



# ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES IZTACALA

U. N. A. M.

76074



U.N.A.M. CAMPUS  
IZTACALA

## REPORTE DE CAPACITACION EN EL SECTOR SALUD

001-  
31921  
M1  
1988-3

### REPORTE DE TRABAJO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE :  
LICENCIADO EN PSICOLOGIA  
P R E S E N T A N :  
ALICIA MUSALEM ACHCAR  
SILVIA VALDEZ NASSER

MEXICO, D. F.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

1988



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**

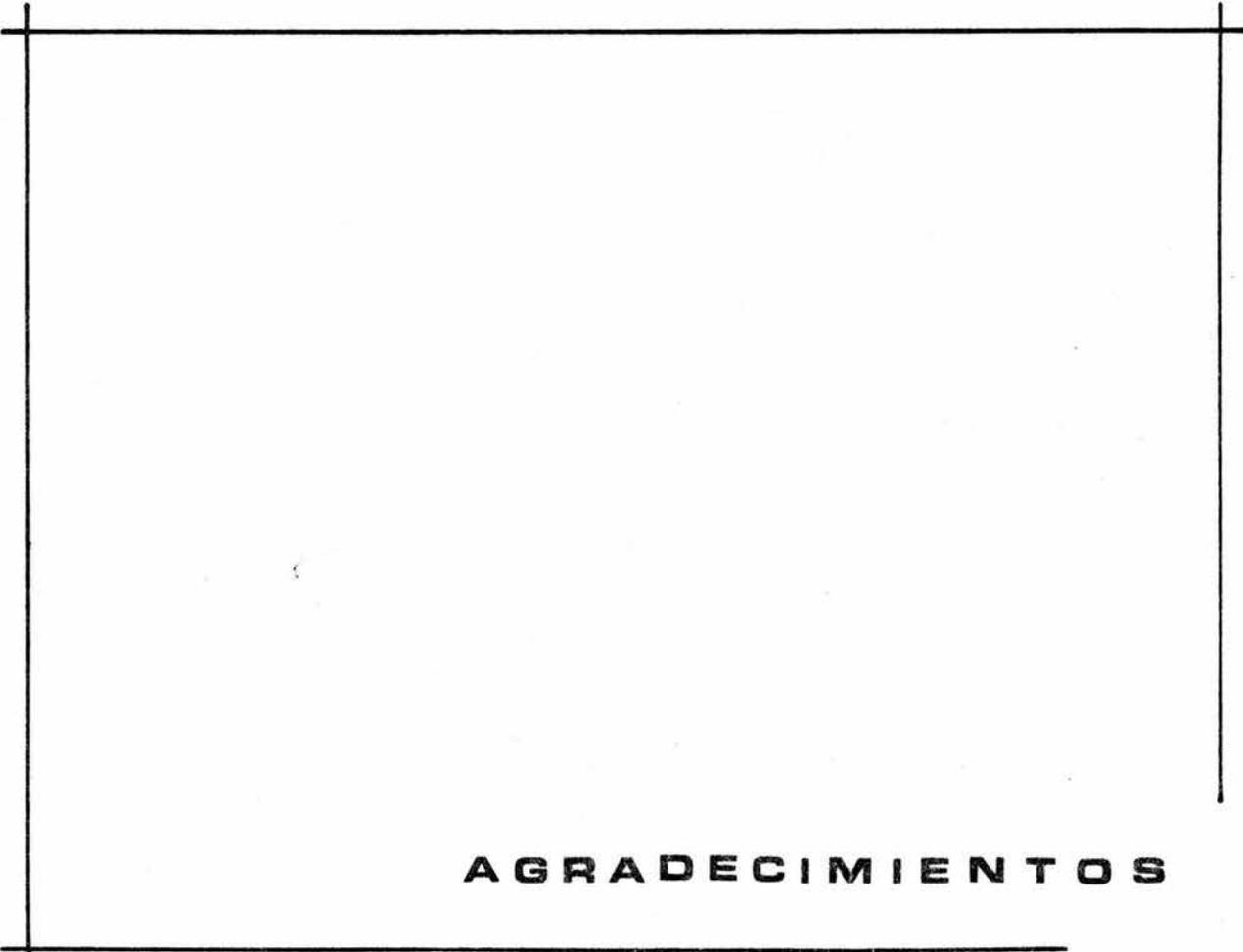


**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

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

Todo el material contenido en esta tesis esta 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.



**AGRADECIMIENTOS**

A los Profesores:

A ALBERTO ALBARRAN:

Por el interés mostrado en  
nuestro desarrollo académi  
co y personal y por su apo  
yo y constancia durante la  
realización del presente -  
trabajo.

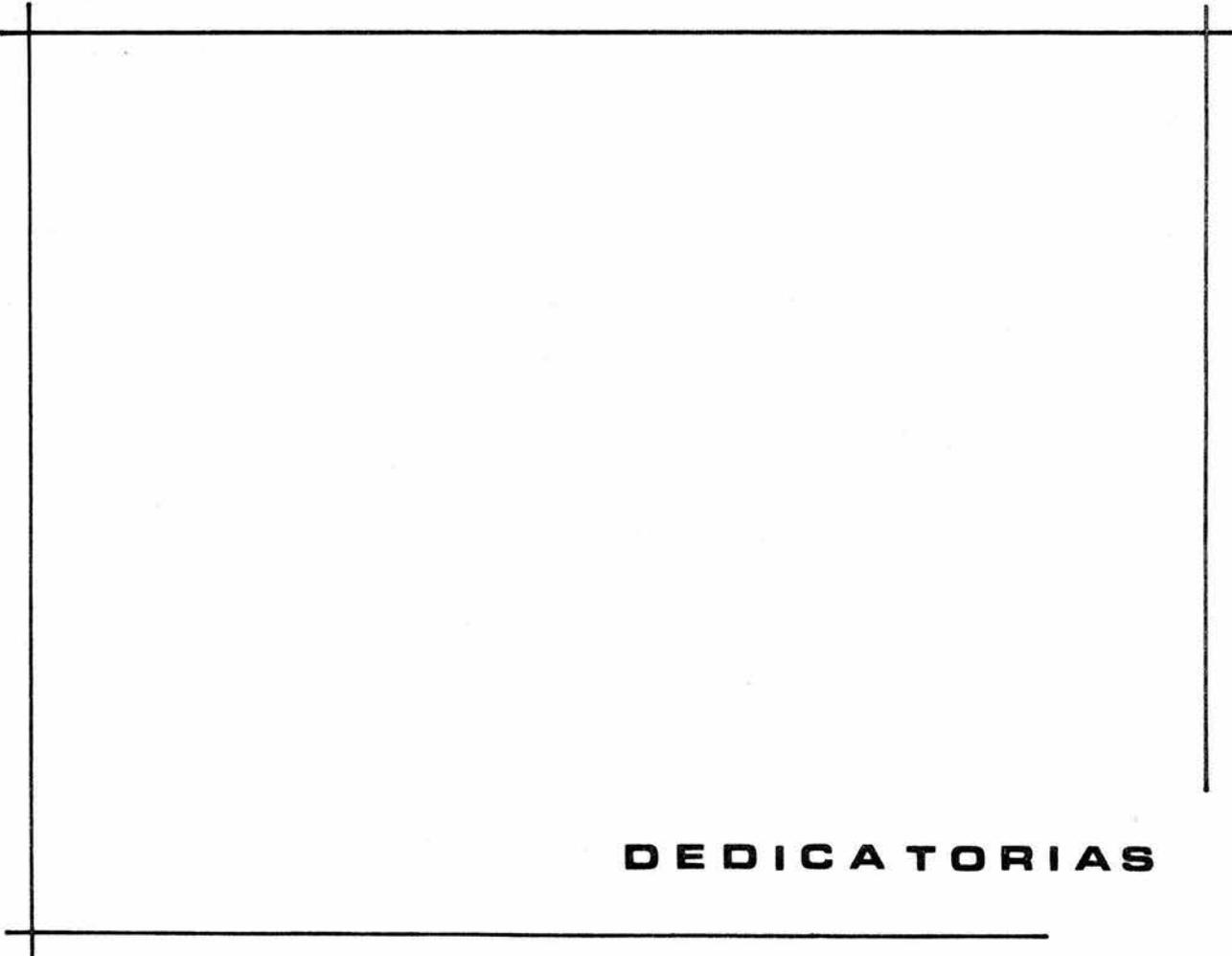
Gracias

A ARTURO JALIFE:

Por sus valiosos comentarios que permitieron el enriquecimiento - de este trabajo y por ser partícipe y portador del entusiasmo - que provoca la realización de una meta.

A PATRICIA COVARRUBIAS

Por su disponibilidad e interés durante la realización del trabajo.



**DEDICATORIAS**

Por y Para:

Abraham y Rebeca

Ya que sin ustedes, su presencia,  
amor, apoyo y consejos ésto no  
hubiera sido posible y .....

...que aunque él no está pre  
sente, siempre está conmigo.

A mis hermanos:

Con todo mi amor; por su apoyo e  
interés en la terminación de es-  
te trabajo

Gracias:

Diana, Mónica, Alejandro  
Ma. Eugenia y Angélica.

A toda mi familia y amigos por su  
interés constante.

Abuelos, tíos, tías, cuñados, pri-  
mos, primas, amigos, amigas, y so-  
brinos.

A Silvia:

Por todo lo que me ha enseñado,  
por la experiencia que me trans  
mitió, y por su confianza y pa-  
ciencia en la elaboración de es  
te reporte... que finalmente lo  
hicimos juntas.

Para MIS PADRES:

Como respuesta a sus esfuerzos.  
Deseando que esta meta lograda  
la tomen como suya, porque sin  
su ayuda y ejemplo no la hubier  
a alcanzado.

A PAUL:

Porque tú y yo sabemos todo lo que nos ha  
costado este peldaño...

Por tu comprensión

Por tu ternura

Por tu apoyo

Por tu impulso

Por tu espera

Por tu AMOR

Gracias.

PARA:

Judith y Manuel  
Monsy, Karime y Mario Iván

Gloria y Amhed  
Liz y Edith

Sandra y Arturo

Deyamira y Zorayda

Y muy especialmente para:

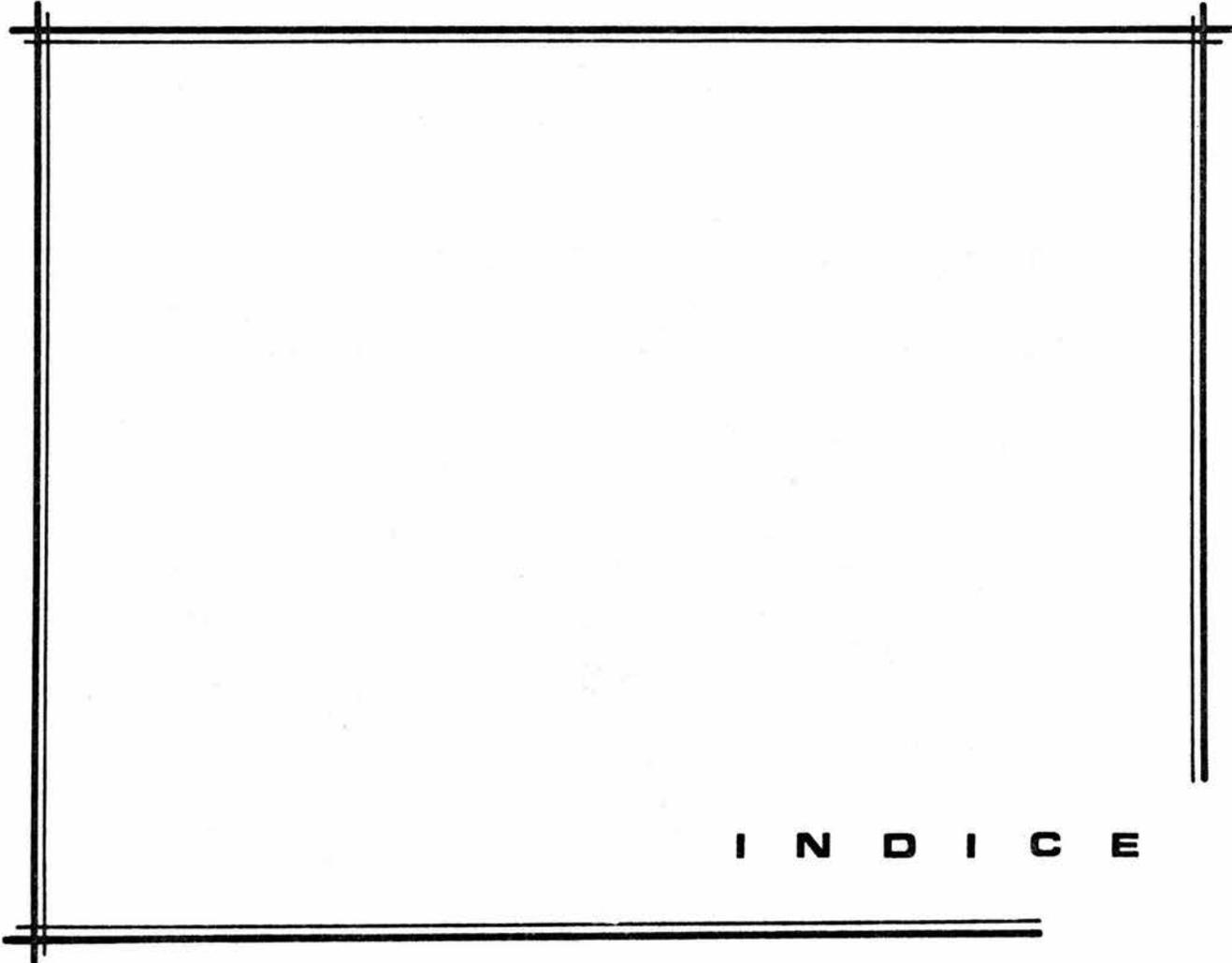
Harold y Mirna

Deseando que este paso sea un aliciente  
para su desarrollo profesional.

A Alicia:

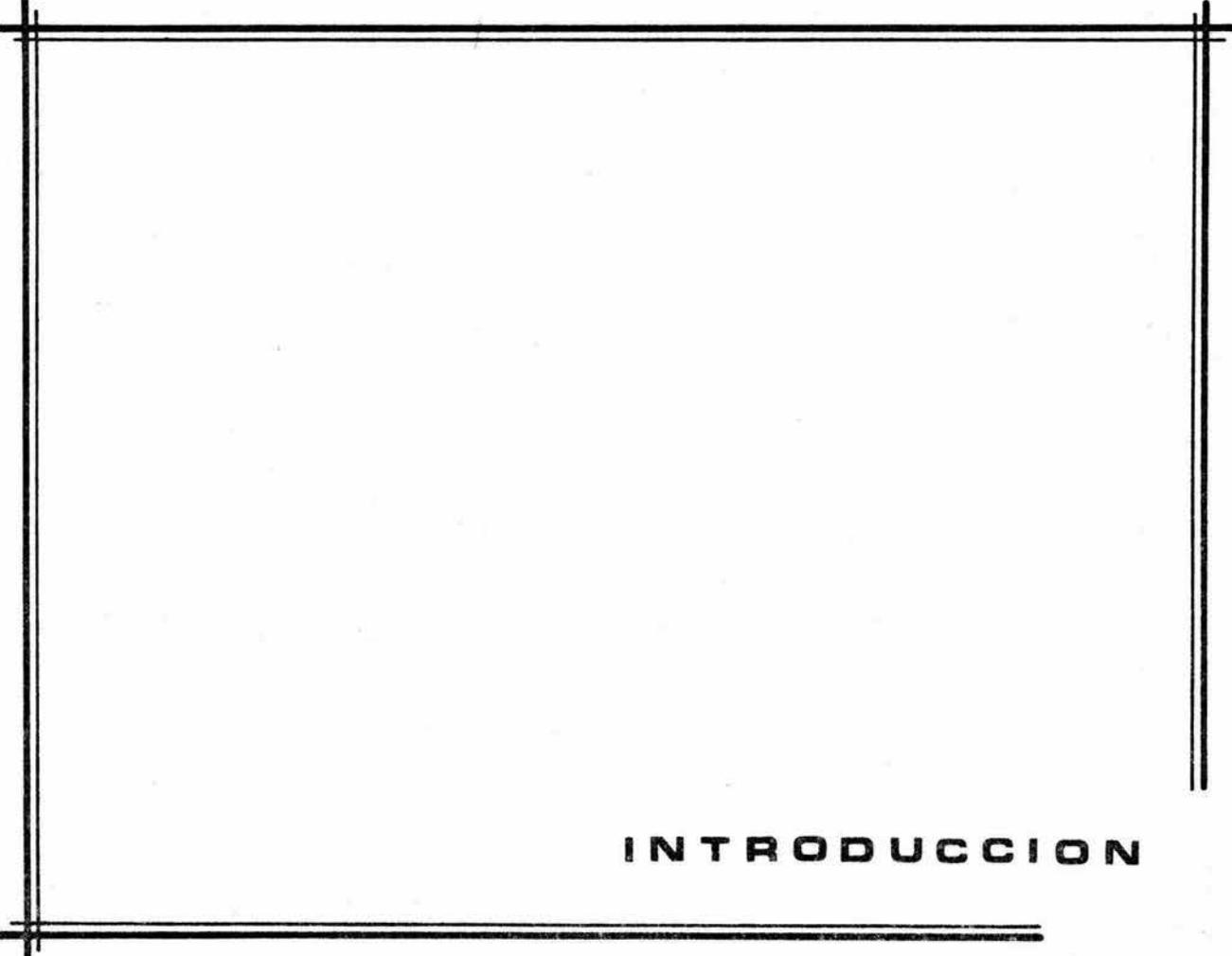
Que entre otras cosas me ha en  
señado que:

" La amistad es una conquista  
que se va realizando día tras  
día".



**I N D I C E**

	Página
INTRODUCCION	16
<b>IZT. 1000889</b>	
CAPITULO 1 LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL O LABORAL Y SUS AREAS DE APLICACION	21
CAPITULO 2 BASES LEGALES DE LA CAPACITACION	30
CAPITULO 3 FUNCIONES DEL PSICOLOGO EN LA CAPACITACION	40
CAPITULO 4 REPORTE DEL TRABAJO	46
4.1 Descripción de un año de trabajo en el Centro de Capacitación y Desarrollo de la S.S.A.	
4.2 Descripción de los diferentes cursos y programas	
4.3 Presentación y Análisis de resultados	
CAPITULO 5 CONSIDERACIONES EN CUANTO A COMO MEJORAR LA CAPACITACION EN LA S.S.A.	127
CONCLUSIONES	160
BIBLIOGRAFIA	163
ANEXOS	166
GRAFICAS	203



**INTRODUCCION**

Durante los últimos años se ha venido dando un incremento cada vez mayor en la aplicación de métodos y técnicas psicológicas a la solución de problemas en la industria, entendida ésta, como aquellas organizaciones dedicadas a crear bienes y servicios. Estas también se han utilizado en instituciones tales como: dependencias del gobierno, hospitales, clínicas e instituciones de investigación, así como también fábricas, agencias de publicidad, empresas de seguros, bancos, etc.

La psicología como una de las principales ciencias que tratan de la conducta humana, está provista para hacer observaciones y conducir estudios acerca de los problemas y eventos que surgen del comportamiento del hombre en la industria. Las oportunidades para investigar al hombre, y su forma de conducirse, han sido aprovechadas por los psicólogos. En los últimos 40 años la aplicación de los métodos y principios psicológicos y las técnicas de personal relacionadas con la industria, se han esparcido por todas partes en el ámbito laboral (Dunnette y Kirchner, 1980).

Por otra parte, se ha dicho que el objeto de estudio de la psicología es la conducta humana y que el psicólogo dentro de la industria o de la organización trata de conocer como se manifiesta dicho comportamiento en situaciones laborales (Dunnette y Kirchner, op.cit. pag. 17).

"Desgraciadamente es cierto que la práctica psicológica común en las organizaciones carece de uniformidad y en gran número de casos se ha apartado de las normas propuestas por el método científico. Algunas observaciones han sido mal planeadas y conducidas inadecuadamente; algunas veces los experimentos han carecido de los controles adecuados conduciendo a conclusiones que no se derivan necesariamente de los datos presentados; se han presentado estudios que no satisfi

cen el requisito necesario de replicabilidad, y ha ocurrido que ciertas personas han hecho más intentos para probar una teoría favorita que para descubrir conceptos explicativos válidos. Puede argüirse que la falta de uniformidad y los diferentes grados de excelencia reflejan sencillamente los dolores del crecimiento esperados en una ciencia que se mueve del laboratorio al mundo real" (Dunnette y Kirchner, op.cit. pag 18).

Hasta hace pocos años, se consideraba que el desarrollo económico podía ser alentado simplemente llevando bienes de capital a un país; sin embargo, el capital por sí sólo no implica forzosamente que exista desarrollo económico (Arias G., 1979). Es necesario que las personas sepan como aprovechar adecuadamente los recursos naturales y que conozca la tecnología suficiente para que los bienes de capital, como son: la maquinaria, instalaciones, etc. puedan ser puestos a trabajar de manera eficiente, ya que es precisamente el factor humano la base y el motor de toda empresa y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma. Ya que hombres y mujeres ventajosamente empleados gastan casi la mitad de sus horas de vigilia en el mundo de trabajo, la industria como lugar para estudiar la conducta es atractiva, sencillamente porque la conducta tiene -- allí gran relación con el bienestar de la sociedad (Tiffin y Mc.Cormick, 1958). Un psicólogo que se ocupa de la conducta en el ambiente laboral está interesado en crear circunstancias óptimas para la utilización de recursos humanos en la organización, está interesado en los problemas complejos de la productividad y de la ejecución del trabajo, del aprendizaje, de la adquisición de destrezas, de la motivación y de los efectos de los diferentes incentivos y circunstancias ambientales en la utilización de las capacidades del trabajador, de la seguridad física y la salud mental, de la interacción entre las necesidades y objetivos de la industria y

las necesidades de los empleados de acuerdo al desarrollo y actualización de sus habilidades. Por ello, la psicología ha venido dando mayor énfasis a la capacitación y entrenamiento del personal dentro de la iniciativa pública y privada, cuya reconocida importancia ha dado origen a recientes disposiciones especiales dentro de nuestra legislación laboral vigente. Las leyes mexicanas plantean en la Constitución política y en la ley Federal del Trabajo, aspectos importantes en materia de capacitación. Tomando en cuenta las bases legales de la capacitación es más clara la importancia y relevancia social del trabajo interdisciplinario dentro de esta área, dependiendo del tipo de capacitación que se requiere. Cabe mencionar que aunque se trabaje con otros profesionales, es el psicólogo, el que usualmente posee los conocimientos necesarios para la elaboración de los programas de capacitación, ya que la participación de otros profesionistas, se reduce únicamente a proporcionar contenidos temáticos, siendo el psicólogo el que elabora los objetivos del curso, diseña la secuencia del mismo, elige las técnicas didácticas, el material de apoyo y en algunas ocasiones funge como capacitador.

De lo anterior podemos observar que el psicólogo dentro de una institución no sólo tiene incidencia en la selección de personal sino también en la motivación humana, comunicación industrial, psicología del consumidor, elaboración de encuestas de investigación y principalmente en capacitación y desarrollo de personal (Dunnette y Kirchner, op.cit.)

Para los fines del presente trabajo, mencionaremos únicamente el área de capacitación y desarrollo de personal, considerando que, el papel del psicólogo en la capacitación es determinar los repertorios conductuales que necesitan aprenderse, fijar procedimientos para la enseñanza-aprendizaje, y lo más importante, elaborar la evaluación para determinar si los programas de capacitación -

han logrado los objetivos buscados. En algunos casos, el psicólogo necesitará desarrollar varios programas de capacitación a fin de tomar en cuenta los diferentes niveles educativos, experiencia y conocimiento de los individuos que van a ser capacitados.

El objetivo del presente trabajo, es exponer la función y el trabajo del psicólogo en el proceso de capacitación dentro de la Secretaría de Salud en un lapso de un año.

- Presentar los resultados obtenidos a través del trabajo desempeñado
- Presentar un programa de cursos propuestos para ser elaborados y aplicados el próximo año.

**C A P I T U L O**  
**LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL O LABORAL**  
**Y SUS AREAS DE APLICACION**

**1**

La psicología es una ciencia natural experimental cuyo objeto de estudio es el comportamiento de los organismos individuales. Como profesión se dirige fundamentalmente a resolver problemas en que interviene, como dimensión fundamental, el comportamiento humano, ya sea a nivel individual o de pequeños grupos aún cuando los efectos de su acción se expanden a grupos más numerosos (Ribes, E.; Fernández, C.; Talento, M.; López, F. 1980).

El estudio de la psicología abarca los dos aspectos mencionados, es decir, los conocimientos de la ciencia básica respecto a la interacción del organismo y su medio (su comportamiento) y los aspectos teóricos aplicativos dirigidos a la solución de problemas, en situaciones primordialmente de naturaleza social. Por esta razón la psicología comparte dos metodologías bien definidas: una de las ciencias biológicas y otra la de las ciencias sociales (Ribes, et.al. op. cit.).

La diversidad de la psicología se percibe mejor al conocer los subcampos o especialidades que menciona Taft, R. (1964):

Subcampo: Clínica  
De asesoría  
Experimental  
Educativa  
Industrial y de personal  
Escolar  
Social  
Del desarrollo  
De la personalidad  
Psicométrica

Ingeniería  
Diversos

Por otro lado, Ribes y cols. (op.cit) mencionan cuatro áreas función de la psicología:

- Area Clínica
- Area Social
- Area de Educación Especial y Rehabilitación
- Area de Educación y Desarrollo

Tomando en cuenta los subcampos mencionados por Taft (op.cit.) en el presente reporte, se hará hincapié sólo en el campo laboral (industrial) y del personal, el cual lo podríamos encuadrar en el área de educación y desarrollo mencionado por Ribes y colaboradores (op.cit).

Siendo la psicología un campo nuevo de investigación científica es, sin lugar a dudas, una de sus ramas más jóvenes de aplicación la psicología industrial, o por denominarla en forma más genérica y tal vez más apropiada, la psicología del trabajo (Jimenez, A. 1976) ya que se interesa por todas las formas de actividad laboral, igual en la industria que en la administración o el comercio, y que tiene por sujeto de estudio, tanto la conducta del trabajador de nivel más bajo (jerárquicamente hablando), como la del más alto dirigente. La psicología del trabajo, como toda ciencia aplicada pretende utilizar los conocimientos técnicos, conseguidos por la experiencia o la investigación para resolver problemas concretos. En el caso de la psicología del trabajo, la base teórica es el conocimiento de la conducta humana en el trabajo, y la situación a la que pretenden aplicarse estos conocimientos, las realidades laborales en una época y un lugar determinados. Podemos por lo tanto, definir a la psicología laboral como la ciencia

psicológica aplicada que tiene como objeto de estudio el comportamiento humano en el trabajo y cuyo fin es el mejoramiento de dicho comportamiento haciéndolo más -- satisfactorio para el individuo y más útil para la sociedad (Jímenez, A. op.cit.).

Es difícil fijar una fecha para la fundación de cualquier disciplina, sin embargo Blum y Nayloré (1984), mencionan que "la psicología laboral, se inicia el 20 de diciembre de 1901 cuando Walter Dill Scott psicólogo de Northwestern University, pronunció un discurso, analizando las posibilidades de aplicación de la psicología en el campo de la publicidad ...", no se le ha atribuido a Scott el honor de ser el primer psicólogo industrial, se le ha concedido ese honor a Hugo Munstenberg, en 1913, este investigador publicó su texto Psychology and Industrial Efficiency. La ediciencia según se define en el texto, implica los conceptos duales de rendimiento o productividad como una función de la contribución o es fuerza (Blumm y Nayloré, op.cit.).

Siegel (1974), menciona que: "a pesar de los intereses profesionales bastante variados de los primeros psicólogos, los psicólogos americanos se mostraban inclinados a concentrarse más que nada en los problemas de la selección y colocación de personal. Esta fué una característica de gran parte de la labor psicológica aplicada en el ejército durante la primera guerra mundial. El uso afortunado de las pruebas psicológicas para la clasificación y colocación de los militares contribuyó en gran medida a que grandes sectores del público se familiarizaran en la eficiencia de las pruebas psicológicas". Pocos años después de haber terminado la primera guerra mundial, se fundó la Psychological Corporation, con el objeto de desarrollar y distribuir pruebas psicológicas, así como también proporcionar servicios consultivos a organizaciones industriales y otros.

Una desviación digna de tenerse en cuenta de la importancia --

que los norteamericanos concedían al principio a la selección y colocación de personal puede ubicarse allá por 1924 (citado en Siegel, 1974) cuando se realizaron los estudios de Hawthorne, dichos estudios tenían como objeto determinar la relación entre las condiciones de trabajo (como la iluminación y la temperatura) y la eficiencia del trabajador expresada por la incidencia de la fatiga y la monotonía. A pesar de ser único en este país, tal interés en las condiciones de trabajo, ya había sido anticipado en cierto modo en la Gran Bretaña durante la primera guerra mundial por la organización del Industrial Fatigue Research Board (Siegel, op.cit) Lo significativo de los estudios de Hawthorne estriba en que a partir de ellos el interés de la psicología laboral se centra en la motivación del trabajador, y por trabajador, puede entenderse tanto el trabajador manual como el empleado, el técnico el mando medio o el directivo.

Por otra parte, los extensos requerimientos de los militares, durante la segunda guerra mundial para un asesoramiento más avanzado para el personal y los procedimientos para su preparación infundieron mayor ímpetu al desarrollo de la Psicología Industrial tal como se conoce actualmente, se lograron enormes adelantos metodológicos en dichas áreas incluso refinamientos de los procedimientos para la clasificación y valoración del desempeño personal. Además el ritmo acelerado de los cambios tecnológicos ocurridos durante el curso de la guerra, después desembocaron en la formulación de una nueva área de especialización dentro de la psicología industrial que es la psicología de la Ingeniería. Dicha área se dedica al diseño de los equipos, de acuerdo con las capacidades y limitaciones de los operarios. Por otra parte, el periodo de la post-guerra (Tiffin y Mc.Cormick, 1982) ha sido testigo de un desarrollo continuo de la psicología laboral (industrial) en todos los campos de selección y clasificación del personal, adiestramiento

y capacitación, dirección psicológica de las organizaciones y psicología de la Ingeniería.

Los problemas específicos que los psicólogos industriales se ven llamados a resolver abarcan una gran extensión, será conveniente reseñar la extensión de los problemas industriales que pueden ser analizados psicológicamente desde diferentes perspectivas y en consecuencia las diferentes divisiones que de ellos hacen algunos autores, por ejemplo: Dunnette y Kirchner (1980), mencionan que un objetivo básico de la psicología en la industria es introducir el método científico como base de las decisiones que envuelven la conducta humana, o en la utilización de recursos humanos y consideran que hay diferentes tipos de decisiones en los cuales están implicados varios aspectos de la conducta humana como son:

1.- Decisiones basadas en necesidades institucionales.

a) Selección de Personal.- Un estudio cuidadoso de los requerimientos del puesto de trabajo, sugerirá las cualidades humanas necesarias para ejecutarlo con éxito. La selección científica exige que estas inferencias se prueben empíricamente al demostrar que los métodos de evaluación desarrollados para medir las cualidades humanas pertinentes están relacionadas con la ejecución eficiente del puesto.

b) Adiestramiento y desarrollo de personal.- Un segundo método para asegurar la ejecución eficiente en un trabajo es enseñar y adiestrar a los empleados en las destrezas o conocimientos requeridos por el puesto. Las áreas de selección y adiestramiento se encuentran estrechamente entrelazadas.

c) Orientación de personal.- La relación de orientación proporciona la situación de aprendizaje en la industria más individualizada e íntima. Los requerimientos institucionales ocasionalmente pueden entrar en conflicto con las capacidades

y aspiraciones del individuo. En estos casos la orientación del personal por parte de un psicólogo puede ser útil.

## II.- Decisiones basadas o modificadas por las características individuales:

Se supone aquí que los requerimientos o características institucionales pueden necesitar modificación debido al llamado elemento humano, es decir, a las características y capacidades especiales y limitaciones de los seres humanos.

a) Ingeniería Psicológica.- Se pretende arreglar o modificar los elementos y componentes mecánicos de un sistema industrial con el fin de utilizar más eficientemente las capacidades de los elementos humanos del sistema.

b) Motivación humana.- Entre las decisiones más importantes tomadas en la industria están aquellas que envuelven la motivación humana. Aún cuando se halla tenido cuidado en la selección, adiestramiento y colocación de los empleados, no hay seguridad de que presentarán la intensidad del esfuerzo de que son capaces en la situación industrial y que ellos muestran en otras situaciones, por ejemplo, al ejecutar sus entrenamientos y actividades de descanso.

c) Psicología de organización.- Hasta esta década es que se ha dado gran atención a los posibles efectos de diferentes estructuras de organización en la eficiencia humana. Esta es el área más extensa y compleja de la psicología aplicada a la industria. El psicólogo de organización trata de lograr un mejor entendimiento de las organizaciones completas y de las interacciones humanas que las incluyen.

## III.- Decisiones basadas en percepciones e influencias del grupo:

Muchas decisiones industriales surgen de la necesidad de evaluar y actuar sobre las opiniones y percepciones del grupo.

a) Comunicaciones industriales y relaciones sindicato-patronales.- La activi-

dad industrial -la creación de bienes y servicios- no puede adelantar sin comunicación entre las personas y los grupos. Una de las principales barreras de la comunicación exacta resulta de las diferentes percepciones que tiene la gente. La investigación psicológica en las comunicaciones está dirigida a identificar y eliminar las barreras importantes en la comunicación exacta en la industria, con el resultado deseable de que la frecuencia de los conflictos individuales y colectivos, debidos a una comprensión errónea, disminuirá significativamente.

b) Psicología del consumidor y encuestas de investigación:

El público consumidor constituye obviamente un importante grupo en la toma de decisiones industriales. Las opiniones del público referentes a los productos o servicios de la empresa o institución pueden determinar el éxito o fracaso de las mismas. Por lo tanto, un número cada vez mayor de empresas determinan las reacciones del consumidor a los nuevos productos, antes de que sean lanzados al mercado.

⇒ En general las distintas aplicaciones de la psicología a la industria pueden clasificarse en tres campos según Tiffin y Mc. Cormick (op.cit), "El primero comprende las actividades de la gerencia relativas al personal. Entre los puntos concretos de este campo está la selección y colocación del personal, su instrucción, la medida de sus aptitudes, la calidad de los empleados, la valoración de sus méritos, la seguridad, las comunicaciones y la calibración de su trabajo" "El segundo campo se refiere a lo que se llama la mecánica humana. En estas palabras se incluye, el diseño del equipo y la preparación del ambiente de trabajo, teniendo en cuenta las capacidades y limitaciones de las personas. El objeto de esta rama de la psicología industrial es, naturalmente, el perfeccionamiento y mejoramiento de la eficiencia del trabajo y la facilitación del mismo"; " El tercer campo de trabajo en el extenso terreno de la psicología aplicada a la industria es

el que se relaciona con la conducta del consumidor".

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el presente reporte esta enfocado a las decisiones basadas en necesidades institucionales (especificamente capacitación y desarrollo de personal), o sea el primero de los campos señalados por Dunnette y Kirchner (op.cit.).

Es importante indicar que el bosquejo anterior aunque es conveniente para indicar las principales áreas problema, no da una clasificación exacta de los psicólogos que estan trabajando en problemas laborales. Sin embargo, actualmente la psicología industrial al adoptar un punto de vista más amplio está realizando un trabajo mucho mejor al aplicar todo el conocimiento y los métodos de la psicología a la solución de problemas de conducta humana dentro del área laboral.

Como se ha visto, a lo largo de esta descripción, la capacitación es solo una de las áreas de aplicación de la psicología industrial. Cabe mencionar que existen diferentes aproximaciones teóricas, y que de ellas se derivan diferentes elementos utilizados en el área de capacitación. En el presente reporte se utiliza una metodología conductual enfocada específicamente al área de capacitación, aunque se utilizan otros elementos, como son dinámicas vivenciales, retomadas por ejemplo del psicoanálisis y otras aproximaciones teóricas. Por lo tanto, en el capítulo 3 se describirán las funciones del psicólogo o aplicaciones de la psicología en el trabajo, que ilustran la manera en que el conocimiento psicológico y la metodología científica se han combinado y utilizado en la situación laboral.

Metodología conductual

**C A P I T U L O**

**BASES LEGALES DE  
LA CAPACITACION**

**2**

La importancia de la capacitación y desarrollo del personal - dentro de la iniciativa privada y el sector público, ha dado origen a recientes - disposiciones especiales dentro de nuestra legislación laboral vigente. Las leyes mexicanas plantean en la Constitución Política y en la Ley Federal del Trabajo, as pectos importantes en materia de Capacitación ( ver cuadro 1 ).

Dentro del área de capacitación, adiestramiento, entrenamiento seguridad e higiene, etc., en la iniciativa de decreto de Reformas de Ley Federal del Trabajo, no se presenta una diferenciación de los términos mencionados, ni los define en parte alguna. Esto lo mencionamos ya que dentro de cualquier organiza- - ción, juega un papel importante, el desarrollo conceptual y tecnológico de la capa- - citación; en ese sentido la situación no es muy halagadora tanto por la inconsis- - tencia y vaguedad de la terminología que se emplea como por la pobreza de la lite- - ratura publicada por instituciones y autores nacionales (Mendoza, N. A., 1981).

Dicha vaguedad en los términos trae como resultado una inespe- - cificidad en las funciones, y esto propicia que profesionales de diversas áreas - realicen labores de capacitación, adiestramiento, etc., sin las habilidades y cono- - cimientos necesarios para dichas actividades. A este respecto se hace referencia - más ampliamente en el capítulo 3 " Funciones del Psicólogo en la capacitación". To- - mando en cuenta los comentarios anteriores y las bases legales de la capacitación - cabe destacar la importancia y relevancia social del trabajo y desempeño profesio- - nal interdisciplinario. Pero al darse el trabajo interdisciplinario dentro de la - capacitación nos encontramos con una limitación -como se mencionó anteriormente- - dicha limitante es el significado o aplicación que se le ha dado a los términos ca- - pacitación, adiestramiento, desarrollo etc. Por ello consideramos importante men- - cionar algunas definiciones que se han dado al respecto.

La Unidad Coordinadora del Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA) de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, lo define de la siguiente forma:

Capacitación: acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal.

Adiestramiento: acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto - de trabajo.

Por otra parte, Arias Galicia (1979) en su artículo "educación y entrenamiento" menciona: "La educación es extraordinariamente importante tanto - para un país como para una organización; por un lado, permite el mejor aprovechamiento de todos/los recursos materiales y técnicos; por otro, esa mayor educación puede significar niveles de vida mayores por un más amplio conocimiento de las condiciones higiénicas, de las situaciones que mejoran la alimentación y de factores que acrecientan la salud, así como para un mejor ingreso que permita, igualmente - un mayor consumo". El mismo autor da algunas definiciones de los siguientes términos:

Educación: es la adquisición intelectual, por parte de un individuo, de los aspectos técnicos, científicos y humanísticos que le rodean.

Entrenamiento: significa prepararse para un esfuerzo físico o mental para poder - desempeñar una labor. Como se ve el entrenamiento forma parte de la educación. En el léxico se encuentran otros términos con acepciones más - específicas.

Adiestramiento: es proporcionar destreza en una habilidad adquirida, casi siempre

mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter - muscular o motriz.

Capacitación: adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico -- científico y administrativo.

Desarrollo: comprende integralmente al hombre en toda la formación de la personalidad.

Según lo anterior, el adiestramiento se identifica con tareas - de tipo manual y la capacitación, con tareas que impliquen conocimientos teóricos. Se insiste en que el adiestramiento supone una buena dosis de repeticiones, con - miras a lograr la destreza muscular requerida.

Por su parte Jiraoka, M. (1973) expresa: "Se entiende por adies tramiento el perfeccionamiento de las habilidades del hombre, en una labor manual específica, mediante el ejercicio repetido y constante de las operaciones que im-- plica una especialidad...La capacitación es el adiestramiento complementado por el "qué", "cómo", "porqué", de esas operaciones y el conocimiento de los elementos -- que intervienen; es decir, materiales, herramientas, instrumentos, máquinas, técni cas de trabajo, etc." Según esto, la capacitación y el adiestramiento pueden apli- carse a una misma tarea, que suponga tanto destrezas manuales como determinados co nocimientos; como sería, por ejemplo el caso del manejo del torno y la soldadura. Jiraoka, M. (op.cit) aclara los conceptos que genéricamente cubre la capacitación.

La definición de adiestramiento de Taximara, C. (1973), con- cuerda substancialmente con las dos anteriores; no así la de capacitación, que in troduce un nuevo elemento: "Se denomina adiestramiento al desarrollo de las habili dades particularmente de carácter manual y que se utilizan en los llamados traba- jos físicos. En general, la palabra adiestramiento es referida a la educación e -

instrucción de adultos, con el fin de hacer más productivo el trabajo. Este término es referido a los superiores". Taxiomara, plantea otros dos términos (educación e instrucción), el hecho de que el adiestramiento se refiere a los obreros y la capacitación a los supervisores. Estos conceptos también han estado en boga, aunque con algunas variantes:

Adiestramiento: destinado a trabajadores calificados, técnicos y supervisores encargados de tareas que impliquen conocimientos especiales.

Desarrollo: dirigido exclusivamente a mandos medios y directivos.

Estas tres acepciones han gozado de cierta popularidad, especialmente antes de que aparecieran las reformas a la Ley Federal del Trabajo en la materia de este estudio.

Los especialistas en capacitación, los patrones y los trabajadores, guardaron un estrecho acuerdo en cuanto al significado arriba mencionado, de adiestramiento y capacitación.

No obstante, esto como resultado de la tendencia humanística - observada a nivel internacional de no restringir exclusivamente al puesto de trabajo el adiestramiento y la capacitación, surgió para éstos un significado mucho más amplio pero no siempre claro y aceptado (Siliceo, A. 1985).

Las reformas de la Ley Federal del Trabajo establecen objetivos coexistentes para los términos de capacitación y adiestramiento, que cubren - desde aspectos muy específicos (prevenir riesgos de trabajo, proporcionar información al trabajador, sobre la aplicación de nuevas tecnologías en su actividad), - hasta aquellos que de hecho encierran la filosofía de la ley; incrementar la productividad y en general mejorar las aptitudes del trabajador.

En este sentido, viene a sentirse nuevamente el vacío legal --

respecto a ésta distinción de los conceptos estudiados, la cual parece ser innecesaria, ya que en parte los criterios y formatos dados a conocer por la UCECA los manejan como unidad; se habla así de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, de planes y programas de adiestramiento y capacitación, de sistemas generales de adiestramiento y capacitación, sin que en parte alguna se exija un manejo diferencial de los hechos o situaciones que se refieran a cada uno de ellos. Resulta, por consiguiente, que en la práctica no haga falta distinguir un término de otro, a no ser por lo que se refiere a que con el adiestramiento se persigue perfeccionar el desempeño del puesto y con la capacitación preparar para otro distinto del que se ocupa; por lo cual, como se indicó, ha sido una educación de algunos interesados, más que la mención explícita que de ello hace la ley.

Desafortunadamente, como puede observarse en párrafos anteriores, el lenguaje especial del adiestramiento, no se ha desarrollado hasta el punto de adquirir un significado universal aceptado, más consideramos que el hecho importante en todo esto, -el trabajo del psicólogo dentro del proceso de capacitación y desarrollo- es que las personas que están bajo proceso de adiestramiento, educación, capacitación, entrenamiento o cualquiera que sea el caso, obtengan un beneficio, de esto.

Por otra parte, estamos de acuerdo con el hecho de que hay diferencias entre, dar habilidades de tipo manual a una persona y dar conocimientos de tipo intelectual, de ahí la diferencia en el uso de términos como adiestramiento y entrenamiento o capacitación. Pero tomando en cuenta el objetivo de nuestro trabajo y de las definiciones antes propuestas, consideramos que el trabajo realizado en nuestra área ha sido de capacitación y desarrollo de personal.

Por último, cabe mencionar que en el presente trabajo se entiende a la capacitación como el proceso mediante el cual se lleva a cabo una serie sistemática de actividades que proporcionan conocimientos, desarrollan habilidades y mejoran actitudes.

CUADRO No. 1

## LEY FEDERAL DEL TRABAJO

TEMA	ARTICULO	CONTENIDO
Sobre el propósito de la capacitación	153-A 153-F	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Elevar el nivel de vida y la productividad del trabajador.</li> <li>◦ Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad; proporcionarle información, sobre nueva tecnología; - preparararlo para una vacante; prevenir riesgos de trabajo; e incrementar la productividad.</li> </ul>
Sobre las obligaciones de la Empresa	25-VIII y 391-VII 132-XV  132-XXVIII  153-O  153-E  153-K 153-N  153-Q 153-V	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Incluir en el Contrato Colectivo puntos referentes a capacitación.</li> <li>◦ Proporcionar capacitación y adiestramiento.</li> <li>◦ Participar en las comisiones para este fin.</li> <li>◦ Informar a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), sobre la constitución y bases generales de las Comisiones Mixtas.</li> <li>◦ Impartir la capacitación durante la jornada de trabajo, salvo cuando el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta.</li> <li>◦ Atender convocatoria para la constitución de las comisiones.</li> <li>◦ Presentar a la STPS los planes y programas; e informar avances y/o modificaciones de los mismos.</li> <li>◦ Aplicar inmediatamente los planes.</li> <li>◦ Enviar a la STPS lista de constancia de habilidades.</li> </ul>

CONTINUACION:

TEMA	ARTICULO	CONTENIDO
Sobre los derechos y obligaciones de los trabajadores	153-A	° Derecho del trabajador a la capacitación y adiestramiento..
	153-H	° Obligación de asistir puntualmente a los eventos, atender las indicaciones de los instructores y presentar exámenes de evaluación.
	153-I	° Derecho a formar parte de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.
	153-T-V	° Derecho a constancia respectiva y a figurar en los registros.
	153-U	° Obligación a acreditar o presentar examen de suficiencia, cuando se niegue a recibir la capacitación.
Sobre las comisiones mixtas de capacitación y adiestramiento	153-I	° Integración y facultades de las comisiones
Sobre planes y programas	153-Q	° Requisitos de los planes.
Sobre las sanciones	153-S	° Hace referencia a lo dispuesto en el Art. 878-IV.

**C A P I T U L O**

**FUNCIONES DEL PSICOLOGO  
EN LA CAPACITACION**

**3**



U.N.A.M. CAMPUS  
IZTACALA

IZT. 1000889

-39-

\* La actividad genérica del psicólogo como profesional, e incluimos dentro de ésta su labor como investigador básico aplicado, se encuadra en aquellas situaciones sociales en las que el factor humano es determinante. Ribes(1980), define 5 funciones profesionales en relación con los factores humanos:

a) función de detección de problemas, definidos ya sea en términos de carencia de formas de comportamiento socialmente deseables, o de potencialidades cuyo desarrollo es requerido para satisfacer prioridades individuales o sociales. Esta función comprende las áreas tradicionales de la evaluación y el diagnóstico.

b) funciones de desarrollo que consisten en promover cambios a nivel individual o de grupos, para facilitar la aparición de comportamientos potenciales requeridos para el cumplimiento de objetivos individuales y de grupo, en lo que a recursos humanos se refiere. Esta función incluye fundamentalmente lo que en forma tradicional se ha denominado educación y capacitación.

c) funciones de rehabilitación, dirigidas al remedio de aspectos deficitarios en el comportamiento de individuos o de grupos. Comprende actividades de reeducación y prótesis.

d) funciones de planeación y prevención, relacionadas con el diseño de ambientes, predicción de problemas a mediano y largo plazo y de difusión de algunas actividades profesionales de apoyo entre personal paraprofesional y no profesional.

e) funciones de investigación, que se dirigen a la evaluación controlada de instrumentos de medida, al diseño de tecnología y al establecimiento de habilidades interdisciplinarias en el área de la salud y del cambio social, \*

\* Estas funciones generales del psicólogo como especialista en el comportamiento inciden en áreas de problemas y escenarios sociales de índole variada, Ribes (op.cit.) destaca cuatro problemas generales: la Salud Pública, la --

Productividad, la Instrucción (definida como una área que incluye procesamientos - educativos profesionales informales) y la ecología y vivienda; los escenarios en - que confluyen estas áreas problema son: las instituciones de salud, de educación, de reclusión, los centros laborales y de producción, las distintas áreas de la comunidad urbana y rural en que puede darse esta problemática y finalmente, el laboratorio de investigación (Ribes, et.al., op.cit.).

Debido a la complejidad de las áreas problema mencionadas anteriormente, un psicólogo no puede abarcarlas en su totalidad por lo que se enfrenta a la necesidad de decidir en que área problema va a incidir su actividad profesional y de esta manera definir sus funciones, surgiendo así las cuatro áreas de aplicación de la psicología mencionadas en el capítulo 1.

Partiendo de uno de los objetivos de este reporte, se hará énfasis en las funciones del psicólogo dentro del área laboral, avocándose finalmente a las funciones del psicólogo en la capacitación. Consideramos, que un psicólogo debe tener un conocimiento general del comportamiento humano y de los factores que tienen influencia sobre de él, "además debe poseer ciertas habilidades específicas. Es un investigador y por consiguiente debe de ser un experto en las técnicas de valuación, incluyendo pruebas psicológicas, escalas de actitud y valuación del desempeño. Tiene que saber como evaluar los resultados en el terreno general - del comportamiento industrial. Tiene que saber tomar muestras representativas de - una población para poder realizar ciertas investigaciones del mercado y estudios - (Siegel, op.cit.). *Sen,*

Por otro lado, Dunnette y Kirchner (op.cit), mencionan que un psicólogo que se ocupa en la conducta industrial está muy interesado en crear circunstancias óptimas para la utilización de los recursos humanos en la industria, - *796*

esta interesado "en los problemas enormemente complejos de la productividad humana y de la ejecución del trabajo, del aprendizaje humano y de la adquisición de destrezas, de la motivación humana y de los efectos de diferentes incentivos y circunstancias ambientales en la utilización de las capacidades humanas, de la seguridad física y de la salud mental, y de la interacción entre las necesidades y objetivos de la industria y de las necesidades de los empleados respecto al desarrollo completo y actualización de las personalidades".

Ribes, et.al. (op.cit), mencionan que el psicólogo al dirigirse primordialmente a las áreas de productividad y salud pública, pasa a ser un profesional de apoyo de otras disciplinas, cuya orientación primaria está enfocada -- hacia estos problemas. Su participación se enmarca en la formación, aprovechamiento y planeación de recursos humanos, así como en la prevención y rehabilitación de aspectos deficitarios de la población. Por otra parte, Blumm y Naylore (1984), hablan de la psicología industrial o laboral, como una especialidad, dentro de la -- cual las funciones del psicólogo son, simplemente la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria y plantean que: "el -- aspecto más relevante de la psicología industrial es su disciplina", haciendo énfasis en las funciones de investigación dentro de la industria, y concordando con la opinión de Siegel (op.cit.) citada anteriormente.

Tomando en cuenta las diversas opiniones respecto a las funciones del psicólogo dentro de la industria, consideramos importante hacer una revisión de las funciones del psicólogo en el área de capacitación específicamente; para esto, se hablará de lo que se ha hecho al respecto en México y cual es el panorama actual de las actividades del psicólogo en ésta área.

Empezaremos mencionando una investigación que llevó a cabo Jiménez (1976), con el fin de detectar el papel que juega la psicología en el área industrial y en consecuencia, las funciones del psicólogo en dicha área. Encontrando que existe falta de información por parte de los empresarios ya que algunos hacían comentarios tales como: "la psicología resulta interesante, pero poco práctica", "un psicólogo necesita psicoanalizar a un trabajador", etc. Tales conceptos, indican en forma indirecta cuales son las fuentes de información a que tiene acceso la mayoría de los empresarios, que consideran al profesional de la psicología como un mago o adivino que con sólo ver a la gente ya está provisto de información para actuar; sin embargo, en defensa del empresario, cabe añadir que tal conceptualización de la psicología se ha visto reforzada por la conducta de los psicólogos mal capacitados que actúan como si el "ojo clínico", fuese un método científico.

✕ En relación con el desconocimiento por parte del empresario de la función del psicólogo en el trabajo en la industria, la investigación antes citada, encontró que se considera que el psicólogo tiene entre otras funciones, la inducción, la motivación en el trabajo, selección y reclutamiento, orientación familiar, entrevistas, análisis de actividades, análisis y evaluación de puestos, investigación aplicada a problemas específicos, capacitación y relaciones industriales. ✕

Para concluir con el reporte la investigación realizada por -- Jiménez, cabe mencionar que se reflejó que en la República Mexicana existen en la actualidad sólo un 27% de organizaciones que cuentan con un psicólogo y que en un 60% de los casos realiza funciones de selección y reclutamiento de personal. Se observa que las áreas tradicionales de operación de un psicólogo no han evolucionado desde sus inicios, "olvidándose de áreas más importantes para una verdadera solu-

ción de los problemas que plantea el individuo en su relación con las operaciones del trabajo, o los sistemas organizacionales, como son en primer término, la investigación aplicada y la capacitación" (Jimenez, A. 1976).

No obstante los datos arrojados por la investigación antes mencionada, actualmente un psicólogo que trabaja en una organización, ha abarcado otras funciones, entre ellas las de capacitación del personal. Aguilar, A.E. 1980; Orozco, A.H. 1980; Chait, A.S. 1983; Ramírez, P. 1984; Sánchez, Z.P. 1984; Velasco, V. 1984; Arreguin, S. y Zavala, C. 1986, al reportar los resultados obtenidos a -- partir de la aplicación de un programa de capacitación, dirigido a formar instructores internos y la función de éstos en una empresa del sector privado comentan -- que el psicólogo puede hacerse cargo del área de capacitación dentro de una organización, siempre y cuando tenga conocimientos con respecto a: el aprendizaje de comportamientos, el proceso de enseñanza-aprendizaje, la detección de necesidades de aprendizaje y el manejo de los principios de la modificación de conducta.

Así mismo, García, E. (1986), elaboró un curso de capacitación para la formación de técnicos en capacitación y divulgó el método científico aplicado a la instrucción.

Por otra parte, Reyes, O. y Gonzáles de León, M.L. (1986), en la tesis "Entrenamiento a paraprofesionales como estrategia de capacitación en el sector público", mencionan: "con el contacto psicólogo-capacitación, podemos decir que uno de los campos de la psicología es la educación, y la capacitación sustancialmente no es otra cosa sino educación a adultos, realmente el contacto psicólogo-capacitación resulta totalmente claro".

[Como se puede observar, a través de la descripción anterior, - el psicólogo está entrenado para desarrollar funciones, no sólo de selección y re-

clutamiento sino también de capacitación y aquellas involucradas con el comportamiento y desarrollo humano dentro de una institución.]

X No obstante, tales funciones no excluyen la posibilidad del -- trabajo interdisciplinario (con pedagogos, sociólogos, administradores, etc.), pero se considera que en ciertas directrices, sobre todo aquellas referidas a la conducta humana, la participación del psicólogo profesional tiene prioridad. X

Para fines del presente reporte, podemos mencionar que el papel del psicólogo en el adiestramiento y capacitación inicia en determinar que aspectos necesitan aprenderse; para lo cual diseña y elabora instrumentos de detección y evaluación, fija procedimientos para la enseñanza de los empleados, así como diseña y conduce eventos para determinar si los programas de adiestramiento han logrado los objetivos buscados; en otras palabras, el psicólogo dedicado al área de capacitación tiene como función seguir cada uno de los pasos del proceso de la capacitación: detección de necesidades, elaboración de programas, ejecución de programas y evaluación (los cuales se describen detalladamente en el capítulo 4), lo que justifica y aclara la necesidad de la contratación del psicólogo en el área laboral. X

**C A P I T U L O**

**REPORTE DEL TRABAJO**

**4**

✓ La Secretaría de Salud, adquiere ese nombre en 1985, tratando de lograr más que un cambio de nombre, un avance real en la concepción y la resolución de los problemas de salud, acorde con las necesidades actuales de servicios - que requiere el país (Cuadernos Técnicos de Planeación, S.S.A. Vol. 6. 1986).

Para alcanzar lo anterior, se fija los siguientes objetivos:

- Proporcionar atención médica a toda la población y mejorar su calidad básica.
- Abatir la incidencia de las enfermedades transmisibles y limitar las no -- transmisibles y los accidentes, otorgando prioridad a las acciones de carácter preventivo.
- Coadyuvar al mejoramiento de las condiciones sanitarias y del medio ambiente.
- Apoyar la disminución de los niveles de fecundidad.
- Contribuir al bienestar social de la población a través de la asistencia social a los grupos vulnerables (niños, minusválidos, etc.) para su incorporación a mejores niveles de vida.

Para el cumplimiento de los objetivos anteriores, la Secretaría de Salud se basa en: ① La ley de la Administración Pública Federal, y ② La Ley General de Salud, cuyos objetivos son respectivamente:

- 1) Constituir el instrumento que establezca las bases para organización de la - administración pública federal, centralizada y paraestatal.  
Dicta las atribuciones para la Secretaría de Salud para formular las actividades de los asuntos de su competencia, los proyectos de leyes, reglamentos, acuerdos y ordenes del presidente de la República.  
Señala los lineamientos para conducir la programación, coordinación y evalua

ción de las operaciones de las entidades paraestatales del Sector Salud. Establece los procedimientos de administración y gobierno de la administración federal.

- 2) Señala las autoridades sanitarias y las normas básicas para el funcionamiento del Consejo de Salubridad General
- Reglamentar el derecho a la protección de la salud que tiene toda persona en los términos del Art. 4. Constitucional.
- Establecer las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud.
- Estructurar los lineamientos para la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general.
- Define el ámbito legal de la Salubridad General.
- Fija los propósitos del derecho a la protección de la salud.
- Establece los objetivos, la estructura y el funcionamiento del Sistema Nacional de Salud.
- Determina las normas generales para la protección y fomento a la salud.

Para cubrir con los objetivos que le marcan estas dos leyes la Secretaría de Salud ha ido modificando su estructura funcional constantemente, para tratar de resolver ciertas fallas (ver cuadro 2). ←

Como resultado de los estudios orgánico funcionales efectuados para llevar a cabo el proceso de racionalización estructural de la Secretaría de Salud, en agosto de 1985 se determinó una organización básica de esta dependencia constituida por:

- 1 Secretario
- 3 Subsecretarias

- 1 Oficialia Mayor
- 24 Direcciones Generales
  - 1 Organismo desconcentrado por territorio correspondiente a los Servicios - de Salud Pública en el D.F.
  - 19 Servicios Coordinados de Salud Pública en los Estados.

Creemos pertinente mencionar que de la Oficialia Mayor depende el Centro de Capacitación y Desarrollo, el cual tiene como objetivo: "Regular, -- coordinar y evaluar los sistemas de capacitación y desarrollo del personal de la - Secretaría de Salud."

Respecto a las funciones específicas del psicólogo en esta área se describen más adelante en el presente reporte de trabajo.

Por otra parte, en la Secretaría se cuenta con un catálogo de puestos, que tiene como finalidad, regular y unificar criterios en materia de reclutamiento, selección, contratación, inducción y capacitación del personal, así como de la asignación de actividades y niveles dentro de la estructura ocupacional salarial dentro de la S.S.A.

En dicho catálogo, se mencionan de manera general, las actividades o funciones que el psicólogo realiza en el puesto que ocupa como tal, así como los requisitos indispensables de ocupación:

Puesto: Psicólogo

Actividades:

- Efectuar estudios psicométricos para el diagnóstico a nivel clínico, educativo e industrial.

(-) Investigar la aplicación de instrumentos para integrar baterías

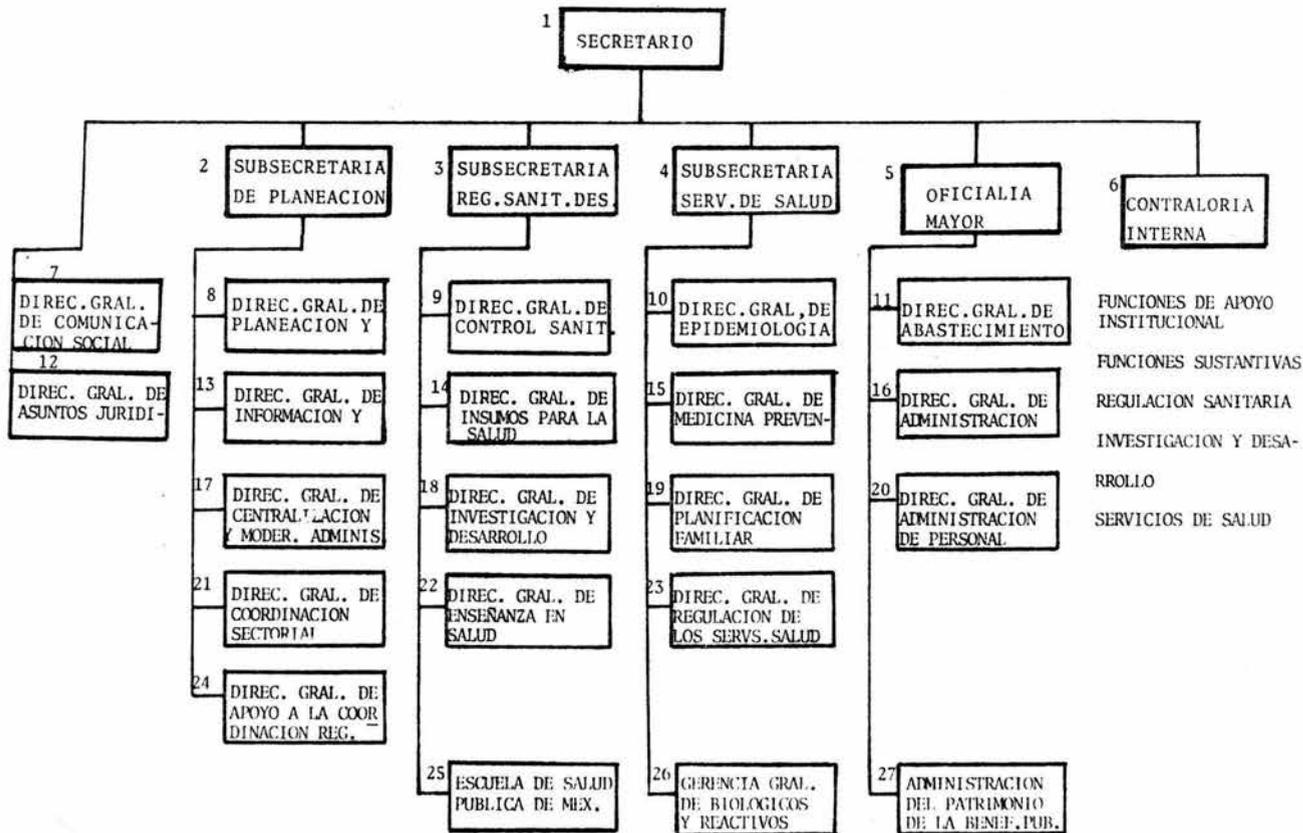
- Proporcionar terapia individual o familiar
- Asesorar al paciente y a sus familiares así como al equipo de salud en las acciones a ser desarrolladas para el tratamiento y rehabilitación de la salud.
- Participar en actividades docentes y de investigación de su área de especialidad.
- Participar en sesiones de trabajo así como en la elaboración de programas de capacitación.
- Elaborar informes y reportes de estudios.

Requisitos de ocupación:

- Se requiere la capacidad de atender un número considerable de actividades no siempre relacionadas entre sí, con base a procedimientos no rutinarios.
- Requiere de la asignación de revisiones de trabajo rutinarias y sencillas durante una parte de la jornada, desarrollando actividades semejantes a las de los puestos subalternos.
- No requiere de manejo de fondos, valores, mobiliario y/o equipo.
- Requiere de cortesía y tacto en el trato con las personas.
- Requiere del discreto manejo de datos y documentos y/o del conocimiento de ciertos informes estimados de mediana importancia confidencial cuya arbitraria divulgación, puede ocasionar a la entidad daños o trastornos administrativos de mediana importancia.
- Requiere de la aplicación de esfuerzo mental intenso, durante períodos largos que pueden cubrir hasta el 75% del tiempo.
- Requiere de la aplicación de esfuerzos físicos mínimos.
- Requiere que las actividades y operaciones del puesto se realicen con puntua

lidad a fin de no alterar el orden de otros trabajos, pudiendo tener repercusiones en costos y gastos adicionales, generalmente recuperables a corto plazo.

De lo anterior, podemos concluir que el psicólogo dentro de la S.S.A., tiene incidencia en el área clínica, en reclutamiento y selección de personal y en el área de capacitación y desarrollo de personal.



**4.1 Descripción de un año de trabajo en el Centro de Capacitación y Desarrollo de la S.S.A.**

Antes de describir las funciones que desempeñamos en la Secretaría de Salud, creemos pertinente mencionar que en dicha institución han trabajado otros psicólogos egresados de la E.N.E.P.I., también en el área de capacitación aunque todavía no era Centro de Capacitación, sino Dirección de Área de Capacitación y Desarrollo. Fueron ellos los que elaboraron el programa de Formación y Actualización de Instructores de la Secretaría (reportado por Reyes y González, 1986) así también por medio de ellos nos enteramos que solicitaban instructores en la Secretaría. En 1985 ingresó una de las que reportan (Valdez) y en 1986 ingresó la otra (Musalem), en ambos casos se nos hizo una entrevista y después una evaluación que consistió en la exposición de un tema que nos fué asignado previamente por la responsable de la Oficina de Instructores. Una vez aceptado nuestro ingreso a la Secretaría y después de haber hecho los trámites correspondientes se nos dijo que la función que nos correspondía desempeñar era la de instructor.

Ahora bien, del trabajo que realizamos en la ahora Oficina de Actualización Profesional, podemos concluir que las funciones que nos corresponde desempeñar, están basadas en el proceso de Capacitación, exceptuando la detección o identificación de necesidades que no se llevan a cabo por políticas de la Secretaría. Por lo que los cursos se elaboran en base a peticiones o solicitudes de diferentes Direcciones de la misma Secretaría, o por iniciativa de los responsables del área de capacitación, quiénes nos hacen llegar únicamente el nombre del curso, y nos corresponde a los instructores elaborar el contenido temático del mismo, en base a una revisión bibliográfica. Posteriormente se les presenta un proyecto, que contiene sólo el objetivo general y el contenido temático del curso. Una vez que se aceptó el proyecto, se procede a la elaboración del programa, cuya función consiste en incrementar y desarrollar conocimientos y habilidades de los trabajadores

a fin de que estén en condiciones de realizar sus actividades en forma eficiente, para que tengan mayores oportunidades de progreso y satisfacción personal.

Al elaborar un programa de capacitación, consideramos los puntos descritos a continuación:

1.- Redacción de Objetivos. El primer paso para la elaboración de un programa de capacitación es la redacción de objetivos, ya que son la base para las actividades posteriores. Su redacción debe ser clara, detallada y precisa, porque de ello depende:

- La extensión del contenido del programa
- Las técnicas de instrucción a utilizar
- Los materiales didácticos
- El tipo de evaluación que se requiera

La redacción de objetivos consiste en expresar con toda precisión las ideas fundamentales sobre los logros que se pretenden alcanzar, de tal manera que éstos sean claros y comprensibles.

Se elaboran objetivos Generales y Específicos, siendo los primeros, los resultados que se prevee alcanzar en un plazo determinado mediante la aplicación de la totalidad de un programa; y los segundos son los resultados que se pretenden lograr mediante el desarrollo de cada módulo, unidad o tema que integran un programa.

Los objetivos deben incluir los siguientes elementos:

Presentación. Es una inducción directa al evento, que proporciona gran ayuda para comunicar a los participantes el fin que se desea lograr -- con la capacitación.

Formas de conducta. En éstas se describe lo que se espera de los participantes

al finalizar el curso o evento de capacitación.

Condiciones de operación. Son las situaciones en las cuales se deben de manifestar las formas de conducta (a partir de qué información, en qué circunstancias, con qué equipo o en qué lugar).

Nivel de desempeño de la función. Comprende la cantidad, calidad y precisión requeridas en las formas de conducta.

2.- **Análisis del Objetivo General.**- A fin de precisar el contenido del programa de capacitación, se debe analizar cuidadosamente el o los objetivos, y así definir los conocimientos y/o habilidades que se habrá de adquirir o desarrollar para alcanzar dichos objetivos.

A partir del objetivo general, se efectúa un desglose de todas las formas de conducta que contenga el propio objetivo, logrando de esta manera de terminar los objetivos específicos y con ello una estructura adecuada del programa.

3.- **Estructuración del Contenido.**- Al elaborar un programa de capacitación se presentan actividades como:

- Analizar el conjunto de habilidades y conocimientos que se requieren para desempeñar en un determinado puesto.
- Definir los temas de estudio para los participantes.
- Organizar los elementos del contenido, de modo que su secuencia sea clara, comprensible y estimulante.

Para ello, esta etapa de estructuración del contenido nos da la pauta para establecer los temas a tratar y el orden en que los elementos de los mismos serán impartidos.

Se conceptualiza el contenido, como un conjunto de conocimientos y/o habilidades que el participante debe adquirir y dominar por medio del pro-

ceso enseñanza-aprendizaje, para posteriormente aplicarlos y lograr así los objetivos pre-establecidos.

En esta etapa de estructuración del contenido, éste debe organizarse convenientemente para que resulten comprensibles las relaciones que deben existir entre sus elementos, adquiriendo cada uno de ellos un significado en relación con el contenido total; por otra parte, el contenido del programa debe describir además, los conocimientos que efectivamente requiere el puesto que desempeñan los participantes.

Como mencionamos anteriormente, nos corresponde a los instructores seleccionar los temas que se incluirán en un determinado curso. Dicha selección se hace a base de una revisión bibliográfica. Por ejemplo: en el curso de Relaciones Humanas, investigamos que temas mencionaban algunos autores para definir las relaciones humanas, posteriormente se hacia una selección de los temas comúnmente abordados, a criterio de los instructores y desarrollamos dichos temas basándonos en diferentes bibliografías.

En general los pasos que se siguen para la estructuración del contenido son los siguientes:

- Revisión bibliográfica
- Listado de objetivos específicos
- Listado de temas que satisfagan dichos objetivos
- Agrupación del contenido

4.- Selección de Técnicas y Materiales Didácticos.- Para seleccionar las técnicas y materiales didácticos que se emplearán en el programa, es necesario tomar en consideración los resultados de las anteriores etapas del procedimiento de capacitación, ya que dicha selección se realiza de acuerdo con lo que se va a enseñar, --

quién lo va a enseñar y a quién va dirigido, por lo que debemos tomar en cuenta -- los siguientes criterios:

- Criterio de selección: se seleccionan las técnicas y materiales didácticos de acuerdo a:
  - A. Los objetivos del Programa
  - B. Las características del Contenido
  - C. Las características de los Participantes
  - D. Puesto que desempeñan
  - E. Número de participantes
- Criterios de aplicación: para la aplicación de técnicas y materiales didácticos es necesario tener:
  - A. Conocimiento del Programa
  - B. Dominio de la técnica por parte del instructor
- Preparación de la instrucción: consiste en precisar como se expondrá el contenido del programa, o sea, definir la metodología y técnicas a utilizar en el desarrollo del programa. Por ejemplo, cómo se va a dar la información, qué ejemplos y ejercicios se van a usar, etc.

Esta preparación, incluye la elaboración de los materiales didácticos, que son recursos que ayudan a mejorar la comunicación entre el instructor y los participantes, haciendo más objetiva la información. La selección de las técnicas y materiales didácticos se hace atendiendo la naturaleza del contenido del programa por desarrollar.

5.- Instrumentación de la Evaluación.- La evaluación es la forma en que se puede medir la eficiencia de los resultados de un programa de capacitación, proporcionando la información para mejorar habilidades y corregir eventuales errores. Permite

observar, apreciar y analizar los cambios de conducta de los participantes como resultado de la capacitación impartida, ayudando a conocer:

- La eficiencia del programa de capacitación;
- Las características correspondientes que nos ayudarán a superarlo constantemente;
- La eficiencia de los participantes, con el objeto de determinar el desarrollo de su trabajo, y así detectar las deficiencias del programa para corregirlas;
- El interés de los participantes por el aprendizaje.

Es primordial la función de la evaluación para conocer cuantitativa y cualitativamente los cambios de conducta que se han producido en los participantes, como resultado de la aplicación del programa de capacitación.

Al elaborar el programa se planea y estructura la evaluación, y para ello se necesita:

- Que la situación sea la misma para todos los participantes y de ésta manera prever las respuestas o actividades, unificando el criterio de apreciación.
- Dar a conocer a los participantes los resultados para que corrijan sus errores.
- Elegir la evaluación de acuerdo con su amplitud y el momento en que se aplica.

La evaluación debe dividirse en los diversos aspectos que comprenda su medición, pero que permita, en conjunto, apreciar los resultados de la totalidad del programa en la siguiente forma:

- A. Organización del programa
- B. Contenido

C. Instrucción

D. Aprovechamiento

Con respecto a los puntos A y B, al finalizar un curso se aplica una evaluación al mismo en donde se trata de evaluar tanto los objetivos y los contenidos del curso, hasta las instalaciones (ver anexo 1). Referente a la instrucción también se aplica una evaluación en donde los participantes califican al instructor en base al manejo del grupo, manejo de información, uso de materiales de apoyo, etc. (ver anexo 2 ).

Por otra parte, creemos conveniente mencionar que los instrumentos de evaluación se elaboran en formas escritas como cuestionarios. En lo que se refiere al aspecto del aprovechamiento de los participantes se aplican los instrumentos antes (Pre-evaluación) y después (Post-evaluación) del curso, para conocer la diferencia cuantitativa (avance) en los conocimientos y/o habilidades en el curso de capacitación.

6.- Programación del Evento.- Esta fase de programación se refiere a la determinación de las actividades que se requiere realizar, para aplicar el programa en sus diversas etapas, es decir, se especifican estas actividades, ordenándolas y precisando lo siguiente: qué se va a realizar, dónde, cuándo, quién lo va a realizar y cómo, esto se contempla en los documentos denominados: estructura del programa, -- plan de sesión y programa de actividades (se anexa una estructura de cada curso y sólo un plan de sesión y un programa de actividades como ejemplos).

Una vez aceptado el programa de capacitación por las autoridades correspondientes se continúa con el siguiente paso del proceso de capacitación, que es la ejecución del programa. En este punto, se contemplan dos aspectos: el administrativo y el técnico.

En el aspecto administrativo se incluyen las actividades previas al curso como serían:

- elaboración de documentos, oficios circulares e instructivos;
- determinar se imprima la propaganda necesaria destinada a los trabajadores, a fin de que conozcan el contenido de los cursos o eventos programados;
- elaborar una relación de participantes con la especificación de nombres y apellidos, profesión, puesto que ocupa, lugar de trabajo, años de servicio y cursos en los que ha participado.
- asegurar el uso de salones y aulas que reúnan las mejores condiciones de trabajo;
- se procura contar con el mobiliario, equipos y materiales indispensables para el mejor desempeño de los cursos o eventos;
- se garantiza el apoyo del personal administrativo, técnico y de intendencia;
- se organizan actos de inauguración y de clausura, etc.

Por otro lado, en el aspecto técnico de la ejecución del programa, se centra la función del instructor. Dicha función consiste en la transmisión de conocimientos e información que debe transformarse en participación activa de los sujetos de capacitación y en cambios favorables de sus actitudes y habilidades.

Para lograr lo anterior, como instructores tenemos las siguientes actividades:

1.- Previas al Curso:

- 1.1 Conocer los objetivos, estructuras y alcances de los programas de capacitación y desarrollo.
- 1.2 Estudiar el contenido programático específico del curso, que se nos enco--

miende dirigir.

- 1.3 Elaborar manuales en los que se desarrolla el temario del curso correspondiente, para los instructores y para los participantes.
  - 1.4 Reunir amplia información sobre el grupo: número de personas que lo integren, edad, grado de escolaridad, tipo de interés que los motiva a asistir al curso, etc.
  - 1.5 Dosificar los contenidos programáticos, atendiendo a los grados de complejidad y dificultad que se presenten y al número de sesiones que comprenderá el curso.
  - 1.6 Determinar las estrategias que habrá de requerir la ejecución del curso.
  - 1.7 Prever la obtención oportuna de la documentación requerida para la conducción de los cursos.
  - 1.8 Conocer las instalaciones materiales, en donde habrá de realizarse el curso, así como el mobiliario y aparatos e instrumentos de que se dispone.
- 2.- Durante el desarrollo del curso:
- 2.1 Llevar un registro de la asistencia, participación y realización de cada uno de los capacitandos.
  - 2.2 Organizar a los capacitandos para realizar trabajos individuales y por pequeños grupos.
  - 2.3 Emplear las estrategias que considere adecuadas al desarrollo del programa
  - 2.4 Proporcionar a los capacitandos fuentes de información relacionadas con el tema a tratar.
  - 2.5 Aplicar instrumentos de evaluación que permitan establecer los niveles de eficiencia y productividad de cada participante.
  - 2.6 Calificar estos instrumentos con la presencia de los capacitandos, en algu

nos casos, y en otros, promover que sean ellos mismos quienes efectúen la calificación.

2.7 Promover el registro, por parte de los capacitandos, de los logros alcanzados.

3.- Posteriores al curso:

3.1 Informar a los participantes de los resultados de las evaluaciones.

3.2 Presentar un informe final que comprenda las actividades realizadas, los resultados obtenidos y las sugerencias (del instructor y de los capacitandos) para mejorar los cursos subsecuentes, a las autoridades.

3.3 Participar en las reuniones de balance y planeación que para este efecto convoquen las autoridades encargadas del curso.

Posterior a la ejecución del programa y como última etapa del proceso de capacitación, está la evaluación, que se planea desde la elaboración del programa. se inicia también en el momento de la ejecución, la evaluación se realiza mediante la aplicación de instrumentos, y se interpretan los resultados que permitan formular un informe que sirva para retroalimentar las acciones y en un momento dado hacer las correcciones pertinentes y considerarlo en los programas futuros.

En esta etapa del proceso de capacitación se evalúa desde la redacción de objetivos, que es la primera parte del proceso de capacitación, que se lleva a cabo en la Secretaría, hasta los instrumentos de evaluación utilizados durante la ejecución del programa.

Una vez descritas las funciones que desempeñamos dentro del área de capacitación, se describirán cada uno de los cursos elaborados por nosotros, conteniendo los siguientes puntos:

- A. Nombre del Curso
- B. Objetivos
  - General
  - Terminal
- C. Contenido Temático
- D. Metodología
- E. Materiales de Apoyo
- F. Duración
- G. Estrategias de Evaluación
- H. Número de veces que se ha impartido el curso en el lapso de tiempo reportado, con sus resultados correspondientes:
  - Pre-evaluaciones
  - Post-evaluaciones
  - Promedio de Avance de los participantes de cada curso

Los criterios que se toman en cuenta para la elaboración de --  
los contenidos temáticos en cada curso son:

- 1.- Que se relacionen estrechamente con los objetivos planeados para poder cumplir con éstos al finalizar el curso.
- 2.- Que se aborden los aspectos más relevantes de cada curso, entendiendo como tema general, el nombre del curso, o la materia específica que se pretende manejar a lo largo del curso.

**4.2 Descripción de los diferentes cursos y programas**

CURSO DE: INTEGRACION DE INSTRUCTORES

OBJETIVO GENERAL:

Orientar didácticamente al personal de la Secretaría de Salud proporcionándole elementos teórico-prácticos, a fin de coadyuvar al desarrollo de las actividades de capacitación que realizan de acuerdo a los programas institucionales.

OBJETIVO TERMINAL:

El participante, conducirá sesiones de instrucción en base a una planeación que considere los elementos psicopedagógicos que se le proporcionen en el curso, con el propósito de garantizar el logro de los objetivos del programa de capacitación y desarrollo de la Secretaría de Salud.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. LA INSTRUCCION EN LA CAPACITACION Y DESARROLLO
- II. CARACTERISTICAS Y FUNCIONES DEL INSTRUCTOR
- III. PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
- IV. MATERIALES DE APOYO
- V. TECNICAS DE ENSEÑANZA
- VI. LA EVALUACION EN LA INSTRUCCION
- VII. TALLER DE PLANIFICACION DE LA CAPACITACION

DURACION: 24 hrs., 6 hrs. durante 4 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: El participante señalará los objetivos del curso, así como la importancia de éste.  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO Ninguno  
DURACION: 30 minutos  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: El curso se inicia dando una breve exposición de los temas - que se tratarán durante el desarrollo del mismo. Posteriormente se les pide a los participantes mencionen cual sería la importancia del curso y se les leen los objetivos general y terminal.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: El participante se presentará y ubicará ante el - grupo. Mencionará sus expectativas del curso.  
METODOLOGIA: Dinámica vivencial (de presentación y de integración).  
MATERIALES DE APOYO: Hojas y tarjetas blancas  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: En la primera sesión se realiza la integración del grupo, -- mediante una dinámica de presentación con la cual cada uno de los participantes -- proporcionan al grupo sus datos personales de manera general, escriben su nombre - en una tarjeta y se la colocan en la solapa. Así también en equipos mencionan cuales son sus expectativas del curso.

TEMA: La Instrucción en la Capacitación y Desarrollo  
OBJETIVO: El participante ubicará la importancia de su función en el proceso de capacitación, el concepto de instrucción y la importancia de el papel del instructor en el proceso Enseñanza-Aprendizaje.  
METODOLOGIA: Técnica de corrillos y expositiva con preguntas y respuestas.  
MATERIAL DE APOYO: Rotafolio, material impreso y retrotransparencias  
DURACION: 1:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Este tema se empieza dándoles una panorámica general a los participantes, respecto a lo que es la instrucción en la capacitación y desarrollo de personal; en este punto se explica en que consiste el proceso de capacitación, y les corresponde a los participantes indicar y explicar en que paso del proceso de capacitación se centra la función del instructor.

TEMA: Características y Funciones del instructor  
OBJETIVO: El participante mencionará las características del instructor y describirá las actividades del instructor antes, durante y después de la instrucción.  
METODOLOGIA: Lectura comentada, expositiva y dramatización  
MATERIALES DE APOYO: Rotafolio y material impreso  
DURACION: 3 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se explica mediante el uso del rotafolio, cuales deben ser - las características del instructor con respecto a los componentes verbales y los - componentes corporales, luego, cada uno de los participantes pasa a exponer un tema en un lapso no mayor de 5 min. cada uno de ellos. Se les da retroalimentación, con respecto a las características del instructor expuestas anteriormente. El tema se finaliza con una lectura comentada de las funciones del instructor antes, durante y después de la instrucción.

TEMA: Proceso de Enseñanza-Aprendizaje (Redacción de Objetivos de Aprendizaje).

OBJETIVO: El alumno describirá como se da el aprendizaje, explicará el concepto de enseñanza, definirá con -- sus propias palabras un objetivo de aprendizaje, mencionará las características de los objetivos - de aprendizaje y los redactará.

METODOLOGIA: Expositiva, dinámica vivencial.

MATERIAL DE APOYO: Retrotransparencias y material impreso.

DURACION: 3:30 hrs.

EVALUACION: Evaluación escrita

DESCRIPCION DEL TEMA: Se da una explicación utilizando retrotransparencias de lo - que es el proceso enseñanza-aprendizaje, desde la elaboración de objetivos y como de éstos depende en un momento dado toda la forma de estructurar un programa de actividades. Se les pone un ejercicio para que se den cuenta de la importancia de redactar objetivos con términos observables y medibles. Posteriormente, se les da un ejercicio de redacción de objetivos, para que lo resuelvan durante la sesión.

TEMA: Materiales de Apoyo  
OBJETIVO: El participante, explicará el concepto de mate--  
rial de apoyo, mencionará sus características y -  
funciones y los clasificará de acuerdo a su uso.  
METODOLOGIA: Simposio  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Se forman equipos y se les reparten "papelitos" en los que -  
se escribe el nombre de uno de los materiales de apoyo, se les proporciona un mate\_  
rial de consulta y se les da de 10 a 20 min. para que preparen su tema y pasen a -  
exponer las características de los materiales de apoyo que les ha tocado en equipo  
así como sus funciones. Para finalizar el tema se les proyecta una película títula  
da "Ayudas Visuales".

TEMA: Técnicas de Enseñanza  
OBJETIVO: El capacitando explicará el concepto de técnicas  
de enseñanza, describirá en que consisten algunas  
de ellas y diferenciará las técnicas que conside-  
re más útiles de acuerdo a su especialidad.  
METODOLOGIA: Lectura comentada y dramatización  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso  
DURACION: 4 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Las técnicas de enseñanza, se reparten individual o por gru-

pos, según el caso, y los participantes después de revisar en que consiste la técnica que le tocó, tienen que exponer un tema utilizando la técnica que se le asignó, mientras tanto, el resto de los participantes consultan en un manual que se les proporciona, las ventajas y desventajas de la técnica de enseñanza que se va aplicando..

TEMA: Evaluación en la Instrucción  
OBJETIVO: El capacitando explicará la importancia de la evaluación, la definirá y enlistará sus funciones.  
METODOLOGIA: Expositiva  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Se hace una exposición, de los diferentes tipos de pruebas y de reactivos y se explica la selección de éstos en base al tipo de curso y objetivos del mismo. Se utilizan retrotransparencias.

TEMA: Taller de Planificación  
OBJETIVO: El capacitando describirá la secuencia para la elaboración de un programa de capacitación y elaborará uno de acuerdo a su especialidad.  
METODOLOGIA: Taller  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso y láminas  
DURACION: 2:30 hrs.  
EVALUACION: Presentación por escrito de la planeación de un curso y cuando menos una de sus sesiones.

DESCRIPCION DEL TEMA: Se organiza un taller de actividades, en el cual se les pide a los participantes describan la secuencia para la elaboración de un programa de capacitación y que elabore uno de acuerdo a su especialidad.

Finalmente se aplica la Post-evaluación que es idéntica a la Pre-evaluación y que tiene la finalidad de detectar el avance de los participantes en relación con la Pre-evaluación.

Se concluye el curso con una película de motivación.

CURSO DE: ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar al cuerpo de instructores de la Secretaría de Salud, los elementos teórico-prácticos más avanzados, a -- fin de fortalecer su formación didáctica que les permita - realizar en forma óptima sus actividades de instrucción.

OBJETIVO TERMINAL:

Los participantes integrarán a la planeación, conducción y evaluación de sus sesiones de trabajo de instrucción, las innovaciones didácticas que se les proporcionarán durante el curso.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. FACTORES DETERMINANTES EN EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE
- II. LA COMUNICACION EN LA INSTRUCCION
- III. PRODUCCION Y MANEJO DE MATERIALES DE APOYO
- IV. MODALIDADES DE LAS TECNICAS DE ENSEÑANZA
- V. MANEJO DE DINAMICAS VIVENCIALES
- VI. RETROALIMENTACION
- VII. ELABORACION DE INSTRUMENTOS PARA LA EVALUACION EN EL PROCESO DE INSTRUCCION
- VIII. ELABORACION DE PROGRAMAS

DURACION: 30 hrs., 6 hrs. durante 5 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: → El participante mencionará los objetivos del curso.  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Ninguno  
DURACION: 30 min.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: El instructor menciona brevemente cuales serán los temas a tratar durante el curso, y los participantes hacen sus comentarios respecto a los objetivos del mismo.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: Propiciar la comunicación e integración de los participantes.  
METODOLOGIA: Dinámicas vivenciales.  
MATERIALES DE APOYO: Hojas y tarjetas blancas  
DURACION: 1 hora.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Se utiliza una dinámica de integración de grupos, la cual varía, en términos del número de participantes, mismo que se conoce hasta el día que se inicia el curso.

TEMA: Factores determinantes en el proceso de E-A.  
OBJETIVO: Proporcionar a los instructores los lineamientos generales del proceso enseñanza-aprendizaje; a--

barcando las variables psicológicas que lo promueven, las estrategias en los elementos que influyen y dan lugar a dicho proceso.

METODOLOGIA: Expositiva

DURACION: 2 hrs.

EVALUACION: Observación de la participación.

DESCRIPCION DEL TEMA: Se utiliza la técnica expositiva, y se utilizan acetatos como material de apoyo, una vez que se da la explicación se hacen preguntas dirigidas a los participantes, se observa la participación como estrategia de evaluación no se registrarán las respuestas, únicamente se observa a través de las mismas el grado de comprensión de los participantes.

TEMA: La comunicación en la instrucción

OBJETIVOS: Proporcionar los elementos teórico-prácticos que conlleven a desarrollar una comunicación más amplia y satisfactoria tanto a nivel individual como grupal.

Proporcionar las bases teórico prácticas que ayuden al instructor a reafirmar e incrementar sus habilidades de hablar en público.

Dotar a los instructores de los elementos teóricos-prácticos que permitan reducir el nivel de ansiedad e incrementar su autoseguridad al enfrentarse a un grupo.

METODOLOGIA: Dramatización, Corrillos, Retroalimentación, Dis-

MATERIALES DE APOYO:                    cusi3n de grupo, expositiva, taller.  
  Framelogramas, material impreso, l3minas, magneto-  
  gramas.

DURACION:                                5:30 hrs.

EVALUACION:                            Observaci3n y retroalimentaci3n de la participa-  
  ci3n.

DESCRIPCION DEL TEMA:                En este tema, se utilizan varias t3cnicas como --  
son, los corrillos, la discusi3n de grupo, expositiva, todas estas se aplican para  
la exposici3n de la parte te3rica del tema, y se utilizan framelogramas, magneto--  
gramas y l3minas como material de apoyo. Una vez que el instructor termina su expo-  
sici3n se llevan a cabo dos ejercicios: 1) Se les proporciona a los participantes  
material impreso con ejercicios de diferentes tipos y se les pide que los resuel--  
van; 2) Se les pide a cada uno de los participantes, que pasen a exponer un tema -  
durante 5 min., para esta exposici3n deben aplicar toda la informaci3n que se les  
proporcion3 en la parte te3rica. Una vez que los participantes exponen el tema se  
les da retroalimentaci3n respecto a su participaci3n como expositores. Si sobra -  
tiempo se aplica una din3mica de comunicaci3n, que se elige al igual que otras, de  
pendiendo del n3mero de participantes.

TEMA:                                    Producci3n y manejo de material de apoyo.

OBJETIVOS:                            Proveer a los instructores de las bases pr3cticas  
  para elaborar, seleccionar y utilizar los materia-  
  les de apoyo m3s adecuados dentro de las activida-  
  des de instrucci3n.  
  Proporcionar a los instructores las bases te3rico

prácticas que permitan manejar y utilizar los diferentes equipos y aparatos.

METODOLOGIA: Demostrativa, taller.

MATERIALES DE APOYO: Material impreso, proyector de cine, retroproyector, rotafolio, franelografo, pizarrón, proyector de transparencias, proyector de cuerpos opacos.

DURACION: 5:30 hrs.

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: En este tema se utiliza la técnica demostrativa para explicar el uso y manejo de cada uno de los aparatos que se pueden utilizar para dar o exponer un tema, posteriormente por medio de la técnica expositiva se les dice a los participantes como elaborar el material a utilizar, ya sea con los aparatos -- (acetatos, transparencias, fotografías, franelogramas, magnetogramas) o los que no necesariamente requieren de aparatos, tales como las hojas de rotafolio y los materiales impresos. Posteriormente se forman equipos de dos o tres personas, y se les pide que elaboren algún material de apoyo que se les designa y que lo utilicen para exponer brevemente algún tema, después de la exposición del tema se les da retroalimentación, enfocada principalmente a la elección utilización y diseño del material elaborado; para abarcar este tema se utilizan cinco horas y media. Se utiliza la observación como estrategia de evaluación, no se registra, únicamente se aclaran dudas que surgen a lo largo de la exposición y durante la elaboración del material de apoyo, durante el taller.

TEMA: Modalidades de las técnicas de enseñanza

OBJETIVO: Reafirmar y proporcionar a los instructores los -

elementos prácticos que les permitan emplear diversas combinaciones de las técnicas de enseñanza básicas, así como las ampliaciones de las mismas.

METODOLOGIA: Corrillos, mesa redonda, retroalimentación, taller.

MATERIALES DE APOYO: Material impreso y rotafolio

DURACION: 3:30 hrs.

EVALUACION: Observación y retroalimentación de la participación.

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les proporciona a los participantes material impreso en el cual se describen las características, ventajas y desventajas de cada una de las técnicas de enseñanza, posteriormente se les asigna al azar a cada uno de los participantes una de las técnicas explicadas en el material impreso, y se les pide que expongan un tema que ellos elijan y que apliquen la técnica de enseñanza que les tocó. Se utiliza la observación como estrategia de evaluación, no se registra, únicamente se proporciona retroalimentación durante y al final de la exposición según se requiera.

TEMA: Manejo de dinámicas vivenciales

OBJETIVO: Proporcionar a los instructores los elementos teóricos-prácticos sobre el uso de las dinámicas vivenciales en la instrucción.

METODOLOGIA: Lectura comentada, dramatización, retroalimentación.

MATERIALES DE APOYO: Material impreso.

DURACION: 2 hrs.

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les proporciona a los participantes material impreso de las diferentes dinámicas vivenciales, dicho material contiene: Clasificación, Objetivos, Materiales necesarios, Desarrollo de la dinámica, etc.

Posteriormente se les pide que se reúnan en equipos, y a cada uno de éstos les corresponde explicar las características generales de el conjunto de dinámicas que le fué asignado, así como una dinámica en particular. En este tema únicamente se observa al grupo y se da retroalimentación.

TEMA: Retroalimentación

OBJETIVO: Proporcionar a los instructores los elementos necesarios que les permitan orientar a los participantes respecto a su desenvolvimiento a lo largo del curso.

METODOLOGIA: Expositiva con preguntas y respuestas, retroalimentación

MATERIALES DE APOYO: Retrotransparencias, material impreso

DURACION: 2:30 hrs.

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se utiliza la técnica expositiva con ayuda de acetatos, posteriormente se les proporciona a los participantes un material impreso, en el cual se describen las características más importantes dentro de la retroalimentación. Una vez que leen este material, cada uno de los participantes expone un tema duran



U.N.A.M. CAMPUS  
IZTACAL

te 5 min. y el resto del grupo lleva a cabo la retroalimentación. El tema termina con una sesión de preguntas y respuestas dirigidas por el instructor, la cual sirve como estrategia de evaluación.

**IZT. 1000889**

TEMA: Elaboración de instrumentos para la evaluación - en el proceso de instrucción.

OBJETIVO: Reafirmar y proporcionar a los instructores los elementos prácticos que les permitan elaborar se cuenciadamente una prueba.

METODOLOGIA: Lectura comentada, discusión de grupo, retroalimentación, taller, expositiva.

MATERIALES DE APOYO: Material impreso, retrotransparencias

DURACION: 2 hrs.

EVALUACION: Elaboración de instrumentos

DESCRIPCION DEL TEMA: En este tema se utilizan acetatos para explicar todo lo referente a la elaboración de los instrumentos de evaluación, se presenta por medio de la técnica expositiva. Posteriormente los participantes elaboran un instrumento de evaluación según el tema que elijan personalmente y se revisa.

TEMA: Elaboración de programas

OBJETIVO: Reafirmar y ampliar los elementos prácticos que les permitan elaborar un programa

METODOLOGIA: Retroalimentación, exposición.

MATERIALES DE APOYO: Material impreso, láminas

DURACION: 2 hrs.

EVALUACION:

Elaboración de un programa de capacitación

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les pide a los participantes que redacten todo lo que debe contemplar un programa de capacitación, así como el instrumento o instrumentos de evaluación que utilizarían dentro del mismo; esto con el fin de complementar - el trabajo del tema anterior. Este tema se evalúa revisando que dicho programa -- contenga todos los puntos que se requieren.

Al finalizar el curso se aplica una Post-Evaluación que es idéntica a la Pre-evaluación aplicada al inicio del mismo. Por último se proyecta una película de motivación.

CURSO DE: RELACIONES HUMANAS

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar al personal de la Secretaría de Salud los elementos teórico-prácticos que les permitan fortalecer las relaciones interpersonales, que conlleven a una mejor presentación de los servicios.

OBJETIVO TERMINAL:

El participante identificará los elementos que intervienen en las relaciones interpersonales y la importancia de estos en el desarrollo de las actividades socio-laborales.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. ELEMENTOS BASICOS DE LAS RELACIONES HUMANAS
- II. EL GRUPO EN LAS RELACIONES HUMANAS
- III. LA COMUNICACION EN LAS RELACIONES HUMANAS
- IV. LA MOTIVACION EN LAS RELACIONES HUMANAS
- V. LA ASERTIVIDAD EN LAS RELACIONES HUMANAS

DURACION: 15 hrs., 3 hrs. durante 5 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: El participante mencionará los objetivos del curso, así como la importancia de este.  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Ninguno  
DURACION: 30 minutos  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Se expone brevemente los temas que se desarrollarán durante el curso y después los participantes leen los objetivos del mismo y los explican.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: El participante se presentará y ubicará en el grupo.  
METODOLOGIA: Dinámica de presentación e integración  
MATERIALES DE APOYO: Hojas blancas y cartulina  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: En la primera sesión se realiza la integración del grupo mediante una dinámica de presentación con la cual cada uno de los participantes proporciona sus datos personales de manera general y expresan al grupo sus expectativas del curso.

TEMA: Elementos básicos de las Relaciones Humanas  
OBJETIVO: El participante identificará los elementos que intervienen en las Relaciones Humanas, así como la importancia de estos.

METODOLOGIA: Expositiva con preguntas y respuestas, dinámica -  
vivencial.

MATERIALES DE APOYO: Rotafolio, hojas blancas

DURACION: 3 horas

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se forman equipos y de esta manera deben resolver tres preguntas que les plantea el instructor. Después de 15 minutos el instructor inicia su exposición utilizando rotafolio y conforme va explicando, los equipos van dando sus respuestas a las preguntas planteadas. Este tema se concluye con una dinámica de Relaciones Humanas referente a los valores morales.

TEMA: El grupo en las Relaciones Humanas

OBJETIVO: El participante explicará el concepto de grupo --  
mencionará la importancia del grupo dentro de su  
ambiente laboral.

METODOLOGIA: Expositiva, corrillos, dinámica

MATERIALES DE APOYO: Retro-transparencia, rompecabezas (cuadros)

DURACION: 1:30 hrs.

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: El tema del grupo en las Relaciones Humanas se inicia dando una explicación de lo que se considera un grupo y sus etapas grupales, utilizando retro-transparencias. Posteriormente se concluye con una dinámica de cooperación en la que se utilizan rompecabezas en forma de cuadros, se trabaja en equipo y se ve la importancia de la cooperación en el grupo, así como también la importancia de la comunicación.

TEMA: La comunicación en las Relaciones Humanas  
OBJETIVO: El participante mencionará la importancia de la -  
comunicación y los tipos de comunicación que se -  
dan en la organización.  
METODOLOGIA: Expositiva, discusión de grupos  
MATERIALES DE APOYO: Retro-transparencias, película  
DURACION: 3 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: El mismo ejercicio de los cuadros que se utiliza en el tema-  
anterior sirve de introducción para el tema de la Comunicación en las Relaciones -  
Humanas, después de esto se utilizan acetatos (retro-proyector) para la explicación  
del tema, durante la misma se hace un ejercicio para identificar las barreras de -  
la comunicación. Después se les reparte un cuestionario que se llama "Cuál es mi-  
estilo de comunicación" y se les explica como resolverlo y calificarlo, una vez ca-  
lificado se comenta el ejercicio en grupos. Por último se les proyecta una pelcu  
la sobre comunicación.

TEMA: La motivación en las Relaciones Humanas  
OBJETIVO: El participante identificará los componentes bási  
cos que intervienen en el mecanismo de motivación.  
METODOLOGIA: Expositiva, dinámica vivencial  
MATERIALES DE APOYO: Retrotransparencias, franelogramas  
DURACION: 3 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Los participantes dan su definición de lo que se entiende por

motivación y los tipos de necesidades de motivación, el instructor resume y concluye mediante una breve explicación utilizando franelogramas.

Los participantes dan algunos ejemplos acerca de los mecanismos de motivación y -- después resuelven un ejercicio que se llama "Algo sobre mí" y que se refiere a los diferentes motivadores sociales.

TEMA:	La asertividad en las Relaciones Humanas
OBJETIVO:	El participante dramatizará situaciones asertivas en un contexto determinado. Mencionará la importancia de la asertividad en las Relaciones Humanas.
METODOLOGIA:	Expositiva, dramatización
MATERIALES DE APOYO:	Rotafolio, retrotransparencias, película
DURACION:	3 hrs.
EVALUACION:	Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Después de una explicación breve de lo que se entiende por asertividad, cada uno de los participantes pasan al frente a dramatizar una situación determinada por el instructor, teniendo que dar respuestas asertivas. Se concluye el tema con la película de asertividad "Cuando digo no me siento culpable". Se aplica la post-evaluación y las evaluaciones al curso y a los instructores.

CURSO DE: INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a los participantes un marco teórico-práctico que les permita determinar y evaluar la importancia de su papel como integrantes de un grupo o equipo de trabajo.

OBJETIVO TERMINAL:

Al finalizar el curso, los participantes describirán y reconocerán la importancia y utilidad del trabajo de grupo a -- efecto de lograr una mayor eficacia en sus actividades laborales.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. EL GRUPO EN EL AMBIENTE LABORAL
- II. LA COMUNICACION
- III. LA COOPERACION
- IV. SOLUCION DE PROBLEMAS
- V. TALLER DE ORGANIZACION DE ACTIVIDADES

DURACION: 15 hrs., 3 hrs. en 5 días.

**FALTA**

**PAGINA**

**87**

TEMA: El grupo en el ambiente laboral

OBJETIVO: El participante expondrá la diferencia entre grupo y equipo de trabajo.

METODOLOGIA: Expositiva con preguntas y respuestas  
Dinámica de grupo

MATERIALES DE APOYO: Hojas de rotafolio

DURACION: 1:15 hrs.

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les explica a los participantes las diferentes etapas de un grupo y la diferencia que hay entre formar parte de un grupo, y formar parte de un equipo de trabajo, esto se lleva a cabo con la ayuda de las hojas de rotafolio. Posteriormente se aplica una dinámica vivencial enfocada al trabajo en grupo y la importancia de esto. Finalmente se comenta la experiencia de la dinámica y se -- aclaran las dudas si es que las hay.

TEMA: La comunicación

OBJETIVO: El participante mencionará los diferentes elementos que intervienen en el proceso de la comunicación.

METODOLOGIA: Expositiva con preguntas y respuestas, y -  
Dinámicas vivenciales

MATERIALES DE APOYO: Acetatos

DURACION: 2:30 hrs.

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Este tema se inicia con una dinámica de comunicación, que se

elige dependiendo del número de participantes. En seguida se hace la exposición teórica con la ayuda de los acetatos, en esta exposición se habla de los elementos que intervienen en el proceso de la comunicación, los tipos de comunicación y las barreras que impiden la comunicación, enfocándose al aspecto laboral. Finalmente se aplica otra dinámica de comunicación que se elige con el mismo criterio que la primera.

TEMA:	La Cooperación
OBJETIVO:	El participante mencionará la importancia de la cooperación en el equipo de trabajo.
METODOLOGIA:	Expositiva con preguntas y respuestas, dinámica vivencial, película.
MATERIALES DE APOYO:	Hojas de rotafolio
DURACION:	2:30 Hrs.
EVALUACION:	Ninguna
DESCRIPCION DEL TEMA:	Se les pide a los participantes que elaboren tablas, gráficas o cuadros de alguna actividad que se realice en su área de trabajo, distribuyendo tiempos y roles. Se les proporcionan cartulinas, tijeras, pegamento, papel lustre de diferentes colores, etc. Posteriormente cada equipo pasa al frente a explicar lo que elaboró. Para concluir el tema se proyecta una película de trabajo en equipo.

EL CURSO CONCLUYE CON LA APLICACION DE LA POSTEVALUACION.

CURSO DE: DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a los participantes los principios teórico --- prácticos de la personalidad que coadyuven a un mejor conocimiento de sí mismo y de los demás.

OBJETIVO TERMINAL:

El participante identificará los elementos que intervienen en el desarrollo de la personalidad y la importancia de -- estos en el desarrollo de las actividades socio-laborales.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. DIFERENTES TEORIAS QUE ABORDAN LA PERSONALIDAD
  - TEORIA PSICOANALITICA
  - TEORIA COGNOSCITIVA
  - TEORIA GENETICA
  - TEORIA CONDUCTISTA
- II. DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD
- III. MODIFICACION DE LA PERSONALIDAD
- IV. TIPOS DE PERSONALIDAD
  - ASERTIVA
  - AGRESIVA
  - NO ASERTIVA

DURACION: 15 hrs., 3 hrs. durante 5 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: El participante señalará los objetivos del curso, así como la importancia de este.  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Ninguno  
DURACION: 30 minutos  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: El curso se inicia dando una breve introducción de los temas que se desarrollarán en el curso y los participantes mencionan cual es el objetivo del curso.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: El participante se presentará y ubicará en el grupo, así también mencionará sus expectativas del -- curso.  
METODOLOGIA: Dinámica de presentación e integración  
MATERIALES DE APOYO: Tarjetas blancas  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: En la primera sesión se realiza la integración del grupo mediante una dinámica de presentación con la cual cada uno de los participantes proporcionan al grupo sus datos personales de manera general y expresan sus expectativas del curso.

- TEMA: Diferentes teorías que abordan la personalidad: -- teoría psicoanalítica; teoría cognoscitiva; teoría genética; teoría conductual.
- OBJETIVOS:
- El participante mencionará las diferentes teorías que abordan la personalidad.
  - El participante mencionará la concepción psicoanalítica de la personalidad.
  - El participante mencionará el desarrollo de la personalidad según Piaget.
  - Mencionará los conceptos básicos de la teoría genética acerca de la personalidad.
  - Mencionará los aspectos que intervienen en el desarrollo de la personalidad según la teoría conductista.
- METODOLOGIA: Expositiva, interrogativa, corrillos.
- MATERIALES DE APOYO: Rotafolio, franelogramas, retrotransparencias
- DURACION: 6 hrs., 2 hrs. para la teoría psicoanalítica y --- 2 hrs. para la conductista. Una hora para la teoría genética y una para la cognoscitiva.
- EVALUACION: Ninguna
- DESCRIPCION DEL TEMA: En este tema se utilizan diferentes materiales de apoyo para dar la explicación de cada una de las teorías. Antes de explicar cada una de las teorías se les pide a los participantes que por equipo den una breve exposición de los conocimientos que tengan de cada una de las teorías. Posteriormente se explica y se termina la explicación con una dinámica vivencial.

TEMA: Desarrollo de la Personalidad

OBJETIVOS:

- Elaborará con sus propias palabras una definición de personalidad (el participante).
- Elaborará en grupo una definición de la personalidad basándose en las teorías revisadas.

METODOLOGIA: Corrillos

MATERIALES DE APOYO: Hojas de rotafolio

DURACION: Una hora

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: El participante elabora con sus propias palabras una definición de personalidad y posteriormente se les dan instrucciones para que en equipo elaboren una definición de lo que sería la personalidad, basándose en las teorías revisadas con anterioridad, pero se les dice que deben hacer énfasis en la teoría conductista.

TEMA: Modificación de la Personalidad

OBJETIVOS:

- Explicará el participante los conceptos básicos de modificación de conducta.
- Mencionará de manera individual algunas de sus conductas susceptibles de modificar.

METODOLOGIA: Explicativa, interrogativa

MATERIALES DE APOYO: Rotafolio

DURACION: Una hora

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se utiliza el rotafolio durante la explicación de los con--

ceptos básicos de la modificación de conducta, y después los participantes en equipo mencionan algunas de sus conductas susceptibles a modificar.

TEMA: Tipos de personalidad

OBJETIVOS: Mencionará en que consiste la personalidad asertiva, agresiva y no asertiva.

METODOLOGIA: Expositiva, dramatización

MATERIALES DE APOYO: Retrotransparencias, película

DURACION: 4 hrs.

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se utilizan retrotransparencias para explicar la personalidad asertiva, agresiva y la no asertiva, posteriormente los participantes dramatizan cada una de estas personalidades y se da retroalimentación. Para finalizar el tema se proyecta la película "Cuando digo no me siento culpable" en la cual se manejan algunas de las técnicas de asertividad. Una vez concluida la película se aplica la post-evaluación que es idéntica que la pre-evaluación, así como también se aplica una evaluación al curso y una a cada uno de los instructores.

CURSO DE: LA SECRETARIA DE SALUD EN EL PRESENTE

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar al personal de la Secretaría de Salud que atiende directamente al público, los elementos teóricos que le permitan informar al público en general acerca de la nueva-estructura de ésta y de los servicios que la misma presta. Así como orientar al personal de la Secretaría acerca de -- los servicios que esta le presta a él en su carácter de trabajador y la forma de conseguirlos.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. ANTECEDENTES DE LA S.S.A.
- II. OBJETIVOS DE LA S.S.A.
- III. ESTRUCTURA DE LA S.S.A.
- IV. FUNCIONES DE LA S.S.A.
- V. LEY DEL I.S.S.S.T.E.
- VI. PROGRAMAS DE SALUD DE LA S.S.A.

DURACION: 10 hrs., 2 hrs. durante 5 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: El participante señalará los objetivos del curso, así como la importancia de este.  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Ninguno  
DURACION: 30 minutos  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: El curso se inicia dando una explicación breve de los temas que se tratarán durante el curso. Posteriormente se les pide a los participantes que mencionen cual creen que sea la importancia del curso, y finalmente se leen -- los objetivos del curso.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: El participante se presentará y ubicará ante el - grupo. Mencionará sus expectativas respecto al - curso.  
METODOLOGIA: Dinámica vivencial de presentación  
MATERIALES DE APOYO: Tarjetas blancas y lápices  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Se aplica siempre una dinámica de integración, esta puede - variar de acuerdo al lugar (espacio físico) y al número de participantes, pero --- siempre se les pide que anoten su nombre en una tarjeta blanca y lo coloque en la solapa de su ropa o en un lugar visible, también mencionan por equipo, cuáles son - sus expectativas respecto al curso.

TEMA: Antecedentes de la S.S.A.  
OBJETIVO: El participante conocerá los antecedentes históricos de la S.S. A.  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Hojas de rotafolio  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: En este tema se pretende que además de conocer los antecedentes históricos de la S.S.A. se conozca la evolución que ha tenido el término -salud pública, se utilizan las hojas de rotafolio para la exposición que es teórica.

TEMA: Objetivos de la S.S.A.  
OBJETIVO: El participante conocerá los principales objetivos de la S.S.A.  
METODOLOGIA: Expositiva, lectura comentada  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso y acetatos  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Se les proporciona a los participantes un material impreso el cual contiene los objetivos de la Secretaría, se les pide que por equipos lo resuman para que posteriormente lo lean, si falta de exponer alguno de los objetivos el instructor concluye el tema apoyándose en el uso de acetatos.

TEMA: Estructura de la S.S.A.  
OBJETIVO: El participante conocerá la estructura de la Secretaría.  
METODOLOGIA: Expositiva y taller  
MATERIALES DE APOYO: Hojas de rotafolio, plumones y acetatos  
DURACION: 1:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Se les proporciona a los participantes, hojas que contienen la estructura anterior de la Secretaría, así como el Diario Oficial de la Federación más reciente, en el cual se presentan los cambios que ha sufrido la Secretaría en su estructura, se les dan las hojas de rotafolio y los marcadores, y se les pide que elaboren un organograma actualizado, tomando en cuenta la información que se les proporcionó. Posteriormente cada equipo presenta su organograma y lo explica. En caso de que ninguno de los organogramas sea correcto, el instructor presenta el actual en un acetato.

TEMA: Funciones de la S.S.A.  
OBJETIVO: El participante conocerá las funciones de la Secretaría de Salud, así como las funciones del personal de los más altos rangos.  
METODOLOGIA: Lectura comentada  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso  
DURACION: 1:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Para llevar a cabo este tema se les reparte por equipo el --

Diario Oficial de la Federación, en el cual se establecen las funciones de la Secretaría, así como las funciones a desempeñar por cada una de las Direcciones Generales. Se les pide a los participantes que las expongan de manera verbal, si quedan dudas se aclaran de manera verbal únicamente.

TEMA: Ley del I.S.S.S.T.E.  
OBJETIVO: El participante conocerá las prestaciones y servicios que le otorga la Ley del ISSSTE  
METODOLOGIA: Expositiva y lectura comentada  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso  
DURACION: 1:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna  
DESCRIPCION DEL TEMA: Para desarrollar este tema, se les proporciona a los participantes un material impreso que contiene las prestaciones y los servicios que otorga la Ley del ISSSTE de manera simplificada. Se les pide que por equipo pasen y mencionen tres de ellas y las ilustren con un ejemplo. Posteriormente se hace una breve sesión de preguntas y respuestas si es necesaria.

TEMA: Programas de Salud de la S.S.A.  
OBJETIVO: El participante conocerá los actuales programas de salud, así como su clasificación.  
METODOLOGIA: Expositiva y lectura comentada  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso y acetatos u hojas de rotafolio  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les proporciona a los participantes un material impreso, el cual contiene la clasificación de los programas de salud, así como la descripción y los objetivos de cada uno de ellos; dependiendo del número de participantes se dividen dichos programas y se les pide que pasen al frente y expongan brevemente sus objetivos, y que se explique brevemente en que consiste el programa.

Se concluye el curso con la aplicación de la post-evaluación.

CURSO DE: TRABAJO Y STRESS

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar los conocimientos teórico-prácticos para combatir y vencer los efectos negativos y las manifestaciones -- más graves y nocivas de la tensión producidas en el ambiente laboral y que repercuten en este.

OBJETIVO TERMINAL:

Al finalizar el curso, los participantes aplicarán los conocimientos teórico-prácticos para combatir la tensión producida en el ambiente laboral.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. DEFINICION DE ENFERMEDADES PSICOSOMATICAS
- II. DEFINICION DE "STRESS"
- III. DIFERENTES MANIFESTACIONES DE "STRESS"
- IV. DIFERENTES SITUACIONES QUE PROVOCAN "STRESS"
- V. EL "STRESS" EN EL TRABAJO
- VI. COMO IDENTIFICAR SU FUENTE DE TENSION
- VII. COMO DETECTAR LOS SINTOMAS Y LAS CAUSAS DE TENSION
- VIII. COMO ENFRENTAR DIVERSAS FORMAS AGUDAS DE TENSION
- IX. COMO COMBATIR LA TENSION MEJORANDO LAS RELACIONES SOCIALES

DURACION: 20 hrs., 4 hrs. durante 5 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: El participante señalará los objetivos del curso, así como la importancia de este.  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Ninguno  
DURACION: 30 minutos  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: El curso se inicia dando una breve exposición de los temas que se tratarán durante el desarrollo del mismo. Posteriormente se les pide a los participantes mencionen cuál sería la importancia del curso y se les lee el objetivo general y el terminal.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: El participante se presentará y ubicará ante el grupo. Mencionará sus expectativas del curso.  
METODOLOGIA: Dinámica vivencial (de presentación y de integración).  
MATERIALES DE APOYO: Hojas y tarjetas blancas  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: En la primera sesión se realiza la integración del grupo, - mediante una dinámica de presentación con la cual cada uno de los participantes -- proporcionan al grupo sus datos personales de manera general, escriben su nombre - en una tarjeta y se lo colocan en la solapa, para que el instructor los pueda iden

tificar y llamar por su nombre. Así también, en equipos, mencionan cuáles son sus expectativas del curso.

TEMA: Definición de enfermedades psicossomática  
OBJETIVO: El participante definirá las enfermedades psicossomáticas  
METODOLOGIA: Corrillos, dinámica vivencial  
MATERIALES DE APOYO: Rotafolio  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se forman grupos de acuerdo al número de participantes y se les pide traten de describir qué sería una enfermedad psicossomática, durante 10 minutos. Posteriormente se les pregunta a cada equipo a que conclusión ha llegado y el instructor da una explicación de lo que serían las enfermedades psicossomáticas-utilizando el rotafolio. Se termina el tema con un ejercicio de habilidad mental.

TEMA: Definición de stress  
OBJETIVO: El participante definirá el stress y mencionará - como se ubica dentro de las enfermedades psicossomáticas.  
METODOLOGIA: Expositiva, corrillos  
MATERIALES DE APOYO: Acetatos  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Al iniciar se les pide a los participantes que por equipo -traten de definir: estímulo aversivo, ansiedad, frustración y stress. Después de un lapso de 30 minutos conforme se van definiendo cada uno de los términos, el instructor va concluyendo apoyándose con el retroproyector. Posteriormente se les --dan ejemplos de algunas situaciones, escritas en una tarjeta y también en equipo -deben de identificar cada uno de los conceptos anteriormente explicados.

TEMA: Diferentes manifestaciones de "stress"  
OBJETIVO: El participante mencionará por lo menos tres de -las diferentes manifestaciones de stress.  
METODOLOGIA: Tormenta de ideas, dinámica  
MATERIALES DE APOYO: Franelogramas  
DURACION: 1:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Utilizando la técnica de lluvia de ideas, el instructor instiga a los participantes para que vayan mencionando algunas de las manifestaciones más comunes del stress, y al mismo tiempo se les pide vayan dando algunos ejemplos de dichas manifestaciones. Se concluye el tema con una dinámica vivencial.

TEMA: Diferentes situaciones que provocan stress  
OBJETIVO: El participante identificará las diferentes situaciones que provocan stress  
METODOLOGIA: Panel, dinámica de grupos  
MATERIALES DE APOYO: Rotafolio  
DURACION: 2 hrs.

EVALUACION: Observación de la participación

DESCRIPCION DEL TEMA: Mediante la técnica de panel se les pide a los participantes que expongan cuáles serían algunas de las situaciones que pueden provocar tensión y cuáles serían algunos de los estímulos que podemos identificar comúnmente en dichas situaciones.

TEMA: El stress en el trabajo  
OBJETIVO: El participante mencionará las repercusiones del stress en el ambiente laboral  
METODOLOGIA: Demostrativa, expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Acetatos, proyector de películas  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Este tema se inicia con la exposición del instructor de algunos resultados estadísticos de diferentes investigaciones acerca de las repercusiones del stress en el ambiente laboral. Posteriormente los participantes en --- equipos dramatizan diferentes situaciones laborales que a su criterio pueden provocar stress. Para finalizar se proyecta una película relacionada con el tema.

TEMA: Cómo identificar su fuente de tensión  
OBJETIVO: El participante identificará individualmente las situaciones que le provocan stress.  
METODOLOGIA: Expositiva, interrogativa, dinámicas  
MATERIALES DE APOYO: Rotafolio, material impreso

DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Cuestionario

DESCRIPCION DEL TEMA: En este tema el instructor expone por medio del rotafolio - algunos métodos para identificar la tensión. Posteriormente los participantes de manera individual tratan de identificar cuál sería su fuente de tensión, una vez - que los participantes han identificado su fuente de tensión se les reparte un cuestionario que contiene 55 preguntas para detectar si una persona padece de stress - o no.

TEMA: Cómo detectar los síntomas y las causas de tensión.  
OBJETIVO: El participante describirá 2 métodos para identificar los síntomas de la tensión.  
METODOLOGIA: Expositiva, corrillos dinámicas  
MATERIALES DE APOYO: Acetato, rotafolio, dinámicas  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Este tema se inicia con un ejercicio en el que el instructor presenta a los participantes un problema de habilidad mental y les da cierto tiempo para resolverlo, trata de presionarlos durante el ejercicio diciéndoles cada minuto que pasa y también les dice que el que no lo resuelva tendrá un castigo. Con esto se trata de crear un ambiente tenso entre los participantes y después se les pregunta que sintieron durante el ejercicio. Se concluye el tema con una exposición por parte del instructor de los métodos para identificar los síntomas de la tensión.



CURSO DE: RESISTENCIA AL CAMBIO

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a los participantes los elementos teórico-prácticos que les permitan conocer los principales problemas -- que se presentan ante situaciones novedosas, en cualquier ámbito.

OBJETIVO TERMINAL:

Al finalizar el curso, el participante aplicará los conocimientos que le permitan enfrentar situaciones nuevas, ya sea en el ámbito laboral o en otros.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. EL HOMBRE Y SU MEDIO AMBIENTE
- II. EL HOMBRE Y LA ADAPTACION AL MEDIO
- III. FACTORES DETERMINANTES EN EL PROCESO DE ADAPTACION LABORAL
- IV. MANEJO DE INCENTIVOS
- V. COMO VENCER LAS BARRERAS QUE IMPIDEN LA ADAPTACION AL GRUPO

DURACION: 20 hrs., 4 hrs. durante 5 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: El participante conocerá los contenidos del curso  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Pizarrón  
DURACION: 30 minutos  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les explica brevemente a los participantes el contenido-temático del curso, se leen los objetivos, y se profundiza en algún tema si algún-participante lo solicitara.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: El participante se ubicará dentro del grupo, y expondrá sus expectativas.  
METODOLOGIA: Dinámicas vivenciales  
MATERIALES DE APOYO: Tarjetas blancas, hojas blancas y lápices  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se aplica primero una dinámica de presentación para que los participantes se identifiquen entre ellos, esta dinámica dependerá del número de -participantes y el espacio con el que se cuente. Posteriormente se les pedirá que por equipo anoten sus expectativas respecto al curso.

TEMA: El hombre y su medio ambiente  
OBJETIVO: El participante identificará los factores que con

forman su medio ambiente y mencionará la importan  
cia de este en el desarrollo del hombre.  
METODOLOGIA: Expositiva con preguntas y respuestas  
MATERIAL DE APOYO: Rotafoio y franelógrafo  
DURACION: 2:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se utilizará la técnica expositiva para presentarles los as  
pectos teóricos del tema, posteriormente se les pedirá que por equipo elaboren una  
definición de lo que es el medio ambiente y como influye en la conducta del hombre.

TEMA: El hombre y la adaptación al medio  
OBJETIVO: El participante mencionará la definición de adap-  
tación e identificará los factores que intervie--  
nen en ella.

METODOLOGIA: Expositiva, trabajo en equipo, dinámicas vivencia  
les.

MATERIALES DE APOYO: Acetatos  
DURACION: 2:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se iniciará pidiéndole a los participantes que se reúnan --  
por equipos, para tratar de definir lo que es la adaptación en el hombre.  
Posteriormente cada equipo expondrá su definición, seguido a esto, se les dará la-  
explicación teórica, apoyándose en el uso de los acetatos. Para finalizar el tema  
se aplicará una dinámica referente al tema, se aclararán dudas si es que las hay.

TEMA: Factores determinantes en el proceso de adaptación laboral.

OBJETIVO: El participante explicará los términos, cambio y resistencia, así como los factores que los determinan.

METODOLOGIA: Expositiva, corrillos, dinámicas vivenciales

MATERIALES DE APOYO: Acetatos y película

DURACION: 4 horas

EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Este tema iniciará con la exposición teórica del tema, posteriormente se les repartirán tarjetas, por equipo, en las cuales se les expondrán diferentes aproximaciones de lo que es el cambio y la resistencia, cada equipo lo discutirá y lo expondrá al resto del grupo. Posteriormente se aplicarán una o dos dinámicas referentes al tema, y se concluirá con la proyección de la película.

TEMA: El manejo de los incentivos

OBJETIVO: El participante definirá lo que es un incentivo, un premio o un reforzador y conocerá la manera de aplicarlos en el área de trabajo.

METODOLOGIA: Expositiva, dramatización, lectura comentada y dinámicas vivenciales.

DURACION: 4 horas

MATERIALES DE APOYO: Hojas de rotafolio, material impreso

EVALUACION: Ninguna



rá una película referente al tema, y se aplicará una dinámica vivencial.

Para finalizar el curso se aplicará la post-evaluación.

CURSO DE: LA CREATIVIDAD Y LA IMAGINACION EN EL AMBIENTE LABORAL

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a los participantes los aspectos más importantes del desarrollo de la creatividad y la imaginación en el hombre, con el fin de introducirlo en la comprensión e identificación de manifestaciones personales específicas que permitan la práctica desarrollo y aplicación de dichos aspectos en el ambiente laboral.

OBJETIVO TERMINAL:

El participante identificará los principales factores involucrados en el desarrollo de la creatividad y la imaginación, y aplicará estos en su área de trabajo.

CONTENIDO TEMATICO:

- I. LA IMAGINACION
- II. LA CREATIVIDAD
- III. EL PAPEL QUE JUEGA LA COMUNICACION
- IV. PERSONALIDAD, LENGUAJE Y CREATIVIDAD
- V. FACTORES QUE DETERMINAN EL DESARROLLO DE LA IMAGINACION Y LA CREATIVIDAD EN EL HOMBRE
- VI. TALLER DE CREATIVIDAD

DURACION: 15 hrs., 3 hrs. durante 5 días.

TEMA: Introducción  
OBJETIVO: → El participante mencionará los objetivos del curso  
METODOLOGIA: Expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Ninguno  
DURACION: 30 minutos  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: El instructor mencionará brevemente cuáles serán los temas a tratar durante el curso, y los participantes hacen sus comentarios respecto a -- los objetivos del mismo.

TEMA: Integración del grupo  
OBJETIVO: Propiciar la comunicación e integración de los -- participantes.  
METODOLOGIA: Dinámicas vivenciales  
MATERIALES DE APOYO: Hojas y tarjetas blancas  
DURACION: Una hora  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se utiliza una dinámica de integración de grupos, la cual va ría en términos del número de participantes, mismo que se conoce hasta el día que empieza el curso.

TEMA: La imaginación  
OBJETIVO: El participante mencionará los aspectos involucrados en el desarrollo de la imaginación en el ser humano.

METODOLOGIA: Lectura comentada, expositiva  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso y acetatos  
DURACION: 2:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: El tema iniciará pidiendo a los participantes que definan - por equipo - lo que entienden por imaginación - si creen que la imaginación existe desde el momento de nacer - cómo creen que se desarrolla la imaginación en el ser humano. En seguida cada equipo leerá sus conclusiones respecto a los puntos planteados. Posteriormente se les repartirá un material impreso, el cual contendrá diferentes puntos de vista acerca de lo que es el desarrollo de la imaginación, se aplicará la técnica de la lectura comentada.

Para concluir el tema, se les pondrá una grabación de alguna pieza musical y se -- les pedirá que por medio de un dibujo expresen lo que se imaginaron al escuchar la melodía, finalmente se comentará la experiencia.

TEMA: La creatividad  
OBJETIVO: El participante mencionará los aspectos que determinan la creatividad en una persona.  
METODOLOGIA: Corrillos, expositiva y debate.  
MATERIALES DE APOYO: Material impreso y hojas de rotafolio  
DURACION: 2:30 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les pedirá que por equipo planteen lo que es la creatividad y si creen que haya diferencias entre lo que es la imaginación y la creativid--

dad, y si las hay, cuáles son.

Posteriormente se discutirán en debate las diferentes conclusiones a las que haya llegado cada equipo. Para seguir se les expondrá con la ayuda de acetatos, algunos de los factores que intervienen en el desarrollo de la creatividad.

Para finalizar el tema, se les pedirá que elaboren algún objeto para uso en la oficina, se les proporcionarán materiales diversos como papel, tijeras, pegamento, periódico, conos de cartón, frascos y lápices.

TEMA:	El papel que juega la comunicación dentro de la - imaginación y la creatividad.
OBJETIVO:	El participante enumerará los factores o elementos de la comunicación involucrados en el desarrollo de la creatividad y la imaginación.
METODOLOGIA:	Expositiva y debate
MATERIALES DE APOYO:	Franelogramas
DURACION:	Una hora
EVALUACION:	Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: El tema iniciará dándoles una explicación referente a lo que es el proceso de la comunicación; factores necesarios para que se dé la comunicación, barreras, tipos, etc., este tema se expondrá apoyándose en el uso de franelogramas. Posteriormente se les pedirá que por equipo elaboren un mensaje de tipo gráfico simbólico, uno verbal escrito y uno verbal oral, y que lo presenten al resto del grupo. (El tema de los mensajes será libre).

Para continuar con el tema, se les presentarán láminas con diferentes imágenes, -- concretas y abstractas, y se les pedirá que conforme vean las imágenes escriban lo

que imaginan al verlas; se comentará la experiencia.

Para finalizar el tema, se les pedirá a los participantes que después de ver la película que se les proyectará escriban la relación que para ellos tiene la comunicación con la imaginación y la creatividad.

TEMA: Personalidad, Lenguaje y Creatividad  
OBJETIVO: El participante identificará los aspectos que considere relevantes para que la personalidad y el lenguaje influyan en la creatividad.  
METODOLOGIA: Expositiva y lectura comentada  
MATERIALES DE APOYO: Franelogramas y material impreso  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les repartirá por equipos un material impreso en el cual se les presentarán algunas de las teorías que explican el desarrollo del lenguaje, posteriormente cada equipo expondrá su punto de vista, y se harán preguntas y respuestas. Para continuar con el tema, se les expondrá con la ayuda de acetatos, algunas de las teorías que explican el desarrollo de la personalidad sobre el desarrollo o la manifestación de la creatividad en las personas.

TEMA: Factores que determinan el desarrollo de la imaginación y la creatividad del hombre  
OBJETIVO: El participante enumerará los factores que considere relevantes para el cultivo de la imaginación y la creatividad en el hombre.

METODOLOGIA: Lluvia de ideas  
MATERIAL DE APOYO: Pizarrón  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se aplicará la técnica de lluvia de ideas, pidiéndole a los participantes que expongan o propongan los diferentes factores que consideren influyen en el desarrollo de la imaginación y la creatividad, se irán anotando en el pizarrón las ideas, posteriormente se analizarán una a una tratando de seleccionar las más relevantes.

TEMA: Taller de creatividad  
OBJETIVO: El participante aplicará de manera práctica los conocimientos adquiridos a lo largo del curso.  
METODOLOGIA: Taller  
MATERIALES DE APOYO: Papel de colores, pegamento, tijeras, periódicos, revistas, conos de cartón, frascos y latas vacías, etc.  
DURACION: 2 hrs.  
EVALUACION: Ninguna

DESCRIPCION DEL TEMA: Se les proporcionará todo el material a los participantes y se les pedirá que elaboren un objeto de utilidad.

NOTA: Creemos pertinente mencionar que, tomando en cuenta que este curso no se ha impartido, los tiempos no pueden conocerse con exactitud, por lo tanto, --- siempre se tendrán preparadas una o dos dinámicas vivenciales referentes al

tema que se está evaluando, con el fin de cumplir con los fines y los tiempos determinados para cada tema.

#### 4.3 Presentación y Análisis de Resultados

Del trabajo desempeñado, podemos mencionar que en total se impartieron 12 cursos, en un lapso de un año, con una duración total de 219 hrs., - y un total de 209 participantes que dan un total de 3707 horas hombre (ver cuadro 3).

Para presentar los resultados obtenidos en los cursos, se aplicaron evaluaciones, al principio y al final de cada uno de los cursos; con los datos obtenidos, se obtuvo el avance de cada uno de los participantes y del curso en general (ver en los anexos, las tablas de resultados de los cursos operados de enero a noviembre de 1986.).

En el curso de Relaciones Humanas que se impartió del 27 al - 31 de enero con 14 participantes, el promedio de la pre-evaluación fué de 48.35 y el promedio de la post-evaluación de 84,64 mostrando un avance de 36.29. En el -- curso de Integración de Equipos de Trabajo que se impartió del 10 al 14 de marzo el promedio de la pre-evaluación fué de 36.34 y el promedio de la post-evaluación fué de 82.48, mostrando un avance de 46.14. En el curso de Integración de Instruc tores, que se impartió del 1o. al 4 de abril con 13 participantes, el promedio de la pre-evaluación fué de 47.84 y el de la post-evaluación fué de 86.76, observán dose un avance de 38.92. En el curso de Actualización de Instructores, con 13 participantes, se obtuvo un promedio de 49 en la pre-evaluación y un promedio de 76 en la post-evaluación obteniendo un avance de 27. En el curso de Integración de - Equipos de Trabajo, que se llevó a cabo del 18 al 22 de agosto, con 22 participan tes, se obtuvo un promedio de 50.54 en la pre-evaluación y un promedio de 90.09 - en la post-evaluación, mostrando un avance de 39.55. En el curso de Desarrollo de la Personalidad que se llevó a cabo del 25 al 29 de agosto, con 12 participantes, se obtuvo un promedio de 18.33 en la pre-evaluación y un promedio de 82.5 en la -

post-evaluación, mostrando un avance de 64.17. En el curso de Integración de Equipos de Trabajo que se llevó a cabo del 22 al 26 de septiembre con 11 participantes, se obtuvo un promedio de 45.63 en la pre-evaluación y 92.90 en la post-evaluación dando un avance de 47.27. En el curso de Actualización de Instructores -- que se llevó a cabo del 29 de septiembre al 3 de octubre con 11 participantes, se obtuvo un promedio de 46.09 en la pre-evaluación y un promedio de 70.90 en la -- post-evaluación mostrando un avance grupal de 24.81 al final del curso. En el curso de Relaciones Humanas que se llevó a cabo del 6 al 10 de octubre con 29 participantes, se obtuvo un promedio de 24 en la pre-evaluación y un promedio de 71.64 en la post-evaluación, mostrando un avance de 47.64. En el curso de Desarrollo de la Personalidad que se llevó a cabo del 27 al 31 de octubre con 21 participantes, se obtuvo un promedio de 29.82 en la pre-evaluación y un promedio de 83 en la -- post-evaluación mostrando un avance de 53.28. En el curso de Relaciones Humanas, que se llevó a cabo del 12 al 14 de noviembre, con 20 participantes, se obtuvo un promedio de 60.93 en la pre-evaluación y un promedio de 96.13 en la post-evaluación mostrando un avance de 35.20. En el curso de Integración de Equipos de Trabajo que se llevó a cabo del 17 al 19 de noviembre, se obtuvo un promedio de 51.66 en la pre-evaluación, y un promedio de 91.66 en la post-evaluación, mostrando un avance de 40.

Para sacar los promedios presentados, sólo se consideraron aquellos participantes que presentaron pre y post-evaluación.

Debido a la naturaleza de los datos obtenidos, y a los requerimientos de la institución (S.S.A.), en cuanto al análisis de resultados de cada curso, no se hace un análisis estadístico de los mismos ya que además no se controlaron variables tales como la escolaridad, edad, sexo, puesto que se desempeña

etc. Dichas variables, no se controlaron, ya que lo que aquí se presenta es un reporte de trabajo, y no un experimento diseñado por nosotros con anterioridad. Además de que no tenemos la posibilidad de incidir en la selección del personal que asiste a los cursos.

CUADRO No. 3

NOMBRE DEL CURSO	DURACION EN HORAS	No. DE PARTICIPANTES	HORAS/HOMBRE
RELACIONES HUMANAS	15	14	210
INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO	15	32	480
INTEGRACION DE INSTRUCTORES	24	12	312
ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES	30	13	390
INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO	15	22	330
DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD	15	12	180
INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO	15	11	165
ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES	30	11	330
RELACIONES HUMANAS	15	29	435
DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD	15	21	315
RELACIONES HUMANAS	15	20	300
INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO	15	12	180

**C A P I T U L O**  
**CONSIDERACIONES EN CUANTO A COMO**  
**MEJORAR LA CAPACITACION EN LA S.B.A.**

**5**

En el capítulo 4, al reportar las actividades que desempeñamos en el Centro de Capacitación, mencionamos que estas se basan en los tres últimos pasos del proceso de capacitación, no obstante que en 1981 la S. S. A. publicó la "Guía técnica para la detección de necesidades de capacitación" no se lleva a cabo por políticas de la -- Secretaría.

En la citada "Guía técnica...", se define a la detección de necesidades como "el -- proceso mediante el cual se especifican las diferencias entre las aptitudes y las -- actitudes de los trabajadores y las características requeridas para el adecuado desempeño del puesto con el fin de planear, programar y ejecutar la capacitación y de sarrollo de personal, acorde a los objetivos y programas institucionales".

Consideramos que el Centro de Capacitación o cualquier otra organización encargada de la capacitación, debe considerar como primera etapa la determinación o detección de necesidades, ya que mediante la investigación y el diagnóstico de las mismas se identifican las áreas problema en las que se requiere realizar actividades de capacitación. A continuación proponemos una metodología que permita determinar las necesidades de capacitación, a fin de elaborar los programas correspondientes sobre -- bases que apoyen el adecuado desenvolvimiento de los programas institucionales y a la vez que propicien el desarrollo de los trabajadores.

Existen 2 tipos de necesidades de capacitación: las manifiestas y las encubiertas.

Necesidades manifiestas: Se consideran como necesidades manifiestas las basadas en el sentido común, que para ser detectadas no requieren la utilización de técnicas --

tales como encuestas, inventarios, etc.; se identifican en primer lugar, observando y analizando los siguientes aspectos:

- Trabajadores existentes y requeridos en cada puesto
- Incorporación de nuevo personal
- Modificación de los métodos y procedimientos de trabajo
- Adquisición de nuevo equipo
- Ampliación de instalaciones
- Asignación de nuevas funciones o tareas

Las necesidades manifiestas generalmente se advierten por los problemas que originan; por ejemplo, se puede considerar que en un hospital existen necesidades de capacitación si frecuentemente se reciben quejas de los pacientes, por atención deficiente, cuando faltan materiales de curación, cuando existe desperdicio de estos, etc.

Resulta importante establecer prioridades para las acciones de capacitación sobre la base de la urgencia y relevancia de los problemas que afronte la institución en cada una de sus áreas de competencia, (Calderón Córdova, 1985).

Necesidades encubiertas: Se presentan cuando las necesidades de capacitación requieren para su identificación de una investigación minuciosa y sistemática. Para el caso, se propone la metodología siguiente:

- Identificar evidencias generales y síntomas de que existen problemas en la orga-

nización. Asimismo, se estudiará la estructura de puestos para determinar los requerimientos de los mismos y efectuar un análisis comparativo con la situación real, para proponer soluciones.

- El análisis del personal proporcionará elementos para determinar las características generales de los trabajadores en cuanto a aptitud y actitud.
- Mediante la selección, diseño y aplicación de técnicas e instrumentos empleados para la determinación de necesidades, se localizarán las áreas problema donde se requiera capacitación.
- A través del diagnóstico se establecerá cualitativa y cuantitativamente, el tipo y grado de capacitación que requieran los trabajadores y bajo que condiciones se deberán programar las actividades de capacitación.

Por otra parte, el procedimiento para la detección de necesidades (ver cuadro ) - de capacitación deberá integrarse por una serie de funciones y actividades relacionadas entre sí, para la consecución de un objetivo común: determinar cualitativa y cuantitativamente quiénes y en qué grado requieren capacitación.

PROCEDIMIENTO PARA LA DETECCION  
DE NECESIDADES DE CAPACITACION:

1. ANALISIS PRELIMINAR
2. SELECCION, DISEÑO Y APLICACION DE TECNICAS E INSTRUMENTOS
3. DIAGNOSTICO

## 1. ANALISIS PRELIMINAR.

Constituye la primera fase del procedimiento para la determinación de necesidades de capacitación, y consiste en el estudio de la organización y funcionamiento del área sujeta a investigación.

Así mismo, se requiere el análisis del personal, donde deben considerarse las características de los trabajadores, analizando en forma general las aptitudes y actitudes de los mismos.

### 1.1 Análisis de la organización y funcionamiento.

#### 1. Análisis Preliminar:

#### 1.2 Análisis del personal.

#### 1.1 Análisis de la Organización y Funcionamiento de la Secretaría.

Consiste en el estudio global de la institución. La secuencia que se requiere para desarrollar este análisis es la siguiente:

- 1.1.1 Conocer la organización por áreas de competencia
- 1.1.2 Analizar la organización y funcionamiento de la dependencia de estudio
- 1.1.3 Conocer los objetivos y políticas de la dependencia
- 1.1.4 Estudiar los programas y subprogramas de la dependencia
- 1.1.5 Conocer la estructura de puestos de la dependencia

1.1.6 Estudiar los procedimientos

1.1.7 Conocer los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos.

1.1.1 Conocer la Organización por Areas de Competencia.

Para conocer la organización por áreas de competencia se recomienda analizar el -- contenido de sus atribuciones asignadas en la Ley Orgánica de la Administración Pú-- blica. Así mismo, el Reglamento Interior, que constituye el documento fundamental-- donde se especifican las atribuciones de las áreas principales como son, de las -- Subsecretarías y de la Oficialía Mayor, así como de las Direcciones Generales o -- sus equivalentes.

Se considera de fundamental importancia consultar el Manual General de Organiza--- ción, que establece su estructura orgánica y permite el conocimiento de los nive-- les funcionales existentes, así como los objetivos, políticas y funciones de cada-- área de la institución.

1.1.2 Analizar la Organización y Funcionamiento de la Dependencia en Estudio

La organización y funcionamiento de la dependencia se deberá analizar utilizando - los Manuales de Organización y Procedimientos, de acuerdo a las áreas específicas- de trabajo que son objeto de estudio.

### 1.1.3 Conocer los Objetivos y Políticas de la Dependencia.

Cada dependencia contempla sus propios objetivos y políticas, los cuales deberán -- analizarse para conocer los lineamientos generales que siguen, en base a su estructura orgánica y funcional.

### 1.1.4 Estudiar los Programas y Subprogramas de la Dependencia.

Es requisito fundamental en esta parte del procedimiento, conocer los programas y - subprogramas de la dependencia objeto de estudio, ya que esto representa objetivamente las acciones concretas que nos servirán de guía para determinar los propósitos que persiguen.

Para ello se recomienda recurrir a la apertura programática de la Institución, contenida en el Manual de la Secretaría de Programación y Presupuesto en donde se indican los datos siguientes: función, subfunción, programas y subprogramas.

Para analizar los programas y subprogramas se deberán identificar cuáles están considerados en la dependencia donde se realice la investigación.

### 1.1.5 Conocer la Estructura de los Puestos de la Dependencia.

En el Catálogo de Puestos se determinan las actividades de los mismos. Los datos - que sirven para la investigación de necesidades de capacitación son: nombre del --- puesto, objetivo, las principales funciones y requerimientos que debe satisfacer el

trabajador.

Los puestos serán estudiados de acuerdo a la organización de la Secretaría y de la dependencia donde se realice la investigación.

El objetivo del puesto, junto con las funciones, sirven para conocer qué se espera alcanzar y cómo se lleva a cabo (funciones y actividades). Para ello se requiere que la persona que lo ocupa cubra ciertos requisitos mínimos para el cumplimiento de su labor.

La información obtenida nos permite destacar los requerimientos de los puestos de la dependencia objeto de estudio.

#### 1.1.6 Estudiar los procedimientos.

Se les llama procedimientos a las formas y medios empleados en las tareas asignadas en una labor, así como a la metodología de los procesos de trabajo empleados. Al estudiar los procedimientos, se conocen las actividades, la forma en que se desarrollan y la secuencia que llevan. Así mismo, se señala la distribución de actividades de acuerdo a los puestos, el organigrama de la dependencia, las herramientas requeridas para cada puesto y la serie de formatos empleados en el trabajo.

Es indispensable el estudio de los procedimientos para conocer las características de los puestos en donde se va a capacitar, ya que nos indica cuáles son las aptitudes y actitudes requeridas para el adecuado desempeño de las actividades.

1.1.7 Conocer los recursos humanos, financieros, físicos y tecnológicos disponibles.

Se considera importante el conocimiento de los diferentes recursos que integran la dependencia, para tener indicadores que permitan determinar la situación financiera de acuerdo a la estructura programática. También se analizarán las características de la administración de personal, para conocer la situación actual en cuanto a cantidad global del personal, gastos por concepto de remuneraciones al mismo e identificar cuál es el monto de los recursos financieros destinados a la capacitación de los trabajadores, etc.

En relación con los recursos físicos, se podrá determinar si existen instalaciones destinadas a capacitación; también se considera fundamental analizar los recursos tecnológicos con que se dispone.

1.2 Análisis del personal.

El objeto de este análisis se enfoca directamente a los trabajadores y supone el análisis comparativo entre los conocimientos, habilidades y actitudes actuales del trabajador que ocupa un puesto determinado, y los conocimientos, habilidades y actitudes que tienen que desarrollar para desempeñarlo satisfactoriamente.

Con base a lo anterior, se dan elementos para conocer el universo de trabajo atendiendo a las características generales del mismo.

### 1.2.1 Conocer el universo de trabajo.

Es necesario conocer el universo de trabajo que se va a capacitar, es decir, se requiere obtener un número global de trabajadores, así como identificar las características generales de los mismos.

### 1.2.2 Estudiar las aptitudes del personal.

Concepto de aptitud: Es la capacidad innata o adquirida del trabajador, manifestada en el desempeño de un puesto.

La aptitud del trabajador se puede evaluar con aspectos tales como:

- a) Laboriosidad manifestada por su dedicación al trabajo
- b) Responsabilidad en el cumplimiento de sus actividades
- c) Iniciativa entendida como la capacidad de anticipación para actuar y aportar --- innovaciones en el desempeño del trabajo.

Es necesario conocer las aptitudes del personal en sus variables componentes, es decir, en conocimientos, habilidades y destrezas, para poder determinar el grado de - capacitación que se dará y en que área específica se atenderá.

### 1.2.3 Estudiar las actitudes del personal.

Actitud es la forma de actuar de una manera determinada frente a ciertos estímulos, - una disposición psicológica adquirida y organizada a través de la propia experien--

cia que incita al individuo a reaccionar de una manera característica positiva o negativa manifestada en forma constante, frente a determinadas personas, objetos, situaciones, ideas y valores. La importancia de las actitudes ha sido estudiada ampliamente, ya que el ser humano se distingue por tener características psicológicas y sociales, las cuales reflejan el código de valores culturales y filosóficos de la sociedad a la cual pertenece y por esto es imposible desligar el estudio de las actitudes en el trabajo.

Los factores objeto de estudio en las actitudes en el trabajo, son:

Las políticas de la Secretaría de acuerdo a las condiciones generales de trabajo -

- El sueldo y las prestaciones
- El tipo de trabajo que desempeña
- La personalidad del jefe
- Las condiciones físicas del trabajo
- La atmósfera social, ambiente informal
- Los tipos de dirección utilizados

De acuerdo con lo anterior, la percepción que tenga el trabajador de estos factores como adecuados e inadecuados, conforme a su experiencia aunada al juicio o valor que se da a dicha experiencia, propiciará las actitudes laborales, de las cuales dependerá su conducta, rendimiento y desarrollo en el trabajo. Para el análisis de las actitudes del personal, se consideran como indicadores de conducta negativa las siguientes:

- Apatía hacia el trabajo
- Falta de cooperación

- Temor e incertidumbre
- Incumplimiento de instrucciones
- Hipersensibilidad
- Egoísmo.

Un aspecto fundamental que puede apreciarse en los trabajadores, es la resistencia a los procesos de cambio. Es por ello que la capacitación que se dirige a los cambios de actitud o de conducta no pueden realizarse sin las bases de la medición de las mismas, y para ello, el campo de la investigación es abundante, ya que este aspecto puede considerarse como medular para la determinación de necesidades y para el proceso de capacitación.

Para la determinación de necesidades de capacitación se ha explicado lo concerniente a la primera fase, es decir, el análisis preliminar constituido por el estudio de la organización, de los procedimientos y del personal con su metodología. Esta primera parte metodológica tiene un enfoque global que proporciona elementos para identificar necesidades de capacitación; pero de acuerdo a los requerimientos científicos para conocer los procedimientos, resultados y acontecimientos únicamente -- podrán ser verificados mediante la selección, diseño y aplicación de técnicas e instrumentos para la ejecución de la investigación que constituye la segunda fase del presente método para detectar necesidades de capacitación.

## 2. SELECCION, DISEÑO Y APLICACION DE TECNICAS E INSTRUMENTOS.

Para la determinación de necesidades de capacitación, la selección, diseño y aplicación de técnicas e instrumentos representan la segunda fase del procedimiento general que se propone. Esta etapa se fundamenta, para su ejecución, en la selección de las técnicas idóneas y en el diseño de instrumentos, los cuales deberán considerar los análisis realizados en la primera fase, para atender a las características de la dependencia en estudio, así como de su personal.

### 2.1 Selección de técnicas y diseño de instrumentos.

#### 2. Selección, diseño y -- aplicación de técnicas e instrumentos.

### 2.2 Aplicación de los instrumentos.

#### 2.1 Selección de técnicas y diseño de instrumentos.

Técnica es un procedimiento que la investigación o la experiencia han comprobado -- que es eficaz para alcanzar determinado propósito. Comprende el adecuado manejo de los medios idóneos (operaciones, métodos, instrumentos), que permiten lograr mejor el objetivo propuesto.(Fleishman; Bass, 1976).

La técnica aporta nuevos procedimientos para mejorar los existentes; busca recursos y los organiza a fin de lograr un objetivo. Al conjunto de técnicas (procesos)

y de máquinas (instrumentos o medios) se les llama tecnología.

Se entenderá como instrumento el medio utilizado para realizar una actividad y lograr un objetivo determinado.

Para efecto del presente reporte, se concibe la idea de instrumento como la herramienta de trabajo que se aplica en la investigación.

Como ejemplo de instrumentos se encuentran: cuestionarios, guión de puestos, inventario de personal, tarjetas, etc.

Los instrumentos deberán ser los medios idóneos para la adecuada utilización de -- las técnicas; su elaboración deberá ajustarse a las características de la institución o de la dependencia en estudio, así como a los procedimientos empleados en -- esta y a la población objeto de investigación.

Los instrumentos que se diseñen o adapten para su aplicación, deberán observar criterios de confiabilidad y validez, entendiendo por confiabilidad cuando existe -- exactitud en la medición de los resultados, así como un adecuado empleo de los instrumentos, los cuales deberán evitar la subjetividad. Cuando los instrumentos miden realmente lo que se pretende, sirven para alcanzar los objetivos propuestos y se habla de la validez de los mismos.

Un estudio piloto permitirá contar con los elementos necesarios para determinar la utilidad de los instrumentos y si cumplen con los requisitos principales de confia

bilidad y validez. En el caso del cuestionario, por ejemplo, se deberá observar - que las preguntas estén debidamente planteadas en lenguaje sencillo y que el conte- nido cumpla con los objetivos que se desean lograr; también se deberá tener en -- cuenta que las claves utilizadas, así como los instructivos proporcionados, sean - claros y precisos.

Otro aspecto fundamental para el éxito de la investigación, es la determinación -- del universo de trabajo, es decir, en qué puestos se aplicarán los instrumentos y - a qué trabajadores.

#### 2.1.1 Selección de técnicas y elaboración de instrumentos.

Se recomienda para la selección de las técnicas, la combinación de los modelos más comunes, que son:

- a) El centralizado
- b) El participativo.

a) Modelo centralizado: Todo el procedimiento de investigación se encuentra cen- trado en el investigador, quien actúa de común acuerdo con las autoridades de la - dependencia sujeta a estudio. Entre las técnicas utilizadas en este modelo, se en- cuentran:

1. Entrevista
2. Análisis de la Organización
3. Análisis de puestos

4. Análisis de estadística
5. Observación
6. Encuesta

b) Modelo participativo: En este modelo participan activamente los directivos y los subordinados, quiénes son los que realizan la investigación de necesidades, bajo la coordinación y asesoría del investigador. Entre las técnicas utilizadas en este modelo se pueden mencionar:

- Entrevista
- Análisis de la organización
- Análisis de puestos
- Análisis de estadística
- Observación
- Encuesta
- Tormenta de ideas
- Corrillos
- Juntas de trabajo
- Eliminación de tarjetas
- Inventarios.

Para la adecuada utilización de las técnicas, se requiere de instrumentos. los que serán elaborados o en su caso adaptados a las mismas.

Cuando se habla de los instrumentos para la investigación de necesidades de capacitación, estos se elaboran de acuerdo con las técnicas ya conocidas, especificando-

todos aquellos procedimientos u operaciones que permitan llegar a obtener objetivamente y con la mayor certeza posible, información de los fenómenos que suceden en la conducta humana.

Los instrumentos se elaboran para medir aspectos específicos, y en el caso de la investigación de necesidades, deberán diseñarse con base en los procedimientos y en las características del personal. A continuación se mencionan algunas técnicas con sus respectivos instrumentos:

<u>TECNICAS</u>	<u>INSTRUMENTOS</u>
Entrevista	Guión de entrevista
Análisis de la organización	Documentos (leyes, reglamentos, manuales de organización, etc.).
Análisis de puestos	Catálogo de puestos
Observación	Guión de observación y lista de <u>verificación</u>
Encuesta	Cuestionario
Análisis del desempeño	Gráficas de desempeño
Tormenta de ideas	Pizarrón, rotafolio
Corrillos	Tarjetas
Junta de trabajo	Guión

TECNICAS

INSTRUMENTOS

Eliminación de tarjetas

Tarjetas

Inventarios

Inventarios de personal, de habilidades, etc.

Entrevista.

Se entiende por entrevista, al diálogo o conversación generalmente entre dos personas, con el objeto de obtener información sobre un tema en particular, se integra con el entrevistado y el entrevistador. El papel de ambos puede variar según el tipo de entrevista.

Todas las entrevistas tienen algún propósito y esto es lo que las caracteriza. La primera característica que debemos tener en cuenta son los tipos de entrevista: dirigida, estructurada, controlada y guiada (recibe todos esos nombres). La entrevista no dirigida o no estructurada también se llama libre. La diferencia fundamental entre ambas, consiste en que la entrevista no dirigida deja prácticamente la iniciativa total al entrevistado, permitiéndole que vaya narrando sus experiencias, sus puntos de vista, etc. Naturalmente que en algunos casos el entrevistador puede hacer algunas preguntas, pero con miras, precisamente, a que el entrevistado espontáneamente manifieste sus opiniones. En este caso el entrevistador tiene presente el objetivo de la entrevista, ya que a pesar de ser una conversación libre, deberá estar atento para evitar la dispersión.

También se ha considerado el tipo de entrevista semidirigida o semiestructurada, - como una mezcla de las características de la entrevista dirigida y libre.

La entrevista dirigida, sigue un procedimiento fijado de antemano por un cuestionario o una guía, esto es, por una serie de preguntas que el entrevistador prepara - previamente. Tiene múltiples usos según el tipo de personas entrevistadas, la finalidad de la entrevista o el tipo de datos que se trata de recabar. Es una técnica ampliamente usada y sus resultados han sido comprobados. Sin embargo, ofrece - riesgos importantes que es necesario tener en cuenta. Considerándose como el principal la posibilidad de distorsionarla; una por parte del entrevistador, y otra -- por parte del entrevistado.

Algunos de los principales problemas en la entrevista son: el entrevistado que --- rechusa responder; el que miente voluntariamente; el que involuntariamente y deján-dose llevar de los procesos selectivos de la memoria, refiere con detalle acontecimientos y experiencias deformadas y, en algunos casos, dispersos.

El problema del vocabulario es también importante; el entrevistador por regla general, llega con un entrenamiento académico en el que las palabras tienen un significado completamente determinado, y muchas veces distinto del que es familiar al -- entrevistado.

#### Cuestionario.

Se entiende por cuestionario a la forma impresa utilizada para reunir información-

sobre una o más materias y se presenta de acuerdo a una serie de preguntas y respuestas. Los cuestionarios se utilizan para hacer apreciaciones a nivel individual o general, pueden utilizarse en todos los niveles jerárquicos de una organización o dependencia. (Von Bleicken, 1985).

El diseño del cuestionario estudia los grupos de preguntas, el orden, la formulación de las mismas y la organización material.

Generalmente cada institución tiene sus propias formas de cuestionario, pero cada investigador puede diseñar el que corresponda al propósito de su trabajo. El cuestionario presupone el diseño de la investigación, por lo cual su elaboración requiere un procedimiento estricto. Antes de diseñar el cuestionario hay que tener presente el sistema de codificación que será utilizado.

Los cuestionarios no estructurados serán difícilmente codificados, esto es, clasificados y tabulados para extraer la información buscada.

Es recomendable, antes de hacer el cuestionario, diseñar las tablas en que han de ser vertidos los datos para que las respuestas puedan ser transcritas a las tablas para su manejo mecánico ulterior.

Contenido, vocabulario y secuencia de preguntas.- Respecto al contenido, el diseñador del cuestionario debe estar seguro que las preguntas en cuestión son necesarias para la investigación; si requiere o no el apoyo de otras preguntas; si los entrevistados tienen la información necesaria para responder las preguntas. En --

caso contrario, será necesario acercar las preguntas al marco de referencia del informante.

Es necesario examinar si las preguntas no están distorsionadas en una dirección de respuesta, de suerte que el informante, por inercia, diga la respuesta.

En cuanto al vocabulario, se deberá tener la certeza de que los vocablos y frases son usuales para el informante. Que las preguntas determinen las posibles alternativas de las respuestas. Si no existe distorsión en la fraseología o provocarán reacciones de disgusto. Si es preferible utilizar preguntas personales o impersonales, etc.

El estudio de la secuencia de las preguntas trata de evitar la llamada contamina-ción, que es la influencia que el orden de las preguntas pueda ejercer en las respuestas del informante.

La llamada técnica de embudo consiste en comenzar con preguntas muy generales, llegando poco a poco hasta lo específico, lo cual es útil para evitar la contamina-ción. El orden de las preguntas sirve para romper el hielo al comienzo de la entrevista, es útil introducirse con preguntas triviales, para que el informante pueda responder con facilidad, sintiéndose seguro en la entrevista, facilitando al entrevistador la oportunidad de mostrar comprensión y estima hacia el entrevistado, al mismo tiempo que le ayuden a entender la finalidad del cuestionario y a despertar el interés del informante.

### 2.1.2 Realizar estudio piloto.

Una vez elaborado el cuestionario, habrá que sujetarlo a un estudio piloto, aplicándolo en un núcleo pequeño de personas, que ocupen el o los puestos en estudio.- Se trata de verificar la confiabilidad y validez del mismo para determinar su operatividad, con posibilidades de rectificarlo antes de administrarlo al universo objetivo de investigación de necesidades.

Un cuestionario es válido cuando efectivamente recoge los datos necesarios para la investigación; es confiable cuando cualquier investigador que lo aplique podrá obtener los mismos resultados; es operativo cuando su vocabulario es comprendido en forma unívoca, o sea exactamente con el significado que el autor del cuestionario precisó.

### 2.1.3 Determinar el universo de trabajo para la aplicación de instrumentos.

Todo grupo de personas que posean características comunes, recibe el nombre de universo o población. El conjunto de datos de una investigación es también una población o un universo.

El estudio de poblaciones grandes siempre estará expuesto a errores por esa razón- se han buscado procedimientos para poder eliminar el error en una generalización.- Tal procedimiento se llama muestreo.

Muestreo.

El muestreo es un estudio de las relaciones existentes entre una población y mues-

tras extraídas de la misma, en el cual se selecciona un pequeño grupo representativo de la población, que reúne las características del universo bajo estudio. Es fácil entender que los procedimientos para seleccionar una muestra, tiene como objetivo proporcionar la mayor seguridad o probabilidad de que dicha muestra reproduzca las particularidades, en un grado cercano al promedio.

La utilización del muestreo hace funcional la investigación, ya que los resultados se obtienen en el menor tiempo posible.

Sin embargo, téngase presente que no únicamente la muestra nos asegura la representatividad, la heterogeneidad de la población o sea la variación en la distribución del atributo investigado hará más complicada la muestra; si una población es homogénea una muestra pequeña será suficiente, pero si es heterogénea, la representatividad se logrará únicamente gracias a un refinamiento del procedimiento de muestreo.

Una de las limitaciones del muestreo es que no permite conocer las necesidades de capacitación en forma individual.

## 2.1 Aplicación de instrumentos.

La aplicación de los instrumentos a la población que previamente se ha determinado por muestreo, o en su caso, al total de trabajadores que ocupan determinados puestos, requiere de un proceso de sensibilización previo, tanto para las autoridades como para los trabajadores, a quienes deberá explicárseles los objetivos de la investigación y la importancia de su participación, antes de la aplicación de los --

instrumentos. Para recopilar, clasificar y tabular los datos deberá utilizarse la estadística de acuerdo a un sistema previamente estructurado.

- 2.2.1 Sensibilizar al personal
- 2.2 Aplicación de los instrumentos
  - 2.2.2 Aplicar los instrumentos al personal
  - 2.2.3 Recopilar, clasificar y tabular información

2.2.1 Sensibilizar al personal.

Previamente a la aplicación de los instrumentos, es recomendable que se realice -- una sensibilización tanto en las autoridades de los diferentes niveles, como del personal que participará en la aplicación de los instrumentos; de esta manera se obtendrá mayor colaboración y no se crearán falsas expectativas. Los directivos deberán conocer los objetivos, políticas y la metodología que se utilizará en la investigación; de preferencia se deberá explicar en juntas de trabajo, entrevistas, etc., en qué consiste el procedimiento. Es fundamental que se destaque la importancia que tiene la determinación de necesidades dentro del proceso de capacitación.

2.2.2 Aplicar los instrumentos al personal.

Para la aplicación de los instrumentos se recomienda que exista un equipo coordinador que se encargue de esta actividad. Este equipo deberá seleccionarse previamente

te por las autoridades correspondientes. Este equipo deberá conocer el procedimiento de aplicación así como los objetivos que se pretenden alcanzar y realizará algunas prácticas con el instrumento que se aplicará a la población previamente de terminada.

Los jefes inmediatos de las áreas específicas de trabajo, tendrán un papel vital en la aplicación, por lo que es conveniente que actúen como coordinadores y orientadores. La aplicación de instrumentos se hará en forma individual, así mismo, se recomienda que la aplicación de los instrumentos se realice en el lugar de trabajo, lo que permitirá solucionar dudas que se presenten.

En el caso de la aplicación del cuestionario, se recomienda se apliquen a grupos pequeños, para facilitar su llenado y orientar a quienes participen en la aplicación.

### 2.2.3 Recopilar, clasificar y tabular la información.

El procesamiento de datos, desde el punto de vista administrativo, es una función o actividad que consiste en tratar la información que se recibe. Los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos se clasificará de acuerdo a su importancia para buscar su mayor y mejor utilidad.

Recopilación de información.- Esta fase tiene relación con la determinación de lo que se va a medir, el tiempo empleado y la extensión del proceso de recopilación de información, la cual incluye, además, el diseño del estudio.

Clasificación.- Esta función consiste en extraer de los datos obtenidos, las características que describen la estructura del proceso que se estudia.

Tabulación.- Consiste en expresar por medio de tablas, valores, magnitudes u otros datos de interés en la investigación. Por ejemplo, se puede concentrar la información en hojas tabulares, lo que es de gran utilidad para facilitar el manejo de datos, con lo cual se podrán obtener gráficas que llevarán a la interpretación y el diagnóstico.

### 3. DIAGNOSTICO.

La formulación del diagnóstico dentro de la metodología propuesta, constituye el último procedimiento de la investigación, el cual se fundamenta con todos los datos proporcionados por ella, debiendo interpretarse cualitativa y cuantitativamente, para proporcionar el informe con los resultados obtenidos, estableciendo así la determinación sobre bases reales que fijen la propia metodología.

- 3.1 Analizar la información
  - ↗ 3.2 Interpretar los resultados
  - 3.3 Redactar el informe del diagnóstico de necesidades
  - 3.4 Obtener el diagnóstico
3. Diagnóstico

### 3.1 Analizar la información.

Para realizar el análisis de los datos se deberá considerar, por una parte, la información obtenida en el análisis preliminar, y por la otra, a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que se emplearán.

El análisis de datos es fundamental en el procesamiento de la información, es decir, en los resultados obtenidos en la recopilación, clasificación y tabulación, de acuerdo con la aplicación de los instrumentos.

El ordenamiento y jerarquización de los resultados obtenidos, es una valiosa ayuda para llegar a la presentación objetiva de los resultados de la investigación, lo que permitirá definir con claridad la problemática detectada.

### 3.2 Interpretar los resultados.

En base al análisis de la información se realiza la interpretación de resultados que se llevará en forma cualitativa y cuantitativa, a fin de poder conocer:

- En qué áreas de la estructura se requiere capacitar.
- Los trabajadores que necesiten ser capacitados, especificando el número de personas y los requerimientos del puesto, comparándolos con las características que posean los trabajadores.
- El tipo y grado de capacitación que requieran dichos trabajadores, proponiendo el plazo para subsanar las carencias detectadas.

- Y, cuáles son las necesidades de capacitación que deberán atenderse en forma prioritaria.

Por medio de la interpretación de resultados obtenidos en la investigación, se podrán hacer los siguientes planteamientos:

1. Cuáles son las áreas de la dependencia que presentan mayores necesidades de capacitación.
2. Tiempos probables para satisfacer las necesidades de capacitación.
3. Cuántos y quiénes requieren capacitación.
4. En qué aspecto y en qué grado.
5. Las necesidades individuales de capacitación.
6. Las necesidades de capacitación del grupo.
7. Necesidades que requieren atención inmediata.
8. Necesidades que requieren solución futura.
9. Necesidades que una dependencia puede resolver por sí misma.
10. Necesidades en las que la dependencia recurre al apoyo de otras para efecto de capacitación.

### 3.3 Redactar el informe del diagnóstico de necesidades.

El informe del diagnóstico de necesidades deberá contener las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación, derivadas de la interpretación, en for-

ma concreta, precisa, confiable y válida. El informe deberá especificar los resultados obtenidos y la presentación de los cuadros y gráficas, los criterios para -- realizar las actividades de capacitación, la jerarquización de necesidades, las estrategias de apoyo y las recomendaciones generales para dar solución a las necesidades de capacitación y desarrollo detectadas. Un aspecto valioso que deberá considerarse en toda investigación de necesidades que se realice, será el aportar sugerencias y recomendaciones generales que se obtengan en base a la misma y que no se relacione directamente con la capacitación, pero sí puedan constituirse en aportadores de información para el sistema de administración y desarrollo del personal.

#### 3.4 Obtener el diagnóstico.

De acuerdo con lo anterior, se obtiene el diagnóstico final sobre la determinación de necesidades de capacitación, el cual constituye un importante recurso técnico - científico de las acciones de capacitación, ya que permitirá orientar todo el proceso de capacitación y desarrollo de una manera realista y congruente. Así mismo, coadyuva en la planeación del sistema de administración y desarrollo de personal.

Para el éxito de la metodología propuesta anteriormente, para la detección de necesidades de capacitación se requiere de la participación y de una estrecha colaboración tanto de las autoridades como de los trabajadores encargados de la capacitación, así como de los trabajadores en general.

Para concluir la importancia de lo propuesto, cabe mencionar que si la capacitación es entendida como un proceso, y un proceso es una serie de pasos a seguir or-

denadamente, al faltar el primero de estos pasos, el proceso resulta alterado en su totalidad; ya que si los cursos no se elaboran para responder a necesidades específicas los resultados, en consecuencia, no cubren las necesidades reales de los trabajadores. El hecho de que a cursos de Relaciones Humanas e Integración de Equipos de Trabajo asistan personas con diferente escolaridad, lugar de trabajo, nivel edad, etc., donde lo más importante sería que asistieran grupos de personas que -- trabajan en una misma área y se interrelacionen entre sí.

Otro punto a considerar sería el seguimiento de los participantes, esto no se lleva a cabo, por lo que los datos arrojados por la pre y post-evaluación no aseguran que realmente se haya dado un cambio de actitud o aptitud en el participante. Consideramos que lo anterior (el seguimiento), sería factible de llevar a cabo, ya -- que se cuenta con datos del participante como son: nombre, dirección, teléfono, -- nombre del jefe inmediato, etc., y podría establecerse comunicación con su jefe inmediato para obtener información acerca de la aplicabilidad de las habilidades o -- conocimientos adquiridos, observados en el trabajador capacitado.

#### ESPECIFICACION Y JUSTIFICACION DE LOS NUEVOS CURSOS EN PROYECTO

Sin perder de vista que no se lleva a cabo una detección de necesidades, y tomando en cuenta la obligación de cubrir ciertas actividades, en noviembre de 1986 se -- planteó la necesidad de impartir nuevos cursos, para lo cual se pidió a los ins--tructores (3) del Centro de Capacitación a nivel profesional, propusieran cada uno de ellos un curso en el cual tuvieramos algún interés y fueran afines a todo el -- personal de la Secretaría. Los cursos propuestos fueron:

- Trabajo y Stress
- Resistencia al cambio
- Imaginación y creatividad en el trabajo.

Por otro lado, las autoridades del Centro adjudicaron a los instructores la elaboración de otros cinco cursos:

- Asertividad Directiva
- Comunicación administrativa
- La sexualidad en la pareja
- Administración Básica
- Control de Gestión.

Finalmente sólo se elaboraron 3 de los 8 cursos, "Trabajo y Stress", "Resistencia al cambio" e "Imaginación y creatividad en el trabajo", que fueron propuestos por los instructores, ya que al analizar el posible contenido del resto de los cursos, se llegó a la conclusión de que eran temas que competían a otras áreas específicas, y no era "político" la impartición de los mismos.

El criterio en el cual nos basamos los instructores, para la elección de los cursos propuestos, fue que independientemente de las funciones del personal como trabajador, el curso le fuera útil en su vida diaria y en su desarrollo personal. -- También se pensó en la adaptabilidad de los contenidos temáticos, al nivel de escolaridad de los participantes, ya que aunque los cursos impartidos por nosotros van

a nivel profesional, en algunas ocasiones no se respeta esto.

Asimismo, con respecto a los contenidos temáticos de cada uno de los cursos, cabe indicar lo siguiente:

En el curso de "Trabajo y Stress" se tomó en cuenta que, según datos obtenidos en las principales instituciones de salud pública (S.S.A., I.M.S.S., I.S.S.S.T.E.) de la ciudad de México, las enfermedades relacionadas con el "stress" (tensión), son las de mayor incidencia, principalmente del área laboral. Así mismo, estudios reportados por investigadores de la Universidad de Houston (Maltson y M. Ivancevich, 1982) mencionan que el problema de la tensión afecta diariamente la vida de cientos de trabajadores americanos. Esto no sugiere que el "stress" tenga siempre con secuencias negativas, pero sí sugiere que el "stress" es un gran problema que ni los individuos ni las organizaciones pueden disminuir rápidamente. Las investigaciones anteriormente citadas, muestran que un trabajador con "stress" comete muchos errores, falta mucho a su trabajo o tiene que ser reemplazado constantemente, es menos creativo y que existe una significativa relación entre el "stress" y los problemas de salud.

De ahí que el propósito del curso es proponer fórmulas prácticas y sencillas para combatir y vencer los efectos negativos y las manifestaciones más graves de la ten sión provocada en el ambiente laboral.

Para el curso de "Resistencia al Cambio", se consideró que el mundo moderno es, -- sobre todo, un mundo de cambios constantes. Vivir en él exige a toda persona ad--

quirir una gran disposición para adaptarse a cualquier circunstancia. Conforme se va consiguiendo la adaptación deseada, el individuo adquiere cierta relación creativa con el mundo que lo rodea. Esto implica que se esfuerce activamente para -- transformarse a sí mismo, tanto como a su entorno material, social y psicológico.- El cambio, ya sea de mentalidad, posición, actitud, etc., juega un papel de vital importancia para el desarrollo de cualquier individuo, es por eso que este curso - busca hacer un pequeño análisis del porqué en algunas ocasiones no logra la adaptación necesaria y adecuada. Muchas veces será porque antepone ciertas barreras que le impiden seguir el proceso de cambio, otras tantas porque quizá le surjan algunos impedimentos totalmente ajenos a su voluntad y que igualmente le impiden lograr una integración congruente con la realidad que vive.

Y finalmente con el curso de "Imaginación y Creatividad en el Trabajo" se pretende que los participantes comprendan el comportamiento creativo como una síntesis de - imaginación, conocimientos y experiencias. También es importante que se conozca - la importancia del esfuerzo creador en el trabajo y en la vida profesional y personal, para así tener una disposición de utilizar su potencial creador individual o grupal.

Todo lo mencionado anteriormente, tiene como fin último, que el participante fortalezca su voluntad para lineal y controlar cambios creativos en su área de trabajo- y desarrollen habilidades que apoyen el proceso creativo.

**CONCLUSIONES**

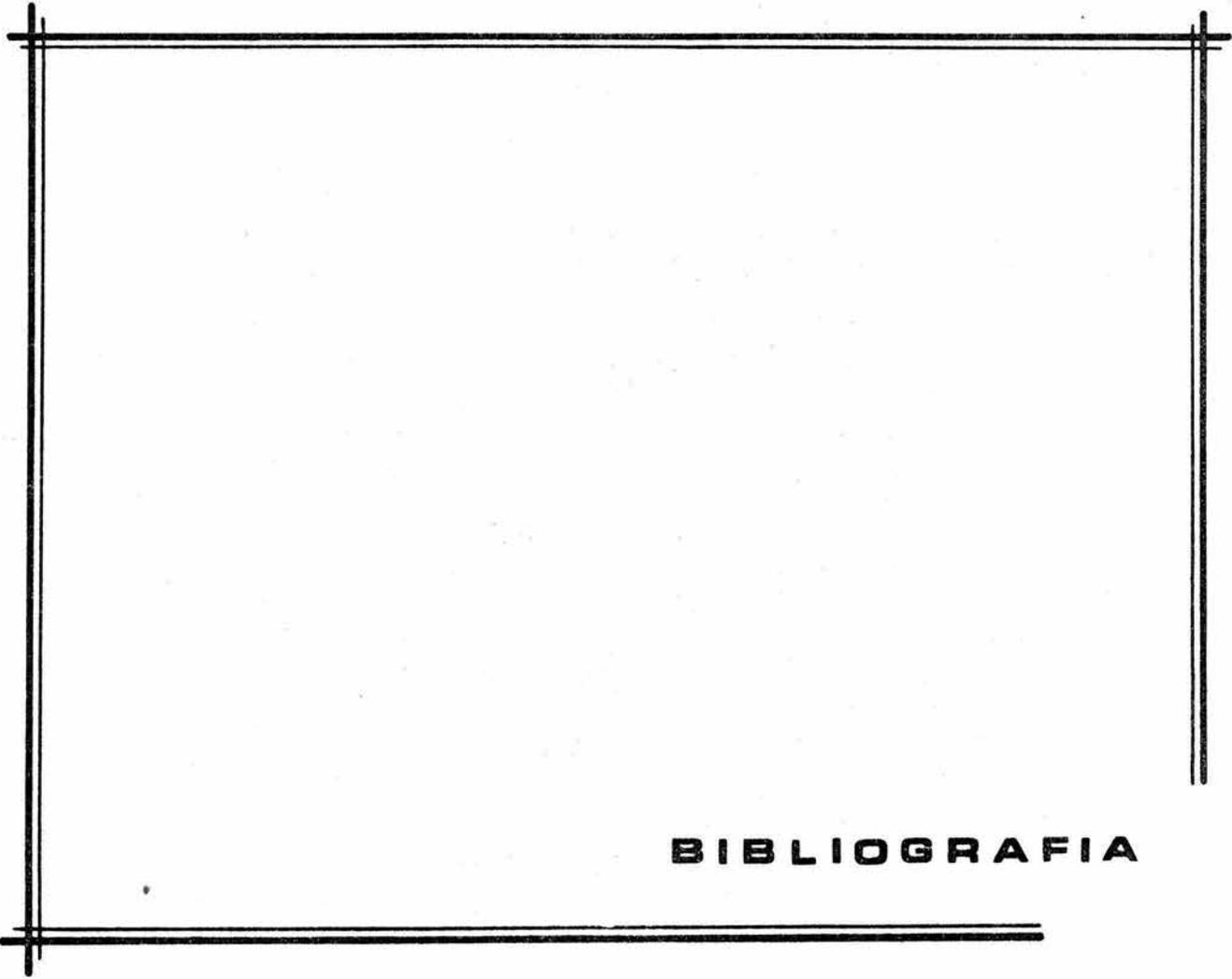
Podemos mencionar, que actualmente el campo de la psicología, se ha ampliado a otras áreas, como es el caso del área laboral, ya que en general, cuando no se ha tenido alguna relación de manera formal con la psicología se asocia casi exclusivamente al psicólogo con el estudio y tratamiento de las enfermedades mentales y la conducta anormal. Si bien es cierto que dentro de la profesión existe una área dedicada al estudio de estas conductas, las especialidades restantes, entre ellas la psicología laboral, se interesan todavía más por la conducta normal (Luthans y Kreitner, 1984).

Así mismo, al ampliarse las áreas de aplicación de la psicología, las funciones del psicólogo se diversifican, un ejemplo de esto lo encontramos en el área laboral, en donde anteriormente se consideraba que el psicólogo únicamente tenía incidencia en lo que respecta a la selección y reclutamiento de personal, no obstante, actualmente el psicólogo ha demostrado tener las habilidades y conocimientos necesarios para realizar otras tareas como son la capacitación y desarrollo de personal.

A este respecto, el reporte de trabajo demuestra que en la capacitación se pueden aplicar algunos principios del aprendizaje, como son: la motivación, el reforzamiento, la transferencia de aprendizaje, la generalización, retroalimentación, etc.

Por otra parte, como se puede observar a lo largo del reporte de trabajo, uno de los principales problemas en relación a la capacitación de los trabajadores, es la evaluación de la eficiencia de la propia capacitación, ya que esto demuestra que es preciso formular los programas de capacitación a partir de un análisis más detallado de las tareas (detección de necesidades), del puesto que se desea capacitar.

En general, podemos concluir, que el psicólogo, en particular el egresado de Iztacala, cuenta con los elementos teórico metodológicos necesarios para llevar a cabo todo el proceso de la capacitación. Esto es aún más evidente, - si tomamos en cuenta los trabajos de tesis citados en el capítulo 3 y considerando que en el Centro de Capacitación y Desarrollo de la Secretaría de Salud, han prestado sus servicios desde hace varios años, psicólogos egresados de la ENEP Iztacala; dando pauta para que nuevos egresados decidan aplicar los conocimientos adquiridos, en el área laboral y específicamente en el área de capacitación.



**BIBLIOGRAFIA**

- 1.- Arias Galicia F. "Administración de recursos humanos". Editorial Trillas México, 1974.
- 2.- Arreguín S.J. y Zavala C.N. "La aplicación del análisis conductual en el área de capacitación y adiestramiento dentro de una empresa" Tesis Licenciatura. México UNAM ENEPI, 1986.
- 3.- Blum y Naylore "Psicología Industrial" Fundamentos teóricos y Sociales. Editorial Trillas, México, 1984.
- 4.- Calderón Córdova, H. "Manual para la administración del proceso de capacitación de personal". Editorial Limusa, -- México, 1985.
- 5.- Cuadernos Técnicos de Planeación. S.S.A., Vol. 6, 1986.
- 6.- Dunnette y Kirchner "Psicología Industrial" Editorial Trillas, México, 1980.
- 7.- Fleishman, E.A., Bass, A.R. "Estudios de psicología industrial y de personal" Editorial Trillas, México, 1976.
- 8.- García E.J. "Curso de capacitación para la formación de técnicos en capacitación y divulgación del método científico aplicado a la instrucción" Tesis Licenciatura UNAM ENEPI, 1986.
- 9.- Guía técnica para la ejecución de programas de capacitación. Oficialía Mayor D.G. de recursos humanos S.S.A., 1981.
- 10.- Guía Técnica para la elaboración de programas de capacitación. Oficialía Mayor D.G. de recursos humanos S.S.A., -- 1981.
- 11.- Jiménez A. "El análisis experimental de la conducta aplicado al escenario industrial" Editorial Trillas, México, - 1976.
- 12.- Jurakoa M. "La enseñanza en Talleres" en: Pedagogía para el adiestramiento Vol. 11 No. 12 Jul/Sep, 1973.

- 13.- Luthans y Kreitner "Modificación de la conducta organizacional" Editorial Trillas, México, 1984.
- 14.- Maier R.I. y Norman "Psicología Industrial" Editorial Rialp, Madrid España, 1955.
- 15.- Manual del instructor Orientación Didáctica, Oficialía Mayor D.G. de recursos humanos S.S.A., 1981.
- 16.- Mendoza Nuñez A. "Manual para determinar necesidades de capacitación. Editorial Trillas, México, 1982.
- 17.- Reyes O.J. y González de León M.L. "Entrenamiento a paraprofesionales como estrategia de capacitación en el sector público". Tesis Licenciatura ENEPI UNAM, 1986.
- 18.- Ribes E. Fernández C. Rueda M. Talento M. López "Enseñanza ejercicio e investigación de la psicología" Un modelo integral. Editorial Trillas, 1980.
- 19.- Siegel Laurence "Psicología industrial" Editorial C.E.C.S.A., México, 1974.
- 20.- Siliceo A. "Capacitación y desarrollo de personal" Editorial Limusa, México 1985.
- 21.- Taft R. "The staff psychologist in industry" American Psychologist 1966, I p.p. 55-61.
- 22.- Taxiomara C.A. M. "Un estudio sobre programas de reforzamiento aplicado a un operario mexicano" Tesis, México, UNAM, 1975.
- 23.- Tiffin y Mc. Cormick "Psicología Industrial" Editorial Diana, México, 1982.
- 24.- Von Bleicken "Manual para el adiestramiento del personal" Editorial Herrero Hnos., México, 1985.

**A N E X O S**

EVALUACION DEL CURSO (Anexo 1)

Nombre del Curso: \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Instrucciones: Señale con una "X" la casilla que corresponda a la calificación que usted asigne para cada enunciado.

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
1.- Se dieron a conocer los objetivos del curso											
2.- El contenido temático del curso estuvo											
3.- Fué adecuada la distribución del tiempo para las actividades o temas a considerar											
4.- Los materiales de Apoyo didáctico que se utilizaron ayudaron realmente a la comprensión del curso											
5.- Considera que se cumplieron los objetivos del curso											
6.- Considera que los conocimientos y/o habilidades adquiridas, son aplicables en su área de trabajo (citar por qué en comentarios y sugerencias)											
7.- Las instalaciones que se utilizaron fueron adecuadas											

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

EVALUACION DEL INSTRUCTOR (Anexo 2)

Nombre del Instructor \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Señale con una "X" la casilla que corresponda a la calificación que usted asigne para cada enunciado.

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	0
1.- La exposición del instructor me pareció											
2.- El dominio que tiene del tema											
3.- El instructor desarrollo los temas programados de manera											
4.- El lenguaje (vocabulario y terminología) utilizado por el instructor											
5.- La secuencia de la exposición (introducción, desarrollo del tema, conclusiones - etc.) fué											
6.- El interés que manifesto el instructor -- por sus participantes											
7.- La forma como aclaró las dudas y problemas surgidos durante el curso											
8.- El material didáctico que utilizo											

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TABLAS DE RESULTADOS  
DE LOS CURSOS OPERADOS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 1986.

---

CURSO DE: RELACIONES HUMANAS

Dirigido a diferentes Unidades Administrativas de la S.S.A. (4)

Del 27 al 31 de Enero

14 participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes:

Participantes	Pre- evaluación	Post- evaluación	Avance
1	40	79	39
2	45	88	43
3	64	98	34
4	55	79	24
5	83	98	15
6	43	84	41
7	40	76	36
8	56	92	36
9	20	63	43
10	40	92	52
11	59	98	39
12	40	60	20
13	52	98	46
14	40	80	40
Promedio	<u>48.35</u>	<u>84.64</u>	<u>36.29</u>

CURSO DE: INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO

Dirigido al Instituto Nacional de Perinatología

Del 10 al 14 de Marzo

32 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	42	96	54
2	16	82	65
3	38	88	50
4	15	60	45
5	43	100	57
6	90	100	10
7	17	96	79
8	54	96	42
9	33	69	36
10	23	87	64
11	17	60	43
12	<u>11</u>	50	39
13	43	--	--
14	46	100	54
15	29	92	63
16	31	64	33
17	20	93	73

CONTINUA

18	61	66	5
19	55	100	45
20	25	--	--
21	64	75	11
22	43	62	19
23	31	92	51
24	42	60	18
25	17	80	63
26	10	53	43
27	45	60	15
28	45	60	15
29	40	96	56
30	48	86	38
31	28	95	67
32	66	--	--
Promedio	<u>36.34</u>	<u>82.48</u>	<u>46.14</u>

Nota.- Para sacar el promedio sólo se consideraron a aquellos participantes que presentaron pre y post-evaluación.

CURSO DE: INTEGRACION DE INSTRUCTORES

Dirigido a Diferentes Direcciones Generales (4)

Del 10. al 4 de Abril

13 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	28	70	42
2	45	90	45
3	31	81	50
4	59	100	41
5	19	90	71
6	32	77	45
7	56	100	44
8	33	76	43
9	44	58	14
10	45	93	48
11	59	93	34
12	100	100	77
13	71	100	29
Promedio	<u>47.84</u>	<u>86,76</u>	<u>38,92</u>

CURSO DE: ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES

Dirigido al Centro Nacional de Transfusión Sanguínea

Del 30 de Junio al 4 de Julio

13 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	55	68	13
2	50	83	33
3	50	--	--
4	35	73	38
5	47	62	15
6	55	81	26
7	25	66	41
8	33	--	--
9	50	79	29
10	45	--	--
11	62	75	13
12	78	87	9
13	33	87	34
Promedio	<u>49</u>	<u>76</u>	<u>24</u>

CURSO DE: INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO

Dirigido a diferentes Direcciones Generales de la S.S.A. (10)

Del 18 al 22 de Agosto

22 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	40	100	60
2	56	98	42
3	57	92	35
4	70	100	30
5	40	100	60
6	40	70	30
7	40	85	45
8	50	70	20
9	70	100	30
10	44	88	44
11	40	88	48
12	50	88	38
13	40	100	60
14	40	80	40
15	60	100	40
16	50	65	15

CONTINUA

17	70	100	30
18	40	100	60
19	50	100	50
20	50	88	38
21	60	100	40
22	<u>55</u>	<u>70</u>	<u>15</u>
Promedio	50.54	90.09	39.55

CURSO DE: DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD

Dirigido al Centro de Obras y Equipamiento en Salud

Del 25 al 29 de Agosto

12 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	0	80	80
2	20	90	70
3	20	65	45
4	0	65	65
5	20	80	60
6	30	90	60
7	0	90	90
8	30	90	60
9	0	80	80
10	20	80	60
11	--	90	--
12	40	90	50
Promedio	18,33	22,5	64.17

CURSO DE: INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO

Dirigido a diferentes Direcciones Generales de la S.S.A. (3)

Del 22 al 26 de Septiembre

11 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	55	97	42
2	40	100	60
3	40	72	32
4	40	86	46
5	40	98	58
6	40	97	57
7	40	92	42
8	40	90	50
9	72	95	23
10	40	95	55
11	55	100	45
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Promedio	45.63	92.90	47.27

CURSO DE: ACTUALIZACION Y DESARROLLO DE INSTRUCTORES  
 Dirigido a diferentes Direcciones Generales de la S.S.A (3)  
 Del 29 de Septiembre al 3 de Octubre  
 11 Participantes  
 Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	38	91	53
2	65	93	28
3	21	36	15
4	80	95	15
5	57	86	29
6	43	78	35
7	43	56	13
8	28	56	28
9	48	56	8
10	46	73	26
11	38	60	22
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Promedio	46.09	70.90	24.81

CURSO DE: RELACIONES HUMANAS

Dirigido al Hospital Juarez 1 (Máximino Avila Camacho)

Del 6 al 10 de Octubre

29 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	20	80	60
2	10	--	--
3	20	68	48
4	20	70	50
5	30	72	42
6	20	--	--
7	20	70	50
8	30	70	40
9	10	--	--
10	30	75	45
11	20	70	50
12	20	73	53
13	70	82	62
14	20	60	40
15	20	65	45
16	20	80	60

CONTINUA

17	20	82	62
18	20	83	63
19	10	76	56
20	10	--	--
21	30	70	40
22	40	--	--
23	20	77	57
24	10	74	64
25	20	78	58
26	30	70	40
27	20	73	53
28	40	87	47
29	30	86	56
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Promedio	24	71.64	47.64

CURSO DE: DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD

Dirigido a diferentes Direcciones Generales de la S.S.A. (5)

Del 27 al 31 de Octubre

21 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	15	70	55
2	25	95	70
3	50	80	30
4	10	75	65
5	40	100	60
6	50	90	40
7	10	--	--
8	45	--	--
9	45	80	35
10	25	85	60
11	0	90	90
12	35	90	55
13	45	85	40
14	75	90	15
15	20	70	50
16	10	78	68

CONTINUA

17	30	84	54
18	10	80	70
19	30	--	--
20	20	78	58
21	30	74	44
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Promedio	29,72	83	53,28

CURSO DE: RELACIONES HUMANAS

Dirigido a Servicios Coordinados de Salud Pública en el Edo. de Michoacán

Del 12 al 14 de Noviembre

20 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	0	--	--
2	55	100	45
3	70	100	30
4	70	98	28
5	58	98	40
6	62	90	28
7	72	100	28
8	50	88	38
9	50	--	--
10	52	98	46
11	55	98	43
12	50	95	45
13	70	--	--
14	65	95	30
15	65	85	20
16	65	100	35

CONTINUA

17	60	97	37
18	65	100	35
19	60	--	--
20	<u>70</u>	<u>--</u>	<u>--</u>
Promedio	60.93	96.13	35.20

CURSO DE: INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO

Dirigido a Servicios Coordinados de Salud Pública en el Edo. de Michoacán

Del 17 al 19 de Noviembre

12 Participantes

Resultados de las evaluaciones aplicadas a los participantes

Participantes	Pre- evaluaciones	Post- evaluaciones	Avance
1	40	100	60
2	50	100	50
3	65	100	45
4	45	100	55
5	40	90	50
6	65	100	35
7	50	90	40
8	55	90	35
9	50	80	30
10	50	80	30
11	45	80	35
12	65	90	25
Promedio	51.66	91.66	40

ESTRUCTURAS DE LOS CURSOS  
OPERADOS DE ENERO A NOVIEMBRE DE 1986

CURSO DE: INTEGRACION DE INSTRUCTORES

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
I. Introduccion	- El participante señalará los objetivos del curso, así como la importancia de éste.	expositiva		30 min.	
II. Integración del grupo	- El participante se presentará y ubicará en el grupo. - Mencionará sus expectativas del curso.	Dinámica de Presentación.	Hojas blancas, cartulinas.	1 hora	
III. La instrucción en la capacitación y desarrollo. -La función del instructor dentro del proceso de capacitación.	- El participante ubicará la importancia de su función en el proceso de capacitación.	Expositiva con preguntas y respuestas.	R o t a f o l i o		
-Explicación de concepto rector E-A -Características del adulto. -Qué es el instructor	- Explicará el concepto de instrucción. - Describirá la importancia de considerar las características del adulto en la capacitación. - Explicará el papel del instructor en el proceso E-A.	Corrillo	Material impreso  Retro-transparentes.	1:30 hrs.	
IV. Características y funciones del instructor.	- Mencionará las características del instructor. - Describirá las actividades del instructor antes, durante y después de la instrucción	Dinámicas vivenciales. Expositiva Dramatización Retroalimentación discusión de grupo.	Material Impreso	3 horas	Observaciones de la participación.

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
V. Proceso de enseñanza --- aprendizaje. -Redacción de objetivos de aprendizaje.	- Describirá como se da el aprendizaje. - Explicará el concepto de enseñanza. - Definirá con sus propias palabras un objetivo de aprendizaje. - Mencionará las características de los objetivos de aprendizaje. - Redactará objetivos de aprendizaje de acuerdo al tema que elija.	- Expositiva. Retroalimentación - Dinámicas vivenciales. Ejercicios prácticos y retroalimentación.	Material impreso	3:30 hrs.	Observación de la participación.
VI. Materiales de Apoyo -Concepto -Características -Funciones - Clasificación	- Explicará el concepto de materiales de apoyo. - Mencionará las características de los materiales de apoyo. - Describirá las funciones de los materiales de apoyo - Clasificará los materiales de acuerdo a su uso.	- Lectura individual. Simposio	Material impreso	2 hrs.	Observación de la participación.
"Ayudas Visuales"		Expositiva	P e l í c u l a	30 min.	
VII. Técnicas de enseñanza -Expositiva -Demostrativa -Lectura Comentada -Corrillos -Discusión de grupos	- Explicará el concepto de técnicas de enseñanza. - Describirá en que consiste cada una de las técnicas de enseñanza.	Lectura comentada Dramatización	Material impreso	4 hrs.	Observaciones y registro del manejo de las técnicas.

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
-Philips 6-6 -Mesa redonda -Panel -Seminario -Simposio -Taller -Tormenta de ideas -Dramatización -Juegos Vivenciales	- Diferenciará las técnicas que considere más útiles de acuerdo a su especialidad.	Retroalimentación			
VIII. Evaluación en la instrucción.	- Explicará el concepto y la importancia de la evaluación. - Enlistará las funciones de la evaluación.	Dinámica vivencial Lectura individual Discusión de grupo	R o t a f o l i o Material impreso Retrotransparencias.	2 hrs.	Observación de la participación.
IX. Taller de Planificación	- Describirá la secuencia para la elaboración de un programa de instrucción y elaborará uno de acuerdo a su especialidad.	Ejercicios prácticos. Retroalimentación	Material impreso Láminas	2:30 hrs.	Planeación de un curso y de una sesión.
X. Evaluación y cierre del curso.			Material impreso -	1:30 hrs.	

## CURSO DE ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
I. Introducción	Menciona los objetivos del curso	Expositiva		30 min.	
II. Integración de grupos	Propiciar la comunicación e integración de los participantes.	Dinámicas vivenciales.	Láminas	1 hora	
III. Factores determinantes en el proceso enseñanza-aprendizaje.	Proporcionar a los instructores los lineamientos generales del proceso enseñanza-aprendizaje; abarcan las variables psicológicas que lo promueven, las estrategias en los elementos que influyen y dan lugar a dicho proceso.	Expositiva	Retrotransparencias	2 hrs.	Observación en la participación.
IV. La comunicación en la instrucción.	Proporcionar los elementos teórico-prácticos que conlleven a desarrollar una comunicación mas amplia y satisfactoria tanto a nivel individual como grupal.	Dinámicas vivenciales. Dramatización Retroalimentación Corrillos Discusión de grupo	Franelogramas Material impreso	5:30 hrs.	Observación, retroalimentación.
	Proporcionar las bases teórico-prácticas que ayuden al instructor a reafirmar e incrementar sus habilidades al hablar en público.	Expositiva. Dramatización Participación con retroalimentación Taller	Láminas Magnetogramas		
	Dotar a los instructores de los elementos teórico-prácticos que permitan reducir el nivel de ansiedad e incrementar su autoseguridad al enfrentarse a un grupo.				

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
V. Producción y manejo de material de apoyo.	Proveer a los instructores de las bases prácticas para elaborar, seleccionar y utilizar los materiales de apoyo más adecuados dentro de las actividades de instrucción.	Demostrativa Taller	Material impreso Proyector de cine Retroproyector Rotafolio Franelografo Pizarrón Proyector de transparencias.  Proyector de cuerp- pos opacos.	5:30 hrs.	
VI. Modalidades de las técnicas de enseñanza.	Reafirmar y proporcionar a los instructores los elementos prácticos que permitan emplear diversas combinaciones de las técnicas de enseñanza básicas así como ampliaciones de las mismas.	Corrillos Mesa redonda Retroalimentación Taller	Material impreso y rotafolio	3:30 hrs.	Observación y retroalimentación de la participación.
VII. Manejo de dinámicas vivenciales.	Proporcionar a los instructores los elementos teóricos-prácticos sobre el uso de las dinámicas vivenciales en la instrucción.	Lectura comentada Dramatización Retroalimentación	Material impreso	2 hrs.	
VIII. Retroalimentación.	Proporcionar a los instructores los elementos necesarios que les permitan orientar a los participantes respecto a su desenvolvimiento a lo largo del curso.	Expositiva con preguntas y respuestas. Ejercicios prácticos y retroalimentación.	Retrotransparencias. Material impreso	2:30 hrs.	

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
-Motivación y retroalimentación.	Proporcionar los elementos teórico-prácticos que ayuden al instructor a fortalecer e incrementar las participaciones activas y promover un mayor interés por parte del grupo.				
-Evaluación y retroalimentación.	Proveer a los instructores de elementos teórico-prácticos que les permitan reforzar positiva o negativamente la ejecución y el aprovechamiento de los participantes.				
IX. Elaboración de instrumentos para la evaluación el el proceso de instrucción.	Reafirmar y proporcionar a los instructores los elementos prácticos que les permitan elaborar secuencialmente una prueba.	Lectura individual Discusión de grupo Ejercicios prácticos. Retroalimentación-Taller	Material impreso Retrotransparencias.	2:00 hrs.	Elaboración de instrumentos.
X. Elaboración de Programas	Reafirmar y ampliar los elementos prácticos que les permitan elaborar un programa.	Ejercicios prácticos Retroalimentación	Material impreso Láminas	2:00 hrs.	Elaboración de un Programa.

## RELACIONES HUMANAS

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIAL DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
I. Introducción	El participante señalará-- los objetivos del curso, - así como la importancia de éste.	Expositiva		30 min.	
II. Integración del grupo	El participante se presentará y ubicará en el grupo	Dinámica de presen- tación.	Hojas blancas, car- tulinas	1:00 hora	
III. Elementos básicos de las Relaciones Humanas.	El participante identifica rá los elementos que inter- vienen en las Relaciones - Humanas así como la impor- tancia de éstos.	Expositiva con pre- guntas y respues- tas.	Rotafolio	3:00 hrs.	
IV. El grupo en las Rela- ciones Humanas.	El participante, explicará el concepto de grupo.  - Mencionará la importan- cia del grupo dentro de- su ambiente laboral.	Expositiva Corrillos	Retro-transparencias	1:30 hrs.	
V. La comunicación en las Relaciones Humanas	El participante mencionará los tipos de comunicaci- ón que se dan.	Expositiva Discusión de gru- pos.	Retro-transparencias	2:00 hrs.	
VI. La motivación de las - Relaciones Humanas.	El participante identifica cará los componentes bási- cos que intervienen en el- mecanismo de motivación.	Expositiva Dinámica Vivencial	Retro-transparencias	2:00 hrs.	
VII. Asertividad en las -- Relaciones Humanas	El participante dramatiza- rá situaciones asertivas - en un contexto determinado.  - Mencionará la importan- cia de la asertividad en Las Relaciones Humanas.	Expositiva Dramatización	Rotafolio	1:30 hrs.	Observaciones de la parti- cipación.

## INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
I. Introducción	El participante resumirá aspectos relevantes de la institución donde labora.	Expositiva		30 min.	
II. Presentación del Grupo	El participante se presentará y se ubicará en el grupo	Dinámica de presentación.	Fotografía	30 min.	
III. El Grupo en el Ambiente laboral.	El participante expondrá la diferencia existente entre grupo y equipo de trabajo.	Expositiva con preguntas y respuestas, dinámica de grupo.	Rotafolio	1:15 hrs.	Observación de la participación.
IV. La Comunicación.	El participante mencionará los diferentes elementos que intervienen en la comunicación.	Expositiva con preguntas y respuestas. Dinámica de comunicación.	Retrotransparencias Franelógrafo	2:30 hrs.	
V. La Cooperación	El participante mencionará la importancia de la Cooperación en el equipo de trabajo.	Expositiva Dinámica de cooperación. Película	Rotafolio	2:30 hrs.	
VI. Solución de Problemas	El participante escribirá los pasos requeridos para llegar a la solución de un problema de trabajo.	Expositiva Dinámica Taller	Franelógrafo	2:30 hrs.	
VII. Taller de Organización de Actividades.	El participante elaborará gráficas y cuadros de actividades del equipo de trabajo al que pertenece.	Taller Película	Carteles Rotafolio	1:00 hora	Observación de la participación.
VIII. Evaluación del Curso				1:00 hora	Prueba objetiva escrita

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
I. Introducción	- El participante señalará los objetivos del curso - así como la importancia - de éste.	Expositiva		30 min.	
II. Integración del Grupo	- El participante se presentará y ubicará en el grupo. - Mencionará sus expectativas del curso.	Dinámica de Presentación.	Tarjetas blancas	1 hora	
Pre-evaluación			Material impreso	30 min.	
III. Diferentes teorías - que abordan la <u>Personalidad</u> .	- El participante mencionará las diferentes teorías que abordan la personalidad.	Expositiva Interrogativa	Rotafolio Franelograma Retrotransparencias	6 hrs.	Observaciones de la participación.
-Teoría Psicoanalítica	- El participante mencionará la concepción psicoanalítica de la personalidad.				
- Teoría Cognoscitiva	- El participante mencionará el desarrollo de la personalidad según Piaget.				
-Teoría Genética	- Mencionará los conceptos básicos de la teoría genética acerca de la personalidad.				
- Teoría Conductual	- Mencionará los aspectos -- que intervienen en el desarrollo de la personalidad -- según la teoría conductista.				
IV. Desarrollo de la <u>Personalidad</u> .	- Elaborará con sus propias palabras una definición de personalidad.			1 hora	

CONTENIDO	OBJETIVO	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
V. Modificación de la Personalidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborará en grupo una de finición de la personalidad basándose en las teorías revisadas.</li> <li>- Explicará los conceptos básicos de la modificación de conducta.</li> <li>- Mencionará de manera individual, algunas de sus conductas que se puedan modificar.</li> </ul>	Explicativa Interrogativa	Rotafolio	1 hora Observación de la participación.
VI. Tipos de personalidad-  -Asertiva -Agresiva -No Asertiva	- Mencionará en que consiste la personalidad, asertiva, agresiva y no asertiva.	Expositiva Dramatización Retroalimentación	Retrotransparencias	4 hrs.
"Cuando digo no me siento culpable"		Expositiva	P E L I C U L A	30 min.
Post-evaluación			Material impreso	30 min.

## LA SECRETARIA DE SALUD EN EL PRESENTE

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
INTRODUCCION		Expositiva		50 min.	
Presentación del grupo	El participante se presentará y se ubicará en el grupo.	Dinámica de presentación.	Tarjetas blancas y lápices.	30 min.	
I. Antecedentes de la S.S.A.	El participante conocerá los antecedentes de la S.S.A.	Expositiva	Rotafolio	1 hora	
II. Objetivos de la S.S.A.	El participante conocerá los objetivos de la S.S.A.	Expositiva Lectura comentada	Acetatos Material impreso	1 hora	Observación de la participación.
III. Estructura de la S.S.A.	El participante conocerá la estructura actual de la S.S.A.	Expositiva Taller	Láminas (Unisel, cartón)	1:30 hrs.	Prueba objetiva
IV. Funciones de la S.S.A.	El participante conocerá las funciones de la S.S.A.	Corrillos	Material impreso	1:30 hrs.	
V. Ley del ISSSTE	El participante conocerá las prestaciones y servicios que otorga el ISSSTE.	Expositiva	Acetatos	1:30 hrs.	
VI. Programas de Salud de la S.S.A.	El participante conocerá los actuales programas de salud de la S.S.A.	Lectura comentada	Láminas (Unisel, cartón).	1:30 hrs.	Observación de la participación.

## CURSO DE "TRABAJO Y STRESS"

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
I. Introducción	- El participante señalará los objetivos del curso, así como la importancia de éste.	Expositiva		30 min.	
II. Integración del Grupo Pre-Evaluación	- El participante se presentará y ubicará en el grupo.	Dinámica de presentación.	Hojas blancas Tarjetas	1 hora	
III. Definición de enfermedades psicosomáticas.	- El participante definirá las enfermedades psicosomáticas.	Corrillos Dinámica	Rotafolio	2 hrs.	
IV. Definición de "STRESS"	- El participante definirá el stress y mencionará como se ubica dentro de las enfermedades psicosomáticas.	Expositiva	Acetatos	2 hrs.	
V. Diferentes manifestaciones de "STRESS"	- El participante mencionará por lo menos tres de las diferentes manifestaciones del stress.	Demostrativa Dinámica	Franelogramas	2 hrs.	
VI. Diferentes situaciones que provocan "STRESS"	- El participante identificará las diferentes situaciones que provocan stress.	Panel Dinámica	Rotafolio	2 hrs.	Observación de la participación.
VII. El "STRESS" en el trabajo.	- El participante mencionará las repercusiones del stress en el área laboral.	Corrillos Dinámica	Acetatos Proyector de películas.	2 hrs.	
VIII. Como identificar su fuente de tensión.	- El participante identificará individualmente las	Expositiva Interrogativa	Rotafolio	2 hrs.	Cuestionario

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
	situaciones que le provocan stress.	Dinámicas			
IX. Como detectar los síntomas y las causas de tensión.	- El participante describirá 2 métodos para identificar los síntomas de la tensión.	Expositiva Corrillos Dinámicas	Acetato Rotafolio	2 hrs.	
X. Como enfrentar diversas formas agudas de tensión.	- El participante mencionará diversas formas de la tensión.	Expositiva Dinámicas	Rotafolio	2 hrs.	
XI. Como combatir la tensión mejorando las relaciones sociales.	- El participante mencionará la importancia de las relaciones sociales para combatir la tensión.	Corrillos Expositiva Dinámicas	Rotafolio Acetatos	2 hrs.	Observación directa.
			Proyector de películas.		
Película					
POST-EVALUACION					Cuestionario

## CURSO DE: RESISTENCIA AL CAMBIO

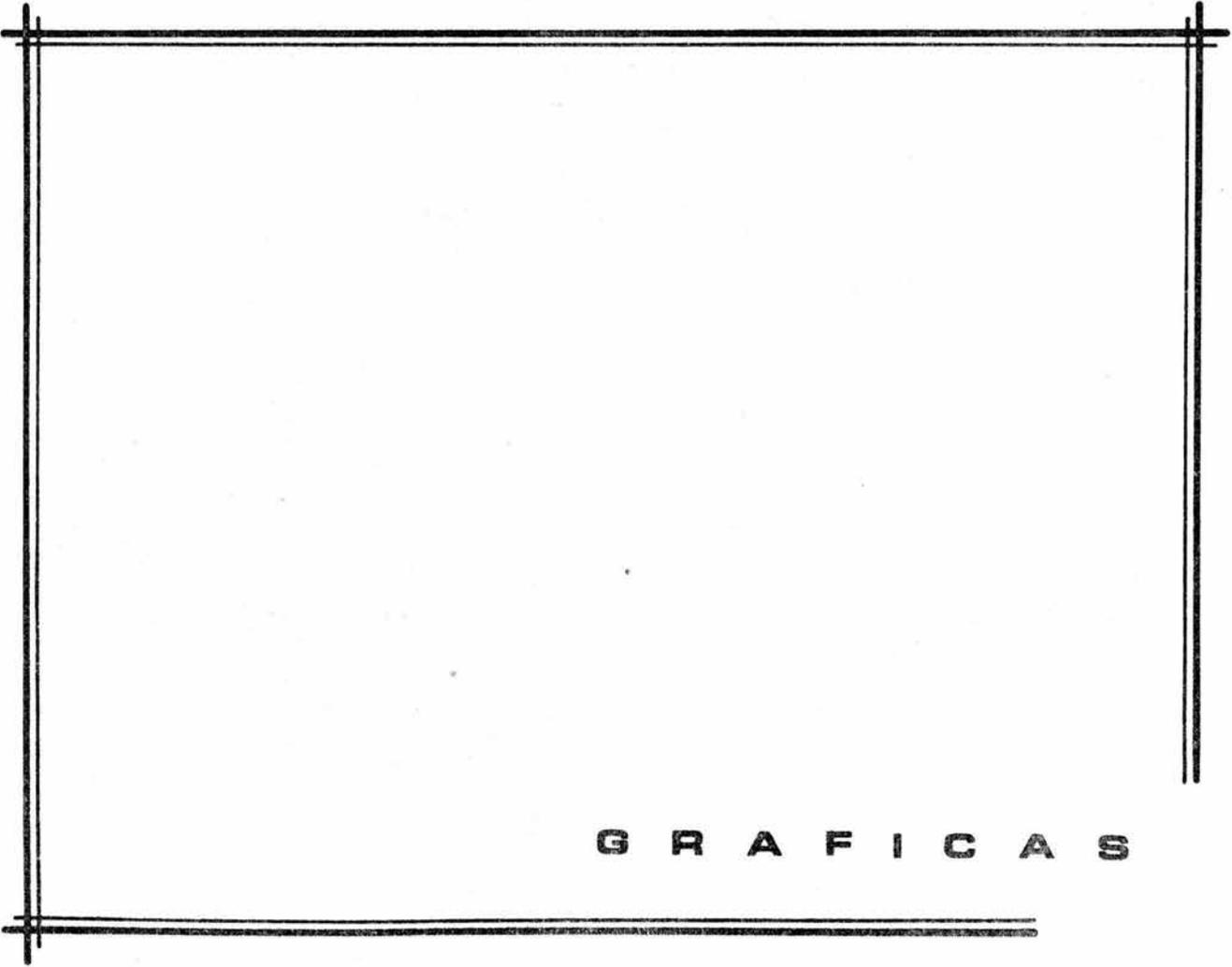
C O N T E N I D O	O B J E T I V O S	M E T O D O L O G I A	M A T E R I A L E S D E A P O Y O	D U R A C I O N	E S T R A T E G I A S D E E V A L U A C I O N
I. Introducción	El participante conocerá los objetivos del curso	Expositiva	Pizarrón	30 min.	Ninguna
II. Integración del grupo	El participante se ubicará dentro del grupo, y expondrá sus expectativas	Dinámicas	Tarjetas blancas hojas blancas y lapices.	1 hora	ninguna
III. El hombre y su medio ambiente	El participante identificará los factores que conforman su medio ambiente y mencionará la importancia de éste en el desarrollo del hombre.	Expositiva con preguntas y respuestas	Rotafolio y fran- nelógrafo	2.30 hrs.	ninguna
IV. El hombre y la adaptación al medio	El participante mencionará la definición de adaptación e identificará los factores que intervienen en ella,	Expositiva trabajo en equipo Dinámicas	Acetatos	2.30 hrs.	ninguna
V. Factores determinantes en el proceso de adaptación laboral	El participante explicará los términos cambio, y resistencia, así como los factores que los determinan.	Expositiva Corrillos Dinámicas	Acetatos y Película	4 horas	ninguna
VI. El manejo de los incentivos	El participante definirá lo que es un incentivo un premio y un reforzado.	Expositiva dramatización lectura comentada	Hojas de rotafo- lio y material impreso	4 horas	ninguna

---

CONTENIDO	OBJETIVOS	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	ESTRATEGIAS DE EVALUACION
C_omo vencer las - barreras que impiden la adaptacion al - grupo.	El participante expli- cará las diferentes formas de lograr la -- adaptación al grupo	Expositiva Corrillos Dinámicas	Rotafolio y película	3 hrs.	ninguna

---

C O N T E N I D O	O B J E T I V O	METODOLOGIA	MATERIALES DE APOYO	DURACION	EVALUACION
I. Introducción	El participante mencionará los objetivos del curso	Expositiva	ninguno	30 min.	ninguna
II. Integración del grupo	El participante se ubicará dentro del grupo	Dinámica	Hojas y tarjetas blancas	1 hora	
III. La imaginación	El participante mencionará los aspectos involucrados en el desarrollo de la imaginación .	Lectura comentada Expositiva	Material impreso y acetatos	2.30 hrs.	
IV. La Creatividad	El participante definirá lo que entiende por creatividad	Corrillos Expositiva y debate	Material impreso y rotafolio	2.30 hrs.	
V. La comunicación en la imaginación y la creatividad	El participante enumerará los factores o elementos de la comunicación involucrados en la imaginación y la creatividad.	Expositiva y debate	Franelogramas	1 hora	
VI. Personalidad Lenguaje y Creatividad	El participante identificará los aspectos que considere relevantes para	Expositiva y debate	Franelogramas y Material impreso	2 horas	ninguna
VII. Factores que determinan el desarrollo de la imaginación y la creatividad en el hombre.	El participante enumerará los factores que considere relevantes para el cultivo de la imaginación y la creatividad en el hombre	Lluvia de ideas	Pizarrón	2 horas	
VIII. Taller de creatividad	El participante elaborará un objeto útil para la oficina	Taller	Papel de colores, pegamento, tijeras cartón etc.	2 horas.	ninguna

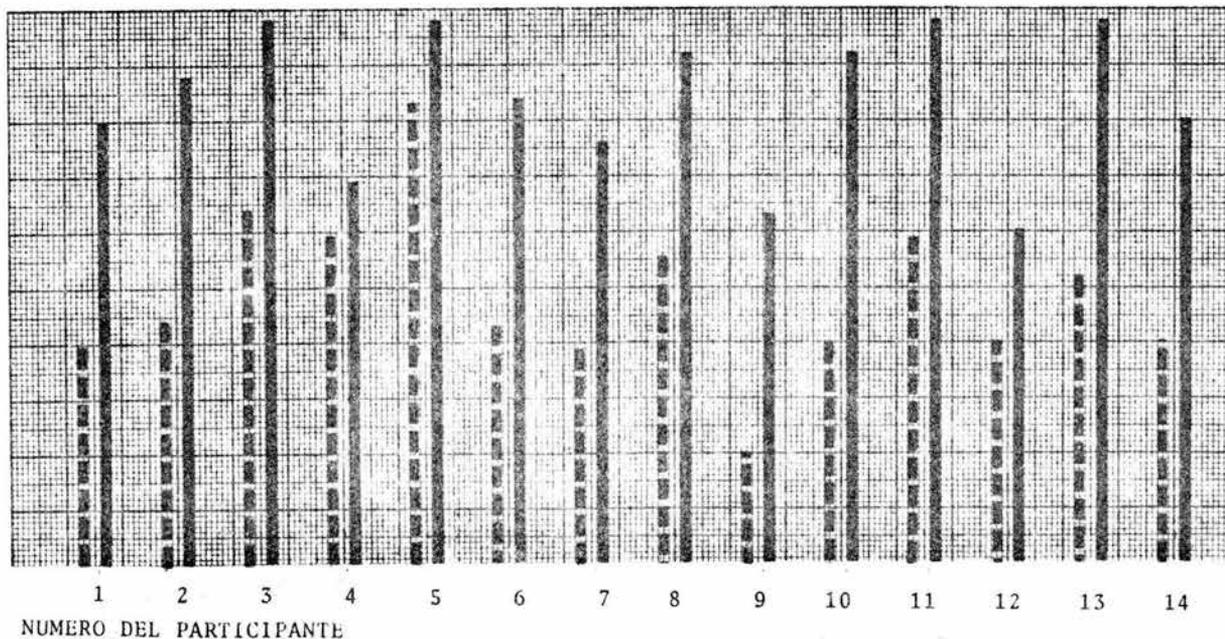


**G R A F I C A S**

CURSO DE: RELACIONES HUMANAS  
DEL 27 - 31 ENERO - 1986

100 %

R  
E  
S  
P  
U  
E  
S  
T  
A  
S  
  
C  
O  
R  
R  
E  
C  
T  
A  
S



PRE-EVALUACION ■■■■■  
POST-EVALUACION ■■■■■

CURSO DE INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO  
DEL 10-14 MARZO 1986

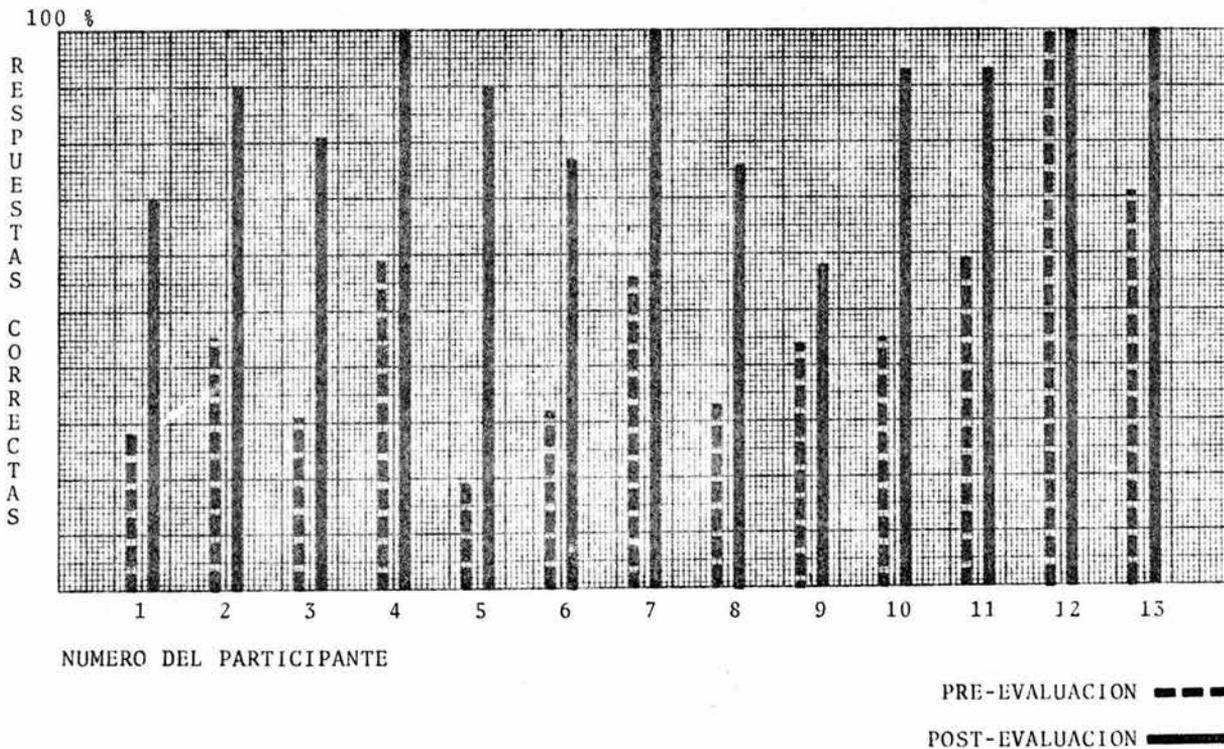
18

NUMERO DEL PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	
	PRE-EVALUACION																																
	POST-EVALUACION																																

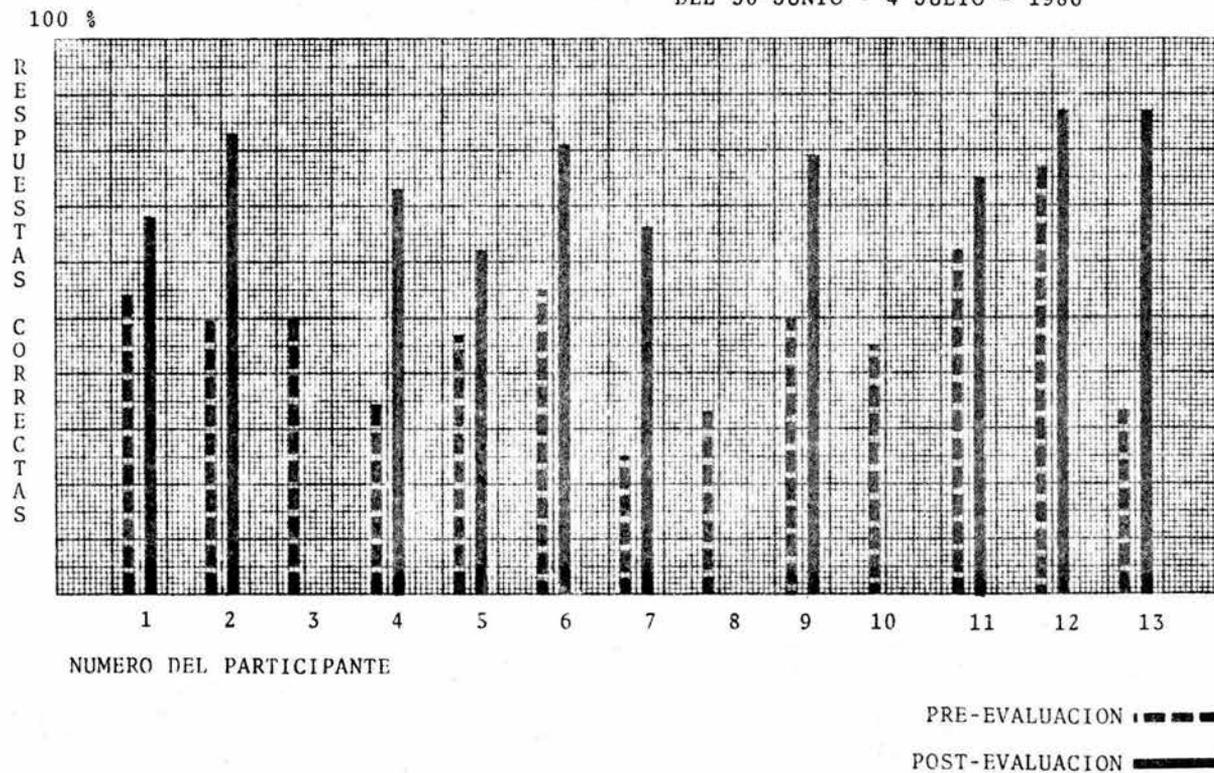
PRE-EVALUACION    
POST-EVALUACION  

CURSO DE: INTEGRACION DE INSTRUCTORES

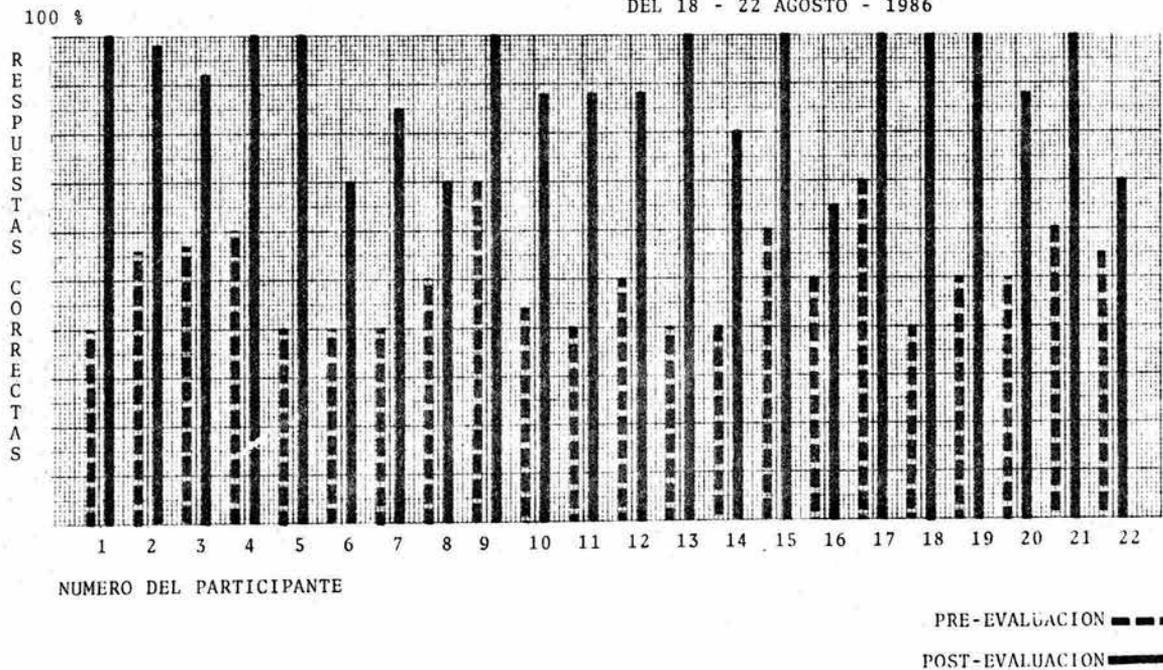
DEL 10. - 4 ABRIL - 1986



CURSO DE: ACTUALIZACION DE INSTRUCTORES  
DEL 30 JUNIO - 4 JULIO - 1986



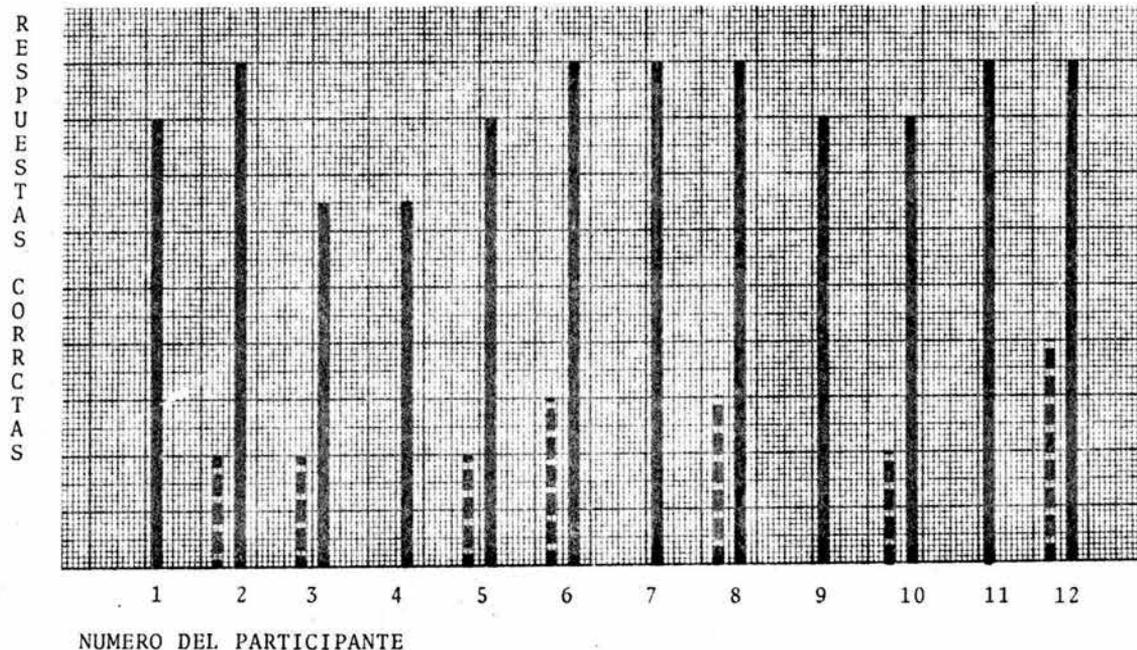
CURSO DE: INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO  
DEL 18 - 22 AGOSTO - 1986



CURSO DE: DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD

DEL 25 - 29 AGOSTO - 1986

100 %

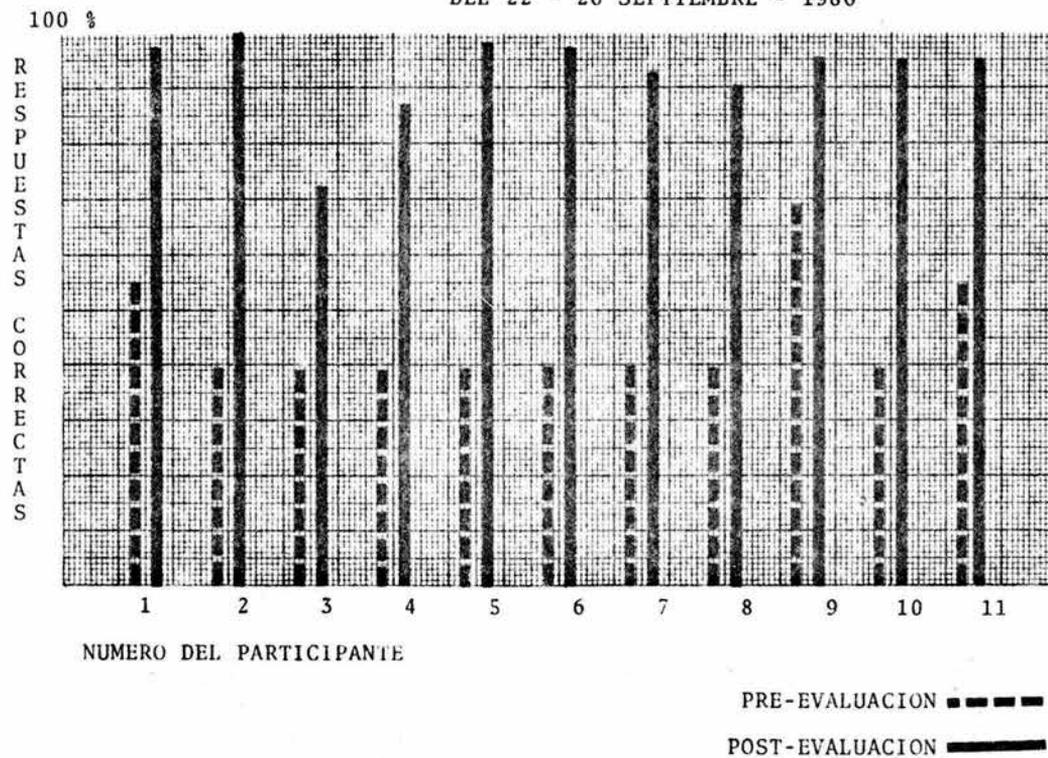


PRE-EVALUACION - - - - -

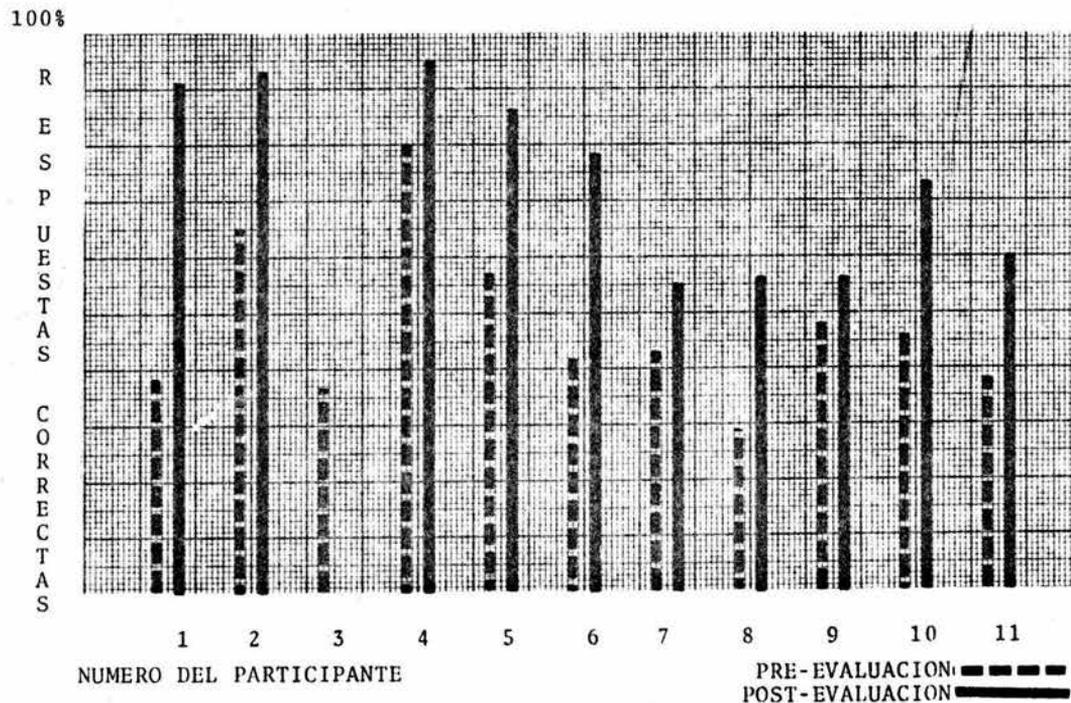
POST-EVALUACION —————

CURSO DE: INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO

DEL 22 - 26 SEPTIEMBRE - 1986

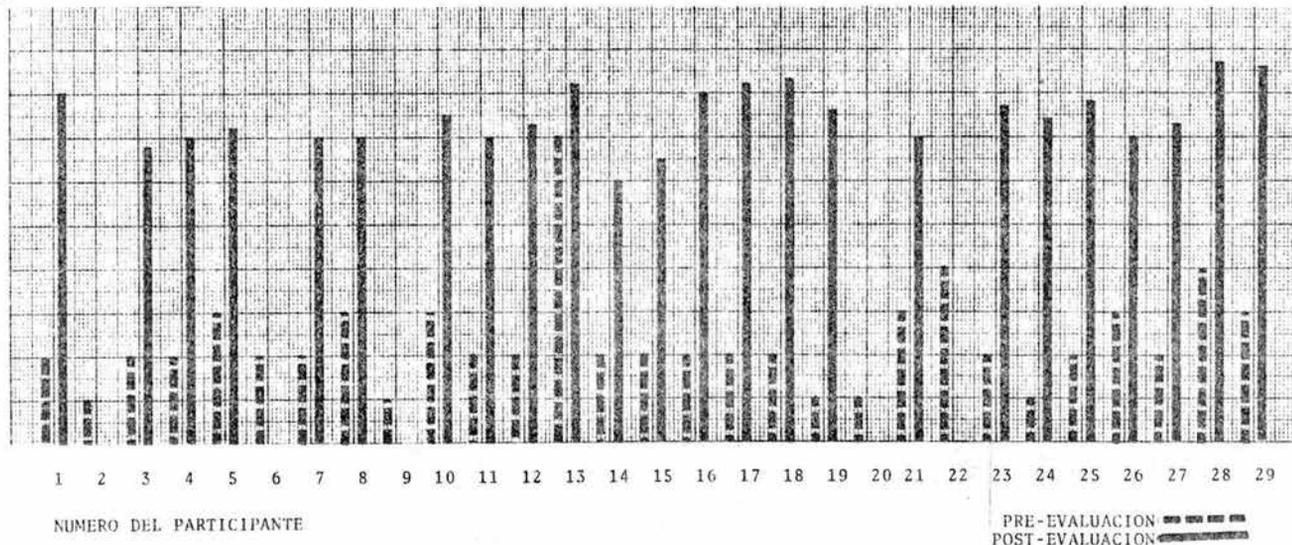


CURSO DE ACTUALIZACION Y DESARROLLO DE INSTRUCTORES  
DEL 29 SEPT- 3 OCT-1986



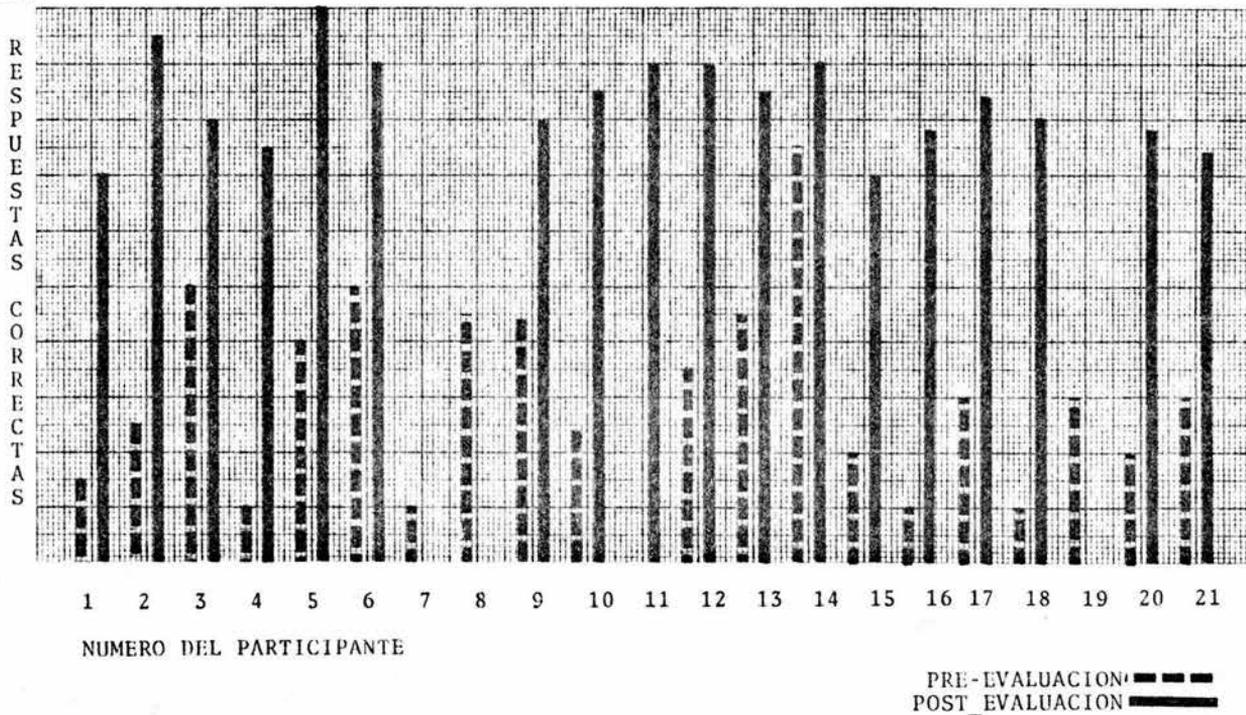
CURSO DE: RELACIONES HUMANAS  
DEL 6-10 octubre 1986

100 %

R  
E  
S  
P  
U  
E  
S  
T  
A  
S  
  
C  
O  
R  
R  
E  
C  
T  
A  
S

CURSO DE :DESARROLLO DE LA PERSONALIDAD  
DEL 27-31 octubre 1986

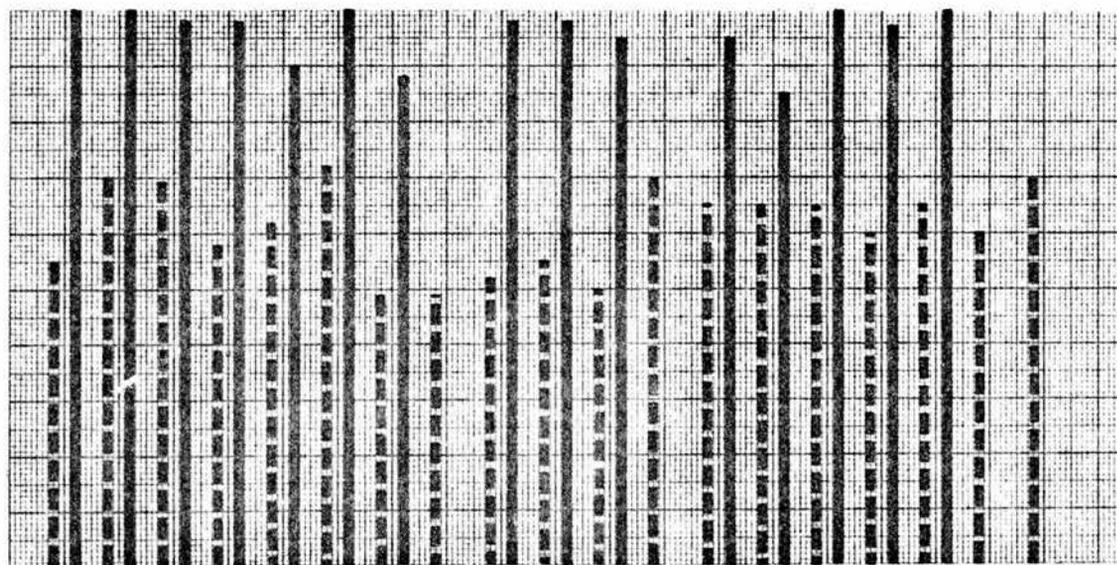
100%



CURSO DE RELACIONES HUMANAS  
DEL 12-14 NOV 1986

100%

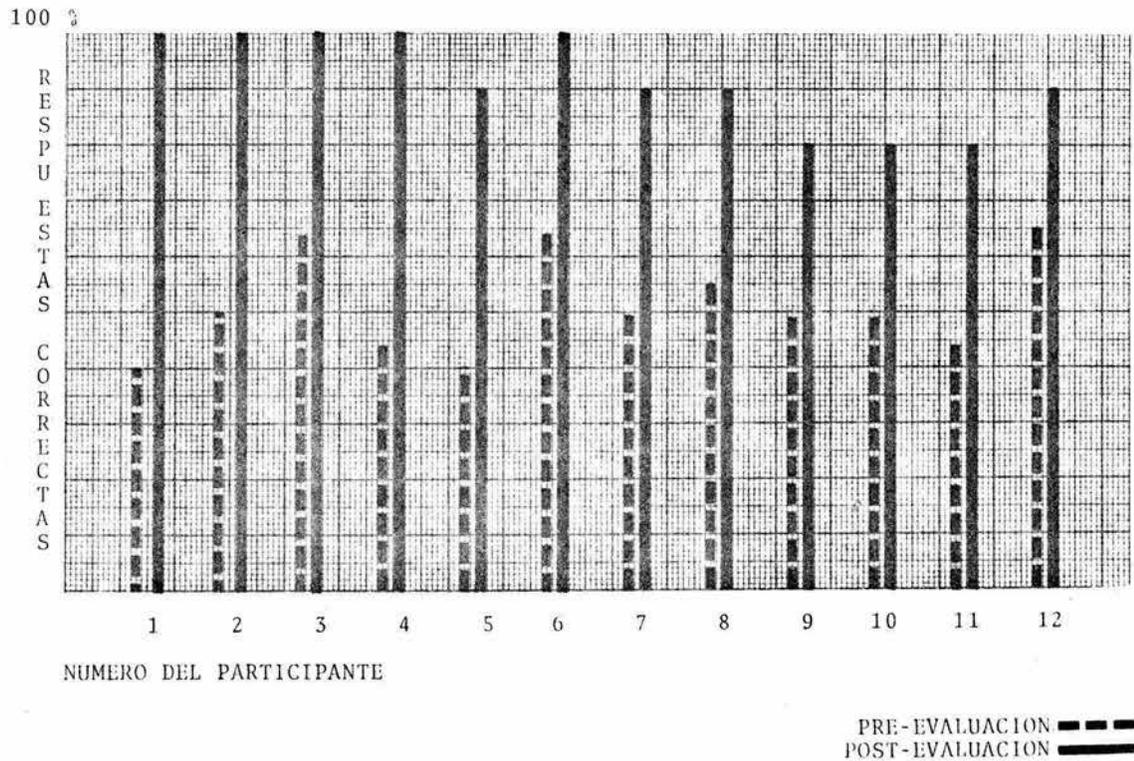
R  
E  
S  
P  
U  
E  
S  
T  
A  
S  
  
C  
O  
R  
R  
E  
C  
T  
A  
S



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19  
NUMERO DEL PARTICIPANTE

PRE-EVALUACION   
POST-EVALUACION 

CURSO DE INTEGRACION DE EQUIPOS DE TRABAJO  
DEL 17-19 NOVIEMBRE 1986



Calificaciones promedio por curso de los 12 cursos impartidos en el período de enero a noviembre de 1986

PRE-EVALUACION ■■■■  
POST-EVALUACION ■■■■

