

57  
203



UNIVERSIDAD NACIONAL  
AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS  
COLEGIO DE PEDAGOGIA

ALGUNAS RECOMENDACIONES PARA LLEVAR A CABO LA  
EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE  
CAPACITACION EN EDUCACION



T E S I S   \*   A  
PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADA EN PEDAGOGIA  
P R E S E N T A:

MARIA DOLORES RODRIGUEZ HUACUZ

FACULTAD DE FILOSOFIA Y LETRAS

ASESORA: MONICA CALVO



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

CIUDAD UNIVERSITARIA

1994  
COLEGIO DE PEDAGOGIA



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

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

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

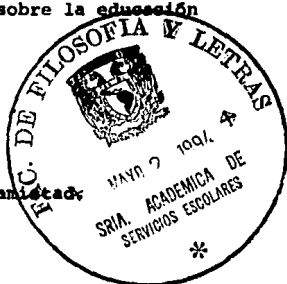
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición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

**AGRADECIMIENTOS:**

A mis padres y hermanos, por su amor y apoyo.

A mis amigos y amigas, por sus profundas disertaciones teóricas y pragmáticas, sobre la educación a la vida.

A Mónica, por su asesoría y su amistad.



A todos aquellos, que aportaron algo en la realización de este trabajo.

A tí, por tu apoyo.

**DEDICATORIAS:**

Este trabajo es para todos aquellos estudiantes  
y profesionales de la pedagogía,

pero también está dedicado a:

Todos los que luchan en su cotidianidad por una  
nación más justa,

a los que creemos que la educación y el trabajo  
son los procesos constructivos para una nación -  
de hombres libres,

a los educadores para que no claudiquemos.

## INDICE

	PAG.
INTRODUCCION.....	1
<b>APARTADO I. EL CONTEXTO HISTORICO DEL SISTEMA DE CAPACITACION BANCARIO.....</b>	<b>5</b>
1. <u>Contexto Histórico de la Capacitación en México</u> .....	5
1.1 El Porfiriato.....	8
1.2 De la Epoca Revolucionaria a los Años Treinta.....	9
1.3 Los Años Cuarenta.....	10
1.4 Los Años Cincuenta.....	11
1.5 Los Años Sesenta y los Setenta.....	12
1.6 Los Ochenta y Noventa.....	14
2. <u>El Sistema de Capacitación Bancario</u> .....	21
2.1 La Constitución de la Banca en México.....	21
2.2 La Banca Actual.....	23
2.3 La Capacitación en la Banca.....	24
<b>APARTADO II. REFLEXIONES SOBRE LA EVALUACION EDUCATIVA.....</b>	<b>37</b>
1. <u>El Enfoque de Evaluación Cuantitativo y sus Modelos</u> .....	42
1.1 Modelo de Medición.....	43
1.2 Modelo de Evaluación con Base en el Juicio de un Experto.....	44
1.3 Modelo Sistémico o Sistemático.....	46

	PAG.
2. <u>El Enfoque Cualitativo y sus Modelos</u> .....	51
2.1 Modelos sin Referencia de Objetivos.....	53
2.2 La Crítica Artística.....	53
2.3 Los Estudios de Caso.....	53
2.4 La Evaluación Cuantitativa y Cualitativa (Algunas Recomendaciones).....	54
<b>APARTADO III. ESTUDIO SOBRE LA EVALUACION DE LO PROGRAMAS DE CAPACITACION DE LAS EMPRESAS: BANAMEX, GRUPO FINANCIER- RO SERFIN Y BANCO INTERNACIONAL...</b>	62
3.1 Análisis y Resultados de la Entrevista Aplicada a los Coordinadores de Capacita- ción de las tres Empresas.....	64
3.2 Análisis y Resultados de la Encuesta Apli- cada a los Participantes de los Programas de Capacitación de las Tres Empresas.....	73
3.3 Observaciones sobre la Evaluación de los Programas de Capacitación de las Empresas Bancarias del Estudio.....	77
<b>APARTADO IV. RECOMENDACIONES GENERALES PARA REALIZAR LA EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION BANCARIOS</b>	80
CONCLUSIONES.....	92
ANEXOS.....	96
BIBLIOGRAFIA BASICA.....	103
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA.....	109

## INTRODUCCION

La evaluación de programas de capacitación es una actividad indispensable para mejorarlos. Evaluar programas de esta naturaleza, es difícil porque no hay formación, recursos humanos y materiales suficientes para hacerlo.

En las empresas bancarias es más factible contar con recursos materiales para llevar a cabo la evaluación, porque se invierte en capacitación; pero no cuentan con recursos humanos capacitados para llevarla a cabo. Esta situación es evidente en las empresas bancarias - Banamex, Grupo Financiero Serfin y Banco Internacional.\*

Los avances y estancamientos de la evaluación educativa impactan, de manera directa a la evaluación de programas de capacitación.

La evaluación educativa, es un ámbito complejo de la pedagogía, su avance deriva directamente de los estudios curriculares. Esta situación determina todo tipo de estudios de evaluación.

\*Desde septiembre de 1993, la empresa adoptó el nombre de "Banco Bital", Aunque se hace esta observación, a lo largo del trabajo, se nombra como Banco Internacional.

Por otro lado, la evaluación educativa, sufre de un --  
síndrome de desconocimiento por parte de muchos plani-  
ficadores, instructores y evaluadores dedicados a la -  
capacitación. Tal desconocimiento es porque no exis-  
te información precisa al respecto. La bifurcación de  
la evaluación en un enfoque cuantitativo y otro cuali-  
tativo trajo consigo una extensa producción de modelos,  
y por lo tanto un uso indiscriminado de ellos. El re-  
sultado de esta práctica es una evaluación infructuo--  
sa, esto en el mejor de los casos; porque muchas veces  
dicha evaluación no se lleva a cabo. Es evidente que  
esto afecta la evaluación de programas de capacita- --  
ción, tanto en empresas bancarias como en las institu-  
ciones.

Ante esta perspectiva es evidente que el sector banca-  
rio requiere de elementos que permitan orientar la eva-  
luación de programas de capacitación. El propósito de  
este trabajo es precisamente dar una serie de sugerencias  
para llevar a cabo dicha evaluación.

En el apartado 1 "Contexto histórico de sistema de ca-  
pacitación bancario", definimos la estructura del sis-  
tema en cuanto a componentes y funcionamiento. Esta -  
definición está enmarcada en una breve síntesis de la  
historia económica de México, desde el porfiriato has-



ta el salinismo, paralelamente se reflexiona acerca de los avances de la capacitación en el país durante cada época.

El apartado II "Reflexiones sobre la evaluación educativa". Definimos la evaluación educativa, y sus dos grandes enfoques así como sus respectivos modelos, reflexionamos sobre sus ventajas y limitaciones. También destacamos la importancia y necesidad de aplicar enfoques según las características del programa a evaluar.

El apartado III, "Estudio sobre la evaluación de los programas de capacitación de las empresas: Banamex, -- Grupo Financiero Serfin y Banco Internacional" (ahora Bital), consistió en encontrar los propósitos, procedimientos, tipo de instrumentos y participantes de la -- evaluación de los programas de capacitación en las empresas ya citadas. Para ello se aplicó una entrevista a los coordinadores de capacitación de las empresas ya mencionadas y a 50 empleados de las mismas.

Finalmente el apartado IV "Recomendaciones generales - para realizar la evaluación de los programas de capacitación bancaria". Se concluye con una serie de sugerencias. Para llevar a cabo la evaluación no propone-

mos modelos, sólo puntos a considerar en cualquier evaluación.

Tales sugerencias también son producto de las reflexiones que se vertieron en el apartado II, retoman aspectos de los enfoques de evaluación cuantitativo y cualitativo, además, pretenden ser adecuadas a las condiciones que presenta la evaluación de los programas de capacitación de las bancas, Banamex, Internacional y Grupo Financiero Serffin.

**APARTADO I**

**EL CONTEXTO HISTORICO  
DEL SISTEMA DE CAPACITACION BANCARIO**

## APARTADO I

### EL CONTEXTO HISTORICO DEL SISTEMA DE CAPACITACION BANCARIO

#### 1. Contexto Histórico de la Capacitación en México.

La educación es un proceso social continuo e histórico, es decir, permanente<sup>(1)</sup>, su objetivo es formar individuos que contribuyan a lograr el proyecto político de nación; es un medio para preservar las relaciones de producción existentes y para transmitir conocimientos e ideologías de una generación a otra. Es un proceso tan antiguo como el hombre, que está determinado por la filosofía y las finalidades educativas del proyecto nacional.

El hombre ha complejizado el fenómeno educativo a través del tiempo, primeramente dio lugar a la constitución de un sitio especializado para la enseñanza, al cual le llamó escuela y después asignó diferentes denominaciones a los fenómenos educativos que se daban fue

(1) "La educación permanente es la acción y efecto de interacción y proyección de coordinados de la educación institucional y extraescolar, sobre el desenvolvimiento del ser humano a lo largo de la vida". Diccionario de Ciencias de la Educación.

ra y dentro del aula, les llamó educación formal e informal respectivamente, posteriormente adoptó una nueva noción, la educación extraescolar. (2)

La capacitación es una modalidad de la educación extraescolar. Es una práctica relativamente nueva, derivada básicamente de la forma de producción de las sociedades altamente industrializadas para responder a sus requerimientos económicos. (3)

En México la capacitación es una práctica educativa -- contemporánea, se formaliza en los años setenta, aunque muy probablemente sus orígenes se sitúan en el siglo pasado. A continuación se sintetiza la historia de la capacitación en un marco económico, que abarca desde la época porfirista hasta la salinista.

(2) Es de carácter extracurricular pero con tendencias a institucionalizarse. Está orientada a la adquisición de habilidades y destrezas, así como al desarrollo de la personalidad humana. Diccionario de Ciencias de la Educación.

(3) Las formas de producción exigidas por la industrialización -- la requieren de la habilitación de personas en el manejo de nuevas tecnologías. México en ese momento no contaba con -- los cuadros técnicos necesarios, necesitaba habilitar obreros en tecnologías importadas. Moreno Botello, Ricardo. La escuela del proletariado. p. 37.

## 1.1 El Porfiriato.

La capacitación es una práctica que caracteriza a los países industrializados, en México sus primeros antecedentes están en la época que el país transita hacia un Estado moderno. Esto fue cuando Porfirio Díaz facilitó la inversión extranjera e introdujo a el país a una dinámica de orden y progreso. Esta política fue favorable para el desarrollo de la nación; sin embargo trajo consigo dependencia económica y tecnológica hacia el extranjero.

Porfirio Díaz, permitió la constitución de la industria extractiva textil, la escalación de una extensa red de vías ferroviarias. (4), y la conformación de la banca, para ello fue necesario conforma cuadros técnicos que atendieran los requerimientos de las nacientes empresas, dichos cuadros estaban conformados por emigrantes del campo. Su capacitación se llevó a cabo durante las jornadas laborales.

- (4) Los ferrocarriles fueron la vía de comunicación ideal para agilizar la comercialización en México, de esta manera se contribuiría al crecimiento del país. Su inversión fue netamente capital norteamericano. Ludlow Leonor, "Crecimiento económico y dependencia dentro del porfiriato", en la Revista del Centro de Estudios Políticos, UNAM, México, 1978, -- no. 13 y 14, Vol. IV, pp. 290.

## 1.2 De la Epoca Revolucionaria a los Años Treinta.

Durante la Revolución, la actividad económica del país se paralizó por el estallido social; posteriormente se recuperó de manera lenta y parcial, a causa de las condiciones económicas mundiales de la gran depresión de los años veinte.

En la década de los treinta, se inician nuevas estrategias en la política económica, consecuentes con las demandas de la Revolución; algunas se consolidan en el período cardenista (1934-1940), en esta época se crea la infraestructura mínima para establecer las bases -- del desarrollo económico de la nación notable en las -- ramas de agricultura, ganadería, minería y petróleo.

En 1931 se legisla por primera vez un aspecto sobre capacitación, se establece la Ley Federal del Trabajo -- que las empresas deben de contar con recursos humanos calificados, para utilizarlos cuando así los requieran, esta capacitación se llevaba a cabo en los centros de trabajo.

Por otro lado, algunos organismos de educación superior se preocuparon por formar cuadros técnicos profesionales, este fue el caso del Instituto Politécnico -

Nacional que pretendía satisfacer los requerimientos - de la naciente industria mexicana; lo logró, parcial-- mente por dos causas: el alejamiento de los planes edu cativos de la realidad productiva y la mínima cobertu- ra del organismo, ante las demandas de escolarización de los sectores menos favorecidos.

### 1.3 Los Años Cuarenta.

En los años cuarenta se inicia el desarrollo económico del país, se consolida en los setenta e inicia una nue va cruzada en los ochenta, durante esos treinta años - (1940-1970), dicho desarrollo fue real y notable por - ello a esa etapa se le llamó el milagro mexicano. (5)

En la década de los cuarenta gracias a las condiciones políticas internacionales de la Segunda Guerra Mundial, en el país se desarrollaron algunas industrias de en- samblaje financiadas por extranjeros principalmente -- por norteamericanos, sobre todo de artefactos bélicos. Esta situación aumenta la dependencia económica y tec- nológica con el país vecino.

Carrión, Montaña y José S. Méndez, concluyen que el de

(5) Montaña Guillermo y Carrión Jorge, El Milagro Mexicano,



sarrollo del país en este período fue gracias a la estabilidad política y social del Estado. (6)

Agregan, que este desarrollo es interno y sólo para satisfacer algunas necesidades básicas, esto lo demuestra la creación de organismos para impulsar la industrialización (Altos Hornos de México, Sosa Texcoco y el Instituto Mexicano del Seguro Social, así como la reorganización de Nacional Financiera).

En esta época, no hay cambios significativos en materia de capacitación. Se rigen, por la legislación de los años treinta.

#### 1.4 Los Años Cincuenta.

En 1952 al inicio del período de Adolfo Ruiz Cortinez, había muchos problemas financieros en las empresas y organismos públicos, además la inflación aumentaba día a día, produjo una devaluación en 1954. Ante esta situación, la política del presidente fue limitar gastos al sector público y dar más apoyo a la inversión extranjera. Con esa estrategia la economía mexicana apa

(6) Montaña Guillermo, *Ibid*, pp. 220-225. Méndez José, S., Problemas Económicos de México, pp. 35-137.

rentemente recobra su estabilidad.

Para finalizar los años cincuenta Adolfo López Mateos, prosigue con la política económica de su antecesor, reduce la inflación y logra cierto crecimiento económico.

En materia de capacitación no hay ningún cambio con la década anterior; a pesar de los requerimientos de la - industria mexicana, los cuadros técnicos y operativos continuaban capacitándose en su trabajo.

### **1.5 Los Años Sesenta y los Setenta.**

Gustavo Díaz Ordaz (1964-1970), prosigue la política - económica de su antecesor, da facilidades a la inver--sión privada, controla salarios y libera precios, di--cha política aunque proteccionista trae consigo cierta estabilidad económica.

En estas dos décadas, se establecen en el país un número considerable de empresas, algunas financiadas con - capital mexicano, otras, la mayoría con capital extranjero.

Las condiciones económicas del país al inicio de los - setentas eran favorables; sin embargo, en este momento

la política económica internacional impacta a México y la inflación crece aceleradamente. Las estrategias -- económicas de Luis Echeverría Alvarez y José López Portillo no sirven de mucho para combatir la inflación.

La política económica de esta década se caracteriza -- por ser proteccionista y centralista, factor que permitió un desarrollo interno y un reconocimiento internacional del país.

En cuanto a la materia de capacitación, hubo grandes -- avances, se obtuvo la legislación en 1977 y se estableció en el artículo 123, que es obligación de todas las empresas impartirla y se le otorga a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, la función de reglamentar y vigilar que se lleve a cabo.

Por otra parte, los empresarios mexicanos no estaban -- convencidos de la efectividad de la capacitación para incrementar la producción y la calidad de sus productos y servicios; a pesar de que ya conocían las ventajas de la pedagogía industrial. (7)

- (7) "Modelo educativo instaurado a partir del proceso de industrialización de los EE.UU., que concilió a nivel pedagógico las exigencias de los procesos industriales". Se base en aspectos de productividad, educar al hombre para ella, se relaciona con la teoría del capital humano. Díaz, Barriga Angel, "Problemas y retos en el campo de la evaluación educativa". En Perfiles Educativos, México, 1987, CISE-UNAM, No. 37.

Esta situación no era general para todas las empresas, los grandes consorcios, empresas de seguros y la banca, contaban con una infraestructura de capacitación. Cabe mencionar que algunas empresas realizaban la capacitación sólo por cumplir con los requerimientos y así evitar las sanciones de los organismos correspondientes.

### **1.6 Los Ochenta y Noventa.**

Al inicio de los ochenta, el país se encuentra en recesión económica, la deuda externa ascendió considerablemente, y el peso perdió su poder adquisitivo, a causa de las constantes devaluaciones. La situación fue grave durante los primeros seis años de dicha década y no sirvió de mucho las medidas antiinflacionarias del gobierno para subsanarla.

En 1983 el presidente Miguel De la Madrid Hurtado, empieza a aplicar una política económica de apertura, -- que coadyuva a la modernización financiera, política y social del país, fue la llamada simplificación administrativa. Este proyecto lo continua Carlos Salinas de Gortari, el Estado ya no es proteccionista, elimina -- subsidios, aranceles, permisos de importación, venden empresas estatales y paraestatales "no prioritarias -- al país". Abre espacios a la iniciativa privada nacio

nal y extranjera. Dichas acciones son una alternativa a la infuncionalidad y agotamiento de la política proteccionista de antaño. (8)

Esta política de apertura económica continua en los noventa, hoy se ha privatizado y reprivatizado la mayoría de las empresas del Estado. Para complementar estas acciones, se está negociando el Tratado de Libre Comercio (T.L.C.), (9) entre México, Estados Unidos y Canadá, esta integración económica cambiará radicalmente el futuro del país, en términos económicos y sociales; se espera un mayor desarrollo y mejor calidad de vida de los mexicanos. Para lograr esta negociación y responder a los requerimientos internacionales, el presidente Carlos Salinas de Gortari, aplica en todo su rigor, su política de liberalismo social. (10)

(8) Méndez José S., Ibid. pp. 225-228.

(9) Un Tratado de Libre Comercio es un proceso de integración económica que trae consigo un incremento del comercio de los países participantes, aumenta los ingresos, empleos y el bienestar, sólo si, la economía de los mismos es favorable y se encuentra en condiciones similares. Hernández Laos, Jorge, - "El ABC del T.L.C.". En Nexos, Nexos, sociedad, ciencia y literatura, México, 1992, No. 167, pp. 47-52.

(10) Liberalismo social, doctrina filosófica, que se gesta en el occidente. Surge en México en el siglo XIX y se expresa durante la Reforma y la Revolución Mexicana, su esencia es nacionalista, popular y preservadora de los valores mexicanos, propugna por una sociedad de iguales. El enfoque actual es diferente, es una justificación ideológica y discursiva sobre la soberanía; la importancia y priorización de la economía, argumentando que es un modelo. De ahí que los críticos le llamen "neoliberalismo". "Neoliberalismo Social", en La Jornada, Desarrollo de medios S.A. de C.V., México, 1992, julio 22.

Las gestiones económicas y políticas que ha realizado Carlos Salinas de Gortari, han reducido la inflación; sin embargo, datos presentados por el Banco de México sobre la caída del PIB del 2.6 (1991) al 1.3 (1992); - INEGI reporta 99700 desempleados (más los subempleados, que no sabemos la cifra exacta).<sup>(11)</sup> Por otro lado, a pesar que durante estos cuatro años se frenaron las devaluaciones precipitadas, hay un deslizamiento cotidiano del peso, que evidentemente se refleja en la pérdida del poder adquisitivo de los salarios. Estos datos nos indican que el estado económico del país no es óptimo.

Según María de la Luz Arnaga, los estudios económicos de la CANACINTRA consideran que a los cuatro años de gobierno de Carlos Salinas de Gortari, en el sector -- productivo, hay un crecimiento relativo en algunas ramas de la industria, otras están entrando en recesión. Aunque hay crecimiento no hay desarrollo porque los -- problemas estructurales y de financiamiento de la pequeña y mediana industria no se han solucionado.<sup>(12)</sup>

(11) Bernal, Víctor M., "El T.L.C. y los paralelos", en Estrategias Revista de Análisis Político Económico, publicación mensual, publicaciones sociales mexicanas, México 1993, No. 144, pp. 25-27.

(12) Arnaga, María de la Luz, "¿Desaceleración o franca recesión de la economía?", (economía mexicana en el primer semestre), en Economía Informa, publicación mensual, Facultad de Economía de la UNAM, México 1993, No. 221, pp. 28-29.

Por otro lado, la información de los medios de comunicación acerca de la situación económica del país, sólo reportan la baja inflacionaria, las bondades de la política gubernamental y del T.L.C.; no así el deterioro real del peso, los índices de desempleo y la competitividad real de las empresas mexicanas ante las extranjeras.

El economista Arturo de la Huerta, afirma que la política económica del actual gobierno, está llevando al país a una situación desventajosa ante el extranjero, por su modelo de economía abierta. México no cuenta con un nivel productivo, tecnológico y de infraestructura que garantice una competencia sana en el T.L.C. - Al abrir más la economía, la inversión extranjera dominará el mercado y no contamos con recursos para atender y subsanar los requerimientos financieros y tecnológicos. Esto evidencia que no hay productividad ni competitividad, por lo tanto no es posible insertarse adecuadamente a la integración económica. (13)

(13) De la Huerta, Arturo, "El colapso del modelo neoliberal mexicano", en Economía Informa, Publicación mensual, Facultad de Economía de la U.N.A.M., México 1993, No. 222 pp. 47-60.

Los datos anotados en estos dos últimos párrafos y la definición de la integración económica, permiten analizar las posibles consecuencias del T.L.C.

Los problemas de salarios con poco poder adquisitivo y de desempleo, reflejan el desfavorable estado de la -- economía mexicana. El país no ofrece a Estados Unidos ni a Canadá competitividad, ofrece complementariedad - en términos de desventaja para nosotros.

En materia de capacitación en esta década prevalece, - la vieja práctica de realizarla en el trabajo. Sin em bargo, hay una mayor apertura para llevarla a cabo, -- aunque sólo en las grandes empresas mexicanas o trans- nacionales, en las que la inversión de capitales es al to; la generalidad es no reconocer a la capacitación - como una actividad educativa que impacta la productivi dad incrementándola.

Mauro Rodríguez Estrada, analiza la situación de la ca pacitación en México, en el período de 1983 a 1985, -- concluye que: muchas de las empresas de los diferentes sectores, sólo cumplen con la capacitación por requisi to, las empresas que más invierten en esta prestación son la banca y los seguros, después la industria y la hotelería, las que menos invierten son las del sector



gobierno sobre todo las de prestaciones sociales. (14)

Los montos de inversión difieren de empresa a empresa, dependiendo de su capacidad económica, del interés y - la credibilidad de sus dueños tengan sobre la capacitación, para algunos, no es claro que a mayor inversión en capacitación, mayor productividad y calidad de los productos y servicios.

Ahora, en las condiciones actuales del país y con las nuevas políticas de integración económica internacional, la capacitación adquiere más importancia, es decir, es imprescindible contar con cuadros técnicos y - profesionales para enfrentar óptimamente los requerimientos del convenio.

Con el T.L.C., México competirá con dos países altamente industrializados, esto implica que nuestros productos y servicios deben ser de calidad, condición que -- exige una excelente capacitación en los diferentes sectores productivos. Es real, que no contamos con una - infraestructura adecuada para enfrentar tales retos.

Rolando Cordera, considera que ante la carencia de in-

(14) Rodríguez Estrada, Mauro, Administración de la Capacitación  
pp. 38-42.

fraestructura de capacitación, es necesario y fundamental plantear como propósito que la inversión extranjera capacite gente, esto permitirá reproducir e innovar los procesos productivos en los centros de trabajo. (15)

Al respecto, Alfonso Siliceo, coincide y señala que la situación de la capacitación es difícil, y se agudiza por las deficiencias del sistema educativo mexicano, - en especial en el nivel superior. Es decir, los cuadros profesionales y técnicos no tienen una formación adecuada por el alejamiento que existe entre los planes de estudios y los requerimientos industriales. De ahí que la única alternativa es la capacitación en la empresa para complementar la formación de dichos cuadros técnicos. (16)

De igual manera que esos autores, creemos que los centros laborales son espacios educativos y formativos para el trabajador, deben constituir un núcleo, en donde se establezcan los mecanismos necesarios, para proporcionar una serie de elementos que le permitan al emplea-

(15) Cordera, Rolando, "El Tratado de Libre Comercio", en Mexos; Mexos, Sociedad, Ciencia y Literatura, Publicación mensual, México 1992, No. 167, pp. 53-54.

(16) Siliceo Aguilar, Alfonso, Liderazgo para la productividad en México, pp. 171-217.

do desempeñarse adecuadamente e incrementar la productividad, posteriormente conformar una infraestructura de capacitación tal como lo establece la Ley Federal - del Trabajo.

## **2. El Sistema de Capacitación Bancario.**

### **2.1 La Constitución de la Banca en México.**

El crecimiento económico de un país, se expresa en su desarrollo industrial, agropecuario y financiero. Esto a su vez establece, una relación directa con el desempeño del personal y con la capacitación. La banca como parte del sector financiero, es de suma importancia para la economía mexicana. Es intermediario de la captación e inversión de recursos, tiene como finalidad el incremento de la productividad; otorga créditos a la industria y a otros sectores para la inversión de nuevas tecnologías, importaciones y exportaciones. El sector bancario reconoce a la capacitación como un factor determinante para elevar la calidad de sus servicios, así como sus captaciones.

El primer banco del país, se estableció en el siglo pasado; el Banco de Londres y México, se constituyó gracias a un convenio entre el gobierno inglés y el mexicano. Durante el porfiriato se da la apertura para la

constitución de nuevos bancos que pertenecían a la iniciativa privada; los caracterizaba, su apertura a la inversión extranjera y la carencia de un control y regulación de su actividad. Esto quiere decir, cada banco se autoregulaba bajo sus propias condiciones y normatividad. (17)

Durante el período de la Revolución, la banca quedó paralizada a consecuencia del estallido social. Posteriormente al estabilizarse la economía nacional, se creó un regimen legal, regulador de la actividad bancaria. Esto aceleró el crecimiento de la banca y la convierte en un sector sumamente rentable. En ese momento tiene un carácter especializado en la prestación de servicios, es decir, hay un banco para depósitos, ahorro, hipotecario, financiero; por décadas mantiene esa condición. en los años setenta, adquiere su carácter múltiple, ahora proporciona una gran variedad de servicios a personas físicas y morales en un solo banco; en la actualidad ofrece desde una tradicional cuenta de ahorro hasta financiamientos para la producción o exportación, así como una diversidad de tarjetas de crédito, autofinanciamientos y otros planes para adquirir bienes inmuebles.

(17) Farias García, Pedro, Avance Objetivo de la Contabilidad, -  
pp. 14-18.

En 1983 dicho sector sufre un cambio importante, todos los bancos pasen a ser propiedad del Estado, como consecuencia es necesario modificar las leyes, normas y procedimientos que rigen la actividad bancaria.

La nacionalización de la banca responde a tres objetivos:

- 1) "Fortalecer el aparato productivo y distributivo -- del país, con el fin de evitar que la crisis financiera les afecte aún más,
- 2) Contribuir a detener las presiones inflacionarias,
- 3) Dar seguridad a los ahorradores, apoyar en especial a los pequeños ahorradores y cuentahabientes de las instituciones de crédito del país". (18)

La banca estatal no logró los objetivos iniciales, análisis económicos del sexenio actual señalan que esa -- condición solamente frenó su desarrollo.

## 2.2 La Banca Actual.

En 1988 Carlos Salinas de Gortari inició su sexenio -- con cambios en la economía del país, privatiza muchas empresas; en 1990 promete la reprivatización de la ban

(18) Méndez, José S., Ibid. p. 188.

ca, en 1991 ésta adquiere su viejo carácter privado; - el gobierno solo intervendrá como organismo observador y permisionario. La banca continuará contribuyendo a la productividad del país, ahora en los términos que - señala la modernización financiera y dentro de la política del liberalismo social del Estado.

Actualmente, los bancos se rigen por un organismo regulador llamado Sistema Financiero Mexicano, <sup>(19)</sup> éste -- permite que todos los bancos actúen en sus procedimientos operativos internos.

### 2.3 La Capacitación en la Banca.

Antes de definir específicamente el sistema de capacitación bancaria, es necesario hacer preferencia a su marco histórico.

En 1979, en el artículo 123, en sus diferentes fracciones se legisla qué es obligación de las empresas impar

(19) Conjunto de organismos que captan y administran recursos materiales. Se regulan entre sí por una serie de leyes y normas, derivadas de la política económica nacional e internacional. Se conforma, por el banco de México, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional Bancaria y de Seguros y Comisión Nacional de Valores.

tir capacitación a sus empleados, con base a las condi  
ciones que establecen las autoridades federales.

La capacitación además de ser una acción jurídica es -  
un aspecto, más amplio que implica un proceso educativo.  
En el sentido riguroso del término es "la aptitud  
de realizar una tarea", apoyándose en una serie de co-  
nocimientos, destrezas y habilidades, que se adquieren  
a través de un curso, programa o bien dentro del proce  
so laboral.

Fernando Arias Galicia, define a la capacitación, como  
"la adquisición de conocimientos principalmente de ca-  
rácter técnico, científico y administrativo". (20)

Para Mauro Rodríguez Estrada, es "el conjunto de acti-  
vidades encaminadas a proporcionar conocimientos, a de  
sarrollar habilidades y a modificar actitudes del per-  
sonal a todos los niveles para que se desempeñen mejor  
en su trabajo. (21)

Mientras tanto, Alfonso Siliceo afirma que, "La capaci  
tación es una actividad planeada y basada en las nece-

(20) Arias Galicia, Fernando, Administración de Recursos Humanos,  
pp. 20-25.

(21) Rodríguez Estrada, Mauro, Ibid, pp. 60-61.

sidades reales de la empresa, y orientada hacia un cam  
bio en los conocimientos, habilidades y actitudes. (22)

De acuerdo con las definiciones expuestas anteriormen-  
te concluimos que la capacitación, es una actividad --  
educativa sistemática en donde los sujetos adquieren -  
conocimientos, habilidades y destrezas, para aumentar  
la producción y mejorar la calidad de los productos y  
servicios de su empresa. Es un proceso educativo, que  
apuntala hacia la formación de un individuo para gene-  
rar después cambios colectivos.

Todas las acciones de la banca, incluyendo la capacita-  
ción están con base en una serie de objetivos deriva--  
dos de la política del Sistema Financiero Mexicano, di-  
chos objetivos se enumeran a continuación: la banca de  
be contar con una amplia gama de servicios, garantizan  
do así mayor cobertura; adaptarse al mercado económico  
nacional e internacional, así optimizar sus recursos -  
humanos y materiales e incrementar la productividad --  
del país. Actualmente adaptarse a los requerimientos  
de la modernización financiera y a las condiciones del  
T.L.C. (23)

(22) Silicso Aguilar, Alfonso, Capacitación y Desarrollo de Per-  
sonal, pp. 40-41.

(23) Notas, Facultad de Contaduría y Administración, UNAM, 1991-  
1992.



Para llevar a cabo la capacitación, la banca instrumenta sus programas con sus propios recursos materiales y humanos. El sector bancario cuenta con un sistema de capacitación para realizar acciones de planeación, ejecución y evaluación de los planes y programas de capacitación y actualización de su personal.

Para la banca la capacitación es una inversión que le otorgará ganancias; es decir, mejorará la calidad de sus servicios y aumentará sus captaciones. (24) La capacitación adquiere cuerpo a través de sus planes y programas, de la acción didáctica del instructor, del uso de los materiales y de la interacción de los capacitandos.

Otros aspectos importantes del sistema de capacitación, son las diferentes acciones que favorecen el desempeño laboral del trabajador, su integración a la empresa y que apuntalan a fortalecer, la identificación del suje

(24) La educación como inversión, es la tesis principal de la teoría del capital humano, el hombre educado posee más valor capital, por ser más productivo. El Estado invierte en un sujeto a través de la institución familiar y escolar, para incrementar la calidad productiva de su fuerza de trabajo.

Blug Mark, argumenta que por esa razón tenemos que considerar, la expansión como una inversión en capital humano que conduce a incrementar la productividad. Blug Mar, Introducción a la Economía de la Educación, pp. 120-140.

to con la empresa, su seguridad personal y estatus. -  
Esos elementos caracterizan a la capacitación integral.

Para Mauro Rodríguez Estrada la capacitación integral es: "Elevar el nivel de eficiencia y satisfacción del personal, a través de la actualización y perfeccionamiento de habilidades; así como del desarrollo de las actitudes necesarias para el buen desempeño del respectivo trabajo, así como en la superación y en el mejoramiento del nivel socioeconómico de los individuos que integran la organización". (25)

En estas definiciones subyacen un enfoque de educación funcionalista<sup>(26)</sup>, porque por medio de las diferentes acciones de capacitación se introyecta en el sujeto, - una serie de valores, costumbres, actitudes que impactan su productividad y desenvolvimiento en su centro - laboral.

También permite seleccionar a los sujetos adecuados y

(25) Rodríguez Estrada Mauro, Ibid, pp. 2-10.

(26) Teoría contemporánea, explica el comportamiento social y su funcionamiento en la sociedad. Su modelo teórico procede - de la biología, estudia a la sociedad como un sistema. Hay varios tipos de funcionalismo. Diccionario de Ciencias de la Educación, Tomo I, Ibid.

asignarles diferentes tareas, de acuerdo con una división del trabajo. Una de sus tesis principales es que la educación es un vehículo para el progreso, una forma de movilidad social. (27)

En las definiciones de capacitación anteriormente enumeradas, no expresan claramente el concepto de aprendizaje de su enfoque educativo. Una revisión del material bibliográfico de capacitación, (28) y mi experiencia en banca Serfin concluyó la presencia de una postura conductista. (29)

Las acciones que utilizan en banca Serfin para comprobar el aprendizaje de los capacitandos son el reforzamiento, la motivación (premio-castigo); en el ABC de la capacitación práctica Smith menciona que uno de los principios del aprendizaje en las organizaciones, es el reforzamiento.

(27) Jiménez Mier y Terán, Fernando, "Educación y Estructural, - Funcionalismo", en Cuaderno de Sociología de la Educación, - Facultad de Filosofía y Letras, y Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, México 1985, pp. 93-106.

(28) Rodríguez Estrada, Mauro, *Ibid*, p. 117.

Siliceo Aguilar, Alfonso, Capacitación y Desarrollo del Personal, y Liderazgo para la productividad, *Ibid*.

(29) Diccionario de Ciencias de la Educación, *Ibid*.

Por otro lado, los materiales enfatizan la importancia del aprendizaje memorístico, es necesario cuando el capacitando no ha alcanzado la madurez necesaria para retener la información. Un ejemplo de esto es el Programa de Autocapacitación Serfin (PACS), son textos programados, en donde la evaluación del capacitando exige la memorización del contenido de los cursos.

También, retoman conceptos de aprendizaje derivados de teorías cognoscitivistas, <sup>(30)</sup> por ejemplo Barry hace referencia, a la importancia que tiene el material significativo para el aprendizaje del capacitando, al relacionarlo con sus experiencias previas. <sup>(31)</sup>

La capacitación en la banca se orienta por estas concepciones de aprendizaje, decir en qué grado y cómo se utilizan es necesario un análisis más puntual.

En los últimos años las técnicas para favorecer la pro

**(30) Los teóricos cognoscitivistas sostienen que el sujeto aprende de acuerdo a sus características particulares, relacionando la información que reciben con sus conocimientos previos e incorporando la información a sus esquemas. "Se centran en lo mental e intentan la elaboración de una concepción holística". Diccionario de Ciencias de la Educación, Ibid.**

**(31) Smith, Barry J., Ibid, p. 230.**

ductividad han sido recibidas con éxito, éstas son técnicas de la excelencia y círculos de calidad (norteamericanos y japoneses), se basan en ideas humanistas que conciben al empleado como un sujeto con cuantía y decisión para la empresa.

Refuerzan la participación y creatividad el empleado, estimulándolo al éxito, para que la empresa y el empleado obtengan beneficios. (32)

Estas técnicas se apoyan, en los trabajos realizados - por Taylor y Fayol, sobre la racionalización del trabajo en la empresa; de igual manera que los trabajos de Maslow y Herzberg sobre la satisfacción de los empleados y las condiciones de la empresa. (33) Estos teóricos, realizaron su propuesta a partir de un modelo económico de hombre que responde a un proyecto funcionalista.

Desde un análisis sociológico más profundo, apreciamos que las técnicas para elevar la productividad permitieron atender las relaciones humanas.

(32) Bain, David, Productividad: la solución de los problemas en la empresa, pp. 187-189.

(33) Ibid.

Las teorías de las relaciones humanas, se basan en la idea de hombre como animal social, que necesita satisfacer sus necesidades materiales, sociológicas y psicológicas para producir más y mejor, por ello es necesario identificar factores que le permitan al trabajador "cooperar" con la empresa.

La teoría de la excelencia y los círculos de calidad, son estrategias y acciones que le permiten al empleado sentirse indispensable para la empresa. De esta manera, las empresas obtienen un mayor rendimiento del empleado. (34)

Estas teorías, conceptos y premisas orientan el funcionamiento del sistema de capacitación bancaria; paralelamente, el Sistema Financiero Mexicano determina los contenidos de enseñanza y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dicta y legaliza los planes y programas, conjuntamente con la comisión mixta de capacitación bancaria.

Cada banco, cuenta con su propio sistema, cada uno tiene cobertura regional o nacional, de acuerdo con la extensión de la empresa.

(34) Gvishiani, D., Organización y Gestión, pp. 260 y 280.

Al interior del sistema de capacitación, se identifican los siguientes componentes: los propósitos generales, la filosofía educativa, los staff de planeación, ejecución y evaluación de los planes y programas, los contenidos, los sujetos participantes, los métodos educativos y las estrategias de enseñanza.

El perfil del personal de las áreas de capacitación está conformado por profesionales del área económico administrativa. Los materiales que utilizan para capacitar tienen características de textos programados (el contenido, se presenta en forma gradual, no se aborda otro tema hasta que se corrobora el aprendizaje del capacitando).

Los programas se conforman por diversos cursos dirigidos al personal operativo, mandos medios y ejecutivos. La capacitación es permanente; los empleados se capacitan desde el momento que ingresan a la empresa y durante toda su estancia en ella, realizan una carrera bancaria y simultáneamente una profesional.

Regularmente, un sistema de capacitación cuenta con tres tipos de programas, a saber:

- a) Los programas de capacitación que proporcionan a los participantes, los conocimientos, habilidades y

destrezas necesarias para desempeñar un puesto. -- Son programas en dos modalidades, los regulares y los de autocapacitación, con diferentes cursos dirigidos al personal operativo, mandos medios y ejecutivos. Otra de las características de estos programas es su permanencia, se modifican en uno o dos años.

- b) Los programas de actualización, tienen como objetivo dar a conocer al empleado, cambios en los procedimientos y normas de algún servicio o bien dar a conocer aspectos que contribuyan al perfeccionamiento en el desempeño de algún puesto.

Estos programas se diseñan eventualmente, responden a necesidades inmediatas, dictadas por los cambios en los procedimientos financieros. Se dirigen sobre todo al personal operativo de las sucursales.

- c) Los programas de formación, su propósito es dar consistencia a todos los conocimientos y habilidades que ha adquirido el participante en los cursos que ha tomado. Enfatizan en la identificación del participante con la empresa.

Los cursos que ofrecen estos programas son: de personalidad, motivación, excelencia, así como diploma



dos y maestrías. El programa es permanente, las modalidades educativas superiores, se les ofrecen a empleados con algunos años de servicio que se distinguen por su capacidad y participación en su área.

El sistema de capacitación bancario, cuenta con instructores internos, externos, además con otros especialistas que son contratados para ejecutar algún programa.

Tiene además, amplias instalaciones, equipadas con todos los adelantos tecnológicos para facilitar los procesos de enseñanza aprendizaje.

Posee también, otros recursos que no son propiamente parte del sistema, pero que contribuyen a la formación de sus empleados, ellos son, los órganos de información que contienen artículos sobre cambios organizacionales, finanzas, cultura, salud, pasatiempos, entrevistas a personal destacado. Otros recursos son: los museos, salas de arte, bibliotecas y espacios deportivos.

El sistema de capacitación bancario, es complejo y extenso su infraestructura, es sólida y requiere de una alta inversión de recursos humanos y materiales que finalmente se reflejan en la rentabilidad del sector.

Es importante mencionar que éstas son características generales, pero representativas de los sistemas de capacitación bancarios, cada uno de ellos tiene sus peculiaridades, en cuanto a su estructura y funcionamiento. Esto depende de la cantidad de recursos que invierta la empresa en la capacitación.

**APARTADO II**

**REFLEXIONES SOBRE LA EVALUACION EDUCATIVA**

## APARTADO II

### REFLEXIONES SOBRE LA EVALUACION EDUCATIVA

El objetivo de la evaluación es proporcionar la información necesaria y adecuada para mejorarlo, así lo muestra la siguiente definición: "Evaluar es la acción o actividad sistemática, continua, integrada dentro del proceso educativo que tiene por objeto proporcionar la máxima información para mejorar este proceso educativo, reajustando sus objetivos revisando críticamente sus programas, planes, métodos y recursos, facilitando su máxima ayuda y orientación a sus alumnos". (35)

Esta definición concibe a la evaluación educativa como un proceso sistemático posible para: los materiales, métodos de enseñanza, aprendizaje, sujetos de educación, los programas; su finalidad es mejorar el proceso educativo.

En la definición anterior, no considera a la evaluación institucional, la cual incorpora todos los elementos mencionados anteriormente Carlos Acuña Escobar, dice que el objeto de la evaluación institucional es eva

(35) Diccionario de Ciencias de la Educación, Santillana, México 1990.

luar las relaciones de pertinencia entre el tipo, cantidad y organización de recursos materiales y humanos destinados al apoyo educativo de una institución. (36)

En tanto Carmen Carrión C. argumenta que el propósito de la evaluación institucional es la educación, en términos sociales, culturales y económicos de una institución educativa en relación con el desarrollo de la sociedad. (37)

La diferencia entre estas dos definiciones, consiste en que la primera considera la evaluación sólo dentro de la institución y la segunda toma en cuenta factores macro sociales, económicos y culturales externos, determinados por el vínculo institución-Estado. Este tipo de evaluación se lleva a cabo analizando individualmente cada uno de los factores enumerados.

El desarrollo de este trabajo se centra en la evalua--

(36) Acuña Escobar, Carlos "Evaluación educativa base de las decisiones pedagógicas", Perfiles Educativos, México 1984, CISE-UNAM, No. 45-49.

(37) Carrión Carranza, Carmen "Génesis y desarrollo del concepto de evaluación institucional", Perfiles Educativos, México - 1984, CISE-UNAM, Nueva época, No. 6.

ción de los programas educativos. La evaluación de programas, es una actividad relativamente reciente, su génesis se ubica en la década de los sesenta, aunque su referente más inmediato son los trabajos de evaluación de principios de siglo (tests estandarizados aportación de Binet 1904) <sup>(38)</sup> y en los trabajos de Tyler <sup>(39)</sup> en 1930.

El interés de los investigadores por la evaluación de programas la determinaron dos factores: el avance conceptual de la evaluación y el empeño de los evaluadores por el reconocimiento de su labor como una profesión. <sup>(40)</sup> Las asociaciones de investigación sobre evaluación creadas en Norteamérica en los años sesenta, son resultado del empeño de los investigadores.

(38) Diccionario de las Ciencias de la Educación, Ibid.

(39) Ralf Tyler es considerado el pionero de los estudios de evaluación, desarrolló sus primeros trabajos en los años treinta, en 1942 propone un método en donde enfatiza los objetivos, en términos generales considera la congruencia entre resultado y objetivos.

(40) En Estados Unidos de Norteamérica, en la década de los sesenta en el campo de la evaluación, surge ésta como profesión, que ofrecen algunas universidades, Daniel Stufflebeam Evaluación sistemática, pp. 41-42, Ibid.

En México la situación con respecto a la evaluación es distinta en los años sesenta cuando apenas se tiene in formación sobre ella. Predomina la atención por la -- evaluación del aprendizaje. (41)

Las actividades de evaluación en Norteamérica y México difieren, en el primero es una exigencia de la indus-- trialización, es una actividad que fortalece la forma-- ción de capital humano, en México a pesar de que hay - gran tendencia a imitar los modelos norteamericanos; - la tradición pedagógica del país, otorga un carácter - académico a la evaluación. (42) Por ello se realiza -- más en ámbitos escolares que empresariales; esta última también la realiza, pero bajo otras premisas y para otros fines.

Las características de la primera época de la evalua-- ción de programas (finales de los cincuentas y sesen-- tas en Norteamérica), son propias de la evaluación del aprendizaje. Después es necesario considerar otros as pectos constituidos de la misma como: las finalidades

(41) Díaz Barriga, Angel "La evaluación curricular: Una aproxima-- ción a elementos centrales de esta disciplina y a su ubica-- ción en México", 1993. Memograma.

(42) Díaz Barriga, Angel "Problemas y retos del campo de la eva-- luación educativa", Ibid.

y fundamentos del programa. Además se apoya en los estudios curriculares.

La evaluación de los programas educativos se orienta - por diferentes modelos, (43) que a su vez toman como - referente los dos enfoques el cualitativo y el cuantitativo. Cabe mencionar que el uso de los términos enfoque y modelo se emplean indiscriminadamente. Para - objeto de este trabajo enfoque será la forma de concebir la evaluación y modelo, un procedimiento, sustentado por un enfoque. (44)

1. El Enfoque de Evaluación Cuantitativo y sus Modelos.

La evaluación cuantitativa es el primer enfoque, se ba

(43) Modelo en su acepción más común, es el objeto que se reproduce o se imita. Para G. Benedito es la representación simbólica de objeto construido artificialmente, esto condiciona la situación que se reproduce. En el caso de la evaluación constreñirse a sus modelos la condiciona. Braustein, Máster Psicología, ideología y ciencia, Ibid.

(44) Enfoque en su acepción más común "es la manera de considerar o tratar un asunto".



sa, en la psicología experimental de principios de siglo. Sus instrumentos son: los test de inteligencia, las pruebas objetivas de inteligencia, memoria y adaptación social. Su procedimiento de evaluación consiste en comparar los resultados de la aplicación de un instrumento con una norma estándar o criterio preestablecido. Este enfoque también se llama instrumentalis ta.

Precisamente en la década de los cincuenta las aportaciones de Tyler sobre la evaluación de comparación del aprendizaje con los objetivos del programa. Se consolida dicho enfoque. En la actualidad se emplea sin muchos cambios.

### 1.1 Modelo de medición.

Los modelos de evaluación concebidos bajo este enfoque son muchos y frecuentes por ejemplo "El inventario de comportamientos docentes (ICD)"<sup>(45)</sup>, es un instrumento para retroalimentar la labor docente. Es una detec-

(45) Arias Galicia, Fernando, "El inventario de comportamientos docentes (ICD) un instrumento para evaluar la calidad de la enseñanza", Perfiles Educativos, México 1984, CISE-UNAM, -- No. 7.

ción de necesidades de capacitación. (46) Otra variante de este método es "La estimación de necesidades de Borich", procedimiento de validación interna y externa de un programa, a través de la comparación entre el -- ser y debe ser de los profesores. (47)

En el ámbito empresarial, estos modelos del enfoque de medición o cuantitativo, se utilizan con frecuencia.

### 1.2 Modelo de Evaluación con Base en el juicio de un Experto.

El segundo modelo de evaluación cuantitativa es "El -- juicio de un experto"; consiste en valorar un sujeto u objeto. La realiza una autoridad en la materia, con -- base a su experiencia y conocimientos; con criterios --

(46) Detección de Necesidades de Capacitación (DNC). Mendoza Núñez Alejandro Manual para determinar las necesidades de capacitación, Edit. Trillas, México 1986, p. 136.

(47) Quasada Castillo, Rocío, "Evaluación de programas de formación y capacitación de profesores" "(Un enfoque)", Perfiles Educativos, México 1984, CISE-UNAM, No. 10.

fijados por el mismo, a veces auxiliado por algunos -- instrumentos. (48)

Este tipo de evaluación es externa, la utilizan las -- personas encargadas de la toma de decisiones, evaluado res y a veces administradores. Otros procedimientos - empleados son la recopilación de datos, el análisis de información de formularios, escalas y los tests.

Otras variantes del método juicio de un experto, es el método Weinberger. (49) A través de análisis de contenido, (50) describe las características de los materia- les empleados, su correspondencia con los objetivos y

(48) "Juicios de expertos como datos de evaluación", Antología - de Evaluación Curricular, CISE, UNAM, p. 203.

(49) Leide Guran, *Ibid.*

(50) "Conjunto de técnicas y modelos interdisciplinarios que tra- tan de extraer y analizar la información existente en un do- cumento de forma objetiva y exhaustiva, sistemática y, en - la medida de lo posible cuantitativamente", Diccionario de las Ciencias de la Educación según Grobman citado por Leide Guran "El análisis de contenido involucra una cuantificación sistemática y replicable en análisis y descripción del con- tenido... "Leide Guran *Ibid.*, p. 203.

la utilidad del programa para los participantes.

Otra variante, del método juicio de un experto, es el método Dhelipi, <sup>(51)</sup> su propósito es facilitar a los expertos la toma de decisiones con respecto al programa. - Su procedimiento es un proceso grupal evaluatorio que se lleva a cabo por escrito.

La evaluación juicio de un experto no considera la participación del sujeto protagonista del programa o bien la considera restringiéndola al máximo. De esta manera sus apreciaciones son subjetivas. Se expresa cuantitativamente.

Durante un período largo, la evaluación de programas, es sinónimo de medición después se construyen más modelos orientados por la misma metodología.

### 1.3 Modelo Sistémico o Sistemático.

El modelo sistemático o de sistemas, <sup>(52)</sup> deriva de una postura teórica funcionalista, que concibe a todo proceso educativo como un sistema compuesto de varios sub

(51) Leide Guran Ibid.

(52) Sistema es un conjunto de elementos organizados en constante interrelación e interacción.

sistemas; relacionados entre sí e inseparables. La --  
evaluación como parte de dicho proceso se concibe de -  
la misma manera.

Para la UNESCO un sistema se explica por sus componen-  
tes, sus elementos constitutivos y su interrelación. -  
En un sistema educativo sus componentes son entrada, -  
recursos, estrategia, retroacción y control (proceso);  
salida y producto, cada uno de ellos referido al proce-  
so de enseñanza-aprendizaje. (53)

En esta definición de enfoque sistemático, la entrada,  
la constituyen los componentes (recursos humanos y ma-  
teriales para iniciar la marcha del programa. El pro-  
ceso, se refiere al desarrollo del programa. En este  
momento se realiza la evaluación, hacen los ajustes ne-  
cesarios, se recolecta información para utilizarla al  
final del programa. El producto se refiere a los lo-  
gos que se obtienen al término del programa, además -  
se le anexa la información que se obtuvo al inicio y -  
durante su desarrollo. De esta manera valoran el desa-  
rrollo del programa de manera total y continua.

El modelo concibe a la evaluación como un proceso edu-  
cativo, pero retoma procedimientos de la medición, es

(53) UNESCO La autogestión de los sistemas educativos, p. 81.

global y facilita la toma de decisiones.

Otro modelo de evaluación sistemática es el CIPP (Contexto, Entrada, Proceso, Producto) de Daniel Stufflebeam. El autor, lo clasifica como un instrumento orientado al perfeccionamiento de la evaluación, inscrito - bajo la línea de la teoría de sistemas de educación, - conformada por cuatro momentos, de ahí su nombre. (54)

La evaluación de contexto, define las condiciones de desarrollo real del programa educativo, y sus posibles modificaciones. Dicha evaluación sirve para las decisiones de la planeación.

La evaluación de entrada, proporciona información sobre cómo lograr los objetivos del programa.

La evaluación de procesos proporciona información sobre el desarrollo del programa de manera continua para reorientarlo en ese momento.

La evaluación de productos, se refiere a los resultados de la evaluación en términos de cuantificación. Se obtiene al comparar los resultados con un parámetro es

(54) Stufflebeam Daniel, Ibid.

tándar. Es un referente para la toma de decisiones. (55)

A pesar de la concepción; pragmática e idealista, del autor, (sobre sociedad, educación y evaluación); el --CIPP, es un puente de transición hacia otra conceptualización de la evaluación educativa, porque al reconocer a la evaluación como proceso global, evoluciona.

Tal evolución, no es de radical, para el autor el CIPP "proporciona ayuda a la toma de decisiones", aunque de bería proponer información para administrar el programa". (56)

El modelo de medición, el juicio de un experto y el de sistemas se combinan, constantemente en los estudios - de evaluación tienen variantes en cuanto a procedimientos o instrumentos.

Cabe decir, que hay otros modelos de evaluación cuantitativa, no difieren todos se basan en la comparación - resultado vs. objetivos.

Las críticas a estos modelos argumentan que es una técnica aplicada, consiste en suministrar un instrumento

(55) Stufflebeam, Daniel, Evaluación Sistemática, pp. 175-195.

(56) Stufflebeam Daniel, ibid, p. 181.

recolector de datos y comparar la información, que recoge, con un parámetro establecido, después, representarlos estadísticamente. No toma en cuenta los procesos. (57)

La crítica más severa, es respecto, al uso de la estadística, es relativa porque es una técnica que emplea la psicología, disciplina carente de una construcción teórica real de su objeto de estudio, porque adoptó el método científico para constituirse como ciencia.

Angel Díaz Barriga, propone la posibilidad de un nuevo paradigma para la evaluación, sugiere una ruptura con el concepto actual de evaluación y propone la construcción de otro planteamiento teórico, fundamentado en -- otra concepción del aprendizaje, de hombre y la sociedad; y el reconocimiento de la evaluación como actividad social, porque así está determinada. Su inclusión en el campo educativo fue gracias a la pedagogía moderna. Agrega que la separación con el viejo paradigma, es difícil, por el "síndrome de cuantificación que padece la evaluación y que impide que los científicos

(57) Díaz Barriga, Angel en "La evaluación curricular..." Ibid.

Díaz Barriga, Angel, Didáctica y Currículo, Ibid.



cos sociales comprendan los procesos educativos. (58)

## 2. El Enfoque Cualitativo y sus Modelos.

Teóricos como Stenhouse, Scrivan, Stake, Eisner, Cronbach y Mc. Donald elaboran modelos como: "Sin referencia de objetivos", "La crítica artística", "La evaluación correspondiente" y "Los estudios de caso". (59)

Las experiencias de evaluación en Latinoamérica aportan trabajos, en donde involucran a los sujetos participantes de los programas, en procesos individuales y grupales. (60) Estos trabajos permiten conformar otro enfoque de evaluación, el cualitativo.

La crítica principal al enfoque cualitativo, por parte de este nuevo enfoque es que los estudios estadísticos no proporcionan, la información necesaria y precisa so

(58) Díaz Barriga, Angel "Problemas y retos del campo de la evaluación". Fértiles Educativos, México 1987, CISE-UNAM, No. 37.

(59) Pérez Gómez, A.I. "Modelos contemporáneos de evaluación", - Antología Planeación y Desarrollo Curricular U.P.N. México 1992.

(60) Zuñiga Leonel Decisiones cruciales en la evaluación de programas de alfabetización y educación de adultos, pp.32-55.

bre los procesos educativos.

Los primeros intentos por realizar una evaluación cuantitativa, están en el CIPP de Stufflebeam.

Las características principales del enfoque de evaluación cualitativa, son las siguientes: Tiene un marco metodológico etnográfico, <sup>(61)</sup> utiliza flexiblemente diferentes técnicas de investigación entrevistas, la observación, estudios de caso y registros; se centra en aspectos significativos e individuales del proceso educativo, son procesos a largo plazo, no utiliza la estadística e incluye a todos los sujetos participantes de dicho proceso. Requiere de la reflexión, interacción y la interpretación de los datos. <sup>(62)</sup>

(61) "Es la descripción o reconstrucción analítica de escenarios o grupos culturales intactos..." es un proceso que estudia la vida humana, es usado por los antropólogos. El campo educativo la adopta, la etnografía educativa tiene como objeto aportar datos descriptivos de los contextos, actividades de los participantes en los escenarios educativos". -- Goetz, J.F., Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa, p. 28.

(62) Rosales Carlos Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza. -- pp. 51-56.

## **2.1 Modelos sin Referencia de Objetivos.**

Consiste en investigar los resultados del programa, -- sin tomar en cuenta a los objetivos, analiza las necesidades individuales de los sujetos a los que se dirige el programa. (63)

## **2.2 La Crítica Artística.**

El procedimiento consiste en la descripción práctica y artística del hecho educativo, después interpretar, lo observable conectando la teoría con la práctica, para finalmente realizar juicios de valor. (64)

## **2.3 Los Estudios de Caso.**

Los estudios de caso analizan de manera directa, en el momento en que acontece la acción. El análisis considera el contexto histórico, parte de la experiencia de los sujetos involucrados en el programa educativo, describe fructíferamente las diferentes situaciones del objeto estudiado para después generalizarla a una población. (65)

(63) Pérez Gómez A. I. "Modelos contemporáneos de evaluación",-

Ibid, pp. 250-255.

(64) Pérez Gómez, A.I., Ibid, p. 253.

(65) Pérez Gómez, Ibid.

La evaluación cualitativa permite obtener información para describir y comprender una realidad. Es onerosa en costos y tiempo, porque son a largo plazo. No es confiable porque es subjetiva, esto por el prestigio y aceptación de la evaluación cuantitativa.

El desprestigio; y desconocimiento de los procedimientos de la evaluación cualitativa, las ventajas de la - evaluación cualitativa, son causas de su desuso o bien su utilización errónea. Por estas razones muchos estudios de evaluación presentan dificultades al realizarlos. Ante este panorama se opta por la evaluación - - cuantitativa, que cuenta con técnicas, procedimientos e instrumentos, avalados y de fácil aplicación.

### **3. La Evaluación Cuantitativa y Cualitativa (algunas consideraciones).**

Los modelos de evaluación del enfoque cuantitativo gozan de aceptación, porque sus técnicas y procedimientos tienen validez. No sucede así con los modelos del enfoque cualitativo, por el desconocimiento de sus técnicas, instrumentos y procedimientos de análisis. Esto limita su utilización y prioriza y valida, aún más el enfoque cualitativo y sus modelos.

El nivel de análisis descriptivo de la evaluación cuan

titativa, "La subjetividad" de la cualitativa, las distintas concepciones de educación, aprendizaje y enseñanza que subyacen en cada una de ellas, han conducido a aseverar críticas entre ambas. Este antagonismo no ha permitido que los educadores y planificadores empleen las dos.

Después de reflexionar sobre la evaluación educativa, creemos en la necesidad de concebirla de manera más flexible, porque el trabajo diario de un educador, planificador y los profesionales de la educación exige utilizar elementos de ambos enfoques. Un ejemplo es el caso CONAFE (Consejo Nacional de Fomento Educativo), con su "Estudio para la caracterización del sistema integral de capacitación", (66) es un estudio de evaluación, orientado por el enfoque cualitativo con base en la investigación. Fue un estudio, difícil de realizar por su extensión y dificultad técnica, y las condiciones laborales desfavorables derivadas de la política educativa.

(66) CONAFE Estudio para la caracterización del Sistema Integral de capacitación, p. 87.

NOTA: El CONAFE es un organismo descentralizado del Estado, encargado de atender a comunidades rurales marginadas, en cuanto a educación básica, preescolar y primaria.

Este estudio se diseñó con el propósito de mejorar la operación de los programas educativos (Preescolar y -- Cursos Comunitarios), pretendía el procedimiento de -- captación de docentes, la capacitación, y la operación de los programas.

El estudio, se planteó como seguimiento, evaluativo, - diagnóstico de investigación. Por ser tan extenso, se consideraron varias etapas y proyectos. Se eligió una muestra significativa de figuras docentes. Se elaboraron y aplicaron, varios instrumentos (entrevistas y registros etnográficos), para recoger datos logísticos y pedagógicos de la operación de los programas.

Después de dos años de seguimiento, recopilación y analisis de información, el seguimiento no fue concluido, por falta de recursos humanos, materiales y tiempo. - No contabamos con la capacidad técnica para procesar y analizar información cuantitativa. Los recursos financieros se cancelaron y las autoridades exigían con- - cluir el estudio de inmediato; porque en todo ese tiempo, no presentó resultados concretos.

Este ejemplo ilustra las limitaciones de la evaluación cualitativa, destaca que para llevarla requiere de re-

cursos materiales-humanos<sup>(67)</sup>, tiempo, conocimientos y manejo de sus técnicas; y procedimientos, así como de las bases teóricas de la evaluación cualitativa.

A mi juicio la evaluación cualitativa, conjuntamente - con la cuantitativa pueden conformar una evaluación más flexible, para ello es necesario reconocer qué elementos de cada una de ellas para realizar la evaluación - de programas.

Nuestra intención no es sugerir un modelo o un enfoque es dar, algunos elementos para una evaluación orientada por ambos enfoques. Dichas recomendaciones implican una práctica dinámica y valorativa; antes de exponerlas es necesario definir el programa y su función, con el fin de contextualizarlas.

Un programa es la unidad didáctica que organiza contenidos, objetivos y métodos, forma parte del plan educativo; a su vez es un conjunto de estrategias para fa

(67) El personal técnico del área de programas educativos de la mencionada institución, la constituyen pedagogos, psicólogos, sociólogos y antropólogos con los perfiles educativos y experiencias de todos ellos, no se puede conformar un equipo técnico capacitado para realizar las tareas que implica un seguimiento cualitativo.

vorecer el desarrollo de los conocimientos y habilidades.

La evaluación de programas implica interpretar el desarrollo del mismo, para valorar los factores que le favorecen u obstaculizan, para reorientar su operación.

Las funciones de la evaluación de los programas se concretan en el uso que se da a los resultados, su especificidad está condicionada por el tipo de estudio (teórico, conceptual u organizativo).

El tipo de análisis utilizado en la evaluación impacta el programa positivamente o negativamente; por eso es importante elaborar estrategias adecuadas.

Bajo esta perspectiva es importante elaborar un estudio de evaluación cuantitativo y cualitativo, que facilite valorar una situación educativa. Es indispensable - - identificar las características del programa, los elementos que lo constituyen, la función y utilidad que tendrá la evaluación. De igual manera, es imprescindible diseñarla con anticipación. (Esto se abordará más detalladamente en los siguientes apartados).

La idea principal de este apartado es utilizar conjun-



tamente los dos enfoques de evaluación tanto el cualitativo como el cuantitativo, rescatando lo mejor de cada uno de ellos.

## **ENFOQUES DE EVALUACION**

### **a) Enfoque cuantitativo.**

- . Se basa en la psicología experimental de principios de siglo.
- . Utiliza la estadística.
- . Los procedimientos de evaluación son comparativos del ser y debe ser.
- . Es una evaluación de productos.
- . Los resultados se dirigen esencialmente a los planificadores o a las personas que toman decisiones.
- . Su finalidad es mejorar el programa educativo.

**b) Enfoque cualitativo.**

. Se basa en la metodología de la investigación antropológica (etnografía).

. Utiliza la observación y la descripción detallada del suceso educativo.

. La evaluación es singular, el proceso sólo es comparable solo consigo mismo.

. Es una evaluación de proceso.

**APARTADO III**

**ESTUDIO SOBRE LA EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE  
LAS EMPRESAS: BANAMEX, GRUPO FINANCIERO SERFIN Y  
BANCO INTERNACIONAL.**

### APARTADO III

#### ESTUDIO SOBRE LA EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE LAS EMPRESAS: BANAMEX, GRUPO FINANCIERO SERFIN Y BANCO INTERNACIONAL

Después de definir el sistema de capacitación bancario, reflexionar sobre las limitaciones y ventajas de evaluación cualitativa y cuantitativa de los programas -- educativos; describimos brevemente, la evaluación de los programas de capacitación de Banamex, Grupo Financiero Serfin y Banco Internacional \* .

Se realizó un estudio con el fin de obtener información acerca de la evaluación, propósitos, instrumentos o procedimientos, sujetos y momentos.

La entrevista y la encuesta, son las dos técnicas de investigación que se emplearon en el estudio. La entrevista abierta y el cuestionario son los instrumentos, que recolectaron los datos a coordinadores \*\* y

\* (Ahora Banco Bital).

\*\* Coordinadores de programas es un distintivo utilizado en este trabajo ya que los nombres del puesto cambian según la empresa.

participantes de los programas de capacitación. (68)

La muestra de empresas, así como de los coordinadores y participantes, la determinó, el tiempo, los recursos y materiales dedicados a este estudio. Elegir tres empresas entre todas las que hay, implicó invertir menos recursos humanos y materiales, en recopilar y analizar la información de cuatro entrevistas y cincuenta encuestas.

El período de aplicación de dichos instrumentos fue de treinta días aproximadamente: El análisis duró otros - treinta días.

### **3.1 Análisis y Resultados de la entrevista aplicada a los coordinadores de capacitación de las tres empresas.**

El tiempo de duración de las entrevistas fue de dos horas, promedio general. La muestra la constituyeron 4 sujetos funcionarios del área de capacitación, de las tres empresas bancarias.

(68) Anexos. Entrevista a coordinadores de programas de capacitación del sector bancario. Y encuesta a participantes de los programas.

Para analizar las entrevistas, se vacía en cuadros las respuestas de acuerdo a las preguntas que se plantearon, se retoma diferentes aspectos que definirían los propósitos, instrumentos, sujetos y momentos de la evaluación de los tres bancos.

Para entrevistados de las tres empresas, la evaluación de programas, tiene el propósito de proporcionar la información necesaria para tomar decisiones; así como indicar el impacto de la capacitación, además de dar elementos para realizar estudios de costo-beneficio.

El Banco Internacional le atribuye otro propósito, la retroalimentación del proceso enseñanza-aprendizaje de los participantes.

Los aspectos que los tres bancos evalúan son: el ins--tructor el manejo de contenidos, metodología de ense--ñanza, manejo grupal, presentación y puntualidad; del participante, la adquisición del aprendizaje, habilitades y destrezas, dominio de contenidos y puntualidad. Otro aspecto que evalúa el Grupo Financiero Serfin y -Banamex son los contenidos, pero sólo para su utilidad en el desempeño laboral del participante.

En las tres empresas le evalúan las condiciones ffsi--cas de los locales en donde se lleva a cabo la capaci-

tación, ya que estas condiciones repercuten su éxito.

El Banco Internacional manifiesta que evalúa la fase de planeación de los programas con dos enfoques: el di d á ct i c o y el financiero; el primer enfoque considera los contenidos programáticos y los perfiles de los ins t r u c t o r e s; el segundo valora los montos de los mat e r i a l e s u t i l i z a d o s, las horas instructor, las aulas y gastos de los participantes. Comentan que esto les per m i t e h a c e r h a c e r u n d i a g n ó s t i c o d e l a capacitación antes de -- iniciarla.

Para los coordinadores del Banco Internacional es im-- portante evaluar la fase de planeación del programa, - porque es un indicador del éxito o fracaso del programa. Cabe decir que el entrevistado no contestó con -- precisión la razón de su argumento, que se respalda -- una concepción cuantitativa, específicamente de un modelo sistemático en donde se enfatiza la toma de decisiones. (69)

La visión que sobre la evaluación tienen los coordinadores del Banco Internacional es diferente a la de los coordinadores de Banamex y Grupo Financiero Serfin, es to muy probablemente tiene que ver con su formación en

(69) Stufflebeam, Daniel. Ibid. p. 260.



pedagogía o psicología educativa en tanto otros son ad ministradores y contadores, la formación del personal impacta el desempeño laboral, los profesionales del ám bito educativo, tienen la posibilidad de visualizar de manera más coherente, cuestiones pedagógicas no así -- los del área económico-administrativa.

Una consideración más, de los coordinadores de las - - tres empresas acerca de la evaluación, es que recono-- cen que ésta permite obtener la información suficiente para la toma de decisiones.

Los instrumentos de evaluación de las tres empresas, - test de conocimientos, pruebas objetivas, evaluación - oral y escrita, exámenes prácticos y listas de verifi-- cación. Cada uno, tiene un diseño diferente, que res-- ponde a dos aspectos: el primero el diseño técnico pe-- dagógico del enfoque de evaluación cuantitativo y el - segundo a particularidades de la empresa, como por - - ejemplo, los aspectos que necesita priorizar en evalua-- ción.

Dichos instrumentos son de dos tipos, el primero, los que tienen un formato predeterminado por la empresa, - son básicamente las pruebas estándares; en el segundo, son instrumentos de medición diseñados por instructor él determina los aspectos de evaluación.

Los aspectos de adquisición del aprendizaje, habilidades y destrezas, la utilidad de los contenidos y las condiciones de los locales, así como el desempeño del instructor, son expresadas numéricamente en el resultado de la evaluación.

Los coordinadores señalan que en ocasiones los participantes no llenan el formato, adecuadamente. La razón es el desinterés, ya que es una obligación llenar el formato; por lo tanto, la información arrojada por el formato no es confiable. Quizá esta situación porque la evaluación no tiene utilidad para el participante.

El momento de evaluación de los programas, para el Grupo Financiero Serfin y el Banco Internacional, es durante su operación; utilizan tres tipos de evaluación inicial o diagnóstica, intermedia o informativa, final o sumativa.<sup>(70)</sup> Estos tipos de evaluación están orientados a los participantes, pero utilizan la información para evaluar los programas. El empleo de estos tipos de evaluación confunde; no se sabe si se asigna para evaluación del aprendizaje del capacitando o de

(70) Esta nomenclatura se emplea para evaluación del aprendizaje.

Scrivan citado en "Manual de Evaluación del Aprendizaje" --

(una guía para profesores o responsables de la evaluación)

UNAM, ENEP ZARAGOZA. p. 31.

los programas, además los coordinadores no se percatan de esta situación.

El uso de las nociones, planes, programas y cursos es inadecuado; a veces los planes por su carácter particular parecen ser los programas y viceversa; en ocasiones a los cursos les llaman programas. Esto parece indicar confusión entre la evaluación de programas, de cursos y del aprendizaje.

La situación anterior, es probable que derive del problema conceptual de la evaluación y de la falta de claridad de los coordinadores sobre los aspectos educativos, pedagógicos y didácticos, que involucra la evaluación de programas educativos.

Al indagar más sobre esta situación, los coordinadores respondieron que distinguen perfectamente los términos, pero no los emplean "porque tradicionalmente así se -- han venido usando de esa manera".

Consideramos que emplear inadecuadamente las nociones antes ya expresadas, perjudica el prestigio y la seriedad de una disciplina, en este caso a la pedagogía. - Esto indica dos problemas: el primero los profesionales de las áreas de capacitación de la banca, tienen -

una intervención errónea al fomentar el uso indebido de tales nociones. El segundo, la formación de los educadores de la banca (pedagogos, psicólogos educativos), es deficiente, no pueden distinguir con claridad conceptos básicos del ámbito de las ciencias de la educación. Este deviene de un problema de formación.

Otra causa puede ser la desvalorización y descalificación de las humanidades, por la aceptación de la tecnificación, quizá, por ésto no sea importante usar correctamente las nociones pedagógicas.

Los procedimientos de evaluación, varían entre las empresas. El Grupo Financiero Serfin aplica un instrumento para el instructor y el participante. Del instructor evalúa dominio de contenidos y coordinación grupal; del participante destrezas, habilidades y conocimientos. Los cuales valora con las siguientes escalas: excelente, bueno, regular y no aceptable. El instrumento lo aplican al final del curso a cada participante. Trimestralmente se suman todas las evaluaciones de los cursos, anualmente se suman las trimestrales, todas se expresan numéricamente

En Banamex utilizan formatos en donde toma en cuenta -

al instructor y participante, así como las condiciones de los locales. Sus escalas de valor son porcentuales se aplican al finalizar el curso. Hay cortes trimes--trales y anuales. Esta evaluación es para los programas regulares, es decir los permanentes.

También utiliza otro procedimiento de evaluación para lo programas especiales, es la evaluación oral al término del curso, toma en cuenta la participación de todos los miembros del grupo, aplica un instrumento, posteriormente realiza un seguimiento del desempeño laboral del participante, por medio de su jefe inmediato.

El Banco Internacional, evalúa de manera similar, la - periodicidad es la misma que la de los otros Bancos, - la diferencia que presenta es la divergencia entre la evaluación del programa y la del aprendizaje. La primera se realiza anual y trimestralmente, se ocupa del número de cursos que imparte, de las condiciones físicas, los materiales, el número de participantes e instructores. La del aprendizaje se lleva a cabo al finalzar el curso, se dirige a la adquisición de conoci--mientos y destrezas del capacitando o participante.

El Banco Internacional, tiene un concepto de evalua- -ción de programas más claro, así como instrumentos y -

procedimientos más definidos; diferencian entre evaluación de programas y del aprendizaje. Ellos conciben a la evaluación de programas "como una totalidad en donde interactúan, los participantes, capacitadores, materiales de enseñanza". Se busca el logro de los objetivos de la empresa.

Los coordinadores de capacitación del Banco Internacional reconocen que su evaluación de programas tiene limitantes, porque a la empresa le interesan más los productos, por ello la evaluación se centra en aspectos de materiales, número de curso, etc., y no en el participante, aunque éste si se toma en cuenta.

Es evidente que este tipo de explicaciones, tiene relación con la formación de los profesionales, como se mencionó son pedagogos o psicólogos, esto de alguna manera les permite valorar su labor con un conocimiento objetivo de la materia de evaluación.

En las tres empresas bancarias los sujetos participantes de la evaluación son los directores de área, coordinadores, instructores y participantes. Los momentos de intervención de cada uno de ellos, lo determina, la empresa el puesto y el tipo de programa. De manera general la participación se da en los siguientes términos--

nos: los participantes e instructores intervienen al finalizar el curso. Los coordinadores y directivos durante las evaluaciones trimestrales y anuales. El Banco Internacional, tiene sus diferencias en cuanto a -- los siguientes aspectos: cuenta con comités de evaluación de instructores, coordinadores, planificadores pedagógicos y financieros así como directivos de áreas. Su propósito es retroalimentar el programa y la labor de todos sus participantes.

La evaluación es de periodicidad anual y trimestral, y utilizan la estadística.

### **3.2 Análisis de la encuesta a los participantes de los programas de capacitación de las tres empresas.**

Inicialmente se proponía realizar entrevistas a los participantes de los programas, no fue posible, ya que no contaban con el tiempo necesario; por esta razón se eligió la encuesta. La muestra de encuestados fue de cincuenta, quince en Banamex, doce en el Banco Internacional y veintitres en el Grupo Financiero Serffin.

El procedimiento de análisis de los encuestados no es cualitativo; se trabajó en la extracción de datos individuales y significativos, se retomaron datos, para ponderar sobre los aspectos de análisis, a partir de --

mi experiencia de este tipo de empresas. La muestra, no es significativa estadísticamente; por la falta de recursos humanos y materiales, para procesar la información.

A través del estudio se encontró que el personal bancario al ingresar a la empresa toma un curso de inducción, posteriormente de actualización para mejorar su desempeño o bien para ocupar otros puestos.

Los puestos medios o altos han tomado más cursos que el personal operativo, dichos cursos son inherentes al puesto y "humanístico".<sup>(71)</sup> El personal operativo, toma cursos sobre las funciones del puesto, los cursos de carácter humorístico son pocos.

La utilidad que los empleados le otorgan a la capacitación, es que mejora su desempeño y sus relaciones de trabajo y laborales, además de posibilitar al ascenso a otros puestos.

Los encuestados opinan que los instrumentos se evalúa, su dominio de contenidos, adquisiciones de destrezas y habilidades del participante y del instructor, el dominio de contenidos, metodología de enseñanza y puntua--

(71) El término es empleado para designar los cursos de "Personalidad", "Atención al cliente", "Relaciones humanas", En busca del éxito, "Excelencia y calidad", etc.



lidad.

Una minoría de encuestados indicó la puntualidad y presentación del participante como elementos de evaluación. Confrontando esta información con la realidad se concluye que es veráz, el aspecto personal de los empleados, es requerimiento importante de la empresa, tanto que planea y desarrolla cursos de personalidad.

Algunos encuestados señalan que se evalúa durante todo el desarrollo del curso, otros indican que es al final los menos dicen que es durante el desempeño laboral; ninguno indica que no se evalúa.

La mayoría de los encuestados dice que los instrumentos que utilizan, son de evaluación escrita, otros, los menos, argumentan que recurren a la evaluación oral, muy pocos indican que se usan las escalas estimativas algunos otros señalan el uso de exámenes prácticos y técnicas de observación.

Sobre la participación de los empleados en su propia evaluación, la mayoría dijo que utilizan evaluaciones colectivas, es decir, con el grupo e instructor. Posiblemente emplean un instrumento por escrito y diseñado por el propio instructor. Los participantes testimonian que la evaluación oral no se usa; los coordinado-

res en las entrevistas dijeron lo contrario.

En esta misma pregunta participantes señalan su intervención en la evaluación es sólo para responder preguntas.

Sobre el uso que se le da a la evaluación, la mayoría coincide que es para mejorar los programas, otros indicaron que es para la evaluación del aprendizaje. Gran parte de los encuestados no tiene conocimiento sobre su uso.

Concluimos que el participante no se involucra en la evaluación, porque no sabe su objetivo, no le retribuye ningún beneficio.

Al analizar la información se concluye: que hay aspectos señalados por los participantes que no coinciden con los que se mencionaron los coordinadores en las entrevistas, concretamente respecto al tipo de instrumentos que utilizan y a la intervención de los capacitandos. Los participantes señalan que se utilizan más la evaluación escrita, los coordinadores dicen utilizar los instrumentos establecidos por la empresa. Los participantes argumentan realizar evaluación colectiva, los coordinadores no la mencionan. Es evidente que al

guno de los dos miente. La razón podría ser que los - coordinadores confien en los instructores la aplica- - ción del instrumento de evaluación; y éstos últimos no lo aplican porque no es funcional para ellos como con- ductores grupales.

### **3.3 Observaciones Sobre la Evaluación de Programas de Capacitación de las Empresas Bancarias del Estudio.**

De acuerdo a los resultados y análisis de los datos - que se obtuvieron en las entrevistas y encuestas, se - realizan las siguientes observaciones sobre la evalua- ción de los programas de capacitación en las empresas bancarias Banamex, Grupo Financiero Serfin e Interna- cional.

El enfoque que orienta la evaluación de dichos progra- mas, es el de medición, considera varios elementos: el aprendizaje, habilidades, destrezas del participante, dominio, manejo de contenidos, metodología de enseñan- za del instructor, materiales locales y utilidad de -- los contenidos. Toma como base el modelo sistemático. También están presentes algunos aspectos cualitativos, en algunos procedimientos por ejemplo la observación y la flexibilidad que se le da, en algunas ocasiones al instructor para diseñar sus propios instrumentos.

Otras características más de esta evaluación, es que no considera la participación de los sujetos a los que se dirige el programa.

La evaluación del aprendizaje es sólo un elemento para alimentar al sistema y no al sujeto que se evalúa. Por ello enfatizan los productos, no los procesos.

La toma de decisiones en esta evaluación es para influir directamente en los programas que además es útil al directivo.

Este tipo de evaluación impacta el desarrollo del programa, puede modificarlo en cualquier momento de acuerdo a los requerimientos.

Los instrumentos utilizados, se centran en obtener información sobre conductas observables del capacitando, su análisis requiere del uso de la estadística. Los coordinadores lo emplean para presentar los resultados de los programas.

Es importante destacar otros elementos de orden cualitativo que se ubicaron durante el análisis.

Hay empresas en donde las áreas de capacitación cuentan con profesionales de la educación, esto posibilita

una práctica educativa más auténtica, ellos reconocen también la necesidad de dar a sus acciones un carácter más pedagógico, de igual manera saben las limitaciones para llevar a cabo este proyecto. Esto es un avance, ya que regularmente en estas empresas no se reconoce - ni siquiera la importancia que tendría el pedagogo en - la misma.

De manera general éstas son las características de la evaluación de los programas de capacitación en la banca, como se puede observar hay muchas limitaciones en su práctica; pero también están presentes elementos -- que indican su interés por mejorarla.

**APARTADO IV**

**RECOMENDACIONES GENERALES PARA REALIZAR LA EVALUACION  
DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION BANCARIOS**

#### APARTADO IV

### RECOMENDACIONES GENERALES PARA REALIZAR LA EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION BANCARIOS

En los apartados anteriores describo los componentes y funcionamiento del sistema de capacitación bancario. - Se señala la problemática conceptual y práctica de la evaluación educativa y los alcances y limitaciones de cada uno de los enfoques de evaluación. Se realiza un estudio acerca de las características de la evaluación de programas de capacitación, en tres empresas bancarias.

Este último apartado de la tesina, es una conclusión, a manera de recomendaciones para mejorar la evaluación de programas en las empresas bancarias, realizadas con base a las reflexiones sobre evaluación vertidos en el apartado II y a la vez constituyen una propuesta a la problemática de la evaluación de los programas de capacitación bancarios, expuesta en el apartado III.

La evaluación de programas educativos es una tarea difícil, consecuencia de su problema conceptual, operativo y de financiamiento. Esta situación es característica tanto de los organismos públicos, como de la -

empresa privada.

El problema conceptual de la evaluación se evidencia por la dispersión y confusión entre los modelos de evaluación, en donde no siempre ubicamos a que enfoque teórico pertenecen. Los usuarios de dichos modelos no sabemos distinguir a qué enfoque corresponde un modelo, ni tampoco cuál es el mejor. Siempre señalamos que uno es mejor que el otro y casi siempre sin fundamentarlo.

No hay una visión clara, de los dos enfoques, menos aún unificadora.

La evaluación de programas, sea vista desde el enfoque cualitativo o cuantitativo tienen una finalidad común, que es valorar y mejorar la práctica educativa. Los dos enfoques tienen cualidades y limitaciones, y además en la cotidianidad dichos enfoques son usados indistintamente.

Para los teóricos los dos enfoques son excluyentes, porque no se sustentan en una misma concepción de educación y de aprendizaje. A diferencia de ellos (los teóricos) creemos en la posibilidad de considerarlo como complementarios.



Los únicos argumentos que se esgrimen para respaldar - esta idea, es la necesidad de dar respuesta a los re-- querimientos de la práctica cotidiana de evaluación. - Por otro lado, es viable aprovechar el momento coyuntu ral, de construcción del enfoque cualitativo y experi-- mentar para elaborar innovaciones.

Un aspecto más de considerar, en las dificultades de - la evaluación de programas, es la poca bibliografía -- que hay al respecto, consecuencia de la prioridad que se la ha dado a la evaluación del aprendizaje.

La evaluación de programas de capacitación no es es-- trictamente una evaluación curricular, pero debe poseer rigurosidad disciplinaria, sabemos que no es una preo-- cupación de las empresas bancarias; sin embargo, es im-- portante considerar que la evaluación es parte intrín-- seca de los programas de capacitación y se le debe de dar todo el énfasis que requiera, para responder a los requerimientos disciplinarios de la pedagogía.

La propuesta de este trabajo es utilizar los dos gran-- des enfoques de evaluación para los programas de capa-- citación y mejorar su calidad.

Es necesario contar con una evaluación más flexible, -

que responda a los requerimientos de la práctica cotidiana, por eso es necesario llevarla a cabo orientando la bajo los dos enfoques. Por eso es importante que nuestras concepciones de educación y aprendizaje no -- sean rígidas. Es indispensable entender que la evaluación es proceso educativo.

No se pretende con esto crear una teoría unificadora de los dos enfoques, pero sí hacerlos complementarios, útiles, de tal forma que se pueda trabajar sin las dificultades de una estrechez teórica.

Por otro lado, México debe atender los requerimientos del T.L.C., en cuanto a elevar la calidad de los productos y servicios. La capacitación del sector bancario y de otros sectores, debe contar con programas que formen sujetos que reflexionen, construyan y elaboren información, resuelvan problemas de manera inmediata y práctica.

La única posibilidad para enfrentar el T.L.C. es la educación en la empresa, por medio de la capacitación, tal como lo afirma R. Cordera y A. Siliceo, ellos señalan que es importante aprovechar ese espacio así como la inversión extranjera para formar nuestros cuadros técnicos.

Creemos que esa hipótesis es muy válida, ya que la escuela técnica y superior no responden a los requerimientos que demanda las empresas; en pocos años esto no es realizable, para responder al T.L.C. la escuela no está preparada.

La banca es un sector que cuenta con una infraestructura de capacitación, es importante que la aproveche, para formar gente a su servicio y al del país.

Reorientar la práctica educativa de este sector, es trabajar en cambios cualitativos sobre la materia de evaluación. Para ello es necesario: el trabajo interdisciplinario entre educadores y profesionales de las áreas económico-administrativo. La intervención de los educadores es para darle un sentido pedagógico a la capacitación y los administradores para la planeación, los contenidos y a la intervención pedagógica.

Es necesario que los planificadores, instructores, coordinadores, los directivos y demás personal involucrado, comprendan los términos pedagógicos, para usarlos correctamente.

Los coordinadores deben tener una visión integral de la capacitación para la productividad. Los instructores deben de saber diseñar estrategias de enseñanza --

aprendizaje adecuados a las características de los participantes, se deben de concebir como educadores.

Es indispensable que el personal involucrado en la capacitación se asuma como parte de un sistema, entienda que su función es la formación de personal, y cuales son los propósitos y funcionamiento del sistema de capacitación.

Es necesaria una reorganización del sistema de capacitación bancario, para concebirlo como espacio educativo, que reafirme sus objetivos de empresa y amplie su visión sobre la capacitación.

Buscar la calidad de la evaluación de los programas de capacitación, es colaborar al crecimiento del sector financiero. A continuación se dan las siguientes recomendaciones para realizar la evaluación de programas de capacitación bancarios.

Se subraya que estas recomendaciones son orientaciones generales, de ninguna manera pretenden ser un procedimiento.

Antes de iniciar alguna propuesta de evaluación es necesario flexibilizar, el concepto de educación y de en

señanza-aprendizaje, concebirlos como procesos dinámicos, creativos y singulares. Definir la evaluación como proceso educativo, como tal, no puede emplear modelos adaptables a todos los casos.

Es necesario analizar el programa a evaluar, en relación con los objetivos y los procedimientos que empleará la evaluación. A su vez es indispensable rescatar aspectos significativos y específicos para determinar categorías para el diseño de dicha evaluación.

Igualmente el análisis para interpretar el desarrollo del programa debe elaborarse de tal manera que proporcionen una visión previa de los datos que se pretende obtener. Por eso es importante diseñar un anteproyecto que incluya los objetivos, los momentos de la evaluación, y el tipo de análisis que se realizará.

El análisis de la información que arroje la evaluación debe ser descriptiva y con elementos de orden cualitativo, es decir, con carácter individual y singular.

Para realizar la evaluación es necesario tomar como referente, las características del programa y tenerlas presentes durante todo el proceso evaluativo.

Es recomendable valorar el inicio, desarrollo y término

no del programa, hacer los ajustes pertinentes durante el proceso, de tal manera que se asegure el éxito del programa.

Aceptar que la evaluación, es una actividad compleja - que involucra varios componentes en constante interacción, incluyendo el aprendizaje.

Ver a la evaluación como un medio para interpretar la -- realidad de un programa. Para llevarla a cabo es necesario planificarla, especificando el por qué, cuándo y cómo realizarla. Definir categorías e indicadores para traducirlas en instrumentos y procedimientos.

Acercarse a la evaluación de programas con una visión holística, tratando de comprender la totalidad de la - misma a partir de una visión particular de cada uno de los componentes. De esta manera podemos apreciar procesos y productos.

La evaluación es una actividad sistemática, anclada a elementos externos e internos requiere de un análisis valorativo, amplio y flexible.

Tener esta apertura hacia la evaluación, es moderar -- las posiciones radicales y ortodoxas, es una posible -

vía a ascender a un enfoque más flexible; sin olvidarse de la utilidad de la evaluación cuantitativa como un elemento que facilita el trabajo con grandes muestras de participantes, y mostrar gráficamente la calidad de los programas, así como apoyar los requerimientos de la empresa. Sabemos que en las empresas bancarias es indispensable utilizar la estadística. Pero también es necesario utilizar procedimientos de análisis cualitativos. Esto permitirá contar con una base de datos y permitirá una visión amplia del programa.

Considerar los recursos humanos y materiales con los que cuenta la empresa para llevar a cabo el programa y su evaluación.

Por último, para valorar los estudios evaluativos; es necesario realizar una metaevaluación, con las recomendaciones aquí expuestas, complementarla y enriquecerla de acuerdo a los requerimientos particulares de cada caso. (72)

Como complemento a estas recomendaciones, se retoman -

(72) Stufflebeam propone la metaevaluación, es la evaluación de evaluación, ésta es una actividad que apunta hacia el perfeccionamiento de los estudios de la evaluación. Stufflebeam, Daniel. Ibid.

algunos criterios de la Joint commite evaluation, (73) -  
necesarios para validar cualquier estudio de evalua-  
ción.

"La evaluación debe ser útil, es decir, proporcionar -  
información que sirva para decidir respecto a el pro--  
grama y a beneficio de éste".

"La evaluación debe ser factible, es decir, debe propo-  
ner una forma de llevarla a cabo, acorde con el progra-  
ma".

"La evaluación debe ser ética, en este sentido todos -  
los sujetos que participan en el proceso evaluativo de-  
ben tener claro que la exactitud de la información que  
den es importante".

"La evaluación debe ser exacta, es decir, que sus re--  
sultados deben describir veráz y claramente, la situa-  
ción del programa evaluado".

Estas recomendaciones son suficientes para orientar un  
estudio de evaluación, no constituyen un modelo, ya --  
que su uso no tendría por qué esquematizar la práctica.

(73) Stufflebeam, Daniel. Ibid. p. 28.



Especificar estas recomendaciones implica diseñar un -  
modelo de evaluación de programas de capacitación del  
sector bancario; el propósito no es ése, debe quedar -  
claro, que la evaluación es singular y de contexto.

Por ello es importante la búsqueda de información, la  
reflexión, sobre el caso en cuestión, para realizar --  
una evaluación en correspondencia con el programa a --  
evaluar.

## **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

La evaluación de programas de capacitación de los bancos Banamex, Grupo Financiero Serfin, Banco Internacional\*, es una práctica pragmática; porque retoman modelos del enfoque de evaluación cuantitativa sin saber cuáles son sus características, a veces aplican procedimientos del enfoque de evaluación cualitativa, también sin saber a ciencia cierta que están haciendo. Los resultados que obtienen con los instrumentos o procedimientos de evaluación no impactan positivamente -- los programas de capacitación, aunque los coordinadores de las áreas de capacitación afirmen lo contrario.

Ante esta situación es importante desarrollar ampliamente los puntos que se apuntalan, a lo largo de este trabajo:

- 1) El sistema de capacitación bancario debe contar con elementos de los dos enfoques de evaluación cualitativo y cuantitativo, así como, información de los diferentes modelos, para elaborar sus propios modelos de evaluación.
- 2) Sistematizar su práctica evaluativa y aprovechar -- los resultados para mejorar los programas.

\* Banco Bital.

Atender estos dos aspectos implica realizar estudios - que generen información, acerca de cómo realizar la -- evaluación de programas de capacitación. Es muy difícil porque no se ha escrito sobre evaluación de programas de capacitación, solamente se narran algunas expe-- riencias. Si a esto se anexa la confusión que existe entre evaluación cuantitativa y cualitativa y sus modelos, así como la confusión entre modelo y enfoque, la poca importancia que se le otorga a la capacitación en el país; es aun más difícil realizar este tipo de estudios.

Para dar respuesta a la problemática anterior es indigpensable concientizar al sector privado e institucio-- nal, sobre la importancia que tiene la capacitación para elevar la calidad de los productos y servicios. Só lo en esta medida la evaluación de programas de capacitación adquirirá relevancia y entonces se le otorgará atención.

Por otro lado, en la medida en que se capacite gente, crecerá económicamente el país, y posibilitará el éxito en la integración económica o al Tratado de Libre - Comercio.

Es necesario aprovechar al máximo los pocos lugares --

donde se da capacitación, en este caso la banca; redimensionar su sistema de capacitación, de la siguiente manera: reafirmar sus objetivos, retribuirle el carácter educativo a su sistema, formar a su personal en cuestiones pedagógicas; para que lleven adecuadamente sus funciones.

Antes de todo es indispensable, realizar estudios que rescaten la diferencia entre enfoque y modelo, en donde se sistematice las características de la evaluación cualitativa y cuantitativa. Se aclarará a que se refiera cada uno, sin estigmatizarlos, evidenciando sus ventajas y desventajas. Esto permitirá utilizar flexiblemente los dos enfoques y resolver aunque no de raíz, los problemas que surgen en la práctica educativa cotidiana.

**A N E X O**

GUION DE ENTREVISTA PARA COORDINADORES DE PROGRAMAS DE  
CAPACITACION DEL SECTOR BANCARIO.

I DATOS DE IDENTIFICACION

NOMBRE DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_

PUESTO QUE OCUPA EL ENTREVISTADO \_\_\_\_\_

PROFESION \_\_\_\_\_

II GUION DE ENTREVISTA

RESPECTO AL TIPO DE RELACION ENTRE LOS PROGRAMAS  
DE CAPACITACION Y LAS ACCIONES EVALUATIVAS.

- 1.- ¿Qué papel juega la evaluación con respecto a los programas de capacitación o bien actualización?
- 2.- ¿A qué motivos responden las acciones de evaluación de programas de esta empresa?
- 3.- ¿En qué momentos de la operación de los programas, se realiza la evaluación?

SOBRE LOS PROPOSITOS Y UTILIDAD DE LA EVALUACION DE  
LOS PROGRAMAS DE CAPACITACION.

- 4.- ¿Qué propósitos y utilidad se le da a la evaluación?
- 5.- En relación con lo anterior ¿considera que las acciones de evaluación, son eficaces?

RESPECTO A LOS INSTRUMENTOS, TECNICAS Y FORMAS PARA LLEVAR A CABO LA EVALUACION.

6.- ¿Qué tipo de instrumentos utilizan para evaluar?

7.- ¿Qué técnicas o procedimientos de análisis utilizan obtener los resultados de la evaluación?

8.- ¿Qué aspectos evalúan los mencionados instrumentos?

SOBRE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN LA EVALUACION DE LOS PROGRAMAS.

9.- Mencione a los puestos (personas), que participan en la evaluación de los programas y cómo lo hacen.



## ENCUESTA

Objetivo- Este instrumento tiene el propósito de recabar información acerca de la evaluación que esta empresa hace en los cursos de capacitación que ofrece a sus empleados.

Instrucciones: Lea detenidamente y conteste lo que se le indique. En las preguntas que tienen líneas, conteste con letra clara. En las preguntas que tienen paréntesis -- conteste con una equis. (X)  
Puede marcar más de una respuesta por pregunta, jerarquizándolas en orden numérico.

Nota: La información que usted proporcione es estrictamente confidencial, su uso es en términos académicos, por ello pedimos veracidad en sus respuestas. Agradecemos su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES:

NOMBRE DE LA EMPRESA \_\_\_\_\_

PUESTO QUE DESEMPEÑA \_\_\_\_\_

DATOS PARTICULARES:

1.- ¿Qué tipo de cursos ha tomado Ud. en este banco?

- a) Inducción al puesto. ( )
- b) Capacitación para desempeñar diferentes puestos. ( )
- c) Capacitación para mejorar el desempeño - de su puesto actual. ( )
- d) Cursos formativos (relaciones humanas, - personalidad, historia, arte, etc. ( )
- e) Ninguno. ( )
- f) Otros, especifique \_\_\_\_\_

2.- ¿Qué utilidad tienen los cursos que ha tomado?

- a) Mejora su desempeño laboral. ( )
- b) Promoción de nuevos puestos. ( )
- c) Mejora sus relaciones personales y laborales. ( )
- d) No tienen ninguna utilidad. ( )

3.- Si estos cursos se evalúan, indicar qué aspectos.

- a) Comprensión de contenidos por parte del capacitando. ( )
- b) Dominio de contenidos, adquisición de - destrezas, habilidades por parte del ca pacitando. ( )

- c) Manejo de contenido, aplicación de destrezas y habilidades. ( )
- d) Puntualidad y presentación del capacitando. ( )
- e) Aspectos del instructor como: dominio de contenidos, metodología de enseñanza, presentación y puntualidad. ( )
- f) Utilidad de curso. ( )

4.- En qué momento del desarrollo del curso se evalúa.

- a) Al inicio del curso. ( )
- b) Durante el desarrollo del cuerpo. ( )
- c) Al final del curso. ( )
- d) En el desempeño laboral. ( )
- e) No se evalúa. ( )

5.- ¿Qué tipo de instrumento o qué medios utilizan para evaluar?

- a) Evaluación oral. ( )
  - b) Evaluación escrita. ( )
  - c) Escalas estimativas. ( )
  - d) Test de conocimientos. ( )
  - e) Técnicas de observación ( )
- Otras, especifique \_\_\_\_\_

6.- ¿Cómo participa Ud. en la evaluación del curso?

a) Resuelve sólo las preguntas que se le -  
hacen a través de un instrumento. ( )

b) Participa en evaluaciones colectivas --  
con el grupo y el instructor. ( )

Otras formas, especifique \_\_\_\_\_

7.- Si conoce el uso posterior que tienen esas evalua-  
ciones, indique:

a) Se usan sólo para evaluar el aprendiza-  
je de los capacitandos. ( )

b) Se usa para la evaluación de cursos y -  
programas ( )

c) No tiene conocimiento de su uso poste--  
rior. ( )

d) No se usan. ( )

¡GRACIAS POR SU PARTICIPACION!

## BIBLIOGRAFIA

Acuña Escobar, Carlos. "Evaluación educativa base de las decisiones pedagógicas", en Perfiles Educativos, México 1984, CISE-UNAM, No. 45 y 46.

Arias Galicia, Fernando. Administración de Recursos Humanos, México 1990, Noriega Limusa, pág. 169.

Arias Galicia, Fernando. "El inventario de comportamiento a docentes; (I.C.D.), un instrumento para evaluar la calidad de la enseñanza", en Perfiles Educativos, México 1984, CISE-UNAM, No. 7.

Arnaga L., María de la Luz. "¿Desaceleración o franca recesión?, y la economía en el primer semestre", en Economía Informa, Publicación mensual, Facultad de -- Economía UNAM, México 1993, No. 221, pág. 59.

Antología de Evaluación Curricular. Colección de cuadros de planeación universitaria UNAM, México 1990, 3a. época, año 3, 2a. edición pág. 567.

Antología del Diplomado en Planeación y Desarrollo Curricular en Educación Básica. México 1992, Universidad Pedagógica Nacional, pág. 251.

Bain, David. Productividad y solución a los problemas de empresa. México 1992, Mc. Graw Hill, pág. 358.

Bernal, Víctor Manuel. "El T.L.C. y los paralelos", en Estrategia Revista de Análisis Político y Económico. Publicación mensual, Publicaciones sociales mexicanas, México 1993, No. 144, pág. 56.

Braustein, Néstor A. Psicología, Ideología y Ciencia. México 1984, Siglo XXI, 10a. edición, pág. 305.

Blaug, Mark. Introducción a la Economía de la Educación. Traducción Luis García D., México 1982, Aguilar Colección Biblioteca de Iniciación a la Economía, pág. 328.

Carrión Carranza, Carmen. "Génesis y desarrollo del concepto de evaluación institucional", en Perfiles Educativos, México 1984, CISE-UNAM, No. 6.

Cordera, Rolando. "El Tratado de Libre Comercio", en Nexos; Nexos, Sociedad, Ciencia y Literatura, Publicación mensual, México 1992, no. 67.

Consejo Nacional de Fomento Educativo, Subdirección -

de Programas Educativos, Sistema Integral de Capacitación, México 1991, pág. 89.

De la Huerta, Arturo, "El colapso del modelo neoliberal mexicano", en Economía Informa, Publicación mensual, Facultad de Economía de la UNAM, México 1993, - No. 222, pág. 65.

Díaz Barriga, Angel. Didáctica y Curriculum, México 1990, Nuevo Mar, pág. 150.

Díaz Barriga, Angel. "La evaluación curricular: Una aproximación a los elementos centrales de esta disciplina y su publicación en México", Memograma, México 1992, pág. 36.

Díaz Barriga, Angel. "Problemas y retos en el campo de la evaluación educativa", en Perfiles Educativos, CISE-UNAM, México 1987, No. 37.

Diccionario de Ciencias de la Educación, México 1990, Aguilar Santillana, 4a. edición, dos tomos.

Farias García, Pedro. Avance objetivo de la contabilidad, Nacional Financiera, México 1987.

Goetz, J.P. Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa, Traducción Antonio Ballesteros, -

Morata, Madrid 1988, pág. 243.

Hernández Laos, Jorge. "El ABC del T.L.C.", en Nexos Nexos, Sociedad, Ciencia y Literatura, México 1992, - No. 167, pág. 95.

Jiménez Mier y Terán, Fernando. Educación y Estructural Funcionalismo, Cuaderno de sociología, Facultad de Filosofía y Letras, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales UNAM, México 1985, pág. 170.

La Jornada, "Neoliberalismo Social", Desarrollo de medios, S.A. de C.V., México 1992, julio 22.

Ludlow, Leonor. "Crecimiento económico dentro del porfiriato", en La Revista de Estudios Políticos, - UNAM, México 1978, No. 13 y 14, Vol. IV, pág. 290.

Manual de la Evaluación del Aprendizaje, México 1988, Departamento de Desarrollo Curricular, UNAM, ENEP Zaragoza, pág. 270.

Mendoza Núñez, Alejandro. Manual para determinar las necesidades de capacitación, México 1988, Trillas, - pág. 139.

Méndez, José S. Problemas económicos de México, Méxi-



co 1987, Mc. Graw Hill, Interamericana, pág. 315.

Montaño, Guillermo y Carrión, Jorge, El milagro mexicano, México 1976, Nuestro tiempo, pág. 363.

Moreno Botello, Ricardo. La escuela del proletariado, (Educación técnica industrial 1876-1938), México 1987 Universidad Autónoma de Puebla, pág. 130.

Quezada Castillo, Rocío. "Evaluación de Programas de Formación y Capacitación a Profesores", (un enfoque), en Perfiles Educativos, México 1984, CISE-UNAM, No. - 10.

Rosales, Carlos. Evaluar es reflexionar sobre la enseñanza, Madrid 1990, Narcea, S.A., pág. 253.

Rodríguez Estrada, Mauro. Administración de la capacitación, México 1991, Mc. Graw Hill, pág. 105.

Siliceo Aguilar, Alfonso. Capacitación y Desarrollo de Personal, México 1986, Limusa Noriega.

Siliceo Aguilar, Alfonso, Liderazgo para la productividad, México 1992, Limusa Noriega, pág. 246.

SMith, Barry J. El ABC de la capacitación práctica -

Traducción Federico Ling Altamirano, México 1990,  
Mc.Graw Hill, pág. 430.

Stufflebeam, Daniel. Evaluación sistemática, España  
1990, Paidós, Colección temas de educación, pág. 381.

UNESCO. La autogestión de los sistemas educativos, Pa  
rís 1981, Estudios y Documentos de Educación.

Zúñiga, Leonel. Decisiones cruciales en la evalua- -  
ción de programas de alfabetización y educación de --  
adultos, México 1990, Crefal, Serie de capacitación -  
de planificadores y alfabetización de adultos, pág. -  
90.

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

(Utilizada únicamente para generar ideas  
acerca del trabajo)

Alvarez, Benjamín. Modelos y Estándares de la Evaluación en la Educación de Adultos. CREFAL, Pátzcuaro, - Mich., 1989, Retablo No. 17, pág. 381.

Bravo Ahuja, Marcela. "Los estudios de seguimiento - una alternativa para retroalimentar la enseñanza", -- Perfiles Educativos, México 1989, CISE-UNAM. No. 16.

Carreño H., Fernando. Enfoques y Principios Teóricos de la Evaluación, Trillas, México 1987, pág. 63.

Díaz Barriga, Angel. Un caso de evaluación curricular. Un análisis de las opiniones de los maestros y alumnos en un programa de posgrado en educación, México 1988, CESU-UNAM, Cuadernos del CESU No. 8.

Díaz Susataeta, Federico. "Hacia un modelo de evaluación en los planes de estudio", Didac, Universidad -- Iberoamericana, México 1991, No. 18.

De Alba, Alicia. Evaluación de la congruencia interna de los planes de estudio. CESU-UNAM, México 1986, Cuadernos del Cesu No. 4.

Eco, Humberto. Cómo se hace una tesis. Técnicas y -- procedimientos de investigación, estudio y escritura, Gedisa, Barcelona España 1992, pág. 267.

García Cortéz, Fernando. "La evaluación en la educa-- ción". Perfiles Educativos, CISE-UNAM, México 1978, - No. 3.

Leyva Grado, Jorge. La evaluación del sistema banca- rio mexicano. Proyecto Terminal. Universidad Autóno- ma Metropolitana, México 1989.

Mendoza Núñez, A. La capacitación en las organizacio- nes. Trillas, México 1985, pág. 175.

Valencia Aguirre, José Antonio. Evaluación de la ca- pacitación. Revisión bibliográfica, Secretaría del - Trabajo y Previsión Social, INET. México 1982.