un trabajador en particular.

### 3. Localización de áreas críticas:

Son aquellas unidades de trabajo en donde se presentan múltiples problemas y carencias en relación con el personal. Se menciona la utilización de algunas técnicas para su detección como son la observación directa, cuestionarios, etc.

Este punto podría quedar incluido en el anterior dado que el deficiente desempeño de una unidad puede ser una evidencia de necesidades de capacitación.

### 4. Presentación de soluciones preliminares:

Se refiere a la presentación a los directivos de las evidencias detectadas, a fin de proponer soluciones de capacitación en forma inmediata y mediata. Si bien no existe en este punto una técnica de aplicación general para la presentación de soluciones preliminares, sería conveniente que se le hablara a los participantes de la relación que debe existir entre las soluciones propuestas y los objetivos, políticas y programas de la institución.

### 5.- Selección de técnicas y diseño de instrumentos de investigación:

En esta etapa se selecciona el modelo, las técnicas y los instrumentos de investigación que identificarán las necesidades de capacitación; se considera el tipo de problemas, las características del personal y los procedimientos de trabajo desarrollados. En este punto se debería incluir una amplia variedad de técnicas e instrumentos a fin de que el capacitado tenga herramientas prácticas cuando realice estas actividades en su centro de trabajo.

#### 6. Aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación:

Se menciona que existen dos modelos para la aplicación de los instrumentos. El primero, es el participativo que menciona la opinión de todo el personal a través de técnicas tales como tormenta de ideas, corrilos, juntas de trabajo, etc. El segundo, centrado en el analista o investigador quien aplica directamente los instrumentos al personal con técnicas tales como, encuesta, entrevista, observación, etc.

En este punto es conveniente mencionar las pruebas de validez y confiabilidad a la cual deben someterse previamente todas las técnicas e instrumentos de investigación.

#### 7. Recolección e interpretación de datos:

Se define como la actividad relacionada con la clasificación y análisis de los datos con el objeto de resumir los resultados obtenidos.

En este punto deberían proponerse cuadros de concentración para integrar los resultados de la investigación. Esto facilitaría el manejo de la información. Asimismo debería hacerse mención a la aplicación de la informática para el procesamiento de la información recolectada.

#### 8. Diagnóstico de necesidades de capacitación:

En este punto se elabora el diagnóstico final que incluye la clasificación de toda información recabada durante la inves

tigación. Esta presentación podría hacerse por ramas, categorías y niveles de puestos, así como las necesidades de atención inmediata y mediata.

#### 9. Informe final:

Los siguientes aspectos: portada, contraportada, índice, introducción, sumario, cuerpo o desarrollo de la investigación resumen y anexos, se consideran en este punto: sin embargo, podrían quedar incluidos en el punto anterior bajo el título de presentación de diagnóstico de necesidades con lo cual queda integrada toda la información.

Una vez realizada la detección de necesidades, la siguiente etapa dentro del proceso de capacitación, fue la elaboración de los programas que se dirigen a cubrir las mismas.

En los contenidos del curso de FTI se entiende como programa el documento en el que se enuncia por escrito un conjunto de actividades e informaciones organizadas sistemáticamente, que están encaminadas a cumplir con objetivos y metas previamente establecidos, dirigidos a una población determinada y con un tiempo definido.

De acuerdo a las características y necesidades de cada contexto, el programa es manejado e interpretado de distintas formas.

El manual del curso presenta la siguiente estructura:

##### 1. Preliminares:

En esta sección se proporciona la información que incluye los siguientes puntos: portada, título del programa, población duración, lugar, horario, justificación y temario.

##### 2. Cuerpo del programa:

Esta parte describe los objetivos generales, objetivos particulares y la carta descriptiva.

### 3. Accesorios:

Son los elementos que complementan la información incluida en el programa. Tales elementos son: bibliografía, anexos e índice.

La estructura anterior presenta los elementos de manera separada; asimismo la carta descriptiva aparece como un punto incluido en el cuerpo del programa, quedando al mismo nivel que los objetivos generales y los particulares, siendo que éstos - deben estar incluidos dentro de la misma carta descriptiva por ser elementos que la componen.

Existen diferentes modelos de carta descriptiva, los cuales varían de acuerdo al número de columnas que utilizan. En general, parten de la misma base y se van agregando columnas según las necesidades y las experiencias de cada institución.

El formato que el manual de este curso menciona, consta de seis columnas que aparecen en el orden que a continuación se menciona:

#### 1. Contenido:

Para estructurar la información se mencionan dos métodos - alternativos que son el inductivo y el deductivo. Asimismo se presenta una serie de pasos que deben considerarse cuando los contenidos estén dirigidos a las áreas cognoscitivas, afectiva y psicomotriz.

Los métodos anteriores aparecen mencionados en el manual - sin ningún fundamento teórico que los avale; asimismo, los pasos que sugiere considerarse cuando los contenidos estén dirigidos a las diferentes áreas, carecen de una construcción teórica y están presentados con un sentido común más que metodológico.

#### 2. Objetivos específicos:

Para detectar objetivos de aprendizaje es necesario tomar en cuenta su taxonomía, la cual tiene "como principal propósito facilitar la comunicación" (10). La tarea para establecer cualquier clase de taxonomía consiste en seleccionar los símbolos apropiados, definiéndolos de manera precisa y práctica, asegurando el conceso de aquellos que deberán usarla" (11).

La taxonomía que se presenta se apega al modelo presentado por Benjamín Bloom (1977). Se contemplan las áreas o dominios del comportamiento humano: área cognoscitiva, área de lo afectivo y área manipulativa o habilidad motora.

### 3. Selección de técnicas y actividades didácticas:

Se menciona que siendo las actividades didácticas las experiencias que se van a vivir con el fin de lograr los objetivos, y las técnicas didácticas el conjunto de procedimientos de los que se vale el instructor para facilitar el aprendizaje, es importante hacer una adecuada selección de ellos tomando en cuenta los siguientes aspectos: objetivos a alcanzar, los contenidos a tratar, el tamaño del grupo, tiempo disponible, según el ambiente físico y las características generales de los participantes.

En este punto se enlistan las técnicas didácticas más comunes, sin embargo carecen de una clasificación. Estas podrían estar agrupadas de la siguiente manera:

---

(10) Bloom, Benjamín, Taxonomía de los objetivos de la educación, p. 11

(11) Ibidem, p. 12



3.1 "Técnicas expositivas 3.2 Técnicas interrogativas 3.3 Técnicas grupales y 3.4 Estudio dirigido" (12).

#### 3.1 Técnicas expositivas:

La actividad está centrada en el desarrollo lógico del contenido a través de un discurso más o menos formal por parte de alguno de los integrantes del grupo dirigido a los demás.

#### 3.2 Técnicas interrogativas:

"El contenido es trabajado por alguno de los integrantes - del grupo con la lógica análisis-síntesis a partir de preguntas o de un cuestionario previamente preparado y que corresponde - tanto a la estructura del contenido como a la cognoscitiva del- capacitado" (13).

#### 3.3 Técnicas grupales:

Las actividades se comparten para el trabajo sobre contenidos con todos los integrantes del grupo.

#### 3.4 Estudio dirigido:

Implica centrar el trabajo en el alumno ya sea individual o colectivamente.

#### 4. Tiempo:

Se refiere al tiempo que se invertirá en cada una de las - actividades planeadas para cumplir con los objetivos estableci- das.

#### 5. Evaluación:

(12) García Mendez, Julieta V., Formación docente en didáctica- de la educación superior, UNAM, p. 101

(13) Idem.

Se explica la importancia que tiene esta función, sin embargo no se menciona ningún modelo o instrumento que pueda ser utilizado.

La propuesta que hacen los contenidos de este curso para elaborar una carta descriptiva es segmentada, lo cual hace que los elementos que la componen aparezcan aislados y desvinculados entre sí.

La conducción del proceso enseñanza aprendizaje es la cuarta unidad que menciona este manual. A él se introduce sin haber de por medio un camino que enlace el tema de elaboración de programas con este.

Se parte definiendo la enseñanza como "el conjunto de estímulos específicos dirigidos a lograr un cambio de conducta en un individuo". Se relacionan las características de la enseñanza tradicional y de la tecnología educativa, pasando a considerar directamente los elementos que intervienen en la conducción. Estos son:

1. Presentación del curso 2. Motivación y 3. Desarrollo del tema.

1. Presentación del curso:

En este se expresa la importancia que tiene el establecer las condiciones en las que se va a desarrollar el programa de capacitación, el propósito y los precedentes del curso. Se mencionan los siguientes factores que deben tomarse en cuenta: descripción de los objetivos, contenidos del programa y metodología.

Estos factores se integran en un cronograma en el que se señalan los objetivos, es decir, la descripción de las conductas que se esperan obtener del participante al término del curso, unidad y sesión; los contenidos o temas que han de tratarse - - - -

asignándoles el tiempo programado para su ejecución: la descripción de las técnicas o actividades didácticas que se realizarán, así como la práctica, ejercicios y formas de evaluación que se aplicarán a fin de determinar si ha tenido éxito la enseñanza.

Esta descripción se ataja en términos generales a la definida por Gagné y Briggs (1978) quienes mencionan lo importante de planificar la enseñanza con el objeto de estructurar el aprendizaje. Ellos proponen que para la planificación de una lección, tema o todo un curso es necesario lograr la consistencia interna entre tres importantes componentes de la enseñanza: 1.1 Objetivos o metas 1.2 Métodos, materiales y experiencias o ejercicios de aprendizaje y 1.3 Evaluación del desempeño de los participantes.

## 2. Motivación:

Es el segundo elemento que interviene en la conducción del proceso E-A de este curso. Menciona que la conducta del instructor y de los participantes es provocada por los siguientes factores externos: incentivos y estímulos. Asimismo por factores internos que son la fuerza interior que despierta, orienta y sostiene un comportamiento determinado. Se marca una diferencia entre "los factores de estimulación y los factores internos (motivación); ésta última tiene la característica de ser eminentemente intrínseca. Sin embargo, al estimular, se utilizan factores externos, por ejemplo, la incentivación que funge como vehículo promotor de la motivación" (14).

Como puede observarse el enfoque anterior se refiere a la

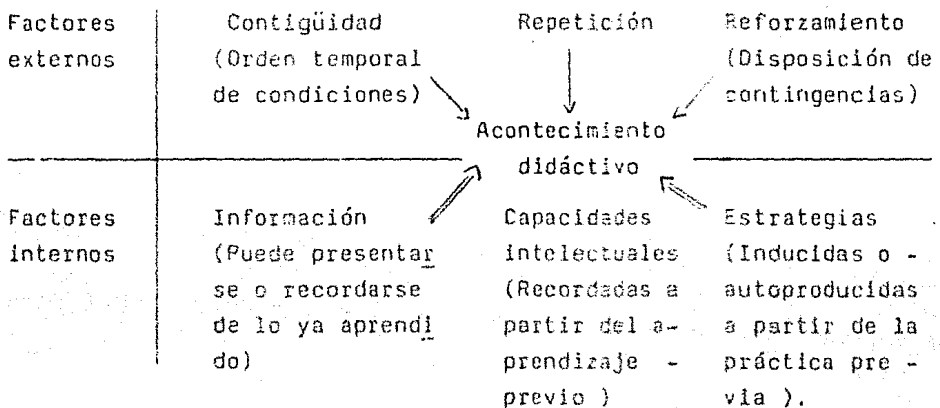
---

(14) Manual de Formación de Técnicos Instructores, ISSSTE.

motivación como el único factor fundamental para facilitar el aprendizaje. "Este estado interno es indispensable para que el aprendizaje tenga éxito, pero no se le trata directamente al estudiar los procesos del mismo. Por lo contrario, se supone que está presente como condición previa del planeamiento de la enseñanza" (15).

Los autores Gagné y Briggs (1978) ofrecen una valiosa aportación al explicar los factores que intervienen en el proceso de aprendizaje. Ellos mencionan que "el modelo más reciente hace incapie en la importancia de los factores que se originan en la fuente interna, que es la memoria del individuo. Las influencias de estos factores se ejercen a través de recuerdos de lo ya aprendido. Así el planteamiento de la enseñanza debe tener en cuenta no sólo la situación externa inmediata que estimula al participante, sino también las capacidades de éste" (16).

La siguiente figura representa las dos categorías de factores que participan en un hecho de aprendizaje (17).



(15) Gagné y Briggs, La planificación de la enseñanza, p. 19

(16) Ibidem, p. 21

(17) Ibidem, p. 20

Los factores externos se definen de la siguiente manera:

El principio de contigüidad "afirma que la situación estímulo en la que se quiere que responda el educando debe presentarse en proximidad temporal con la respuesta deseada" (18).

El principio de repetición "afirma que la situación estímulo y su respuesta necesitan repetirse o practicarse para que el aprendizaje mejore y se retenga". (19)

El principio de reforzamiento se define así: "se aprende más fácilmente un acto nuevo (A) cuando va seguido de inmediato por un acto "viejo" (B) que el individuo ya ejecuta con facilidad, de suerte que la ejecución de (B) sea contingente respecto de la ejecución (A)" ( 20 ).

Los factores internos se describen de la siguiente forma:

"Debe darse información objetiva para referirse a un acto de aprendizaje" (21). Esta puede ser de tres maneras distintas: - la primera es comunicarla en términos accesibles; la segunda, - consiste en que se aprenda la información inmediatamente antes; - y la tercera, tal vez la información requiera recuperarse de la memoria por haber sido aprendida y almacenada meses o años antes.

"Para que ocurra el aprendizaje, deben recordarse las habilidades intelectuales necesarias para el mismo" (22). Para adquirir nuevos conocimientos es conveniente contar con las precurrentes necesarias que faciliten el aprendizaje.

"Un hecho del aprendizaje reclama la activación de estrategias para aprender y recordar" (23). La persona puede llegar a -

(18 ) Ibidem, p. 17

(19) Ibidem, p. 18

(20) Idem

(21) Ibidem, p.19

(22) Ibidem, p.20

(23) Idem.

utilizar estrategias para atender a la estimulación, para elegir y codificar partes de ella, resolver problemas y recuperar lo aprendido.

La descripción mencionada anteriormente podría ofrecer a los contenidos del curso de FTI un soporte teórico de mayor validez, ya que se avoca directamente a explicar estos factores en términos del proceso enseñanza-aprendizaje.

### 3. Desarrollo del tema:

Se refiere al momento en que se transmite la información de los contenidos de la instrucción. Se proponen los siguientes pasos:

3.1 Introducción 3.2 Objetivos específicos 3.3 Desarrollo del contenido 3.4 Ejercitación 3.5 Síntesis y 3.6 Evaluación.

#### 3.1 Introducción:

Consiste en la explicación, por parte del instructor, de los antecedentes y datos generales del tema.

#### 3.2 Objetivos específicos:

Después de presentada la introducción al tema, el instructor hace referencia a los objetivos que se persiguen a lo largo de la sesión, a fin de que las actividades se encaminen al alcance de ellos.

#### 3.4 Desarrollo del contenido:

En esta parte el instructor establece las condiciones necesarias para la transmisión de los contenidos recurriendo al uso de las diferentes técnicas didácticas.

#### 3.5 Ejercitación:

Se recomienda en cada sesión para poner en práctica la información que se está transmitiendo.

### 3.6 Síntesis:

Se sugiere al término de cada sesión, para que tanto el instructor como los participantes resuman en una breve exposición - lo más importante de la información.

### 3.7 Evaluación:

Se recomienda para detectar si se lograron los objetivos - planeados para el curso.

La estructura anterior resulta ordenada y práctica para la presentación de cualquier exposición que se desee realizar. Sin embargo, se podría enriquecer con el respaldo de "un enfoque - que ayude a los participantes a comprender el problema de desem - balar los conocimientos de una disciplina. Gowin (1970) ha idea - do cinco preguntas que son útiles a los profesores para desem - balar el conocimiento" (24).

- 1.Cuál es la pregunta clave?
2. Cuáles son los conceptos claves ?
3. Qué métodos de investigación (pautas de procedimientos ) se - utilizan ?
4. Cuáles son las aserciones principales que se hacen en lo to - cante a conocimientos ?
5. Qué juicios de valor se hacen ?

Gowin define las preguntas clave como las que identifican - el tema a estudiar. "Desde un punto de vista psicológico, las - preguntas clave representación de nuevos conocimientos y concep - tos subordinados. Por lo tanto, las preguntas clave deben tener-

---

(24) Novak, Joseph, Teoría y práctica de la educación, p. 135

un significado para el alumno y se deben relacionar con los conceptos que ya están presentes en su estructura cognoscitiva" - - (25).

"Los conceptos clave no están siempre enunciados o definidos explícitamente, ya que en cualquier libro o informe se supone que el alumno está familiarizado con un conjunto mínimo de conceptos" (26).

En la medida en que los métodos de investigación quedan previamente establecidos, se facilitará la comprensión del contexto en que se observan y registran los acontecimientos.

"Las aserciones son el resultado de la investigación, unida a la utilización de conceptos (implícitos o explícitos) que llevan al que realiza el informe a hacer cierto tipo de afirmaciones" (27).

"Los juicios de valor son una mezcla de aserciones e interpretaciones emocionales (afectivas)" (28). En este momento se conjuntan los datos empíricos con la predisposición emocional del investigador a favor de un determinado modelo científico.

En este mismo capítulo el manual trata el tema de elementos a considerar por el instructor. En este se le define como el facilitador del aprendizaje; explica que al transmitir sus conocimientos, será el centro de atención de todos y cada uno de los participantes; por esta razón es importante observar todas las características de su persona que contribuyan a promover el aprendizaje.

El punto de vista anterior estima como factor fundamental la personalidad del instructor para determinar la aceptación del grupo respecto a él y al curso. Supone que la seguridad per-

---

(25) Idem

(26) Idem

(27) Ibidem, p. 136

(28) Idem



sonal o la ausencia de ésta, se puede percibir a través del comportamiento, el cual comprende tres elementos: los corporales, los verbales y las actitudes del instructor hacia el grupo.

Es importante pensar en las características personales del instructor para promover el aprendizaje, sin embargo, no son éstas las únicas que lo determinan. Es importante recurrir a otro tipo de contextos donde se encuentren tanto participantes como instructores en una estrecha relación a fin de que ambos se involucren de manera conjunta en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

" Los contextos que pueden contribuir a que este proceso se facilite son los que incluye el principio de profundidad de la estructura metodológica de base" (29). Tales contextos son: actividades, recursos, interacciones y sistematización.

#### - Actividades:

Si el aprendizaje requiere de un gran despliegue de actividad por parte del participante con respecto a los contenidos y a la función del instructor es facilitar las situaciones para que el aprendizaje se produzca, entonces su tarea, a partir de la estructuración de contenidos es diseñar o preveer qué actividades se pueden desarrollar durante el curso para permitir que el participante opere sobre los contenidos y trabaje con ellos. Se dice que a toda actividad del participante, corresponde una actividad del instructor sean éstas implícitas o explícitas.

#### - Recursos:

Los criterios claves que regulan el proceso de su organización y diseño son: a) permitir un acceso a la información de un modo tal que facilite la percepción de la realidad b) permitir al participante operar con ellos y concebirlos para uno o varios-

---

(29) García Ménde Julieta V., Formación docente en didáctica de la educación superior, ENEPZaragoza, p. 77

usos específicos por parte de éstos y no solo como instrumentos complementarios de la actividad del instructor.

- Interacciones:

El planteamiento metodológico también se construye a partir de las interacciones que se desarrollan entre los participantes y el instructor. En este sistema de interacciones se expresan posibilidades múltiples de trabajo y estudio; diferentes formas de concebir la autoridad y las relaciones entre cada individuo y el grupo. Cabe aclarar que el tipo de interacciones que se gestan en un grupo, estarán relativizadas por el tipo de contenido con el que se plantea trabajar.

- Sistematización:

Este proceso permite sincronizar los elementos de la metodología de la enseñanza en un programa, bajo la lógica de la planeación.

Como último tema de este capítulo se describen los diferentes tipos de participantes que pueden integrar un grupo. Asimismo se mencionan una serie de recomendaciones de acuerdo a las características de cada uno de ellos para que el capacitador conozca la manera en que habrá de guiarlos durante la sesión.

Esta información resulta interesante conocerla, sin embargo no es el espacio ni el momento apropiado para incluirla, dado que durante esta unidad se han tratado los factores que intervienen en el proceso de enseñanza aprendizaje; sería de mayor utilidad cuando el tema a estudiar se refiera a la personalidad de los integrantes de un grupo.

El último capítulo del curso de FTI es el de evaluación. Se inicia señalando el concepto que el autor Quezada Castillo -- tiene sobre el tema en los siguientes términos: evaluar significa "aprender, estimar, calcular, señalar, calificar y juzgar --

cualitativa y cuantitativamente el valor de aquello que se precisa medir" (30).

Posteriormente se mencionan algunas funciones que pretenden establecer una relación de programas de capacitación y la evaluación.

En el tema de criterios de evaluación se describen los tres momentos en que se le puede aplicar: al inicio del curso (diagnóstica); durante su desarrollo ( formativa ) y al final del mismo ( sumaria ).

Se menciona también que la evaluación siempre estará dirigida a uno de los dominios o esferas del conocimiento y para ello pueden elaborarse algunos instrumentos que permitan observar, - - detectar y poner de manifiesto, los resultados y el grado de aprovechamiento de la información de los contenidos a fin de cumplir con los objetivos determinados.

Asimismo se dice que los instrumentos de evaluación contemplan los siguientes elementos: 1. Instrucciones 2. Reactivos, - - items o preguntas y 3. Forma de calificar.

Existe una gran variedad de instrumentos de evaluación; el manual de este curso los clasifica de acuerdo a los siguientes criterios: el tipo de conducta que se pretende evaluar y el dominio o esfera de conocimiento a la que se dirijan.

Finalmente, en los contenidos se describen extensamente los siguientes cuatro instrumentos de evaluación: pruebas objetivas - pruebas de ensayo, escalas estimativas y listas de verificación.

De la descripción anterior se observa que no existe un enfoque definido de evaluación, en el cual puedan ubicarse los cuatro instrumentos que se detallan. Aunque se aclara que no son -

---

(30) Manual de Formación de Técnicos Instructores, ISSSTE.

los únicos en existir, no por ello pueden asegurarse que sean los más usuales como se plantea en los contenidos.

Para que los instrumentos tengan una mayor efectividad es conveniente adecuarlos al tipo de contenidos que se pretenden medir y en función de esto seleccionar el modelo de evaluación idóneo.

House (1978) propone cuatro enfoques generales que incluyen diversos modelos de evaluación: 1. Enfoques basados en el logro de objetivos 2. Enfoques basados en juicios 3. Enfoques basados en la toma de decisiones y 4. Enfoques basados en la aproximación por sistemas (31).

Los enfoques basados en el logro de objetivos, definen la evaluación como la comparación de lo que se ejecutó con los objetivos establecidos.

Los basados en juicios son esquemas en los cuales la atención fundamental está dada hacia los criterios extrínsecos. Estos modelos enfatizan el tipo de datos que se obtienen, los tipos de actividades y efectos de los programas.

Los enfoques basados en la toma de decisiones están pensados en función de la actividad del evaluador como alguien quien proporciona información acerca de la eficacia de un programa a un decisor.

Los basados en la aproximación por sistemas útiles cuando se plantea que componentes específicos del sistema deben ser evaluados: para explicar cómo se relacionan entre sí y forman sistemas, o bien para determinar cómo la actividad de un sistema afecta los programas.

---

(31) Evaluación de Programas, ENEP Zaragoza, 1982, p. 37

En términos generales el capítulo carece de complejidad - en el transcurso de su desarrollo; los conceptos están vagamente definidos y sin un respaldo teórico que los avale. Por otra parte, se olvida de la evaluación que debe hacerse no solo durante la enseñanza aprendizaje sino en todo el proceso de capacitación.

Los contenidos del manual están desarrollados de manera escolarizada y elemental, debido a que se encuentran descritos de tal forma que cualquier persona que asista al curso puede entenderlos. Esto hace suponer que el instructor tiene la responsabilidad de adecuar la información en función de las exigencias, nivel académico y situación ocupacional de los participantes.

"El primer paso que debe realizar el instructor para que el participante asimile el contenido es la elaboración de la estructura conceptual. A fin de construir ésta, el instructor deberá comprender que la realidad, los fenómenos de la naturaleza y la sociedad, así como las transformaciones que en su desenvolvimiento histórico se producen son inherentes de la conciencia social" (32).

"En la construcción de la estructura conceptual el instructor tendrá que seleccionar de la realidad o sector de ésta que interese, los factores o elementos que se juzgan esencia-

---

(32) García Méndez, J. Formación docente en didáctica de la educación superior, p. 74

les eliminando los factores irrelevantes para su comprensión - y expresarlos en un esquema siguiendo cuatro pasos que a continuación se indican" ( 33 ).

- determinar el contenido a estudiar,
- señalar los conceptos que lo delimiten o expliquen,
- establecer la ley o leyes fundamentales e inherentes a dicho contenido, y
- marcar los principios, teorías, hechos, etc. en que se sostienen dicha estructura conceptual.

"El segundo paso es la construcción de la estructura metodológica de base, que especifica las formas en que un cuerpo de conocimientos habrá de estructurarse para que pueda ser asimilado por el participante. Es aquí donde convergen, tanto los principios lógicos del contenido, como las características psicológicas del alumno " (34).

"Para posibilitar la interacción participante-contenido es necesario que la forma en que se presente este último sea significativa para él. La estructura metodológica deberá relacionarse con la capacidad y el nivel del que aprende, es decir con la estructura cognoscitiva del participante, esta relación fijará la potencialidad y el valor de la interacción a producirse" (35).

A continuación se señalan tres principios para el ordenamiento de la estructura metodológica de base:

- Secuencia: es darle un orden a los elementos que aparecen y la articulación que presentan entre ellos.

---

(33) Idem.

(34) Ibidem, p. 76

(35) Ibidem, p. 77

- Amplitud: este principio aparece ligado a la concepción integrativa, es decir la forma en que se señalan las relaciones horizontales de conceptos o entre conceptos, contemplando - tanto los de la propia disciplina como la de otros campos.
- Profundidad: tiene que ver con la extensión y cualificación de conceptos previamente aprendidos.

Este tipo de soporte metodológico sería conveniente que - utilizaran los instructores al momento de presentar los contenidos del curso de FTI a los participantes, ya que en la forma en que los vienen ejecutando carece de una estructura que no - garantiza la efectividad del proceso enseñanza aprendizaje.

## 2. Análisis de la carta descriptiva.

La carta descriptiva del curso de FTI contiene los si- - guientes elementos: tema, objetivo específico, técnicas y acti- - vidades (del instructor y del participante ), material didác - tico y bibliografía.

"Para la elaboración de una carta descriptiva se deben - tomar en cuenta tres aspectos: 1. Revisión del formato 2. Res- - ponsable y 3. Pasos a seguir" (36).

En referencia a la de este cursos se desconoce si fueron- - considerados los primeros dos aspectos anteriormente menciona- - dos.

De acuerdo a los criterios del tercer punto, pasos a se - guir, la carta descriptiva carece del encabezado, el cual debe incluir el nombre de la institución y la ubicación programáti- - ca. Se limita a iniciar con los títulos de los temas a tratar.

---

(36) Manual para la elaboración, valoración y uso de cartas - descriptivas, ENEP Zaragoza, p. 7

- Amplitud: este principio aparece ligado a la concepción integrativa, es decir la forma en que se señalan las relaciones horizontales de conceptos o entre conceptos, contemplando tanto los de la propia disciplina como la de otros campos.
- Profundidad: tiene que ver con la extensión y cualificación de conceptos previamente aprendidos.

Este tipo de soporte metodológico sería conveniente que utilizaran los instructores al momento de presentar los contenidos del curso de FTI a los participantes, ya que en la forma en que los vienen ejecutando carece de una estructura que no garantiza la efectividad del proceso enseñanza aprendizaje.

## 2. Análisis de la carta descriptiva.

La carta descriptiva del curso de FTI contiene los siguientes elementos: tema, objetivo específico, técnicas y actividades (del instructor y del participante), material didáctico y bibliografía.

"Para la elaboración de una carta descriptiva se deben tomar en cuenta tres aspectos: 1. Revisión del formato 2. Responsable y 3. Pasos a seguir" (36).

En referencia a la de este cursos se desconoce si fueron considerados los primeros dos aspectos anteriormente mencionados.

De acuerdo a los criterios del tercer punto, pasos a seguir, la carta descriptiva carece del encabezado, el cual debe incluir el nombre de la institución y la ubicación programática. Se limita a iniciar con los títulos de los temas a tratar.

---

(36) Manual para la elaboración, valoración y uso de cartas descriptivas, ENEP Zaragoza, p. 7



Posteriormente se enuncian los objetivos particulares con el mayor grado de generalidad, cuando éstos deberían serlo a un nivel intermedio entre el objetivo general y el específico. Así mismo deberían tener un grado de especificidad mayor al del objetivo general y menor al de los específicos.

Algunos objetivos específicos que se presentan en esta carta no están al menor nivel de generalidad en relación a los objetivos particulares; no tienen el mayor grado de especificidad en relación a los objetivos particulares y generales ni tampoco se observan criterios de ejecución aceptables.

Tanto los objetivos particulares como los específicos, de acuerdo a la forma en que están señalados, no tienen una relación directa con las técnicas y actividades que se mencionan.

En forma contigua se encuentra la columna de contenido; en ésta se menciona el subtema que será sujeto de estudio. El objetivo específico esté enunciado en función directa de este mismo contenido.

La columna de técnicas y actividades se encuentra dividida en dos partes: las destinadas al instructor y las del participante; en este caso no está especificada la actividad que - - - corresponde a cada objetivo específico. Se enlistan algunas técnicas que puede aplicar el instructor, pero carecen de relación con las actividades que debe desempeñar el participante.

El material didáctico que principalmente se presenta en la carta descriptiva es el que se utiliza en el aula (pizarrón, - gis, borrador). Se menciona el uso de un rotafolio aunque no - queda especificado que sea para la exposición de material gráfico. Así también se sugiere el uso de diapositivas, pero no - se aclara su utilidad.

La evaluación no corresponde a cada objetivo específico si no se refiere a todo el tema tratado.

La última columna de esta carta descriptiva es la bibliografía. En ella se presentan varias fichas bibliográficas bajo un orden alfabético, pero sin relación alguna con respecto al objetivo específico que se pretende alcanzar a través del estudio del autor apropiado.

La carta descriptiva surge como una alternativa para elaborar programas de estudio; "es un modelo de enseñanza en función de cuatro opciones básicas: 1. Definir objetivos 2. Determinar puntos de partida característicos del alumno 3. Seleccionar procedimientos para alcanzar objetivos y 4. Control de los resultados obtenidos" (37).

"Es indiscutible que el punto central de la carta descriptiva lo constituyen los objetivos conductuales; son ellos los que marcan la pauta a seguir en los momentos de planeación del proceso enseñanza aprendizaje" (38).

Para que las cartas descriptivas garanticen su efectividad durante las sesiones en que se está realizando el proceso de enseñanza aprendizaje, "deberán presentarse los siguientes tres momentos" (39):

- 
- ( 37) Remedi, V.E., Planeación de una carta descriptiva. En -  
aportaciones a la didáctica de la educación, p. 143
- (38) Morán Oviedo, P., Reflexiones en torno a la instrumenta -  
ción didáctica.
- (39) García Méndez J. Formación docente en didáctica de la edu -  
cación superior, p. 82

- Apertura: las actividades deberán ser de orientación para el participante, dándole oportunidad de obtener una síntesis globalizadora sobre los problemas que han de trabajarse. El desarrollo de este primer momento permitirá al instructor explorar y diagnosticar la situación en que se encuentren sus participantes.
- Desarrollo: aquí se permite al participante abordar el análisis del objeto de conocimiento en cuestión. En esta situación las actividades seleccionadas deberán posibilitar a los participantes realizar comparaciones y contrastes, generalizar o extraer conclusiones parciales.
- Cierre: es donde el análisis continúa con una síntesis, con su unión en un todo. Deberá existir actividades que permitan ubicar lo aprendido en una estructura más amplia o bien, aplicar lo aprendido en nuevos contextos; este tercer momento permite lograr una síntesis final totalizadora, que a la vez marca la pauta para la apertura de una sesión subsecuente, o si se trata de un cierre parcial para la introducción de nuevos elementos.

En el manual de los contenidos del curso de FTI en ningún momento se menciona la importancia de los anteriores momentos; esto hace suponer la falta de un adecuado manejo de ellos o bien, la carencia de una metodología que defina la forma en que deben ser conducidas las sesiones.

Por otro lado, esta carta descriptiva no lleva una congruencia lógica, ya que los elementos que la componen se encuentran desvinculados entre sí al no existir una coherencia en caminata a logra el éxito del proceso enseñanza aprendizaje.

En el presente capítulo se analizaron tanto los contenidos

del manual, como la carta descriptiva del curso de FTI; durante su desarrollo se hicieron observaciones, críticas y aportaciones teóricas con el objeto de enriquecerlos.

En el cuarto capítulo se describirá una investigación de campo que tiene como propósito conocer el impacto de este curso sobre los capacitados en el mismo mediante el análisis de sus experiencias, opiniones y sugerencias que fueron recabadas por medio de una encuesta. Este estudio resulta del interés por conocer la congruencia lógica, si acaso existe, entre lo que en un momento se planea y lo que realmente se realiza durante la ejecución del curso.

IV INVESTIGACION DE CAMPO SOBRE EL IMPACTO DEL  
CURSO DE FORMACION DE TECNICOS INSTRUCTORES.

Como se mencionó anteriormente, el interés por conocer el impacto que produce en los capacitados el curso de FTI nos llevo a hacer una investigación de campo que permitiera saber la opinión que tienen los que lo tomaron, acerca de la aplicabilidad de los aprendido, de sus opiniones, sus sugerencias de la organización y sistematización del curso.

La metodología utilizada en la investigación parte de la formulación de la siguiente.

#### 1. Pregunta de investigación:

¿Cuál es el impacto del curso de FTI que origina a los capacitados en el mismo cuando desempeñan la labor de técnico instructor en sus áreas de trabajo ?

#### 2. Método:

##### 2.1 Sujetos:

Los seleccionados para esta investigación fueron servidores públicos capacitados en los cursos de FTI que impartió la Subdirección de Capacitación del ISSSTE durante el período de julio de 1984 a marzo de 1985, tomando en cuenta solamente aquellos que han realizado actividades de capacitación en sus respectivos centros de trabajo.

No importó considerar en ellos la edad, el sexo ni la antigüedad en la institución donde prestan sus servicios.

Para localizar a estos trabajadores se solicitó a la oficina de registro y acreditación de esta misma Subdirección una relación que incluyera los siguientes datos: nombre, dependencia, puesto, profesión y teléfono oficial.

##### 2.2 Instrumento:

En consideración a las características personales de los sujetos, a su dispersidad geográfica, al tiempo disponible y al tipo de información a recabar, el cuestionario fue seleccionado como el instrumento apropiado.

El tipo de preguntas incluidas en él, fueron escogidas en función de la información que se pretendió obtener. Por esta razón se encuentran tanto abiertas como cerradas, las cuales a su vez, en los casos necesarios demandan una justificación.

En el cuestionario quedaron incluidos los siguientes aspectos:

2.2.1 Datos generales 2.2.2 Experiencia obtenida como técnico - instructor 2.2.3 Opiniones respecto al curso de FII y 2.2.4 Sugere - ncias para mejorar el mismo.

Partiendo de esta idea el cuestionario quedó elaborado en cuatro bloques generales con el objeto de facilitar la clasificación de la información (ver anexo 4 ).

### 2.3 Procedimiento:

El cuestionario fue piloteado con algunos instructores de la Subdirección de Capacitación que tomaron el curso de FII y ahora se dedican a impartir cursos de artes y manualidades a los derechohabientes del ISSSTE. A través de una selección al azar basada en la relación mencionada, se invitaron a 50 personas, de las cuales asistieron 13; ellos notificaron, al momento de la aplicación del cuestionario, que tomaron este curso en 20 hrs. avocándose principalmente a las etapas de programación y ejecución, eliminando la de detección de necesidades y evaluación. Independientemente de esta situación se aplicó el instrumento con el objeto de detectar si las preguntas eran entendibles. Sin embargo, fue necesario descartar esta población debido a que no era posible comparar sus respuestas con las de las personas que-

tomaron el curso completo de 40 hrs. Esto significó que el unverso de 537 capacitados se redujo a 266.

Se visitó a los coordinadores de capacitación de las de - pendencias gubernamentales atendidas por el ISSSTE en la zona - metropolitana para hacerles entrega de su respectiva relación - de los participantes que tomaron el curso de FTI. Se hizo no - tar que sólo se aplicaría el cuestionario a las personas que - imparten cursos o se dedican a otras actividades de capacita - ción.

Como resultado de lo anterior, el número total de entre - vistas que pudieron llevarse a cabo fue de 24, ya que se tuvieron las siguientes limitantes:

- En algunas dependencias un gran número de los trabajadores - que interesaban para este estudio han sido dados de baja.
- La mayoría de los participantes de estos cursos no realizan - actividades de capacitación en sus respectivos centros de - trabajo.
- Algunos grupos no tomaron el curso completo de 40 hrs., por - lo que no concluyeron el programa.

Al iniciar cada reunión con los trabajadores de las dependencias se verificó que todos los presentes hubiesen tomado el curso y que realmente realizaran cualquier actividad de capa - citación.

Se hizo una breve exposición de las cuatro unidades prin - cipales (diagnóstico de necesidades, programación, conducción - y evaluación), con el objeto de que las preguntas del cuestio - nario fueron contestadas en referencia a lo contemplado duran - te el curso.

Se mencionaron los cuatro bloques que integran el instru - mento para que en función de cada uno de ellos se ubicaran las



respuestas.

Finalmente se solicitó que contestaran las preguntas de manera detallada y clara. En caso de existir dudas podían pedir mayor explicación; sin embargo, esta situación se presentó ocasionalmente.

#### 2.4 Resultados:

Antes de iniciar la descripción y el análisis de los resultados recabados con los cuestionarios, es conveniente hacer las siguientes observaciones:

La información que arrojan estos cuestionarios no es definitiva, sino son datos que obedecen a las diversas circunstancias en que se encuentra el entrevistado.

Las opiniones actuales no necesariamente son las que se tuvieron al momento de estar cursándolo.

La interpretación que se realizará de estos datos, estará en función de la experiencia y del punto de vista muy particular de quien desarrolla este trabajo.

Para fines prácticos de este trabajo, se decidió cerrar algunas preguntas abiertas a través de categorías. En este sentido, el procedimiento para la descripción y el análisis de los datos, fue el siguiente:

1. Se revisaron todas las preguntas del cuestionario con el objeto de ver cuáles eran las relevantes. Únicamente se eliminaron preguntas del bloque de datos generales, quedando las siguientes: escolaridad, puesto, fecha en que tomó el curso y cómo fue que tomó este curso.
2. Se numeraron los cuestionarios para facilitar el manejo de la información de cada entrevistado. El primer lugar fue dado a la persona que ha impartido el mayor número de cursos; de esta manera se llevó el resto de la secuencia.

3. Las respuestas se dividieron en función de cada aspecto referido para formar categorías que facilitaran el conteo de las respuestas y donde quedara claramente detectado el entrevistado que optó por alguna de ellas.
4. Se fue analizando cada pregunta en forma individual a fin de realizar las observaciones y conclusiones pertinentes.

### 3.- Descripción de resultados:

#### 3.1 Datos generales:

68

| Cuestionario<br>Número: | Puesto          | Escolaridad.     | Período |   |   | Razón |   |   |   |
|-------------------------|-----------------|------------------|---------|---|---|-------|---|---|---|
|                         |                 |                  | A       | B | C | 1     | 2 | 3 | 4 |
| 1                       | J. de Ofna.     | Profe. Magst.    | X       |   |   | X     |   |   |   |
| 2                       | Instructor      | Profa. Prim.     | X       |   |   |       | X |   |   |
| 3                       | Instructor      | Seg.Sem.Pdg.     |         |   | X | X     |   |   |   |
| 4                       | Instructor      | Profa. Prim.     |         |   | X |       |   | X |   |
| 5                       | Sup. Vigil.     | Cto. Sem. CP     |         |   | X |       | X |   |   |
| 6                       | Coor.Tec. Esp.  | Admon. Pub.      | X       |   |   | X     |   |   |   |
| 7                       | Instructor      | Lic. Pedag.      | X       |   |   |       |   | X |   |
| 8                       | Aux. Analist.   | Lic. Psc. Educ.  |         |   | X | X     |   |   |   |
| 9                       | Aux. Analist.   | Licenciatura.    |         |   | X | X     |   |   |   |
| 10                      | J.Depto. Didac. | Lic. Admon. Pub. | X       |   |   | X     |   |   |   |
| 11                      | Instructor      | Pas.Psicología.  |         |   | X | X     |   |   |   |
| 12                      | Instructor      |                  |         |   | X |       |   |   | X |
| 13                      | J. de Secc.     | Lic. Archiv.     |         |   | X |       | X |   |   |
| 14                      | Anal. Sist.     | Lic.Admon. Pub.  | X       |   |   |       | X |   |   |
| 15                      | Sup. Sist.      | Pas. Social.     |         |   | X | X     |   |   |   |
| 16                      | Analista        | Preparatoria     |         | X |   |       | X |   |   |
| 17                      | Instructor      | Pas. Rel. Comp.  |         |   | X | X     |   |   |   |
| 18                      | Clasf. Inf.     | Lic. Archiv.     |         | X |   |       | X |   |   |
| 19                      | J. de Ofna.     | Lic. Econom.     |         | X |   |       | X |   |   |
| 20                      | Dentista        | Licenciatura.    |         | X |   |       | X |   |   |
| 21                      | Aux. Analist.   | Pas.Psicología   |         | X |   |       | X |   |   |
| 22                      | Tec. Esp.       | Lic. Derecho     |         | X |   |       | X |   |   |
| 23                      | Promotora       | Comercio         | X       |   |   |       |   |   | X |
| 24                      | Arch. Hist.     | Normal Sup.      | X       |   |   |       | X |   |   |

|                |   |         |         |
|----------------|---|---------|---------|
| A = Julio 1984 | Total:                                  | 8-6- 10 | 9-12- 3 |
| B = Octubre "  | 1 = Por instrucciones superiores        |         |         |
| C = Marzo 1985 | 2 = Por interés personal                |         |         |
|                | 3 = Porque le ofrecieron ser instructor |         |         |
|                | 4 = Otro                                |         |         |

## 3.2 Experiencia:

| Cuestionario<br>Número : | Materia           | No.Cursos y<br>Operativo | Nivel<br>Medio | Etapas de Cap. |   |   |   |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|----------------|----------------|---|---|---|
|                          |                   |                          |                | 1              | 2 | 3 | 4 |
| 1                        | Inducción         | 36                       | 10             | X              | X | X |   |
| 2                        | Act. Sec.         | 20                       |                |                |   | X | X |
|                          | Red. y Ortg.      |                          | 7              |                |   |   |   |
| 3                        | Rel. Humanas.     | 20                       |                | X              | X | X | X |
|                          | Intg. Fam.        | 2                        |                |                |   |   |   |
|                          | Ornt. Voc.        |                          | 1              |                |   |   |   |
| 4                        | Act. Sect.        | 12                       |                | X              | X | X | X |
|                          | Intg. Fam.        | 4                        |                |                |   |   |   |
|                          | Des. Humano.      | 4                        |                |                |   |   |   |
| 5                        | Mat. Militares    | 8                        |                | X              | X | X | X |
|                          | Ed, Física        | 6                        |                |                |   |   |   |
|                          | Seg. y Vig.       | 2                        |                |                |   |   |   |
| 6                        | Tec. de Dir.      |                          | 3              | X              | X | X | X |
|                          | Tec. de Sup.      | 2                        | 6              |                |   |   |   |
|                          | Admon. Sectr.     | 1                        |                |                |   |   |   |
|                          | Proc. Adtvo. Met. |                          | 1              |                |   |   |   |
|                          | Pert-Ruta Crítica | 1                        |                |                |   |   |   |
| 7                        | Intg. Familiar    |                          | 3              |                | X | X | X |
|                          | F T I             | 5                        |                |                |   |   |   |
|                          | Ortc. Vocac.      |                          | 2              |                |   |   |   |
| 8                        | Relac. Humanas    | 6                        |                | X              | X | X | X |
|                          | Motivación        |                          | 3              |                |   |   |   |
| 9                        | Act.Sect.         | 3                        |                |                | X | X |   |
|                          | Contabilidad      | 2                        |                |                |   |   |   |
| 10                       | Tec. de Sup.      |                          | 1              |                | X | X | X |
|                          | Admon. Sect.      | 1                        |                |                |   |   |   |
|                          | Admon. Pública    |                          |                |                |   |   |   |
|                          | Admon. Tiempo.    |                          |                |                |   |   |   |

1 = Detección de necesidades

2 = Elaboración de programa

3 = Conducción

4 = Evaluación.

| Cuestionario<br>Número: | Materia                        | No. Cursos y Nivel |       | Etapas de Cap. |     |     |    |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------|-------|----------------|-----|-----|----|
|                         |                                | Operativo          | Medio | 1              | 2   | 3   | 4  |
| 11                      | Relac. Humanas                 | 4                  |       |                | X   | X   | X  |
| 12                      | Relac. Humanas                 | 3                  |       | X              | X   | X   | X  |
| 13                      | Arch. y Corresp.               | 1                  | 1     |                |     | X   | X  |
| 14                      | Inted. Informativa             |                    | 1     | X              | X   |     | X  |
|                         | Intd. Proc. Elect.<br>de datos |                    | 1     |                |     |     |    |
| 15                      | Leng. Prog. Cobol              |                    | 2     | X              | X   | X   |    |
| 16                      | Escritura Veloz                | 1                  |       |                | X   |     |    |
|                         | Act. Secretarial               | 1                  |       |                |     |     |    |
| 17                      | Relc. Humanas                  | 1                  |       |                | X   | X   | X  |
| 18                      |                                |                    |       |                | X   |     |    |
| 19                      |                                |                    |       |                | X   |     |    |
| 20                      |                                |                    |       |                | X   |     |    |
| 21                      |                                |                    |       |                | X   |     |    |
| 22                      |                                |                    |       | X              |     |     |    |
| 23                      |                                |                    |       |                | X   |     |    |
| 24                      |                                |                    |       | X              | X   |     | X  |
| Total:                  |                                | 146                | 42    | 11-            | 21- | 15- | 14 |

1 = Detección de necesidades

2 = Elaboración de programas

3 = Conducción.

4 = Evaluación.

## 3.3 Opiniones:

| Cuestionario<br>Número : | Duración |   |   | Contenidos |   |   | Metodología |   |   | Mat. Didact. |   |   |
|--------------------------|----------|---|---|------------|---|---|-------------|---|---|--------------|---|---|
|                          | B        | R | M | B          | R | M | B           | R | M | B            | R | M |
| 1                        | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 2                        | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 3                        | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 4                        |          | X |   | X          |   |   |             | X |   |              | X |   |
| 5                        | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 6                        | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 7                        |          |   | X | X          |   |   | X           |   |   |              | X |   |
| 8                        |          | X |   | X          |   |   |             | X |   |              | X |   |
| 9                        |          | X |   | X          |   |   |             | X |   |              | X |   |
| 10                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 11                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   |              | X |   |
| 12                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 13                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 14                       |          | X |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 15                       |          | X |   | X          |   |   | X           |   |   |              | X |   |
| 16                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   |              | X |   |
| 17                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 18                       |          | X |   |            | X |   |             | X |   |              |   | X |
| 19                       |          | X |   | X          |   |   | X           |   |   |              | X |   |
| 20                       |          | X |   |            | X |   | X           |   |   |              |   | X |
| 21                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 22                       | X        |   |   | X          |   |   | X           |   |   |              | X |   |
| 23                       |          | X |   | X          |   |   | X           |   |   | X            |   |   |
| 24                       |          | X |   | X          |   |   | X           |   |   |              | X |   |

Total: 13 - 10 - 1    22 - 2 - 0    20 - 4 - 0    12 - 10 - 2

B = Bueno  
E = Regular.  
M = Malo

Duración:

| BUENA porque:  | Cuestionario<br>Número: |
|--|-------------------------|
| 1) Se lograron los objetivos.  |                         |
| - El programa es extenso y con ese horario se alcanzan a cubrir los objetivos.                       | 2                       |
| - El tiempo fue suficiente para ver todos los puntos programados al inicio del curso.                | 5                       |
| - Se cumplieron los objetivos del programa.  | 10-21                   |
| 2) Abarca el proceso de capacitación.  | Total: 4                |
| - Es el tiempo requerido para conocer las actividades.   | 1                       |
| - Por estar de tiempo completo se pudo captar en forma integral y global el proceso de capacitación. | 6                       |
| - Como es un curso amplio se alcanza a abarcar todas las áreas o contenidos.                         | 12                      |
|  | Total: 3                |
| 3) Los instructores son eficientes.  |                         |
| - Tuve la suerte de tener excelentes instructores que supieron llevar el curso.                      | 3                       |
| - Porque en ese lapso la instructora fue lo suficientemente capaz para transmitir ideas.             | 22                      |
|  | Total: 2                |
| 4) Por ser buena y práctica.   |                         |
| - Se participa y aprende al mismo tiempo.  | 13                      |
| - Muy buena, rápida y eficaz.  | 16                      |
| - Las dos semanas que duro, alcanzó muy bien.  | 17                      |
|  | Total: 3                |
| 5) Será bueno cuando sea homogéneo en escolaridad.   |                         |
| - Siempre y cuando el nivel de conocimientos o escolaridad fuese lo más estándar posible.            | 11                      |
|  | Total: 1                |

REGULAR porque:Cuestionario  
Número:

|   |    |
|---|----|
| 1) Faltó tiempo para evaluar las exposiciones.  |    |
| - Faltó tiempo para desarrollar más ampliamente algunos temas y apoyar en las exposiciones de los temas.        | 8  |
| - En la etapa de exposición el tiempo es reducido y no se puede hacer consideraciones reales sobre expositores. | 15 |
| - Más tiempo en detección de nec. y en las exposiciones de cada participante.                                   | 24 |

|   |          |
|---|----------|
| - Sería necesario otra semana para hacer más casos prácticos.                         | 14       |
| Total:  | <u>4</u> |
| 2) Faltó tiempo por ser largo el curso.   |          |
| - Es muy poco tiempo.   | 4        |
| - Faltó tiempo.   | 23       |
| - Pudiera darse en más tiempo.  | 18       |
| - De los diez días, efectivos fueron ocho - o nueve.                                  | 19       |
| - Sólo duró diez días, es necesario que sea más extenso y con horario menos agotador. | 20       |
| - Es demasiado largo el curso y muy poco tiempo.                                      | 9        |
| Total:  | <u>6</u> |

---

|  |                         |
|--|-------------------------|
| MALO porque  | Cuestionario<br>Número: |
| 1) Faltó tiempo para los contenidos.   |                         |
| - Se necesita más tiempo para reafirmar - más los contenidos ya que se ven muy superficialmente. | 7                       |
| Total:   | <u>1</u>                |

---

Contenido:

---

|   |                          |
|---|--------------------------|
| BUENO porque:   | Cuestionario.<br>Número: |
| 1) Abarca lo importante de la instrucción.  |                          |
| - Abarca los aspectos necesarios para que el instructor maneje programas.             | 2                        |
| - Abarca lo necesario para realizar la actividad de instrucción.                      | 4                        |
| - Trata los puntos más importantes y prácticos de la instrucción.                     | 5                        |
| - Son elementos que nos ayudan a mejorar nuestra labor educativa.                     | 7                        |
| - Se dan elementos o formas pedagógicas, aspectos visibles al confrontar la realidad. | 15                       |
| Total:  | <u>5</u>                 |
| 2) Contempla las etapas del proceso de capacitación.                                  |                          |
| - Trae todos los elementos necesarios para desarrollarse como instructor.             | 17                       |
| - Permite conocer las etapas del proceso de capacitación.                             | 10                       |
| - Se identifican las cuatro etapas.   | 19                       |



|                              |  |          |
|------------------------------|--|----------|
|                              | - Se desarrollan los cuatro puntos que se requieren saber como técnicos inst.  | 21       |
|                              | Total:   | <u>4</u> |
| 3) Es sencillo y entendible. |  |          |
|                              | - Fue objetivo, preciso y bien estructurado.   | 6        |
|                              | - Se da de una manera sencilla y comprensible.   | 12       |
|                              | - No es muy grande, el tiempo me pareció ameno.  | 13       |
|                              | - Al ser en cierta forma sencillo y preciso permite desarrollar ideas propias.   | 22       |
|                              | Total:   | <u>4</u> |
| 4) Es completo.              |  |          |
|                              | - Trata de abarcar muchos temas.   | 8        |
|                              | - Es muy completo en cuanto a los temas de interés.  | 14       |
|                              | Total:   | <u>2</u> |
| 5) Aportó cosas nuevas.      |  |          |
|                              | - Muchas cosas expuestas ahí las desconocía.   | 11       |
|                              | - Supe elaborar un programa.   | 16       |
|                              | Total:   | <u>2</u> |
| 6) Varios:                   |  |          |
|                              | - Es el necesario.   | 1        |
|                              | - Va de acuerdo al curso y de lo que se espera de él.  | 9        |
|                              | - Es bueno en términos generales. Sería conveniente tratar temas sobre consecuencias sociales que se dan en nuestro país a raíz de la falta de capacitación. | 24       |
|                              | - Tiene buenos instructores.   | 33       |
|                              | - Es en base a que no he tenido oportunidad de participar en otros.  | 3        |
|                              | Total:   | <u>5</u> |

---

REGULAR porque: Cuestionario  
Número:

---

|                       |  |          |
|-----------------------|--|----------|
| 1) Faltan contenidos. |  |          |
|                       | - Faltó un poco más de contenido.                          | 18       |
|                       | - Por falta de tiempo no es posible dar un gran contenido. | 20       |
|                       | Total:   | <u>2</u> |

---

Metodología:

BUENA porque: Cuestionario  
Número:

---

## 1) Por llevar una secuencia lógica.

|  |          |
|--|----------|
| - Porque llevó una secuencia adecuada.   | 3        |
| - Existe congruencia y secuencia lógica en el desarrollo del curso.  | 10       |
| - Llevó una secuencia lógica y por lo tanto no hay problemas.  | 17       |
| - Se abordan las fases en secuencia.   | 19       |
| - Es adecuada al programa, realmente lleva una secuencia que permite al participante lo que es el proceso completo o capacitación. | 24       |
| Total:   | <u>5</u> |

## 2) Por tener relación con la didáctica.

|  |          |
|--|----------|
| - Surge paso a paso todo el proceso de E-A       | 12       |
| - Está muy relacionado con la pedagogía.         | 14       |
| - Porque se practica el proceso de la didáctica. | 21       |
| Total:   | <u>3</u> |

## 3) Por ser dinámica.

|  |          |
|--|----------|
| - Por haber sido dinámica de manera que los participantes tuvimos oportunidad de cooperar, lo que nos mantuvo interesados. | 2        |
| - Por dinámica y participativa.  | 6        |
| - El instructor lo hizo en forma dinámica.   | 1        |
| - La instructora nos hacía participar y eso motiva al alumno a interesarse dentro de la tarea.                             | 7        |
| Total:   | <u>5</u> |

## 4) Por ser teórica y práctica.

|   |          |
|---|----------|
| - La conducción fue amena y cada momento se podía comprobar lo práctico de los conocimientos.             | 5        |
| - Porque se parte de lo teórico a lo práctico aunque resulta árido la primera semana (teórico).           | 11       |
| - Esto lo creo porque la teoría pedagógica es suministrada mediante una combinación de teoría y práctica. | 15       |
| Total:  | <u>3</u> |

## 5) Por ser la adecuada.

|  |          |
|--|----------|
| - Creo que fue la adecuada tomando en cuenta el corto tiempo que se nos dió. | 20       |
| - Por tener lo esencial, ser comprensible y muy aceptado por un servidor.    | 22       |
| Total:   | <u>2</u> |

## 6) Por manejar el instructor todas las técnicas.

|  |          |
|--|----------|
| - El instructor manejó todas las técnicas conocidas. | 13       |
| Total:   | <u>1</u> |

## 7) Por aportar nuevos aspectos.

- Medió luz sobre aspectos que tenía a la vista y había ignorado hasta entonces.
- 16  
Total: 1

---

REGULAR porque:Cuestionario  
Número:

## 1) Faltó explicación.

- Fueron muy rápidos los pasos y creo que la mayoría de las personas no la identificaron.
  - Faltó un poco más de explicación.
- 4  
18  
Total: 2

## 2) Faltó participación por parte del instructor.

- El contenido daba algunas sugerencias, pero el instructor no las seguía en su exposición.
  - Hizo falta un mayor desarrollo de los temas por parte de la instructora.
- 8  
9  
Total: 2

---

Material Didáctico:

---

BUENO porque:Cuestionario  
Número:

## 1) Apoyó las exposiciones.

- Nos ayudaba bastante a asimilar los conocimientos que nos impartían, facilitándonos la memorización de los temas que nos impartían.
  - Realmente estaba elaborado de acuerdo al contenido del mismo.
- 5  
10  
Total: 2

## 2) Se usaron diversos materiales de apoyo.

- Se usó pizarrón, proyector de cuerpos opacos así como otros contenidos que me proporcionó el instructor.
- 17  
Total: 1

## 3) Porque son valiosos y útiles.

- Porque aún cuando la capacitación es dinámica los materiales de apoyo aún los considero valiosos y útiles.
- 6  
Total: 1

## 4) Por ser entendible.

- Se entendió. 13
- Es el requerido para el curso. 21
- Es más entendible. 23

Total: 3

## 5) Por ser oportuno y explícito.

- Siempre oportuno y de calidad. 2
- Se cuenta con el material suficiente. 14
- De acuerdo a la elaboración de material-didáctico que aquí obtuve, fue explícito. 3

Total: 3

## 6) Por evaluar lo necesario.

- Evalúa lo que es necesario y se apruye -  
cha adecuadamente. 12

Total: 1

## REGULAR porque:

Cuestionario  
Número:

## 1) Faltó diversidad de materiales.

- Se podía haber apoyado con un rotafolio-ya que solo se utilizó el pizarrón. 7
- El curso es demasiado amplio y solo se -  
utilizó el rotafolio. 8
- Es el adecuado para el curso pero debe -  
proporcionarse otros elementos pedagógi-  
cos complementarios. 15
- Existen en la actualidad materiales téc-  
nicos de apoyo para ayudar a comprender-  
mejor los objetivos que muestren al par-  
ticipante la responsabilidad que tenemos  
los que estamos en capacitación. 24
- Porque algunas películas proyectadas no-  
tenían relación obien eran muy pobres en  
cuanto a contenido. 11

Total: 5

## 2) Faltó ser más ilustrativo.

- Se puede variar enormemente, que sea más  
atractivo. 4
- Pudo haber tenido más y ser más ilustra-  
tivo. 9

Total: 2

## 3) Mal fotocopiado y escaso.

- Mal fotocopiado. 16
- Por el fotocopiado (algunas páginas ile-  
gibles ). 19
- Fue poco con lo que se contó y hubo que-  
recurrir a otros sistemas o bibliografía. 22

Total: 3

MALO porque:

Cuestionario  
Número:

## 1) Mal fotocopiado el material.

- |  |    |
|--|----|
| - No estaban bien fotocopiadas las hojas y además el índice no concordaba con el material. | 18 |
| - Era en su mayoría poco legible, creo que en el fotocopiado salieron borrosas las letras. | 20 |

## 3. 4 Sugerencias:

Duración:

Propuestas:

Cuestionario  
Número:

## 1) Medir el tiempo.

- |  |   |
|--|---|
| - La elaboración de un cronograma y ajustarse al tiempo. | 8 |
| Total:   | 1 |

## 2) Extender el tiempo.

- |   |    |
|---|----|
| - Que fuera más tiempo ya que es difícil asimilar en tan poco tiempo la información.                    | 3  |
| - Que fuera más largo.  | 9  |
| - Quizá un poco más de tiempo completo al tomar el curso porque algunos tenían que regresar al trabajo. | 13 |
| - Que se amplíe el tiempo de práctica.  | 14 |
| - Yo propondría que se ampliara a tres semanas.   | 15 |
| - Creo que con las dos semanas, pero de siete hrs. diarias.   | 16 |
| - Debería ser un tiempo mayor como por ejemplo lo doble.  | 18 |
| - Extenderlo una semana mínimo para que no se sienta tan precipitado.                                   | 19 |
| - Que sea más amplio.   | 20 |
| - Que sea más elástica en cuanto al desarrollo del grupo.   | 21 |
| - Fue corto, se necesitaba más tiempo ya que se trabajó a marchas forzadas.                             | 22 |
| - Creo que debe ser más tiempo.   | 23 |
| - El curso debe considerar un número de horas mayor por la importancia de su contenido.                 |    |

Respuestas dadas  
en forma de opinión.

Cuestionario  
Número:

|  |    |
|--|----|
| - Creo que es el tiempo adecuado a un programa tan extenso.  | 2  |
| - Creo que 40 hrs. es un buen tiempo para la formación que se pretende.  | 6  |
| - Quizá que se continúe con el mismo lapso de tiempo siempre que se contemple lo mencionado previamente.   | 11 |
| - Es la adecuada aunque sólo he tomado un curso.   | 12 |
| - Esta bien, pues se ve todo lo relacionado con el curso y si hay una buena planeación y distribución del tiempo alcanza para analizar bien los temas. | 17 |
| . Total:   | 18 |

No contestaron la pregunta:

1-4-5-7-10

Contenido:

Propuestas:

Cuestionario  
Número:

1) Adecuarlos en función del nivel de los participantes.

|  |    |
|--|----|
| - Adecuarlos a los propósitos de los participantes, si van a ser instructores o elementos para el área de cap. | 8  |
| - Elevarlo tanto a nivel de los participantes como de contenido.   | 12 |
| - Seleccionar y ajustar el contenido de pendiente a quien se le va a impartir el curso.                        | 11 |

Total: 3

2) Actualizar y ampliar los conceptos.

|   |    |
|---|----|
| - Que se amplíe un poco más en las teorías de aprendizaje.  | 21 |
| - Mayor y mejor explicación de algunos conceptos.   | 18 |
| - Habría que actualizar algunas cosas por lo que es necesario hacer una revisión de los mismos.                                   | 17 |
| - Debemos hacer conciencia de que las técnicas de detección de nec., programación, etc., han evolucionado y hay que estar al día. | 24 |
| - Profundizar más en las técnicas, ya que se dieron muy apresuradas y creo que es antididáctico.                                  | 20 |
| - Aumentar lo referente a técnicas de instrucción.  | 1  |

Respuestas dadas en forma  
de opinión:

Cuestionario  
Número :

|  |           |
|--|-----------|
| - Para mí es adecuado, por las razones expuestas.  | 2         |
| - Es amplio y completo.  | 4         |
| - Me pareció muy completo y el adecuado para este tipo de cursos.  | 5         |
| - Ninguna porque todos están en relación a la tarea del instructor y a cómo debe transmitir el conocimiento que posee. | 7         |
| - Considero que es bueno y está de acuerdo a lo que se requiere.   | 9         |
| - Me pareció completo.   | 13        |
| - El mismo.  | 14        |
| - El contenido se me presenta bueno, quizá lo más importante sea el aspecto del expositor.                             | 15        |
| - Bueno, quizá congruencia entre páginas y cita de ejemplos, pero de fondo, repito bueno.                              | 16        |
|  | <u>15</u> |
| Total:   | 15        |

No contestaron la pregunta:

3-6-10-19-  
22-23

Metodología;

Propuestas:

Cuestionario  
Número:

|  |          |
|--|----------|
| 1) Que sea más dinámica.   |          |
| - Que se viva más y menos teoría.  | 4        |
| - Aumentar más la práctica.  | 1        |
| - Me pareció adecuada, aunque quizá ponerle un poco más de dinamismo, hacerlo un poco más atractivo. | 11       |
| - Que se realicen más dinámicas de grupo.  | 21       |
| - Que sea más dinámica.  | 18       |
|  | <u>5</u> |
| Total:   | 5        |
| 2) Mayor dominio del instructor sobre el curso y el grupo.   |          |
| - Que instructor pueda manejar a los grupos y que tenga mayor experiencia para formar instructores.  | 8        |
| - Ojalá todos los instructores manejen el programa como la que a mí me tocó.                         | 2        |

- Que la instructora procure abarcar todos los temas del curso no restándole la importancia que cada uno de ellos tiene. 9
- Quizá en cuanto a la metodología lo único que sería posible adecuar, sería la actitud del expositor, ser un poco flexible a su técnica pedagógica. Se observó cierta rigidez en el instructor durante el desarrollo del curso.

15  
Total: 4

Respuestas dadas en  
forma de opinión:

Cuestionario  
Número :

- Creo que fue la conveniente. 3
- Buena. 13
- Es muy buena, me gustaría que continuara así. 14
- También buena. 16
- Considero que fue la adecuada. 19
- La adecuada según lo que se pretendía enseñar. 20
- Fue bueno a excepción del material de apoyo. 22
- Es buena, está considerada la estructura de una forma que se comprenda fácilmente el contenido. 24
- Se cumplen los objetivos del curso y pienso que es la adecuada. 12
- Está bien estructurado el curso. 17
- Considero que fue buena, ya que en el grupo existió mucho entusiasmo e interés por los contenidos. 7
- En todo momento se mantuvo el control e interés por parte de los que formamos el grupo, por lo que la metodología fue la adecuada.

5  
Total: 12

No contestaron la  
pregunta:

6- 10  
23

Material Didáctico.  
y de apoyo.

Propuestas:

Cuestionario  
Número:



1) Hacen falta audiovisuales y saber manejar adecuadamente los materiales.

|   |    |
|---|----|
| - Láminas mejorar presentadas, audiovisuales.   | 4  |
| - Que se reforzara más con material audio visual.   | 5  |
| - La elaboración de acetatos para desglosar y reafirmar los temas, láminas que manejen esta información a fin de ayudarse del material didáctico para facilitar el proceso enseñanza-aprendizaje. | 7  |
| - Sé que el ISSSTE cuenta con diversos materiales (acetatos, películas, etc.,) que se podrían utilizar para una mayor ejemplificación.  | 8  |
| - Utilizar más rotafolios bien elaborados y de acuerdo a los temas.   | 9  |
| - Que se seleccionen las películas que realmente apoyen o ilustren o que por lo menos tenga material de donde hechar mano ya que en ocasiones la película es pobre.                               | 11 |
| - Tener más películas porque las evaluaciones son correctas.  | 12 |
| - Es el suficiente, sí me gustaría audiovisuales.   | 14 |
| - Yo siento que el curso puede alcanzar un mejor nivel si se utiliza un poco más de rotafolios, material distinto, pero complementario al manual.   | 15 |
| - Creo que los medios audiovisuales y las diapositivas son efectivas como elemento de comprensión más claro.  | 24 |
| Total:  | 10 |

2) Mejorar el fotocopiado del material.

|   |    |
|---|----|
| - Que esté bien fotocopiado el manual y que exista mayor material de apoyo.   | 18 |
| - Sólo en cuanto al fotocopiado.  | 19 |
| - En cuanto a su contenido no es factible en algunos casos por ser en ocasiones borroso y el contenido un tanto somero. | 22 |
| Total:  | 3  |

3) Ampliar la bibliografía.

|  |    |
|--|----|
| - Que la bibliografía sea más extensa. | 21 |
|  | 1  |

| Respuestas dadas en<br>forma de opinión:  | Cuestionario<br>Número : |
|---|--------------------------|
| - Es adecuado.  | 2                        |
| - Creo que también se utilizó el adecuado.  | 3                        |
| - Creo que el adecuado y necesario según -<br>lo que se pretenda enseñar, o transmitir. | 20                       |
| - Bueno.  | <u>16-13</u>             |
| Total:  | 5                        |
| No contestaron<br>la pregunta:  | 1-6-10-<br>17-23         |

## Interés por seguirse capacitando:

| Cuestionario<br>Número: | Sí | No | Materia  |
|-------------------------|----|----|--|
| 1                       | X  |    | Taller de Microenseñanza.  |
| 2                       | X  |    | Material didáctico y de apoyo.   |
| 3                       | X  |    | Elaboración de programas.  |
| 4                       | X  |    | "  |
| 5                       | X  |    | Elaboración de programas y Conduc-<br>ción del proceso E-A.  |
| 6                       | X  |    | Dinámica de grupos.  |
| 7                       | X  |    | Elaboración de programas, Conduc-<br>ción del proceso E-A, Detección -<br>de necesidades y evaluación. |
| 8                       |    | X  |  |
| 9                       |    | X  |  |
| 10                      |    | X  |  |
| 11                      | X  |    | Elaboración de programas, Conduc-<br>ción del proceso E-A, Detección -<br>de necesidades y evaluación. |
| 12                      | X  |    | Elaboración de programas, Conduc-<br>ción del proceso E-A.   |
| 13                      | X  |    | Conducción del proceso E-A, y Eva-<br>luación.   |
| 14                      | X  |    | Elaboración de programas.  |
| 15                      | X  |    | Conducción del proceso E-A.  |
| 16                      | X  |    | Actualización secretarial y escri-<br>tura veloz.  |
| 17                      | X  |    | Relaciones humanas.  |
| 18                      | X  |    | Conducción del proceso E-A.  |
| 19                      | X  |    | Finanzas Públicas.   |
| 20                      | X  |    | Epidemiología, Odontopediatría y-<br>Salu Pública.   |
| 21                      | X  |    | Dinámica de grupos.  |
| 22                      | X  |    | Elaboración de programas.  |
| 23                      | X  |    | Relaciones humanas.  |
| 24                      | X  |    | Detección de necesidades.  |
| <hr/>                   |    |    |  |
| Total:                  | 21 | 3  |  |

En este capítulo se detalló la metodología utilizada para realizar la investigación de campo sobre el impacto que produce el curso de FTI a los trabajadores que lo toman. Aquí mismo está incluida la descripción de los resultados, la cual fue dividida en cuatro apartados: datos, generales, experiencia, opiniones y sugerencias.

El capítulo quinto es la comparación entre el momento de la planeación y el de la realización del curso de FTI; se pretende encontrar los puntos de coincidencia y las divergencias existentes entre ambas partes, a través del análisis de los resultados obtenidos con la encuesta aplicada en la investigación de campo.

V EVALUACION METODOLOGICA DEL CURSO  
DE FORMACION DE TECNICOS INSTRUCTORES.

Como última etapa de esta tesis se encuentra la evaluación metodológica; aquí se pretende hacer una comparación entre el momento de la planeación y el de la realización del curso de FTI, con el objeto de encontrar puntos de coincidencia y divergencias.

Esta fase es la medular dentro de este trabajo pues es la medida en que se elabore "una evaluación eficaz aumentará la posibilidad de que un programa alcance plenamente sus objetivos" (40).

Cabe aclarar que el término evaluación se define como la "medida de los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar a fin de contribuir a la toma de decisiones subsiguientes acerca del mismo y para mejorarlo en el futuro" (41).

Antes de continuar es necesario mencionar como marco de referencia la existencia de algunos enfoques de evaluación. Hou se (1978) propone cuatro: 1. Enfoques basados en el logro de objetivos 2. Enfoques basados en juicios 3. Enfoques basados en la toma de decisiones y 4. Enfoques basados en la aproximación por sistemas. Estos han quedado definidos brevemente en el capítulo III de esta tesis.

Dentro del enfoque basado en la aproximación por sistemas se encuentra el modelo propuesto por Alkin (1972) donde expresa que "la evaluación es un proceso que primero identifica y luego

---

(40) Evaluación de programas, ENEP Zaragoza, p. 1

(41) Weiss, Carol H., Investigación evaluativa, p. 16

cuantifica o mide las relaciones entre las entradas y salidas - educacionales, determina la participación de una combinación de factores que maximizan los resultados y controla los efectos de sistemas externos" (42).

Este modelo mantiene que la evaluación no puede tener lugar sin considerar la naturaleza de parámetros instruccionales - en el programa que será evaluado sin entender y cuantificar el impacto de contextos sociales y administrativos que afectan el mismo y sin considerar una multiplicidad de mediciones de los - resultados.

La presente investigación puede tomar como punto de referencia este modelo, dado que el propósito de esta tesis es evaluar el curso de FII metodológicamente a través de una identificación de elementos y de una explicación que mencione la forma en que se cumple lo planeado con lo ejecutado.

A continuación se procederá a describir las relaciones - existentes entre los dos momentos, considerando los contextos - sociales y administrativos en que se desenvuelven.

### Análisis de resultados.

#### Datos Generales.

##### 1. Escolaridad:

Del total de personas entrevistadas, seis de ellas tienen estudios en el área de pedagogía, cuatro en psicología, tres en administración, dos en archivonomía, uno en economía y otro en derecho; dos más reportaron tener solamente licenciatura. Se lo calizaron dos pasantes, uno en la carrera de sociología y otro en relaciones comerciales. Se detectó una persona en el cuarto-

---

(42) Evaluación de Programas, ENEP Zaragoza, p. 51

semestre de contabilidad pública, un preparatoriano y otro con estudios de comercio.

Se observa que la mayoría de esta población cuenta con estudios superiores siendo pocas dentro del área de educación. - Gran parte de ellas difieren en cuanto a su formación profesional.

En el momento de la planeación de este curso no se especificó el nivel académico conveniente para tomarlo, simplemente se mencionó que cualquier trabajador que contara con el adecuado dominio de sus funciones laborales podía ser capacitado para posteriormente transmitir sus conocimientos a sus compañeros y de esta manera lograr que cada unidad se convierta en un centro de capacitación.

En la práctica se observa que los capacitados coinciden en que todos poseen una educación superior, sin embargo se desconoce si realmente estos son los que mejor dominan sus funciones y si son seleccionados con el propósito de que realicen las actividades propias del técnico instructor.

## 2. Puesto:

De los trabajadores entrevistados, quince de ellos desempeñan actividades de capacitación en sus respectivos puestos de trabajo. Los nueve restantes se dedican a ejecutar otro tipo de funciones y solo en ocasiones llegan a realizar tareas de capacitación. Tal es el caso de una Lic. en Derecho cuyo puesto es el de analista técnico especializado de la Dir. - - Gral. de Precios; él en forma esporádica ha participado en detección de necesidades de capacitación.

Por otro lado hay trabajadores dedicados exclusivamente a estas actividades como por ejemplo un Lic. en Pedagogía quien es instructor permanentemente en la SEP.



Como se mencionó en el primer capítulo, la capacitación era elitista y no llegaba a todos los trabajadores, ya que no tenían posibilidades de asistir a cursos que se programaban. La elaboración y ejecución de éstos era responsabilidad exclusiva de las autoridades y en ellas no intervenía ningún otro nivel.

En la actualidad se pretende que este curso llegue a un gran número de trabajadores ubicados en los diversos niveles para que posteriormente puedan llevar la capacitación a los múltiples puestos que integran la Administración Pública. En la presente investigación se observa un intento de ello, pues se detecta una amplia diversidad de puestos.

### 3. Fecha en que tomó el curso:

Del período comprendido para este trabajo, las fechas en que los trabajadores coinciden cuando tomaron este curso son las siguientes: en el mes de julio de 1984 aparecen ocho personas; en octubre del mismo año, son seis y en marzo de 1985 se detectaron diez.

Haciendo una comparación de las opiniones de estos entrevistados en las diferentes fechas se observa que no existe una diferencia marcada, ya que son favorables y desfavorables a través de todo el período.

### 4. Cómo fue que tomó este curso:

Doce entrevistados contestaron que por interés personal tomaron el curso; nueve, mencionaron que por haber recibido instrucciones superiores y tres porque les ofrecieron el puesto de instructor. En el renglón destinado para mencionar alguna razón diferente a éstas nadie contestó.

Puede verse en los resultados el interés de los trabajadores por capacitarse; sin embargo, también se observa que de al-

guna manera las autoridades se preocupan por preparar al personal bajo su cargo. Esto nos lleva a recordar a lo referido en el inicio de este trabajo acerca de la importante función que tiene la capacitación dentro del panorama político ya que representa un canal permanente de comunicación entre el gobierno federal y sus trabajadoras, pues en la medida en que los servidores públicos estén más informados será posible que participen en el cambio social de este país. Por ello es responsabilidad de las autoridades motivarlos para que constantemente reciban cursos de capacitación que propicien la superación técnica y humana de cada uno de ellos.

#### Experiencia.

=====

5. Cuántos cursos ha impartido ? De qué ? A que nivel ?

De la población entrevistada, 17 de ellos se han estado dedicando a impartir cursos a sus propios compañeros de trabajo, lo cual indica que el efecto multiplicador se está realizando bajo una variedad de materias enfocadas a promover la capacitación tanto para el puesto como para el desarrollo.

Posiblemente esta situación se presenta debido a que el personal capacitado sienta mayor seguridad y dominio ante grupos de un nivel inferior, o bien pueda deberse a las necesidades del servicio.

6. De las cuatro etapas del proceso de capacitación, explique en cuáles ha participado y cómo:

De las cuatro etapas que corresponden al proceso de capacitación visto en el curso de FII, las respuestas de los entrevistados señalan que la de elaboración de programas es en la que predomina su experiencia, ya que son 21 las personas que así

lo reportan. En segundo término se encuentra la etapa de conducción del proceso enseñanza aprendizaje, debido a que son 15 los que la han practicado. En la de evaluación son 14 los trabaja-dores que notifican haberla realizado. La etapa de detección de necesidades es la menos ejecutada por esta población, sin embargo 11 reportan haber desempeñado alguna tarea de este tipo.

Como se recordará, bajo la nueva administración que se desarrollo a partir del año 1982 en el ISSSTE, la capacitación tomó un enfoque sistémico con el propósito de poner en marcha programas integrados. De esta manera el sistema de capacitación - quedó compuesto en las cuatro etapas referidas. Esta misma idea fue aplicada al curso de FTI, sin embargo se hizo mayor incapicé en la etapa de conducción del proceso E-A, ya que el propósito-principal es habilitar a los trabajadores como instructores.

En la práctica se observa que las respuestas de los entre-vistados señalan participación en las diversas etapas del sistema, aunque la frecuencia es mayor en la de elaboración de pro-gramas. Podría ser objeto de otro estudio investigar si la metodología que siguen los capacitados es la misma que les fue enseñada en el curso de FTI, o si realizan alguna diferente.

Cabe hacer notar que en esta pregunta se solicitó también al entrevistado que explicara la forma en que desempeña estas - actividades, sin embargo ninguno de ellos lo mencionó. Por lo - tanto sólo se pudo conocer la etapa o etapas en que han participado sin entrar en detalles.

Opinión.  
=====

#### 7. Duración:

La mayoría de los entrevistados que opinaron que la dura-ción del curso es buena, son trabajadores que se han dedicado - principalmente a desempeñar actividades de capacitación en sus-

respectivos puestos, seguramente su opinión está basada en las experiencias que han desarrollado en esta misma área.

Por otra parte, todos los entrevistados que calificaron - la duración como regular, lo adjudicaron a la falta de tiempo, - tanto para las evaluaciones como para la exposición de los temas.

La única persona que señaló la duración del curso como mala lo atribuye a falta de tiempo para la exposición de contenidos.

En el primer capítulo de esta tesis se mencionó que la duración de este curso fue planeada en términos de la disponibilidad de los trabajadores para poder capacitarse en horas de trabajo, en el análisis de los contenidos, con base en el objetivo general y en las exigencias laborales. De esta manera se consideraron convenientes las 40 hrs. pues se creyó poder desarrollar la exposición de todos los temas así como realizar las diversas actividades didácticas.

Posiblemente el problema de este punto no sea la falta de tiempo como lo expresan varios entrevistados, ya que al hacer el análisis de la organización del curso de FTI se detectó la ausencia de un cronograma que marcara la duración de cada uno de los temas. Asimismo se observó que la carta descriptiva de este curso carece de los tiempos establecidos para las actividades a ejecutar y éstas quedan a criterio de cada instructor.

#### 8. Contenido:

En términos generales la mayoría de los entrevistados opinan que los contenidos del curso abarcan lo importante de la instrucción y que contempla las etapas del proceso de capacitación; asimismo explican que los contenidos están presentados en forma sencilla y entendible.

Varios fueron los entrevistados que se sujetaron a dar respuestas concisas, tales como, fue completo, aportó cosas nuevas, etc. Esto puede llevar a pensar en la posibilidad de que la forma en que entienden este término no coincide con la de este trabajo de investigación. +

Durante el análisis de los contenidos del curso se detectaron incongruencias en el orden presentado, carencia de complejidad en los temas y ausencia de profundidad en los conceptos. Asimismo se observó que no existe la idea de que este curso sea un proceso integrado pues, los capítulos aparecen en forma disgregada e inconexa. Por otra parte, no se toma en cuenta que el trabajador que va a capacitarse lleva una determinada formación académica, para lo cual sería necesario que los contenidos del curso tomaran un enfoque especializado con respecto a los puestos específicos de los trabajadores.

En la práctica se reporta que los contenidos son adecuados y entendibles. Esto conlleva a pensar que posiblemente se presenten cualquiera de las siguientes dos situaciones: la primera es que el instructor logre integrar y adecuar la información; la segunda, es cuestionarse la veracidad de estas respuestas ya que en el caso de algunos entrevistados han pasado más de un año de haber tomado el curso. A tanta distancia, posiblemente no se recuerde en detalle los contenidos de cada capítulo.

#### 9. Metodología:

Con el objeto de unificar criterios respecto a este término

---

+ Contenido: consiste en un conjunto de conocimientos y tareas que el participante debe comprender y aplicar para alcanzar los objetivos de la capacitación.

se dejará definido de la siguiente manera; "son las técnicas y actividades didácticas que se utilizarán, así como las prácticas y los tipos de evaluación que se emplearán" ( 43).

La única evidencia que existe para conocer la forma en que está planeada la metodología de este curso es a través de la carta descriptiva, en la cual se encuentra que entre las técnicas y actividades del instructor y del participante no existe una coherencia estrecha para alcanzar los objetivos. Tampoco se detecta interrelación en el material didáctico y de apoyo con respecto al contenido que se presenta, y la evaluación no corresponde a cada objetivo específico sino se refiere a todo el tema en general.

En el levantamiento de opiniones que se hizo respecto a este punto, se tiene que la mayoría de los entrevistados mencionan que la metodología lleva una secuencia lógica, dinámica y que de alguna manera guarda relación con la didáctica.

La experiencia laboral de estas personas está encaminada al área de capacitación, o bien cuentan con estudios relacionados con la pedagogía. Esto conlleva a suponer que sus respuestas están basadas en el conocimiento y manejo que tienen dentro de este campo, lo que orilla a hacer varios cuestionamientos tales como, ¿ se apegará fielmente el instructor a la carta descriptiva del curso?, o acaso, ¿ utilizará una propia? ¿ recordarán los participantes detalles del curso que permitan ofrecer una opinión fidedigna? ¿lo que los entrevistados expresan en la actualidad será realmente como sucedió?.

Por otra parte, algunos entrevistados con formación académica diferente a la educativa expresan que la metodología es buena

---

(43) Manual del curso de Formación de Técnicos Instructores, - -  
ISSSTE.

por que la consideran adecuada y aporta nuevos conocimientos; - este tipo de respuestas se encuentran alejadas de un fundamento teórico, lo que puede obedecer a la falta de un dominio amplio en la materia de capacitación, o bien a la falta de comprensión del mismo término.

#### 10. Material didáctico y de apoyo:

Como material de apoyo para el curso de FTI se elaboró un manual que sintetiza los contenidos que se exponen durante el mismo; también se hizo una carta descriptiva que permitiera guiar al instructor acerca de las técnicas y actividades convenientes para alcanzar cada objetivo específico.

Parece ser que los instructores en la práctica se auxilian principalmente con el primero y la carta queda a consideración de cada uno de ellos.

Las opiniones respecto al material didáctico y de apoyo utilizados en el curso de FTI son muy variadas, sin embargo puede observarse una marcada división de ellas. Por una parte, la mitad de los entrevistados consideran que los materiales son buenos y el resto los califican como regulares y malos.

Las personas que los calificaron como buenos lo fundamentan diciendo que éstos apoyaron las exposiciones y que fue utilizada una gran diversidad de ellos. Algunas otras respuestas fueron vagas ya que mencionaron que evaluaban lo necesario, eran oportunos así como valiosos y útiles.

En el caso de los entrevistados que calificaron los materiales como regulares, las opiniones se tornan críticas y con sentido técnico. Sus respuestas refieren la ausencia de diversidad de ellos y la imperante necesidad de que éstos sean más ilustrativos.

Por otra parte, hubo personas que al exponer sus opiniones limitaron el material didáctico y de apoyo a la presentación del manual ya que a éste se le calificó exclusivamente por el deficiente fotocopiado.

Durante el análisis efectuado a los materiales de apoyo, se observó que el manual carece de ejercicios y ejemplos en donde los participantes puedan poner en práctica lo referido teóricamente.

Asimismo se observó que la carta descriptiva adolece de congruencia lógica entre los elementos que la integran, lo cual impide que opere como apoyo al instructor.

Con base en lo anterior se puede pensar que el éxito ocasional de los materiales didácticos y de apoyo se debe al interés y al esfuerzo personal que cada instructor pone llevando el suyo propio pues el curso en sí carece de éste.

### Sugerencias.

#### 11. Duración:

Catorce de los entrevistados sugirieron que sería conveniente ampliar la duración del curso, aunque de todos ellos solo uno agregó que se elaborara un cronograma para ajustarse a un tiempo preestablecido. En términos generales, las respuestas se limitan a proponer más días o más horas para ejecutar el curso, sin embargo no sugieren una forma específica para distribuir el tiempo.

Cinco personas proporcionaron respuestas con un enfoque de opinión más que de sugerencia, ya que calificaron la duración del curso como adecuada si el tiempo es distribuido correctamente. Cabe aclarar que no existe contradicción en las respuestas de los entrevistados con respecto a lo que opinaron previamente y lo que en este momento vuelven a manifestar. Estas cinco per-



sonas referidas se encuentran en el área de capacitación, de los cuales cuatro son instructores y uno coordinador técnico especializado.

En los cuestionarios se detectaron cinco personas que no contestaron esta pregunta. Se revisaron las respuestas que anteriormente habían proporcionado y se encontró que tres de ellos opinaron que la duración era buena porque en ese tiempo se pueden alcanzar los objetivos y realizar todas las actividades. Otra persona mencionó que era regular porque fue poco el tiempo; la última expresó que fue mala debido a que se necesitan reafirmar los contenidos ya que se ven superficialmente. Posiblemente estas tres primeras personas no sugirieron nada debido a que consideran la duración del curso bien estructurada; sin embargo se observa en las dos últimas que pese a encontrar deficiencias se abstuvieron de hacer sugerencias para mejorar este punto.

En términos generales, puede verse que las sugerencias se avocan principalmente a proponer un incremento en el número de horas para el curso, siendo mínima la población que mencionó la utilización de un cronograma que distribuyera adecuadamente el tiempo.

## 12. Contenido:

Las respuestas obtenidas en este aspecto pueden dividirse en dos tipos: las que sugieren una mejora para el contenido del curso y las que vierten una opinión.

Las sugerencias que hacen nueve entrevistados pueden resumirse en las siguientes ideas: adecuar los contenidos del curso en función del nivel de los participantes y actualizar los conceptos y técnicas que se manejan. Estas respuestas fueron dadas por varias personas cuyos puestos de trabajo se encuentran en el área de capacitación; anteriormente opinaron que los contenidos son buenos por ser entendibles y abarcan los elementos - -

esenciales del proceso de capacitación. Dos casos, los calificaron como regulares por considerar que es necesario ampliarlos.

Los nueve entrevistados que presentaron sus respuestas en forma de opinión expresaron que el contenido del curso es adecuado, completo y bueno. Comparando éstas con lo que mencionaron antes, no existe contradicción en las ideas manifestadas.

De los entrevistados que no contestaron esta pregunta seis fueron los casos; se hizo una revisión de sus respuestas anteriores y se observó que todos opinaron favorablemente acerca de los contenidos pues los consideran bien estructurados y permiten conocer las etapas del proceso de capacitación.

Puede observarse que a pesar de que la gente opina que los contenidos del curso son entendibles y completos, sugieren que es necesario adecuarlos en función del nivel de los participantes y actualizar los conceptos y técnicas. Esto conlleva a recordar las deficiencias detectadas durante el análisis de los mismos.

### 13. Metodología:

Nuevamente las respuestas quedan divididas en dos maneras: las que sugieren y las que están en forma de opinión.

Las sugerencias de diez entrevistados radican fundamentalmente en las siguientes ideas: proponen que la metodología sea dinámica y que los instructores tengan mayor experiencia y dominio sobre el curso; la mayoría de estas personas se encuentran laborando en el área de capacitación. Anteriormente, cuando ellos opinaron respecto a la metodología, la calificaron como regular por la falta de explicación en los temas y la poca experiencia del instructor.

Las respuestas dadas en forma de opinión por doce de los entrevistados señalan que la metodología es participativa, ade-

cuada y cumple con los objetivos. La mayoría de éstas se observan concisas y sin comentarios adicionales que detallen una razón fundamentada. Haciendo una revisión de las opiniones que anteriormente ellos habían manifestado, se observa que concuerdan con las que en este momento vuelven a exponer.

Los entrevistados que no contestaron esta pregunta fueron tres; sin embargo, dos de ellos coinciden en opinar que la metodología es buena; la otra persona no contestó nada en la pregunta de opinión.

Nuevamente se tiene que pese a las opiniones favorables respecto a la metodología de este curso, los capacitados sugieren que exista mayor dinamismo y que los instructores tengan mayor experiencia.

#### 14. Material Didáctico y de Apoyo:

En esta sección también las respuestas quedan divididas en forma de sugerencias y opiniones.

En las primeras, proponen diez de los entrevistados que se incluya material audiovisual seleccionado a fin de que apoyen las exposiciones. Hacen referencia también al manejo adecuado del rotafolio y a la necesidad de introducir algunos otros materiales para lograr un efecto ilustrativo. Por otra parte, tres entrevistados sugieren que se mejore el fotocopiado del manual que sintetiza los contenidos del curso. En las respuestas de opinión que ellos mismos mencionaron, se observa que también limitan el material didáctico al mal fotocopiado de las hojas.

En la segunda forma de respuestas, cinco entrevistados las definen concisas y escuetas, sin embargo todos señalan como bueno y adecuado el material didáctico. Esta misma forma de contestar aparece en las respuestas de opinión que expresaron anteriormente aunque se detectó que una persona mencionó que el ma-

terial didáctico era regular por el mal fotocopiado, otra consideró que era malo por ser poco legible y las copias borrosas.

Cuatro fueron las personas que no contestaron nada en este momento; haciendo una revisión se observó que en la pregunta de opinión expresaron que el material es bueno porque está elaborado en forma entendible, es variado y está en función de los contenidos. Posiblemente esto se debió a que para ellos todo está claramente estructurado.

Existe una relación lógica entre las opiniones de los en trevistados cuando mencionaron la ausencia de diversos materiales y lo que en este momento sugieren, ya que se evocan principalmente a proponer la introducción de este tipo de herramientas a fin de lograr un efecto ilustrativo.

#### 15. Interés por seguirse capacitando:

De las cuatro personas entrevistadas, 21 de ellas respondieron afirmativamente y el resto lo negaron; los temas que solicitaron como importantes para su capacitación están presentados en el siguiente orden:

El tema de elaboración de programas fue seleccionado por siete trabajadores que han desempeñado actividades de capacitación. La materia de conducción del proceso de E-4, fue igualmente escogida por siete de ellos, siendo tres los trabajadores que ocupan el puesto de instructor y cuatro que no están permanentemente en el área. Tres fueron los que seleccionaron el tema de evaluación, e igualmente otros tres detección de necesidades. La materia de dinámica de grupos fue señalada por dos de los entrevistados, uno de ellos es coordinador técnico especializado en el área de capacitación y el otro es auxiliar de analizada. El taller de microenseñanza fue requerido por un jefe de oficina del área mencionada; el tema de material didáctico, fue

seleccionado por una maestra de primaria.

Fueron seleccionados cursos cuyas materias están directamente relacionadas con el puesto que desempeñan los trabajadores en su centro de trabajo. Tales cursos son: actualización-secretarial, escritura veloz, finanzas públicas, epidemiología y odontopediatría.

Puede verse en la actualidad el interés de los trabajadores por cursar diversas materias que están dirigidas a promover el desarrollo del trabajador tanto en el puesto como para el mismo. Situación contraria a la que anteriormente se presentaba, pues se consideraba que la capacitación consistía en realizar una o varias series de cursos, los cuales eran en ocasiones innecesarios, caros y desligados de la realidad administrativa; además no siempre se orientaba al trabajo que se efectuaba, lo cual hacía que algunas veces se desvinculara de los planes y programas de gobierno, por lo que no cumplía siempre los objetivos que se esperaban alcanzar tanto a nivel de dependencias como de la Administración Pública Federal en su conjunto.

En este capítulo han quedado señalados los puntos de coincidencia y las diferencias que existen entre las etapas de planeación y realización del curso de FTI.

A continuación se presentan las consideraciones finales que describen los alcances y limitaciones de este trabajo.

Por último se mencionan las conclusiones y sugerencias que pueden servir como pautas de acción a quien esté interesado en continuar esta investigación.

## **VI. CONSIDERACIONES FINALES**

La materia de capacitación regularmente se ubica en la Administración de Recursos Humanos cuando se habla de organizaciones formales. Desde éste ámbito es considerada como "una forma extraescolar de aprendizaje, necesaria para el desarrollo de la economía nacional. Esta precisa de formar cuadros calificados suficientes para responder a los requerimientos del avance tecnológico y elevar la productividad en todas sus áreas" ( 44 ).

En la actualidad, la contribución de la psicología laboral en este campo es valiosa, debido a que "trata de adaptar e integrar mejor a la persona dentro de una organización" (45) - Esto toma gran utilidad cuando el interés se centra en fomentar el desarrollo técnico y humano de los trabajadores a fin de que desempeñen mejor las funciones de su puesto.

Para ello es necesario que la capacitación esté basada con una metodología pedagógica debidamente probada para que sea efectiva y cumpla su propósito.

En este sentido la capacitación tomó una función educativa para satisfacer las necesidades con respecto a la preparación de los trabajadores; de aquí se derivó el deseo de ubicar esta tesis en el momento en que la psicología interviene con las teorías del proceso enseñanza aprendizaje para conocer y analizar la operatividad que se le da a la capacitación cuando se imparte a los servidores públicos del gobierno federal.

---

(44) Calderón Córdova, H. Manual para la Administración del proceso de capacitación de personal, p. 13

(45) Arias Galicia, F., Administración de Recursos Humanos, p.

La capacitación ha tenido una evolución histórica dentro del ámbito de la Administración Pública. En sus inicios ésta se realizaba de manera indiscriminada y sin una adecuada planeación de objetivos orientados a satisfacer verdaderas necesidades.

Con el paso del tiempo se le ha tratado de llevar por caminos reales, específicos y legales con el propósito de que sea para el trabajador el canal de comunicación a través del cual le permita conocer los objetivos y políticas institucionales; sin embargo, éstos últimos siempre estarán sujetos a los intereses establecidos en cada momento de la Administración Pública.

Dentro del gobierno el ISSSTE es una de las instituciones que ha asumido la responsabilidad de promover el desarrollo técnico y humano por medio de la capacitación. Para ello en la actualidad cuenta con un Sistema Nacional que contempla las diversas etapas convenientes para llevar a cabo esta ardua tarea.

Dentro de este Sistema se encuentra una diversidad de cursos de capacitación que pretenden subsanar las deficiencias de los trabajadores en sus respectivos puestos. Uno de ellos es el de FTI, considerado el modular dado que a través de éste se pretende llevar a cabo el efecto multiplicador de la capacitación. De esta manera se podrá abarcar el mayor número de puestos y con ello lograr un avance dinámico.

Este curso de FTI se ha venido impartiendo a todos los niveles que constituyen la Administración Pública, sin embargo hasta el momento en que fue realizada esta investigación se vio beneficiada con un seguimiento.

La presente tesis tuvo como finalidad conocer el efecto que causa a los participantes este curso, una vez que han



desempeñado actividades de capacitación en sus respectivos centros de trabajo.

Para realizar este trabajo fue necesario, como primera -- etapa, empezar por la integración de los elementos del curso - FTI ya que de él solo existían datos y partes desligadas lo - cual no permitía llevar una secuencia lógica y ordenada para - poder describir la planeación. Se procedió a localizar las evi - dencias, se solicitó la información con las autoridades respon - sables y se consultó la bibliografía existente respecto a los - antecedentes.

Como segunda etapa se elaboró un análisis de la forma en - que se viene realizando este curso. Para ello se instrumenta - ron dos estrategias: en la primera, fueron detalladas amplia - mente las únicas evidencias, las cuales son el manual de con - tenidos y la carta descriptiva. El desarrollo de este análisis fue enfocado hacia el terreno de la psicología sustentandolo - en el proceso enseñanza-aprendizaje y basado en teorías que - tratan este tópico. Se incluyeron algunas referencias biblio - gráficas con el propósito de enriquecer el material y se hi - cieron algunas observaciones personales encaminadas a una re - flexión.

Por otro lado, se realizó una investigación de campo con - el objeto de conocer el impacto que origina el capacitado en - este curso de FTI cuando realiza actividades de este tipo en - su centro de trabajo. Fue a través de una metodología que in - cluye los siguientes pasos: sujeto, instrumento y procedimien - to. Los resultados quedaron presentados en el último capítulo - con el objeto de que el lector no pierda la secuencia de los - tres momentos en que se ubicó esta tesis. Los sujetos fueron - los capacitados en este curso, aunque se pudo haber considera - do también la población que lo imparte. Con el instrumento de-

realiza durante la práctica.

La respuesta a la pregunta de investigación es que el curso de FTI ha permitido en algunos capacitados identificar las cuatro etapas principales del proceso de capacitación, integrar la información que de alguna manera manejaban pero no la tenían estructurada, entender el panorama de un modelo de capacitación y tener las nociones generales de como ejercer la instrucción.

Lo anterior no se aplica a todos los capacitados, pues de acuerdo a observaciones personales pude detectar que este curso no es impartido de manera completa a toda la población; en algunos casos la duración se reduce a 20 hrs. efectivas (siendo de 40 hrs. ), lo cual acarrea una alteración en toda su estructura. Esto lo hacen con la finalidad de habilitar a los participantes exclusivamente en la elaboración de programas, ya que es dirigido a trabajadores cuyas funciones laborales se limitan a enseñar manualidades a los derechohabientes del ISSSTE, por lo que no consideran importante que conozcan todo el proceso de capacitación.

Por otra parte, el curso también se ve afectado cuando su puestamente son participantes que han venido desempeñando actividades de instrucción. En este caso, se toman partes de interés general y se procede a profundizar en ellas.

Puede verse por lo anterior, que el curso sufre de marcadas segmentaciones, lo cual hizo difícil la tarea de realizar el seguimiento para conocer el impacto real de éste.

Cabe recordar en este momento que el curso de FTI en sus orígenes estaba destinado a una determinada población ( cabezas de rama y jefes de oficina), con el paso del tiempo ha tenido severas desviaciones que han distorciónado el camino para llevar a su objetivo final. Esto lo adjudico a dos situacio -

nes que se están presentando constantemente: la primera, cualquier trabajador toma este curso, sin importar su nivel académico, formación profesional ni las funciones que desempeña en su área laboral; segunda, los coordinadores de capacitación no se preocupan por investigar si los inscritos en estos cursos serán canalizados a realizar este tipo de actividades en lo futuro. Durante la investigación de campo pude observar que la población capacitada es mínimo el porcentaje que ejecuta estas funciones.

Si bien es cierto, que este curso pretende preparar personal de diferentes puestos dentro de la Administración Pública, debe al menos preverse que aquellos que lo cursen sean personas con alguna formación previa en esta área, para que puedan ser eficientes transmisores de conocimientos técnicos con sus compañeros de trabajo.

De lo anterior se desprende una falta de congruencia lógica que difícilmente puede llevar a lograr el efecto multiplicador de la capacitación. En la medida en que estas deficiencias no sean subsanadas no se podrá hacer llegar a todos los sectores los beneficios de su acción.

Por lo tanto una de las tareas inmediatas que debe realizar la Subdirección de Capacitación, por ser la responsable de este programa, es precisamente el de hacer un replanteamiento de la operatividad de este curso, con el propósito de que brinde una verdadera utilidad.

#### 1. Conclusiones:

- El desarrollo de investigaciones en casos concretos de programas de capacitación pone de manifiesto la necesidad de aplicar cualquier curso con una metodología pedagógica que no sea improvisada y que esté debidamente probada para que -

garantice su permanencia y congruencia. Bajo esta visión es como debe ser llevada a cabo la capacitación a trabajadores dentro del contexto de la Administración Pública, ya que básicamente se le ha venido manejando con un enfoque meramente institucional lo cual la ha hecho carecer de un sustento teórico que la fortalezca y le dé una continuidad lógica a su proceso.

- Se plantea la necesidad de evaluar los diferentes cursos de capacitación y al sistema mismo como un todo, tanto desde el punto de vista de las dimensiones socio-políticas e institucionales como de la organización de los planes de capacitación en sí. Esto es, de la caracterización del tipo y calidad de los cursos y la influencia de los resultados del aprendizaje.
- En el caso concreto de la capacitación en el ISSSTE, el curso de formación de técnicos instructores es fundamental por que representa la posibilidad de estructurar y llevar a cabo los demás. Por ello, es importante que éste cuente con una construcción sólida basada en la congruencia y continuidad de su desarrollo.
- La planeación del curso de FII merecería un análisis más profundo de su ubicación dentro del sistema; así como una fundamentación metodológica más rigurosa de las posibilidades reales de viabilidad, delimitación de las características del personal a quien va dirigido, requisitos de entrada y salida, un sistema autoregulator que permita modificaciones de acuerdo a la diversidad de momentos y lugares de su aplicación.
- Para la realización del curso es indispensable aplicar estrategias que estén orientadas a generar un acercamiento

más efectivo con lo originalmente planificado, a fin de que en el resultado último exista congruencia entre ambas fases. A través del desarrollo del presente trabajo se ha venido mencionando que la capacitación, bajo este contexto, tiene un enfoque sistémico en donde supuestamente existe una interrelación entre las etapas que la componen. Después de realizar esta investigación se observa que al menos en los temas que tratan los contenidos del curso, no se presenta esta situación. De una etapa a otra no se encuentra un vínculo que las enlace y en ningún momento se engloba la información transmitida para que los participantes puedan concebir a la capacitación como un proceso interrelacionado.

El tipo de evaluación que presentan los contenidos del curso es segmentada y sin ninguna estrategia que permita retroalimentar a las otras etapas del proceso. No se observa un intento por medir los efectos de un determinado programa para hacer una comparación con las metas que se ha propuesto alcanzar.

Lo anterior se viene a reflejar también durante la evaluación que es aplicada a los participantes al momento de finalizar el curso, ya que se les solicita únicamente que realicen la exposición de un tema cualquiera; aquí, solo se considera la etapa de ejecución y las demás quedan desvinculadas del proceso.

Por otra parte, una vez concluido el curso no se realiza un seguimiento a los capacitados para detectar la utilidad práctica de haberlo tomado; tampoco se investiga si están cumpliendo con el efecto multiplicador de la capacitación al transmitir sus conocimientos a sus propios compañeros de trabajo.

## 2. Sugerencias:

Durante el desarrollo de esta investigación se fueron detectando en el curso de FTI algunas deficiencias e incoherencias en cuanto a su construcción teórico metodológica. Ante esto, se fueron formulado críticas, observaciones y aportaciones para enriquecer el material; sin embargo, cabe enfatizar las siguientes recomendaciones a fin de optimizar las condiciones en que se imparte este curso.

En primera instancia es urgente que los coordinadores de capacitación canalicen a trabajadores verdaderamente comprometidos a cumplir con el efecto multiplicador, considerando en ellos características profesionales y personales adecuadas para lograr este fin.

En el plano profesional debe exigirse a los futuros instructores que cuenten con conocimientos previos en la materia de educación para que exista una mayor comprensión y entendimiento del proceso enseñanza aprendizaje.

En el aspecto personal es necesario que el participante cuente con habilidades de tipo verbal para una eficiente y clara transmisión de ideas. El manejo de sus relaciones interpersonales deberá ser siempre agradable procurando mantener en el grupo un clima de respeto y cordialidad.

Una vez detectado al trabajador con las características adecuadas para formarlo como instructor será importante considerar que los contenidos seleccionados cuenten con la construcción de un marco teórico a fin de que se pueda mantener una continuidad operativa que permita tomar a la capacitación como un proceso integral. Sugiero que los contenidos de este curso superen las deficiencias señaladas anteriormente en el transcurso de su análisis.

" Para posibilitar la interacción participante-contenido es necesario que la forma en que se presente este último sea significativo..."(42), "a fin de que converjan tanto los principios lógicos del contenido como las características psicológicas del participante" (43).

Durante el proceso enseñanza aprendizaje propongo que los contenidos del curso sean acompañados por ejercicios que permitan poner en práctica lo presentado teóricamente; con esto se logrará una mayor comprensión de los conocimientos y un incremento de las habilidades de los participantes.

Con respecto a la duración del curso, sería conveniente que las autoridades responsables estudiaran la posibilidad de una ampliación en el número de horas, dado que las actuales resultan insuficientes para profundizar en conceptos, realizar ejercicios y utilizar técnicas que contribuyan a hacer más dinámica la exposición de los temas.

Sobre las evaluaciones que se realizan para determinar si un participante ha tenido un adecuado aprovechamiento, sugiero que éstas integren toda la información transmitida durante el curso. Es decir, en lugar de evaluar solo la etapa de conducción, a través de una breve exposición, propongo que se realice un trabajo que inicie con una investigación de necesidades-

---

(42) García Mendez, Julieta V., Formación Docente en Didáctica de la Educación Superior, p. 76.

(43) Idem.

de capacitación en donde quede detallada la metodología y las técnicas a utilizar para llevarla a cabo. Después, la elaboración del programa que se seguirá para satisfacer las demandas y cubrir las necesidades de capacitación anteriormente detectadas. Una vez organizadas estas dos etapas, será oportuno que el participante en vías de convertirse en instructor, realice la exposición de un determinado tema que se apegue a su programa; finalmente, él mismo deberá describir el modelo de evaluación que mejor se adapte a su situación.

Otra variante que pudiera tomar este curso de FTI es que las etapas que comprenden el proceso de capacitación se lleven en forma modular; esto, solo en el caso de que sean grupos con amplio conocimiento de dicho proceso, a fin de que no pierda la ubicación de la etapa en la cual desea tener mayor dominio.

Por último, sugiero que los trabajadores que han sido capacitados en este curso para cumplir con el efecto multiplicador de la capacitación, una vez que hayan transmitido estos conocimientos a sus propios compañeros de trabajo les realicen un seguimiento a fin de llevar un control de lo que está sucediendo con el curso de formación de técnicos instructores.



A N E X O S

| Unidad    |                                  |                 |
|-----------|----------------------------------|-----------------|
| <b>1</b>  | <b>Recursos materiales</b>       |                 |
| <b>11</b> | <b>INSTALACIONES DISPONIBLES</b> | <b>Cantidad</b> |
| 11.1      | Aulas                            | ( )             |
| 11.2      | Auditorios                       | ( )             |
| 11.3      | Aulas móviles                    | ( )             |
| 11.4      | Laboratorios de enseñanza        | ( )             |
| 11.5      | Centro de Documentación          | ( )             |
| 11.6      | Biblioteca                       | ( )             |
| 11.7      | Otros                            | ( )             |
| a         |                                  | ( )             |
| b         |                                  | ( )             |
| c         |                                  | ( )             |
| <b>12</b> | <b>EQUIPO DE APOYO DIDACTICO</b> |                 |
| 12.1      | Proyector de diapositivas        | ( )             |
| 12.2      | Rotafolios                       | ( )             |
| 12.3      | Ferros a de proyección           | ( )             |
| 12.4      | Carpetas para transparencias     | ( )             |
| 12.5      | Máquinas                         | ( )             |
| 12.6      | Máquina foto copiativa           | ( )             |
| 12.7      | Amplificador de sonido           | ( )             |
| 12.8      | Máquina calculadora              | ( )             |
| 12.9      | Plancha portátil                 | ( )             |
| 12.10     | Grabadora                        | ( )             |
| 12.11     | Monitor                          | ( )             |
| 12.12     | Computadora                      | ( )             |
| 12.13     | Plancha de pizarra               | ( )             |
| 12.14     | Cámara fotográfica               | ( )             |
| 12.15     | Reproductor                      | ( )             |
| 12.16     | Radio cassette                   | ( )             |
| 12.17     | Proyector de diapositivas        | ( )             |
| 12.18     | Magnetófono                      | ( )             |
| 12.19     | Otros                            | ( )             |
| a         |                                  | ( )             |
| b         |                                  | ( )             |
| c         |                                  | ( )             |
| <b>2</b>  | <b>Recursos técnicos</b>         |                 |
|           | Indique con número cuántos tipos |                 |
| <b>21</b> | <b>DOCUMENTOS</b>                |                 |
| 21.1      | Manual de Organización           | ( )             |
| 21.2      | Anales de Institución            | ( )             |
| 21.3      | Reglamento para la Capacitación  | ( )             |
| 21.4      | Manual de Procedimientos         | ( )             |
| 21.5      | Descripción de Puestos           | ( )             |
| 21.6      | Manuales de Capacitación         | ( )             |
| 21.7      | Organograma                      | ( )             |
| 21.8      | Reglamento Interior de Trabajo   | ( )             |
| <b>3</b>  | <b>Recursos humanos</b>          |                 |
| <b>31</b> | <b>TECNICOS EN</b>               |                 |
| 31.1      | Administración                   | ( )             |
| 31.2      | Investigación                    | ( )             |
| 31.3      | Programación                     | ( )             |
| 31.4      | Supervisión                      | ( )             |

|           |  |               |
|-----------|--|---------------|
| <b>32</b> | <b>PERSONAL DE APOYO EN COMITES MIXTOS</b>                     |               |
| 32.1      | Instructores   | ( )           |
| 32.2      | Técnicos Analistas   | ( )           |
| 32.3      | Administradores  | ( )           |
| <b>33</b> | <b>PERSONAL DE APOYO PARA LA CAPACITACION</b>                  | <b>Número</b> |
| 33.1      | Fuñidos  | ( )           |
| 33.2      | Comatopulos  | ( )           |
| 33.3      | Maquistas  | ( )           |
| 33.4      | Guionistas audiovisuales                                       | ( )           |
| 33.5      | Analistas Administrativos                                      | ( )           |
| 33.6      | Repositor con de material                                      | ( )           |
| 33.7      | Operador de video proyector                                    | ( )           |
| 33.8      | Operadores de microcomputa                                     | ( )           |
| 33.9      | Operadores de proyector de cine                                | ( )           |
| 33.10     | Operadores de proyector de diapositivas                        | ( )           |
| 33.11     | Operadores de Grabadora  | ( )           |
| <b>34</b> | <b>RESPONSABLE DE LA CAPACITACION</b>                          |               |
| 34.1      | Responsable de la Capacitación a nivel de Dirección            | ( )           |
| 34.2      | Responsable de la Capacitación a nivel de Subdirección General | ( )           |
| 34.3      | Responsable de la Capacitación a nivel de Subdirección         | ( )           |
| 34.4      | Responsable de la Capacitación a nivel de Departamento         | ( )           |
| 34.5      | Responsable de la Capacitación a nivel de Oficina              | ( )           |
| <b>4</b>  | <b>Recursos Financieros</b>                                    |               |
|           | (Indique en miles de pesos)                                    |               |
| <b>41</b> | <b>PRESUPUESTO ASIGNADO AL AREA DE CAPACITACION</b>            |               |
| 41.1      | Remuneraciones para el personal permanente                     | ( )           |
| 41.2      | Remuneraciones para el personal de carácter transitorio        | ( )           |
| 41.3      | Asesorías, estudios e investigaciones                          | ( )           |
| 41.4      | Becas  | ( )           |
| 41.5      | Viajes y pasajes   | ( )           |
| 41.6      | Gastos de propaganda   | ( )           |
| 41.7      | Impresiones y publicaciones oficiales                          | ( )           |
| 41.8      | Materiales de biblioteca                                       | ( )           |
| 41.9      | Materiales didácticos  | ( )           |
| 41.10     | Arrendamiento de edificios y locales                           | ( )           |
| 41.11     | Arrendamiento de maquinaria y equipo                           | ( )           |
| 41.12     | Mantenimiento y conservación de maquinaria y equipo            | ( )           |
| 41.13     | Gastos de ceremonias y orden social                            | ( )           |
| 41.14     | Congresos, convenciones y exposiciones                         | ( )           |
| 41.15     | Equipo educacional y recreativo                                | ( )           |
| 41.16     | Equipo y aparatos de comunicación                              | ( )           |
| 41.17     | Vehículos  | ( )           |
| 41.18     | Otros  | ( )           |
| a         |  | ( )           |
| b         |  | ( )           |
| c         |  | ( )           |

1.- Nombre

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_ Nombre(s): \_\_\_\_\_

2.- Lugar de adscripción

Sub. o equiv.: \_\_\_\_\_ Depto. o equiv.: \_\_\_\_\_ Ofici. o equiv.: \_\_\_\_\_

3.- Cargo

4.- Escolaridad:

- |                 |     |                 |     |
|-----------------|-----|-----------------|-----|
| a) Primaria     | ( ) | e) Licenciatura | ( ) |
| b) Secundaria   | ( ) | f) Posgrado     | ( ) |
| c) C. Comercial | ( ) | g) Maestría     | ( ) |
| d) Bachillerato | ( ) | h) Doctorado    | ( ) |
| Equivalente     |     |                 |     |

Indique el grado máximo alcanzado \_\_\_\_\_

5.- Antigüedad en la institución

- |                   |     |                   |     |
|-------------------|-----|-------------------|-----|
| a) Menos de 1 año | ( ) | e) Más de 10 a 15 | ( ) |
| b) De 1 a 5       | ( ) | f) Más de 15 a 20 | ( ) |
| c) Más de 5 a 10  | ( ) | g) Más de 20 a 25 | ( ) |
| d) Más de 5 a 10  | ( ) | h) Más de 25      | ( ) |

6.- Antigüedad en el puesto

- |                   |     |                   |     |
|-------------------|-----|-------------------|-----|
| a) Menos de 1 año | ( ) | e) Más de 10 a 15 | ( ) |
| b) De 1 a 5       | ( ) | f) Más de 15 a 20 | ( ) |
| c) Más de 5 a 10  | ( ) | g) Más de 20 a 25 | ( ) |
| d) Más de 5 a 10  | ( ) | h) Más de 25      | ( ) |

7.- Domicilio laboral

Calle: \_\_\_\_\_ No. exterior: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_ Piso: \_\_\_\_\_ Colonia: \_\_\_\_\_ Teléfono(s): \_\_\_\_\_

8.- Nombre de su jefe inmediato

Apellido Paterno: \_\_\_\_\_ Matrícula: \_\_\_\_\_ Nombre(s): \_\_\_\_\_

9.- Cargo de su jefe inmediato

10.- ¿Está interesado en recibir capacitación en sus actividades laborales?

Sí ( ) No ( )

11.- Elija de acuerdo a su preferencia, diez temas en los que está interesado en capacitarse.

11.- Elija de acuerdo a su preferencia, diez temas en los que está interesado en capacitarse.

- |  |     |
|--|-----|
| a) Estado y Gobierno Mexicano                            | ( ) |
| b) Historia y Política del Estado Mexicano               | ( ) |
| c) Problemas Sociales, Económicos y Políticos de México  | ( ) |
| d) La Administración Pública en México                   | ( ) |
| e) Estructura y Funcionamiento de la Institución         | ( ) |
| f) Formulación, Administración y Evaluación de Proyectos | ( ) |
| g) Plan Nacional de Desarrollo                           | ( ) |
| h) Teoría Presupuestaria                                 | ( ) |
| i) Toma de Decisiones                                    | ( ) |
| j) Liderazgo   | ( ) |
| k) Dirección de Juntas de Trabajo                        | ( ) |
| l) Asignación de tareas                                  | ( ) |
| m) Comunicación Administrativa                           | ( ) |
| n) Supervisión efectiva                                  | ( ) |
| o) Dinámica de grupos                                    | ( ) |
| p) Motivación de grupos de trabajo                       | ( ) |
| q) Administración del tiempo                             | ( ) |
| r) Reducción para directivos                             | ( ) |
| s) Lectura dinámica                                      | ( ) |
| t) Administración general                                | ( ) |
| u) Nueva Ley del ISSSTE                                  | ( ) |

11.1. Otros: mencione cuáles \_\_\_\_\_

12.- Considerando días hábiles marque con una "x" el periodo más conveniente para recibir capacitación.

- |                  |     |                   |     |
|------------------|-----|-------------------|-----|
| a) De 1 a 3 días | ( ) | c) De 6 a 10 días | ( ) |
| b) De 4 a 5 días | ( ) | d) Más de 10 días | ( ) |

13.- Marque con una "x" la opción conveniente para capacitarse

- 13.1. Días  
De lunes a viernes ( ) b) Sábados ( )

- 13.2. Horario  
a) Matutino ( ) b) Vespertino ( )  
c) Nocturno ( )

14.- ¿Estaría dispuesto a impartir capacitación.

- a) Sí ( ) b) No ( )

15.- En qué materias considera que debería capacitarse el personal bajo su mando.

Tema \_\_\_\_\_ No. de personas a capacitar \_\_\_\_\_

16.- Número de personas directamente a su cargo \_\_\_\_\_

1.- Nombre \_\_\_\_\_

2.- Edad \_\_\_\_\_

a) Menos de 18 ( ) e) Más de 25 a 43 ( )

b) Más de 18 a 25 ( ) f) Más de 43 a 45 ( )

c) Más de 25 a 30 ( ) g) Más de 45 a 50 ( )

d) Más de 30 a 35 ( ) h) Más de 50 años ( )

3.- Sexo \_\_\_\_\_

a) Femenino ( ) b) Masculino ( )

4.- Estado civil \_\_\_\_\_

a) Soltero ( ) b) Casado ( )

5.- Escolaridad \_\_\_\_\_

a) Primaria ( ) e) Licenciatura ( )

b) Secundaria ( ) f) Posgrado ( )

c) C. Comercial ( ) g) Maestría ( )

d) Bachillerato ( ) h) Doctorado ( )

Indique el grado máximo alcanzado \_\_\_\_\_

6.- Lugar de adscripción: \_\_\_\_\_

a) Subsección o equivalente \_\_\_\_\_

b) Departamento o equivalente \_\_\_\_\_

c) Oficina o equivalente \_\_\_\_\_

7.- Puesto: \_\_\_\_\_

8.- Antigüedad en la institución por años \_\_\_\_\_

a) Menos de un año ( ) e) Más de 10 a 15 ( )

b) De 1 a 3 ( ) f) Más de 15 a 20 ( )

c) Más de 3 a 5 ( ) g) Más de 20 a 25 ( )

d) Más de 5 a 10 ( ) h) Más de 25 ( )

9.- Antigüedad en el puesto por años \_\_\_\_\_

a) Menos de un año ( ) e) Más de 10 a 15 ( )

b) De 1 a 3 ( ) f) Más de 15 a 20 ( )

c) Más de 3 a 5 ( ) g) Más de 20 a 25 ( )

d) Más de 5 a 10 ( ) h) Más de 25 años ( )

10.- Tipo de contratación: \_\_\_\_\_

a) Base ( ) e) Interinos ( )

b) Confianza ( ) f) Especial ( )

11.- Atiende directamente al público: \_\_\_\_\_

Si ( ) No ( )

12.- Marque con una "x" su grado de conocimiento de los siguientes aspectos:

|  | Mucha | Bastante | Poco | Nada |
|--|-------|----------|------|------|
| a) Sobre métodos y procedimientos en su área laboral | ( )   | ( )      | ( )  | ( )  |
| b) Sobre objetivos y políticas de su Institución     | ( )   | ( )      | ( )  | ( )  |

c) Sobre normas administrativas de su institución ( ) ( ) ( ) ( )

13.- Describa cuáles son las cinco actividades principales que realiza en su trabajo: \_\_\_\_\_

Cruce con una "x" si desea ser el capacitante en alguna de ellas.

( ) 1a. \_\_\_\_\_

( ) 2a. \_\_\_\_\_

( ) 3a. \_\_\_\_\_

( ) 4a. \_\_\_\_\_

( ) 5a. \_\_\_\_\_

14.- De los siguientes cursos cuáles considera que son necesarios para desempeñar eficaz y eficientemente su trabajo.

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| a) Primaria abierta            | ( ) |
| b) Secundaria abierta          | ( ) |
| c) Preparatoria abierta        | ( ) |
| d) Instrucción para el trabajo | ( ) |
| e) Resistencia humana          | ( ) |
| f) Aprender a impartir cursos  | ( ) |
| g) Organización del trabajo    | ( ) |
| h) Redacción                   | ( ) |
| i) Supervisión                 | ( ) |
| j) Actualización Secretarial   | ( ) |
| k) Otros (indique cuáles)      | ( ) |

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

15.- Indique en qué aspectos ha recibido capacitación:

Año \_\_\_\_\_ Tema \_\_\_\_\_

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

16.- Ha desempeñado actividades de capacitación: \_\_\_\_\_

a) Sí ( ) b) No ( )

17.- Le gustaría capacitar a sus compañeros: \_\_\_\_\_

a) Sí ( ) b) No ( )

18.- Indique en qué materias le gustaría capacitarse.

a) Matemáticas ( )

b) Vigilancia ( )

c) Mecanismo ( )

**Datos Generales:**

1. Nombre.
2. Escolaridad.
3. Puesto.
4. Fecha en que tomó el curso del técnico instructor.
5. Cómo fue que tomó este curso:
  - 5.1 Por instrucciones superiores
  - 5.2 Por interés personales -
  - 5.3 Por que le ofrecieron ser instructor
  - 5.4 Otro.
6. Cuántos cursos ha impartido ? A qué nivel ?
7. De las cuatro etapas del proceso de capacitación (detección de necesidades, elaboración de programas, conducción del proceso - enseñanza-aprendizaje y evaluación) vistas en el curso de FTI - explique en cuáles y cómo ha participado.

Opinión respecto al curso de FTI en cuanto a :

**8. Duración:**

8.1 buena 8.2 regular 8.3 mala. Por qué ?

**9. Contenido:**

9.1 bueno 9.2 regular 9.3 malo. Por qué ?

**10. Metodología:**

10.1 buena 10.2 regular 10.3 mala. Por qué ?

**11. Material didáctico y de apoyo:**

11.1 bueno 11.2 regular 11.3 malo. Por qué ?

Sugerencias para mejorar el curso de FTI en cuanto a :

**12. Duración.****13. Contenido.****14. Metodología.****15. Material didáctico y de apoyo.****16. Le gustaría tomar un curso de especialización en la materia ?**

En qué tema ?

## B I B L I O G R A F I A.

1. ARIAS GALICIA, FERNANDO, Administración de Recursos Humanos, Editorial Trillas, México, D. F., 1982.
2. BARTLETT, ALTON C. y KAYSER THOMAS A., Cambio de la Conducta Organizacional, Editorial Trilla, México, D. F., 1980.
3. BLEICKEN BLEICK V., Manual para el Adiestramiento del Personal, Herrero Hermanos Sucesores, S. A. Editores, México, D. F. 1974.
4. BLOOM, BENJAMIN, Taxonomía de los Objetivos de la Educación. La Clasificación de las Metas Educativas, Editorial El Ateneo, Buenos Aires, Argentina.
5. CALDERON CORDOVA, HUGO, Manual para la Administración del Proceso de Capacitación de Personal, Editorial Limusa, México, D. F. 1982.
6. Centro Nacional de Capacitación Administrativa, Manual 1970, 5 de Diciembre de 1971, ISSSTE, México, D. F. 1971.
7. CHADWIK, CLIFTON, Manual de Tecnología Educativa para el Docente, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina 1976.
8. CHRUDEN, HERBERT J. y SHERMAN ARTHUR W. JR., Administración de Personal, Compañía Editorial Continental, México, D. F.-1973.
9. Evaluación de Programas, Unidad de Formación de Recursos Humanos y Evaluación, ENEP Zaragoza, UNAM, México, D.F. 1982.
10. FONG, JORGE L. Manual de Formación de Instructores, Secretaría del Trabajo y Previsión Social, México, D.F. 1986

11. FUENTES, BENJAMIN, Manual sobre Capacitación de Personal: CNCA, Subdirección de Acción Cultural, ISSSTE, México, D.-F. 1978.
12. GACETA MEXICANA DE ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL Y MUNI - CIPAL, El Servicio Civil de Carrera Municipal, No. 14 y - 15, Ediciones INAP, México, D. F., 1964.
13. GAGNE, ROBERT M. y BRIGGS, LESLIE J., La Planificación de la Enseñanza, Editorial Trillas, México, D. F., 1978.
14. GARCIA MENDEZ, JULIETA V., Formación Docente en Didáctica de la Educación Superior. Una Propuesta Teórico Metodológica, Facultad de Filosofía y Letras, Col. de Pedagogía, - UNAM, México, D. F. 1983.
15. HOWELL WILLIAM C., Psicología Industrial y Organizacio - nal, sus Elementos Esenciales, Editorial El Manual Moderno S.A., México, D. F., 1979.
16. KATZ, DANIEL y KAHN, ROBERT, Psicología Social de las Or - ganizaciones, Editorial Trillas, México, D. F., 1963.
17. KAUFMAN, ROGER A., Planificación de Sistemas Educativos, - Editorial Trillas, México, D. F. 1983.
18. LEON LOPEZ, ENRIQUE G. Y COEN ANITUA, ARRIZO, La Escuela - y la Educación Permanente, Tomo I, México, D. F. 1976.
19. MC GUIGAN, F. J., Psicología Experimental, Enfoque Meto - lógico, Editorial Trillas, México, D.F. 1980.
20. Manual de Formación de Técnicos Instructores, Subdirec - ción de Capacitación, ISSSTE, México, D.F. 1985.

21. Manual de Técnicas Didácticas, Colección Técnica CNCA, Serie Manuales, número 4, ISSSTE, México, D.F. 1978.
22. Manual del Técnico de Capacitación, Colección Técnica CNCA-Serie Manuales, número 2, ISSSTE, México, D.F. 1978.
23. Manual para la Elaboración, Valoración y Uso de Castas Descriptivas, ENEP Zaragoza, UNAM, México, D. F.
24. Manual para la Formación de Instructores, Colección Técnica CNCA, Serie Manuales, número 1, ISSSTE, México, D. F. - 1978.
25. NOVAK, JOSEPH, Teoría y Práctica de la Educación, número - 330, Colección Alianza Universidad, Madrid, España.
26. PICHARDO PAGAZA, IGNACIO, Introducción a la Administración-Pública de México, número 1, Bases y Estructura, Ediciones-INAP CONACYT, México, D. F. 1984.
27. Plan Nacional de Desarrollo 1983-1988, Poder Ejecutivo Federal, México, D. F. 1983.
28. Programa Nacional de Capacitación y Productividad 1984 - - 1988, Poder Ejecutivo Federal, México, D. F. 1984
29. QUEZADA CASTILLO, ROCIO, Alcance y Perspectiva de la Evaluación Educativa, "Deslinde", UNAM, México, D.F. 1977.
30. Reestructuración del Sistema General de Administración y - Desarrollo de Personal del Poder Ejecutivo Federal, Colección: Administración y Desarrollo de Personal No. 1 Coordinación General de Estudios Administrativos, México, D. F. 1979.



31. REMEDI, V.E., Planeación de un Curso, En: Aportaciones a la Didáctica de la Educación Superior, ENEP Ixtacala, - - UNAM. 1979.
32. REYES PONCE, AGUSTIN, Administración de Personal, Primera Parte, Editorial Limusa, México, D.F. 1974.
33. REYES PONCE, AGUSTIN, El Análisis de Puestos, Editorial - Limusa, México, D.F. 1982.
34. ROJAS LOPEZ, ESPERANZA y TELLEZ HERRERA, CARLOS, Manual - del Instructor de la Capacitación y el Técnico de la Capacitación, Subdirección de Capacitación, ISSSTE, México, - D.F., 1982.
35. SILICIO, ALFONSO, Capacitación y Desarrollo de Personal, - Editorial Limusa, México, D. F., 1983.
36. TABA, HILDA, Elaboración del Currículo, Editorial Troquel S.A., Buenos Aires, Argentina, 1974.
37. TYLER, RALPH W., Principios Básicos del Currículo, Editorial Troquel, S.A., Buenos Aires, Argentina 1973.
38. WEISS, CAROL H., Investigación Evaluativa, Editorial Trillas, México, D. F. 1983.