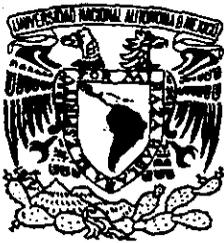


26



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

CAMPUS ARAGÓN

283410

**“EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y
LA CALIDAD TOTAL EN EL INEGI”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PEDAGOGIA**

**P R E S E N T A :
ISABEL HIDALGO GARCIA**

ASESOR: MTR. JOSE LUIS ROMERO HERNANDEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A MIS PADRES

Por las consideraciones,
el apoyo, la comprensión
y sobre todo por la oportunidad
que me dieron de poder ser.
La infinita gratitud que siento
no podría expresarse con palabras,
lo único que puedo ofrecerles es
la satisfacción de ver realizado nuestro sueño.

A MI PADRE

De aquel Roble
Inquebrantable nació
el retoño que tendrá
por siempre las mismas raíces.
Por que eres y seguirás siendo
el ejemplo que me acompañe en
el camino de la vida.

A MI MADRE

Del ser más puro y noble, la grandeza de
la vida me dio; con su dedicación y
cariño una persona formo.
Todas las vivencias que hemos
compartido, en las buenas y en las malas
tu compañía ha sido muy importante y
lo que valoro aún mas es la superación
que juntas hemos logrado y que nos
mantiene unidas.

A MIS HERMANOS

La unión hace la fuerza.
El apoyo incondicional que
demostramos en cada etapa que
hemos atravesado, ha significado
la fortaleza que mantiene firme
nuestra esperanza.
Gracias por estar conmigo.

A IVAN

Llegaste a mi nada ... y operaste
el milagro de transformarla en todo.
Te agradezco por tu compañía, por
tu cariño y comprensión. Me has ayudado
a entender la vida con entusiasmo,
y optimismo, por eso doy gracias, por la
dicha de estar juntos

AL MTRO. JOSE LUIS

Le agradezco infinitamente toda su dedicación,
las cosas que me enseñó, su amistad invaluable y
sobre todo le agradezco dejarme conocer a el
hombre admirable y profesional que existe en usted.

A LA VIDA MISMA

Por la gran oportunidad que me dio de
estar aquí, de tener unos padres buenos,
de darme hermanos, cuñadas y sobrinos
maravillosos y también por brindarme
la oportunidad de comenzar a formar
mi nueva familia. Doy gracias a Dios
por darme entendimiento para el estudio
y sabiduría para entender la Vida.

CAPITULADO

PRESENTACIÓN	1
---------------------	----------

I.- CONTEXTO GLOBAL DE LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO

1.1 Historicidad de la Capacitación en México	5
1.2 Marco Legal de la Capacitación	8
1.3 La Capacitación en el Entorno Actual	15

II.- EL PROCESO DE LA CAPACITACIÓN Y LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL INSTRUCTOR, DESDE UN PUNTO DE VISTA CONCEPTUAL.

2.1 El Concepto de Capacitación	21
2.2 El Concepto de Formación y el Instructor	30
2.3 La Conceptualización de los Planes y Programas de Capacitación	42

III.- EL PROCESO DE LA CAPACITACIÓN EN EL INEGI Y SU INCERSION EN LA CALIDAD TOTAL

Reseña Histórica del INEGI	54
3.1 Fundamentos de la Capacitación en el INEGI, en la Teoría de Sistemas	55
3.2 El Proceso de Capacitación en el INEGI	60

3.3 El Concepto de Calidad y la Calidad Total en el INEGI	
3.3.1 El concepto de calidad.	66
3.3.2 El concepto de calidad total en y para el INEGI	74
3.4 El Papel del Instructor en el Proceso de Capacitación del INEGI y su participación en la Calidad Total	79
IV.- PROPUESTA	
4.1 Investigación de campo	88
4.2 Interpretación de resultados	97
4.3 Propuesta pedagógica como alternativa de trabajo para el proceso de Calidad Total INEGI, en la etapa de sensibilización	100
V.- CONCLUSIONES	108
VI.- ANEXOS	113
VII.- BIBLIOGRAFÍA	118

PRESENTACIÓN

La evolución científica y tecnológica ha propiciado desarrollos importantes en todas las áreas del sector productivo y por tanto repercuten en lo educativo, esta evolución es dinámica y da la pauta a una preocupación constante que recae en actualizar el vínculo existente entre la teoría y la práctica que concuerde con el avance del sector productivo actual.

La realidad en nuestro país está enmarcada por el Tratado de Libre Comercio, la Modernización y la Globalización Económica, lo que da lugar a la necesidad de darle prioridad a los procesos educativos como procesos fundamentales de desarrollo social e industrial para el futuro.

El factor humano es la base y motor de la sociedad y su influencia es decisiva en el desarrollo, evolución y futuro de la misma, por ende los valores humano-sociales y los valores económico-productivos acortan su distancia, concibiéndose como agentes importantes del fenómeno de desarrollo del hombre y de una sociedad que promueva su realización y crecimiento, por ello los modelos educativos, en general, han puesto mayor énfasis en la capacitación dentro de las empresas.

Cada vez más empresas y directivos de instituciones se han dado a la tarea de buscar el desarrollo de sus organizaciones con programas de capacitación que promueva el crecimiento del personal que forma parte de su estructura organizacional y que, a su vez, incrementen sus índices de productividad, calidad y excelencia en la realización de sus actividades laborales.

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática INEGI, es la institución que nos ocupa en la presente investigación, cuenta con una trayectoria que en la actualidad está encaminada al objetivo de la Calidad Total fundamentándose en el Programa de Modernización del INEGI por medio del cual se pretende incrementar la capacidad institucional para la generación de información estadística y geográfica en apoyo a los múltiples sectores de la sociedad.

El factor humano ha tenido una actuación sobresaliente en los avances del

instituto cumpliendo con oportunidad la realización de sus labores, sin embargo, se hace necesario implementar medidas que orienten los esquemas operativos en busca de la mejora continua, por lo que el INEGI se ha propuesto desarrollar un proceso de Calidad en el cual se involucren todas las áreas y niveles basándose siempre en los procesos de capacitación continua.

Por tanto, la presente investigación obedece a la necesidad de :

1.-Analizar el ejercicio profesional del instructor pedagogo dentro del proceso de capacitación del INEGI, con la finalidad de proponer elementos que propicien la calidad constante en dicho proceso.

2.-Desde mi práctica concreta en el Instituto como parte de la estructura de capacitación, hacer frente a la problemática que merma de alguna manera la efectividad de la misma y que de no ser evaluadas y corregidas con oportunidad generan, deficiencias en el transcurso del proceso de la capacitación censal.

La necesidad del INEGI y de cualquier organización es el consolidar un sistema productivo, prestar sus servicios y comercializar sus productos; contando, entre otros elementos, con recursos humanos altamente calificados por lo que el campo de la capacitación cobra mayor interés.

En este sentido podemos entender a la capacitación como un proceso continuo y sistemático de apoyo para un mejoramiento constante de resultados a través de su

función educativa; bajo esta perspectiva la Pedagogía aporta elementos importantes como técnicas de aprendizaje, manejo y elaboración de materiales didácticos,

elementos que conforman los planes y programas, manejo y coordinación de grupos, el manejo de las ventajas y desventajas de un grupo de capacitandos, la elaboración de

guías didácticas, entre otros; los cuales pueden optimizar la metodología para facilitar y enriquecer el proceso de capacitación.

El quehacer del pedagogo como instructor es buscar los elementos idóneos que pueden adaptarse al proceso enseñanza-aprendizaje que se presenta dentro de un curso, pues es él quien juega el papel de facilitador de conocimientos en la función educativa de la capacitación.

El desarrollo del presente trabajo queda plasmado en cuatro capítulos,

estructurados de la siguiente manera:

En el capítulo I “ Contexto global de la capacitación en México”.

Se presenta un marco general con datos referentes a la historicidad de la capacitación, los elementos básicos con referencia a su marco legal y por último, se enmarca el entorno actual que rodea el proceso de capacitación en nuestro país; este capítulo se elaboró con la finalidad de contextualizar a grandes rasgos el tema que se tratará a fondo en el capítulo siguiente.

En el capítulo II “El proceso de la capacitación y la formación profesional del instructor desde un punto de vista conceptual”.

A lo largo de este capítulo, se presenta, en un primer momento, lo referente a el concepto de capacitación y las discrepancias que existen en torno al mismo; en su segundo apartado se trata lo concerniente al instructor y su formación, manejando los conceptos necesarios para su entendimiento.

Y en su tercer apartado, se aborda la conceptualización de los planes y programas de capacitación dando un panorama que permite ubicar los elementos más relevantes para realizar un evento de instrucción; la realización de este segundo capítulo fue con el propósito de dar a conocer los elementos más importantes que están involucrados en el proceso de capacitación , con la finalidad de tener una conceptualización que nos permita el entendimiento en el estudio del tercer capítulo.

En el capítulo III “El proceso de la capacitación en el INEGI y su inserción en la Calidad Total”.

En este capítulo se parte en un primer momento de dar a conocer los fundamentos de la capacitación en el INEGI, específicamente de los censos económicos 1999 , para que posteriormente se describa paso a paso el proceso de capacitación que se lleva a cabo en la realización de este evento censal desde el reclutamiento del personal hasta el momento de retroalimentación al final de el evento. En el tercer apartado de este capítulo, se desarrolla el concepto de calidad, desde su historicidad y las distintas generaciones que han pasado hasta llegar a lo que en la actualidad y para nuestros fines entendemos por calidad, en este mismo sentido, se pasa al concepto que maneja el INEGI y se mencionan tanto sus fundamentos, su misión, su visión, sus distintas etapas hasta los últimos logros en lo que a calidad se refiere; finalmente en el último apartado del presente capítulo se aborda específicamente el papel del instructor dentro del proceso de capacitación, mencionando desde las actividades previas al curso de

capacitación (como las funciones que tiene que realizar a lo largo del operativo de campo) hasta las actividades finales y posteriores del evento

censal como son la elaboración de informes, la realización de la memoria, etc.

Una vez abordado los tres primeros capítulos tenemos las bases teóricas y fundamentos operativos para comprender de forma más precisa nuestro objeto de estudio dando pauta a abordar el último capítulo.

En el capítulo IV "Propuesta".

Se presentan los resultados que se obtuvieron de la entrevista aplicada a la muestra de trabajo conformada por 12 Instructores de zona, y se representan gráficamente los resultados de cada una de las preguntas realizadas y se interpretan dichos resultados, los que permiten elaborar una propuesta pedagógica que propone trabajar lo referente a la Calidad INEGI. Dicha propuesta se esquematiza en cuatro puntos cada uno con su descripción adecuada y finalmente se presenta una forma de trabajo y los temas a trabajar, para que en un futuro evento pueda redituarse al máximo el trabajo de el área de capacitación fundamentado en la Calidad INEGI.

La investigación realizada en este trabajo aterriza en una propuesta, la cual no es algo determinado o acabado, dado que los Censos Económicos no son estáticos y se modifican evento con evento, por lo que esta propuesta puede funcionar en un evento futuro y más aún puede ser superada en su totalidad a medida de que vaya avanzando el instituto en cuestiones de Calidad.

CAPÍTULO 1

CONTEXTO GLOBAL DE LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO

En el presente capítulo se abordarán los aspectos históricos de la Capacitación en México, con la finalidad de ubicarla en un tiempo y un espacio para el estudio de sus orígenes y darle seguimiento a la trayectoria de su consolidación, del mismo modo se estudiará el Marco Legal en el que se desenvuelve, con el objeto de conocer su normatividad; para que finalmente se pueda analizar 'El Entorno Actual de la Capacitación en México'.

1.1 HISTORICIDAD DE LA CAPACITACIÓN EN MÉXICO.

El avance de la humanidad está basado en el aprendizaje ya que éste se ha considerado como un proceso esencial y necesario para el hombre, pues le ha permitido el desarrollo de habilidades para satisfacer sus necesidades provocando un constante progreso , de ahí que se ha considerado como eje de toda acción educativa y que pueda afirmarse la existencia de un proceso de instrucción para adaptar a los individuos a una actividad productiva.

El capacitar y adiestrar a los individuos no es una novedad, existen indicios de esta actividad que datan de la Edad Media; en ésta época los conocimientos eran transmitidos en forma directa de una persona experimentada a otra sin conocimientos (aprendiz) para que pudiera ejercer un oficio, el aprendizaje se presenta en grupos cerrados llamados gremios, es así como se les proporcionaba a los aprendices la oportunidad de convertirse en maestros de un procedimiento de formación no sistematizado; llega el momento en que el aprendiz se convierte en parte elemental para el gremio.

Inicia el desarrollo industrial y mercantil de la Edad Media a partir de la formación de pequeños grupos cuyos intereses eran asegurar el trabajo y el precio justo de sus productos; los aprendices tenían diferente nivel de aprendizaje de acuerdo al lugar y el oficio al que pertenecían. La enseñanza de los aprendices se sustentaba principalmente en la práctica y se reforzaba con la experiencia que se adquiría a través de un tiempo que consideraba necesario cada gremio, en este sentido era fundamental el aprendizaje correcto de cada actividad para asegurar sus resultados, ante tal situación los talleres se propagaron rápidamente, lo que trajo como consecuencia la competencia y la expansión económica.

Con la aparición de la Revolución Industrial, surgen nuevas necesidades que demandaban una preparación más sofisticada de aquellos que pretendían participar en alguna actividad productiva, debían tener las características necesarias para enfrentarse al avance industrial que imperaba.

Con la finalidad de atender las nuevas necesidades, surgen las llamadas "Escuelas Industriales, cuyos propósitos eran lograr mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo, en menor tiempo posible" (1); éstas escuelas capacitaban e instruían para la generación de mano de obra calificada.

Con la Revolución Industrial, la capacitación para el trabajo se refleja como una necesidad urgente para formar recursos humanos altamente calificados; es entonces que la capacitación surge como consecuencia del impacto del avance tecnológico.

En México, los antecedentes históricos de la capacitación se remontan a 1870 cuando se incluye en el Código Civil un capítulo relativo al aprendizaje. Durante el Porfiriato (1876-1910) brotan anhelos de modernidad y a través del lema de Díaz "Poca política y mucha administración" (2) se da un gran impulso de prosperidad económica que alcanza su máximo desarrollo en los años de 1896 a 1907, por lo que fue necesario crear diversas escuelas, institutos y colegios que poco a poco se fueron incrementando conforme a las demandas del país.

Como resultado de la Revolución Mexicana todos los planes y programas tuvieron que ser reestructurados para dar respuesta a los requerimientos del país; se transforma la Escuela de Artes Gráficas para varones en la Escuela Práctica de Ingeniería Mecánica y Electricista, en 1923 se funda el Instituto Técnico Industrial que imparte cursos para la formación de técnicos especialistas.

En el Sexenio de Miguel Alemán se efectuaron grandes cambios que demandaban personas aptas para el trabajo por lo que se hizo esencial el adiestramiento y la capacitación; posteriormente se establece que el adiestramiento debía ser una función organizada y sistemática, en la que el instructor * adquiere una importancia como elemento primordial de esta labor.

1.-Siliceo, A. Capacitación y desarrollo de Personal, Méx. 1997 p. 58

2.-Alverar, C. Historia de México, 1997 p. 45

*Instructor: persona física que tiene los conocimientos técnicos y pedagógicos suficientes para preparar a una o más personas en el desempeño de las tareas relativas a una puesto de trabajo. Terminología de Capacitación y Adiestramiento. Serie # 3 Méx. 1980 p. 45

En 1962 se crea el Centro Nacional de Productividad (CENAPRO), cuyo objetivo era "promover el desarrollo industrial del país mediante el mejor aprovechamiento de la capacidad de producción Agrícola, Industrial y de Servicios"(3); con la función de suplir la carencia del capacitador o instructor se crea el Servicio Nacional de Adiestramiento Rápido de Mano de Obra (ARMO).

En 1963 se crean los Centros de Capacitación Para el Trabajo Industrial (CECATI) y el Centro de Capacitación para el Trabajo Agrícola (CECATA), sin embargo, se descuidaron los planes y programas, estos se atrasaban a medida que el país requería de nuevas técnicas y procesos de capacitación; en 1970 se realizaron ajustes en los planes y programas para reestructurarlos de acuerdo a las necesidades reales de el país, así como también el fortalecimiento de la comunicación entre el sistema educativo nacional y el aparato productivo, buscando como objetivo principal el incremento en la productividad de los diferentes sectores.

En 1970 se promulgó la nueva Ley de el Trabajo con la que se da origen a lo que se conoce como Capacitación para el Trabajo "dirigida a jóvenes en formación académica y se lleva a cabo en las instituciones educativas..."(4); separándola jurídicamente de la capacitación en el trabajo, la que " va dirigida al trabajador, impartida en los centros de trabajo por un instructor, con objeto de desarrollar conocimientos y habilidades..." (5).

El incremento del sector productivo y las nuevas demandas nacionales a principios de siglo xx provocaron que " la actividad de capacitar y adiestrar la mano de obra se formalizará, debido a que empezaba a existir una fuerte demanda de obreros calificados para satisfacer los requerimientos que originaban la tecnología y la expansión de las empresas "(6).

A partir de éste hecho se han creado institutos de enseñanza que satisface necesidades de empresas, lo que se ve reflejado en las actividades productivas a nivel nacional; en el sentido de que la capacitación y el adiestramiento como proceso de enseñanza-aprendizaje deben de actualizarse valiéndose de técnicas didácticas y pedagógicas, las que estarán sujetas a ciertos lineamientos para que puedan reconocerse como elementos de cambio dentro de la normatividad que rige la capacitación en nuestro país; ante tal situación se hace necesario adentrarnos en el estudio de lo concerniente al Marco Legal vigente de la capacitación y el adiestramiento, motivo del siguiente apartado.

3.-Secretaría de Trabajo y Previsión Social, Manual General de la Organización, Méx. P. 45

4.-Id. Manual de Extencionismo Industrial, Méx. 1994 p. 45

5.-Ibid., p. 48

6.- Ibid., p. 59

1.2 MARCO LEGAL DE LA CAPACITACIÓN

En el apartado anterior se menciona el impulso que manifiesta la necesidad de contar con obreros calificados, pues es éste quien da la pauta para el surgimiento de disposiciones jurídicas que enmarcan la normatividad que deberá conducir a la capacitación y el adiestramiento hacia el logro de sus objetivos cuidando los intereses de los participantes de dicho proceso.

El Marco Legal de la capacitación tiene su origen en el Código Civil de 1870; considerando la importancia que represento el aprendizaje en 1871 dicho Código dedica un capítulo al contrato de aprendizaje al que denomina "Del Contrato de Obras o Prestación de Servicios"(7), en el cual se protegía al aprendiz del despido injustificado, sin embargo, no contaba con el concepto de aprendizaje que debía de regirse y no estipulaba su celebración, pues las retribuciones de los aprendices quedaban a criterio del patrón, quien consideraba que debían de darse por pagados con el hecho de aprender un oficio. Este contrato fue retomado en el Código Civil de 1884 sin modificación alguna lo que permitió que la explotación del trabajador-aprendiz continuara.

En 1931 aparece la primera Ley Federal del Trabajo, en la que se destina un capítulo al contrato de aprendizaje, dicho contrato se define en el Artículo 128 como " aquel en virtud del cual una de las partes se compromete a prestar sus servicios personales a la otra, recibiendo en cambio la enseñanza de un arte o un oficio y la retribución convenida"(8); según Castorena, se entendía como un contrato especial de trabajo que a falta de reglas generales del contrato laboral, el patrón estaba obligado a proporcionar enseñanza al aprendiz de un oficio determinado y debía de remunerarle sus servicios, sin embargo, no se otorgaban los mismos derechos en lo que a salarios se refiere como a los trabajadores en general. Cabe destacar que en este contrato ya se especificaba el tiempo de la enseñanza, el objetivo del contrato y los grados de aprendizaje con la finalidad de garantizar que se aprendiera el oficio y que se realicen todas las actividades necesarias para conocer y practicar la profesión hábilmente; al finalizar su enseñanza se le debía de otorgar un documento avalando sus aptitudes y conocimientos, pues para los oficios calificados la capacidad se determinaba a través de dichos documentos.

7.- Castorena, J. J. , Tratado de Derecho Obrero, México 1987, p. 42

8.- *Ibid.*, p. 57.

A pesar de que ya se comenzaba a definir la situación jurídica de los aprendices los patrones recurrían a ellos para evitar las obligaciones que se derivan de los contratos de trabajo, pues les convenía dejar de pagar salarios amparándose en el contrato de aprendizaje, acrecentando cada vez más el abuso por parte de los patrones, finalmente al cabo del tiempo este tipo de contrato fue suprimido.

Por otra parte la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, marca un momento de gran trascendencia en el ámbito laboral, debido a que el texto original del Artículo 123 dice:

“Artículo 123.- Faculto a las Entidades Federativas a intervenir en materia de trabajo”.

Apartado A.- Toda persona tiene derecho al trabajo libre, digno y socialmente útil; al efecto se promoverá la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la Ley.

Fracción XIII y XXX.- Las empresas cualquiera que sea su actividad estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación y adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación”(9).

La obligación de capacitar y adiestrar fue reglamentada oficialmente por el Diario Oficial de la Federación, con fecha 28 de Abril de 1978, entrando en vigor en el mes de Mayo del mismo año.

En este artículo se señala la fijación de la jornada de trabajo como máxima de ocho horas, la indemnización por despido injustificado, el derecho de asociación y de huelga por parte de los trabajadores y el establecimiento de normas en materia de previsión y seguridad social.

Fracción XXXI.- La aplicación de las leyes de trabajo corresponde a las autoridades de los Estados en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia de las autoridades federales los asuntos relativos a ... también será de competencia exclusiva de las autoridades federales la aplicación de las disposiciones de trabajo, para la cual contarán con el auxilio de las estatales cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local...

9.- Secretaría de Trabajo y Previsión Social., Manual general de la Organización., México 1991. p. 51

En 1929 se reformó el Artículo 123 constitucional para reservar la expedición de leyes en materia de trabajo como facultad exclusiva del H. Congreso de la Unión, con la modalidad de que su aplicación quedaba designada a las autoridades locales.

En 1931 la Ley Federal del Trabajo designó como autoridades a las juntas municipales de conciliación, juntas centrales de conciliación y arbitraje, inspectores de trabajo y las comisiones especiales del salario mínimo e incluyó posteriormente a la Secretaría de Educación Pública para vigilar el cumplimiento de las obligaciones de los patrones, que en materia educativa establecía la Constitución y que a continuación se menciona en el Artículo 3o de la Ley Federal del Trabajo.

Artículo 3o.-El trabajo es un derecho y un deber social. No es artículo de comercio, exige respeto para la libertad y dignidad para quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. Así mismo es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores .

Artículo 7.-El patrón y sus trabajadores extranjeros tendrán la obligación solidaria de capacitar a trabajadores mexicanos en la especialidad de que se trate.

Artículo 153 A.- Todo trabajador tiene derecho a que su patrón le proporcione capacitación o adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo por el patrón y el sindicato o sus trabajadores y aprobados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153 B.- Los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o adiestramiento se proporcione dentro de la empresa o fuera de ella, por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153 C.- Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente deberán estar registrados y autorizados por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Artículo 153 D.- Los cursos y programas de capacitación y adiestramiento de los trabajadores podrán formularse respecto a cada establecimiento, a una empresa o varias de ellas o respecto a una rama industrial o actividad determinada.

Artículo 153 E.- La capacitación y el adiestramiento deberán impartirse al trabajador dentro de sus horas de su jornada de trabajo; salvo que atendiendo la naturaleza de sus actividades, patrón y trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera.

Artículo 153 F.- La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objetivo:

1.- Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología.

2.- Preparar al trabajador para ocupar una vacante de nueva creación.

3.- Prevenir riesgos de trabajo.

4.- Incrementar la productividad.

5.- En general mejorar las aptitudes del trabajador.

Artículo 153 X.- Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las juntas de conciliación y arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesto en éste capítulo.

Con la expedición de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en 1976, se reformularon las atribuciones de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social para que respondieran a una nueva concepción de la administración pública del trabajo, dando especial énfasis a los aspectos de promoción de las oportunidades de empleo procurando lograr el equilibrio entre los factores de producción y los niveles de bienestar del trabajador bajo el principio de justicia en las relaciones laborales.

El presidente López Portillo, propone una reglamentación de la capacitación y el adiestramiento, esta iniciativa pretendía la garantía social de la capacitación, en 1978 se reforma la Ley Federal del Trabajo; cabe destacar que el Artículo 538 determina la creación de un órgano desconcentrado dependiente de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social denominado "

Unidad Coordinadora de Empleo, Capacitación y Adiestramiento (UCECA), cuya atribución principal es el Servicio Nacional de Empleo, Capacitación y Adiestramiento”(10).

En el mismo año se establece un convenio entre la Secretaría de Educación y la Secretaría del Trabajo, en donde se establecen las bases para la coordinación de esfuerzos a realizar por ambas dependencias para la impartición de la capacitación.

El sistema de la UCECA se encuentra conformado por cuatro niveles, los cuales son:

En el primer nivel encontramos las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, quienes deben estar constituidas en centros de trabajo. Las Comisiones Mixtas constituyen la base del Sistema Nacional de Capacitación y Adiestramiento, su funcionamiento adecuado asegura la calidad y eficiencia de las acciones que en esta materia se lleven a cabo en cada empresa. Por otra parte son el medio que permite a los trabajadores externar sus opiniones, así como las inquietudes en relación con los métodos y procedimientos para llevar a cabo la capacitación.

En el segundo nivel se encuentran los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento por rama industrial o actividad económica. Estos comités están integrados por patrones, sindicatos y trabajadores de una rama industria

“Los comités determinarán los requerimientos de capacitación y adiestramiento en las ramas y actividades respectivas, colaboran en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en el estudio de la maquinaria, así como en el equipo en existencia, participa en la elaboración de planes y programas y finalmente evalúan los efectos de las acciones de capacitación en la productividad dentro de las ramas industriales que se trate”(11).

En el tercer nivel se encuentran los Consejeros Facultativos de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, cuyo objetivo es asesorar a la Secretaría en materia de capacitación y adiestramiento de los trabajadores y del registro de constancias y habilidades laborales, relacionadas con empresas que están sujetas a jurisdicción local.

10.- Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Op. Cit. p. 25

11.- Secretaría del trabajo y Previsión Social. Manual de Capacitación. Méx. 1994 p. 10

"Los consejos están formados por el Gobernador de la Entidad Federativa, presididos por representantes de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, representantes de la Secretaría de Educación Pública y representantes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), tres representantes de las organizaciones locales de los trabajadores y tres de las organizaciones patronales de la Entidad"(12).

En el cuarto y último nivel se encuentra la UCECA quien bajo la nueva modificación de la Ley Federal del Trabajo crea la Dirección de Capacitación y Productividad, la cual vigila la operatividad del sistema, por medio del cuidado de las Comisiones Mixtas y su funcionamiento, debe de convocar para la formulación de Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento en las ramas industriales en las que juzgue conveniente fijando bases para su desempeño.

En el Marco Legal de la Capacitación se contempla al Plan Nacional de Desarrollo que busca el apoyo a la pequeña y mediana empresa las que atraviesan por una etapa de transición industrial, en la que impera la competitividad internacional, la mejora en la calidad y cantidad de los productos y que en el caso de no contar con la maquinaria y equipo suficiente tenderá a desaparecer; por tal razón el Gobierno consigna en su Plan de Desarrollo la situación de dichas empresas, en este sentido cabe señalar que los objetivos del Programa Nacional de Capacitación y Productividad derivan de algunos elementos del Plan Nacional de Desarrollo y que se enuncian a continuación:

- a) " Conservar y fortalecer las instituciones democráticas
- b) Vencer la crisis
- c) Iniciar los cambios cualitativos que requiere el país en sus estructuras económicas"(13)

En el inciso A, se plantea a la capacitación como un medio para lograr independencia nacional, confiando en la capacidad de los recursos humanos, para transformar conscientemente sus condiciones y utilizar eficientemente sus recursos materiales.

12.-Ibid, p. 11

13.-Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 p. 16, 17

En los incisos B y C, se pretende recuperar la capacidad de crecimiento, se toma como ejes principales a la capacidad y la productividad para reducir en el mercado de trabajo los desequilibrios existentes entre educación y capacitación, así como entre la investigación, los cambios tecnológicos y las necesidades de producción.

Las prescripciones antes mencionadas que regulan a la capacitación y el adiestramiento no surgen de manera espontánea, se fueron gestando a través del tiempo, como una demanda de la ideología capitalista, pero al mismo tiempo como una necesidad de la clase trabajadora para integrarse al campo del trabajo industrial. Sin embargo, esta necesidad es dinámica por los diversos cambios y prioridades que demandan los avances de la ciencia y la tecnología, de tal forma que se hace necesario someter a estudio el entorno actual en el que esta inmersa la capacitación y el adiestramiento en nuestro país, y que se abordará en el siguiente apartado con la finalidad de tener un panorama más amplio que nos permita vislumbrar la capacitación desde un punto de vista tanto educativo como empresarial a través de los hechos más recientes entorno a la capacitación.

1.3 LA CAPACITACIÓN EN EL ENTORNO ACTUAL

Así como la normatividad de la capacitación ha cambiado, también las necesidades nacionales, pues cada vez las exigencias rebasan las metas que persiguen los programas de capacitación y adiestramiento en nuestro país, lo que propicia de alguna manera que se vaya renovando constantemente las medidas y componentes que rodean a la capacitación.

Remontándonos a la década de los ochenta, en donde México comenzó a tener un matiz distinto en lo que a economía se refiere, se pusieron de manifiesto situaciones bastante dolorosas que habían sido generadas en la década anterior; debido a la excesiva exportación del petróleo crudo, cuya finalidad era abrir negociaciones con los Estados Unidos.

En el sexenio del Lic. Miguel de la Madrid, ésta situación fue un reto por superar, el propósito de su gobierno fue "reactivar la economía, solucionar los problemas sociales y sacar al país de la crisis"(14); éstos fueron sus grandes objetivos por ende la movilidad social, ante tal situación, mandaba nuevas medidas ante la crisis en la que se vivía.

Posteriormente, durante el gobierno del Lic. Carlos Salinas de Gortari, se implementan nuevas medidas que de alguna manera tranquilizaron la situación económica popular, una de ellas fue el 'Pacto de Solidaridad' que permitió el congelamiento de precios, la creación de escuelas, etc. Otro aspecto muy importante fue el surgimiento del Neoliberalismo que proponía " el fomento a la inversión, la inversión privada como motor de la economía, el implemento de la educación y la capacitación , y la generación de una mejor vida en general"(15); ésta fue sólo una de las causas que permitieron que en la década de los noventas México iniciara negociaciones con Estados Unidos y Canadá a través del Tratado de Libre Comercio (TLC).

La entrada del TLC a nuestro país impuso nuevas necesidades en el ámbito laboral, por lo que se tuvo la necesidad de crear un sistema de formación para el trabajo que dotara a los trabajadores de los elementos necesarios para enfrentarse al nuevo ámbito productivo, ya que se encontraba rodeado de avances tecnológicos, lo que implicaba que el trabajador debía poseer conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes que le permitieran formar parte del aparato productivo actual.

14.- De la Torre, E. Los Sexenios de Crisis. Méx. 1989 p. 63

15.- Proceso, No. 919-13, Julio 1994 "Políticas Actuales", p. 22

El entorno actual inmerso en la globalización, el avance tecnológico, las formas de competencia en los mercados mundiales representa un reto y por ende demandan estrategias de cambio para satisfacer las necesidades laborales que día a día se presentan en el ámbito laboral.

Ante tal situación el Plan Nacional de Desarrollo 1989-1994 , reconoce éstos retos y postula a "la modernización como estrategia rectora para remover rigideces, transformar estructuras, impulsar la participación social, fomentar la competitividad de la economía ..." (16), esta estrategia de modernización pretende el impulso a la productividad en un sentido amplio buscando una mejor educación y una mayor capacitación para la fuerza de trabajo, lo que pretende más productividad y más competitividad.

El plan propone a la productividad como un cambio cualitativo que permita hacer más y mejor las cosas, utilizar más racionalmente los recursos disponibles, participar más activamente en la innovación y los avances tecnológicos, abrir canales para una participación más activa y creativa en la actividad económica; por tal razón se resalta aún más la importancia de la capacitación, entendida ésta como " un medio de acceso a los conocimientos y habilidades que permitan al trabajador un mejor aprovechamiento de sus capacidades y de los recursos a su disposición "(17), en este sentido se pretende no sólo la inserción en el mercado de trabajo si no también impulsar a la realización personal y la participación en el desarrollo integral del país.

El Plan Nacional de Desarrollo vigente (1995-200) resalta la importancia de la necesidad de conjuntar esfuerzos orientados a la capacitación, pues se tienen visualizadas las limitaciones al respecto pero también se ha analizado las posibilidades de implementar estrategias que orienten las acciones de la sociedad hacia las propuestas de capacitación.

Cabe señalar que la capacitación en nuestro país no ha logrado alcanzar su máximo potencial en la formación de los recursos humanos, en la actualidad diversas instituciones de carácter público y privado que imparten capacitación dentro del sistema educativo poseen un enfoque un tanto limitado ya que se entiende a la capacitación sólo como una etapa en la que se prepara al trabajador para el desempeño de un puesto, pues está orientada a cubrir las deficiencias que se presentan con respecto a la formación educativa, sin olvidar las deficiencias administrativas y organizacionales.

16.- Plan Nacional de Desarrollo, 1989-1994 p. 3

17.- Ibídem., p. 4

A pesar de que legalmente las empresas están obligadas a proporcionar capacitación a su personal, ésta no se realiza por diversos motivos, se estima que de cada cinco trabajadores sólo uno ha recibido un curso de capacitación de ahí el interés estratégico de impulsar la formación técnica y la capacitación de los trabajadores.

Por otra parte el problema al que se enfrenta la capacitación no es sólo cuantitativo sino cualitativo, cabe mencionar que algunas limitantes de la formación de los recursos humanos son:

- * " Divorcio entre sistemas de capacitación y mercados ocupacionales.

- * Los programas se integran alrededor de especialidades académicas, sin referencia necesaria al mundo del trabajo.

- * Existe falta de coordinación entre los esfuerzos del sector público y los del sector privado, lo que impide realizar eficazmente las acciones formativas y establecer mecanismos conjuntos de seguimiento y evaluación ... "(18), en éste sentido recae la importancia de la transformación de los perfiles ocupacionales.

En la actualidad, la mano de obra barata ya no representa una ventaja, ahora la posibilidad de inserción a la economía internacional radica en la competitividad, la cual esta estrechamente relacionada con los conceptos de Calidad Total y la Productividad. Con el fin de elevar la calidad y la productividad, el programa Calidad Integral y Modernización (CIMO), impulsó el desarrollo de sistemas de calidad y productividad. A través del Programa de Empleo, Capacitación y Defensa de los Derechos Laborales 1995-2000, publicado en el Diario de la Federación en Enero de 1997 se busca elevar la productividad y calidad del trabajo e incrementar las remuneraciones de los trabajadores.

Finalmente los últimos logros en el campo de la capacitación se pueden observar en que "los servicios de educación y capacitación técnica avanzan en la adaptación de su currícula hacia el enfoque de formación basada en normas de competencia laboral, de tal forma que a la fecha se han diseñado a manera de pruebas piloto, cursos para distintas especialidades de trabajo en las que se ha capacitado a 31,800 personas"(19), estas acciones han sido realizadas bajo el enfoque de competencia laboral.

18.- Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000., Crecimiento Económico., p. 153

19.- Tercer Informe de Gobierno., Dr. Ernesto Zedillo., México 1997 p. 201

La necesidad de establecer los Sistemas de Normalización y Certificación de la Competencia Laboral en México, surgió del Proyecto de Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación (PMETYC), que iniciaron conjuntamente las Secretarías de Educación Pública (SEP) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), las que con el apoyo y la participación de los sectores empresarial, laboral y educativo. Este proyecto pretende transformar los procesos de formación y capacitación en nuestro país, impulsando la relación empresa-trabajador-escuela.

La Modernización de la Educación Técnica y la Capacitación formaron parte de la estrategia planteada para la reforma integral de la educación en México por el Dr. Zedillo Ponce de León, la cual se sustenta en cuatro elementos:

- "La Modernización de la Educación Básica, que incluye su federalización, la adecuación de planes y programas de estudio y la revalorización del trabajo magisterial.
- La Reforma de la Educación Tecnológica, en su primera etapa contempla la compactación del currículum de este nivel educativo.
- La Reforma de la Educación y de Posgrado, cuyo propósito es alcanzar el nivel de excelencia en la formación de recursos humanos a nivel profesional.
- La Reforma de los Servicios de Capacitación que tiene como propósito elevar su eficiencia, calidad y pertinencia, con respecto a las necesidades de la población y de la planta productiva"(20).

En éste sentido, se considera el establecimiento de un sistema de capacitación cualitativamente distinto que permita atender con oportunidad y eficiencia las necesidades de los recursos humanos del país.

Frente a esta situación además de mejorar la eficiencia y calidad del sistema de educación y capacitación para elevar el nivel de escolaridad de la población y en particular, de los jóvenes que entran al mercado laboral, "será necesario revalorizar la función educativa de la empresa como centro de formación de recursos humanos en donde el aprendizaje debe ser considerado como un proceso continuo y sistemático para poder desarrollar sus capacidades de innovación, y que la educación y la capacitación del individuo se conviertan en elementos centrales de la nueva organización productiva, la cual estará fundamentada por la competencias"(21).

20.- Planeación y Evaluación Educativa N°. 18, La Educación Basada en Competencias., Raúl Rojas N., México 1998 p.13

21.- CONOCER., Competencia Laboral, Normalización, Certificación, Educación y Capacitación. Antología de Lecturas Tomo 1, México 1997. p. 3

El Proyecto de Modernización Técnica y Capacitación, esta integrado por cinco componentes:

- 1.- Sistema Normalizado de Competencia Laboral.
- 2.- Sistema de Certificación de Competencia Laboral.
- 3.- Transformación de la Oferta de Capacitación.
- 4.- Estímulo a la Demanda de Capacitación y Certificación de Competencias.
- 5.- Evaluación, Estudios e Investigaciones.

Se pretende que el país cuente con los recursos humanos calificados que demanda la nueva organización productiva, la innovación tecnológica y la competitividad en los mercados globales a través de la transformación de los sistemas de formación y capacitación para el trabajo enfocándose en la competencia laboral.

Se puede concluir que el Sistema Educativo no ha respondido a las necesidades de mano de obra calificada de ahí la creación de organismos como el Centro Nacional de Productividad. Ciertamente estas instituciones han respondido a una mano de obra calificada, la prueba esta en que existe una Educación y capacitación tecnológica, que responde a las necesidades de las empresas en cuanto al avance de la tecnología.

Las demandas que surgen de la Globalización no se quedan sólo en el espacio de la tecnología, se requiere de un desarrollo humano integral, por eso la capacitación ha resultado coja, cuando se enfoca desde el punto de vista de formación tecnológica. La Pedagogía se ha quedado muchas de las veces como ese gran apoyo que requieren las ciencias y disciplinas enfocadas a la tecnología dando un aporte para los aspectos de desarrollo humano, cabe resaltar sólo se le ha reconocido como apoyo a la Pedagogía.

La apertura comercial nos toma desprevenidos en terrenos de capacitación, ya que de la noche a la mañana, se exige operación de clase mundial en todo tipo de empresas; de servicios, de manufacturas, de comercio, etc. La competencia siendo desigual, hace que las empresas empiecen a generar talento dentro de sus empresas y si no lo pueden generar lo compran por fuera; la parte pedagógica vuelve a requerirse, sobre todo con un enfoque marcado hacia la Didáctica, pero sólo como un requisito que ayuda a obtener una certificación que se enfoca a los procesos y procedimientos de producción y al uso y manejo de herramientas.

La exigencia actual para las empresas es la Globalización, se compete con obreros calificados del primer mundo, con infraestructuras poderosas en lo tecnológico y en lo económico y aun que se tenga la inversión, la capacidad y la inventiva del trabajador mexicano, la exigencia es estandarizar y optimizar los procesos de producción, la eficientización de las operaciones que aparte de que se produzca con calidad de clase mundial sea a bajo costo.

Al ir y constatar que ha pasado con la capacitación, nos encontramos con una serie de estudios y análisis desde el punto de vista histórico y legal fundamentalmente, en donde se puede observar que la capacitación como objeto de estudio es un fenómeno visto por tantos intereses que se ha dejado fuera a uno, el aspecto propio, la visión pedagógica. La Pedagogía y la Didáctica se suponen en todas las intervenciones de la capacitación, se utilizan sus técnicas y herramientas, por tal razón es que la Pedagogía se ha restringido y limitado al aula.

En la actualidad la Pedagogía tiene que abandonar el aula y salir a toda la empresa para hacer infinidad de propuestas y proyectos, utilizando su propia fuerza, conocimiento, tecnología y herramientas; es por esto que en el capítulo siguiente se abordaran conceptos básicos de lo que es la capacitación, para definir concretamente este proceso, y se relacionara con lo que es la formación profesional del pedagogo con la finalidad de tener claro que el campo de acción de los pedagogos también es la capacitación.

CAPÍTULO 2

EL PROCESO DE LA CAPACITACIÓN Y LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL INSTRUCTOR, DESDE UN PUNTO DE VISTA CONCEPTUAL

2.1 EL CONCEPTO DE CAPACITACIÓN

La educación al buscar el desarrollo integral del individuo no solo se limita a ser ejercida en el seno familiar o en la escuela. La educación esta inmersa en todas las situaciones de la vida del ser humano, en la cotidianidad, en el círculo social, en el trabajo, etc. Así como no tiene un espacio único de asimilación tampoco lo tiene en cuanto a temporalidad, se aprenden saberes diferentes en cada una de las etapas de la existencia.

Al enunciar una educación a lo largo de la existencia del individuo se hace imprescindible que ésta salga del marco escolar y que ocupe en conjunto el campo de posibilidades humanas tanto las relativas al trabajo como al ocio. El paso por el sistema educativo escolarizado provee de ciertos conocimientos y saberes que comienzan siendo básicos y se complejizan de acuerdo al nivel al que el individuo va a ascendiendo; este egresado del sistema escolarizado se inserta en el campo de trabajo, valiéndose de todo lo que en algún momento aprendió en la escuela.

La educación no formal se establece fuera de los programas organizados, es decir, se establece fuera del sistema educativo -formal-, es un complemento para la formación del hombre, como por ejemplo la capacitación y la educación para adultos; dicha educación pretende que las experiencias adquiridas sean transferidas al mundo real de los participantes y sean fácilmente aplicadas a este. La educación no formal tiene el fin de proporcionar la mano de obra que necesitan las empresas, producir cuadros calificados que equilibren el desgaste económico, así mismo disminuir accidentes de trabajo, desperdicios de materia prima o fallas materiales.

La educación se encuentra en la contradicción permanencia-cambio, esta es la razón por la cual no solamente en el sentido de duración es posible decir que la educación permanentemente es permanente, en este caso, no significa permanencia del proceso educativo, que es el juego entre la permanencia y el cambio cultural.

Otro Aspecto a tomar en cuenta de la educación no formal o llamada Educación Permanente pretende basarse en un ideal de solidaridad de cooperación y apoyo mutuo, con la intención de formar a un sujeto

autodidacta que adquiera conocimientos, hábitos, habilidades y actividades que le puedan orientar en su vida profesional o comunitaria.

El preparar integralmente al adulto de una edad determinada posiblemente es una propuesta que se esta extendiendo de modo tal que, al propiciarse surgen e implementan nuevas formas de organización política, económicas y comunitarias dentro de una institución o empresa.

La educación no formal o permanente es tratada como una emergente que rescata o actualiza a los adultos. Anteriormente se consideraba que con los conocimientos que la escuela otorgaba era suficiente para toda la vida ya que solo era orientada a la formación escolarizada del hombre, sin embargo la formación después de la escuela requiere de un proceso más complejo en el que intervienen costumbres, voluntad, conocimientos, actitudes y habilidades que se incorporan al ámbito laboral.

El objeto de estudio de la educación permanente son los adultos, por tanto los aspectos relacionados con la educación de adultos la consideran como: una educación adicional para el ser humano ya que es una alternativa de estudios para estos; surge como un concepto fundamental en la planeación de nuevas políticas pedagógicas que supone una alternativa que de solución a problemas personales y empresariales.

Ante este reto Paúl Lengrand enuncia que una de las responsabilidades de la educación es "favorecer el establecimiento de las estructuras y métodos que ayuden al ser humano durante toda su existencia a su aprendizaje y formación" (1). Así pues, la educación se vuelve imprescindible cuando el hombre necesita desarrollarse, actualizarse en una gama de conocimientos al paso de los años.

Por estas razones el planteamiento de la Educación Permanente propone la utilización y el aprovechamiento de todos los medios y formas que coadyuvan al proceso educativo y pugna por ayudar al hombre a 'aprender a aprender'.

La Educación Permanente es "un proceso por medio del cual se deben conocer todas las necesidades de las fases de la vida y en las que la edad no tiene significación"(3)

2.- Lengrand, P. Introducción a la Educación Permanente, Esp. 1973, p. 36

3.- Castrejon, D. J., Educación Permanente, Méx. 1974 p. 21

Para Paúl Lengrand el concepto de educación permanente involucra "un orden de ideas, de experiencias y realizaciones muy específicas, es decir, la educación en toda la plenitud de su concepción, con la totalidad de sus aspectos y dimensiones en la continuidad ininterrumpida de su desarrollo, desde los primeros momentos de la existencia hasta los últimos momentos de sus fases decisivas"(4). El autor precisa que la educación permanente debe unificar, globalizar y dar continuidad al desarrollo del individuo y para esto debe impulsar la concepción de programas e instrumentos educativos que establezcan una relación directa y permanente entre las necesidades y las enseñanzas profesionales, culturales y de formación grupal.

Un aspecto válido para llevar a cabo este desarrollo, se ubica en la esfera laboral si se considera que la función de la capacitación " consiste en generar los procesos encaminados al cumplimiento de la misión y los objetivos de la empresa. Así, la capacitación se dirige al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos valiéndose de todos los medios que le conduzcan al incremento de conocimientos, al desarrollo de habilidades y al cambio de actitudes en cada uno de los individuos que conforman la empresa" (5), esta concepción nos permite vislumbrar a la capacitación circunscrita a la educación permanente.

En este sentido, capacitación implica relaciones de enseñanza-aprendizaje situadas en un plano diferente al tradicional, de acuerdo con Ortiz Tetlacuilo fuera del ámbito escolar pero que " deben planearse, desarrollarse y evaluarse con base en principios de la educación y formación... de los adultos en el trabajo" (6).

La constante necesidad de contar con individuos aptos para introducirse al mercado de trabajo y para permanecer dentro de éste, adecuándose a los cambios organizacionales y tecnológicos ha provocado el inicio, la permanencia y quizá el auge de lo que conocemos como capacitación. De manera indistinta se manejan los términos Adiestramiento, Entrenamiento y Capacitación, por lo que es necesario plantear las diferencias entre un término y otro, y determinar de que manera la Capacitación es un concepto más completo y complejo que considera a otros elementos que le dan su razón de ser y la importancia que hasta éste momento ha adquirido dentro de la educación permanente.

4.- Lengrand, op. cit. p. 26

5.- Pinto, V. R., El Proceso de la Capacitación, Méx. 1990 p. 13

6.- Ortiz, T. , *Introducción en, Manual para determinar necesidades de capacitación, s/p*

Por un lado para la Unidad Controladora del Empleo, la Capacitación y el Adiestramiento (UCECA)* de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, la Capacitación es "la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específica e impersonal"(7). El Adiestramiento es "la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo"(8).

Alejandro Mendoza Núñez en su libro 'Manual para Determinar Necesidades de Capacitación'- realiza un análisis de las diferencias básicas entre las distintas conceptualizaciones, la primera diferencia se refiere a Aptitud, Habilidades y Destrezas; considera a la Aptitud "como la potencialidad del individuo para aprender condiciones o una serie de características que le permiten adquirir mediante algún entrenamiento específico un conocimiento o una habilidad"(9)

En cuanto a las Habilidades el autor considera que son aptitudes para la reacción de tipo simple o complejo, psíquico o motor que han sido aprendidas por el individuo hasta el grado de poder ejecutarlas con rapidez y esmero. Las aptitudes no pueden desarrollarse son características innatas del individuo que mediante alguna acción educativa pueden dar lugar a habilidades y destrezas.

Mendoza Núñez considera que también la confusión puede deberse a que al término de aptitud se utiliza en la generalidad como sinónimo de tener habilidades para ocupar determinado puesto, de ahí que puede entenderse el porqué no existen diferencias claras entre la Capacitación y el Adiestramiento. El autor menciona que el Adiestramiento tiene el propósito de incrementar la eficiencia de un mismo puesto de trabajo y la Capacitación tiene el propósito de preparar al trabajador para una labor distinta a la que normalmente desarrolla.

Considerando la posición de algunos otros autores es posible confirmar la tendencia a reconocer el Adiestramiento restringido sólo a proporcionar destrezas o habilidades de tipo motor, en éste sentido Roberto Pinto Villatoro, menciona que el Adiestramiento se entiende como aquel que

* Organismo actualmente desaparecido, para fines de comparación se menciona en el presente trabajo.

7.- Mendoza, N. A. Manual para Determinar Necesidades de Capacitación., México 1996 p.22

8.- Ibid., p.22

9.- Ibid., p.23

“ se ocupa del desarrollo de habilidades y destrezas necesarias para -poder hacer- afectando primordialmente la esfera psicomotriz de la persona”(10).

Para Fernando Arias Galicia, el Adiestramiento es “proporcionar destrezas en una habilidad adquirida, casi siempre mediante una práctica más o menos prolongada de trabajos de carácter muscular o motriz”(11).

El Entrenamiento es otro término que entra en confusión con la capacitación pero que encierra, al igual que el adiestramiento, un campo restringido de acción “implica prepararse para un esfuerzo físico o mental para poder desempeñar una labor”(12); el entrenamiento es “una preparación hecha con el fin de adecuar a la práctica de una actividad en específico o a la utilización de algún instrumento”(13). Por otra parte el entrenamiento “consiste en poner en práctica repetitivamente una serie de actividades, en las que lo importante no son los resultados o el producto de las mismas, sino la práctica como tal”(14).

En el Entrenamiento los resultados o el producto tienen valor sólo en cuanto que en ellos pueden medirse o evaluarse al grado de habilidad alcanzado en la práctica, la finalidad del entrenamiento como la del adiestramiento, es la de que el sujeto adquiera la habilidad que necesitará cuando lo importe sean los resultados o el producto, sin embargo, también en la finalidad existe alguna diferencia, pues el entrenamiento desarrolla las habilidades ya adquiridas, mientras que el adiestramiento puede mirar a la adquisición de habilidades nuevas.

A partir de éstas diferencias es posible plantear que la acción capacitadora implica mucho más, rebasa lo logrado por el Adiestramiento y por el Entrenamiento, que los involucra es cierto, pero también lo es el hecho de conceptualizarla como más compleja y completa abarcando varias esferas

10.- Pinto V.R., El Proceso de la Capacitación ., México 1990 p.28

11.- Arias G. F., Administración de Recursos Humanos., México 1986 p.319

12.- Ibíd., p. 319

13.- Diccionario Larousse, p. 212

14.-Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Terminología de Capacitación y Adiestramiento, N° 3, México 1980 p. 41

de la vida del individuo, pues no sólo busca su desarrollo psicomotor, ni la mera mecanización de sus funciones, no pretende automatizar sino que busca generar procesos de cambio encaminados al cumplimiento de los objetivos de la organización a la cual se pertenece sin descuidar el aspecto humano, busca el mejoramiento de la calidad de vida de los individuos considerando todos los medios que le conduzcan al incremento de conocimientos, desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes en cada uno de los trabajadores que forman parte de una organización.

De esta forma la función educativa de la capacitación queda totalmente entendida dentro del marco de la educación permanente, considerando que su objeto de estudio son los adultos y estos son también el objeto de la pedagogía, cabe aclarar que no precisamente la capacitación debe subsanar las carencias del sistema educativo, sin embargo, si le compete que dentro de los lugares de trabajo proporcione está los elementos necesarios para que su desempeño sea adecuado en el entorno en el que se encuentre.

La capacitación abarca varias líneas de acción que la convierten en una actividad compleja:

- 1.- Adquisición y/o desarrollo de habilidades y destrezas (dominio motor).
- 2.- Ampliación y/o construcción de nuevos conocimientos específicos (dominio cognitivo).
- 3.- Modificación del tipo de relaciones establecidas (dominio afecto-social).

Al capacitar se entrena, se adiestra, pero también se contempla el área cognoscitiva, afectiva, social y actitudinal del individuo; no sólo pensando en su puesto ni en la institución en la que la labora, sino también en él mismo, en la implementación de esos conocimientos en sus vida cotidiana y en su cambio de actitudes de trabajo, con su familia, en la importancia de mejorar su calidad de vida, etc.

Para Alfonso Siliceo, la Capacitación "consiste en una actitud planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador"(15).

Para José Manuel Ortíz Tetlacuilo, la Capacitación es "una forma extraescolar de aprendizaje cuyo propósito fundamental es dotar al personal de los centros de trabajo con los conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes que le son necesarias para desempeñar su labor y al mismo tiempo mantenerse actualizado ante el reto del creciente desarrollo industrial"(16).

La capacitación "consiste en el desarrollo de las aptitudes necesarias para desempeñar eficiente y eficazmente las actividades de un puesto en el trabajo"(17), además de desarrollar las aptitudes motoras (adiestramiento), desarrolla eficazmente las aptitudes cognoscitivas y afectivas bajo esta tendencia, la capacitación comunica al trabajador:

1) Los conocimientos sistematizados y los fundamentos teóricos de las técnicas aplicadas en el puesto, y

2) Las actitudes individuales y sociales sin las cuales el trabajador no sería realmente eficaz.

En estas concepciones sobre la Capacitación es muy claro distinguir como abarcara las tres áreas mencionadas anteriormente: el área motora, cognitiva y actitudinal; considerando las necesidades de la empresa y del individuo mismo, involucrando además un elemento importante en el tiempo y el espacio social en el que nos situamos; el creciente desarrollo industrial, motivo por el cual todo individuo debe mantenerse actualizado ante esta avalancha de cambios y modificaciones con el objeto de que los avances no lo rebasen y que sus conocimientos no caigan en la obsolescencia.

Por lo tanto, no debemos olvidar que la capacitación " es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de los colaboradores"(18).

El recurso humano se concibe como el factor importante en el aparato productivo y como elemento único capaz de intervenir directamente en la transformación de su propio entorno, de ahí que, promover el conocimiento es *indudablemente uno de los medios más eficaces para transformar,*

16.-Ortiz, T. J. M. , Mimeo.

17.- Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Terminología de Capacitación y Adiestramiento N° 3, México 1980 p. 43

18.- Siliceo, Op cit. p. 25

actualizar y hacer perdurar la cultura de trabajo y productividad dentro de cualquier organización, puesto que la actualidad exige trabajadores calificados, técnicos especializados, supervisores competentes y directivos capaces y comprometidos para desempeñar con habilidad y eficacia sus labores e influir decisivamente en el desarrollo, evolución y futuro de su empresa y de nuestro país.

Con base a ésta expectativa, A. Siliceo concluye que son ocho los propósitos fundamentales que debe perseguir la capacitación:

- 1.- "Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización.
- 2.- Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
- 3.- Elevar la calidad del desempeño.
- 4.- Resolver problemas.
- 5.- Habilitar para una promoción.
- 6.- Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa.
- 7.- Actualizar conocimientos y habilidades.
- 8.- Preparación integral para la jubilación" (19).

Todo esfuerzo de capacitación debe orientarse a que la persona aprenda a Aprender para aprender a ser y así aprenda a hacer.

La capacitación tiene como objetivos primordiales los siguientes :

- * Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como informarle su aplicación de nueva tecnología.
- * Preparar al trabajador para ocupar vacantes o puestos de nueva creación.
- * Incrementar la productividad.
- * Mejorar las aptitudes del trabajador.

19.- Siliceo, Op cit. p. 29

Finalmente en el presente trabajo se comparte la definición de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), que considera a la capacitación como "un proceso participativo, dinámico y continuo para la adquisición, actualización o perfeccionamiento de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores de los individuos, requeridos a un campo de trabajo para lograr su formación integral"(20)

Podemos concluir que la capacitación presenta una confusión en cuanto a su conceptualización, sin embargo, aquellos que están en estrecha relación con el proceso de capacitación definen precisamente éste concepto de acuerdo a la tendencia ideológica a la que se inclinen o la formación que se posea, lo que si es invariable es que la capacitación es la función educativa que aporta una alternativa hacia el avance y la apertura en la modernización de nuestro país.

Bajo esta perspectiva de la capacitación es de vital importancia la figura que fungirá como instructor y por ende la formación profesional que posea, pues de alguna manera es un elemento que permitirá obtener resultados óptimos dentro del proceso de capacitación, por ésta razón, estos conceptos tanto de Formación Profesional como el concepto de Instructor se abordarán en el apartado siguiente.

2.2 EL CONCEPTO DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y EL INSTRUCTOR.

La Universidad Nacional Autónoma de México desempeña el importante papel de ser una institución formadora de cuadros políticos de alto nivel, profesionales de excelencia, intelectuales destacados y científicos cuya obra es reconocida a nivel nacional e internacional. La importancia social de la UNAM, tiene profundas raíces históricas, desde su fundación en 1553 como la Real y Pontificia Universidad, hasta nuestros días, ha contribuido entre otros elementos a la constitución de una importante tradición y una sólida infraestructura y experiencia académica universitaria.

La UNAM es un importante espacio cultural donde se lleva a cabo la función de formar profesionales en distintas ramas del conocimiento, en un sentido social de alta significatividad para el país⁽²¹⁾.

Como universidad pública, la UNAM responde a la demanda social de los alumnos de este nivel, considerando que las consecuencias de la política educativa estatal de restricción económica de que ha sido objeto en la última década, algunas de sus áreas no cuentan con los recursos económicos requeridos, lo que constituye un factor central de crisis académica, la que debe ser superada.

En el proceso formativo de profesionales en la UNAM se puede observar heterogeneidad de la estructura académica dentro de cada institución escolar y de la enseñanza de cada una de las profesiones; esta heterogeneidad de la formación profesional, de sus modelos y de sus tendencias, ha sido característica de nuestra universidad en la que también existen distintas posiciones. Por una parte la propuesta Neoliberal que se centra en el logro del dominio de la disciplina, sin medir un análisis del modelo de práctica o ejercicio profesional o del proyecto educativo; y por otra las necesidades sociales y económicas reales a las que se busca alternativa avanzan constantemente dejando atrás el campo académico.

21.-Mendoza J., "Vinculación universidad-necesidades sociales: Un terreno en Confrontación en Universidad Nacional y Sociedad. , Méx. 1990 p. 284.

La tendencia predominante en el campo académico, es revisar y replantear los planes de estudio o diseñar otros nuevos para sustituir los existentes desde un punto de vista técnico. Gilberto Guevara Niebla dice al respecto que se tiende a reproducir la concepción socialmente dominante de las profesiones o a modernizarlas; según esta tendencia es más importante lograr una eficiente implantación educativa del plan de estudios que analizar los modos de la práctica profesional en formación, su repercusión social y su política, en el contexto de los conocimientos de distintas disciplinas, de su vigencia en función del avance del conocimiento y de las concepciones que sustenta el proyecto educativo.

Por último existe la posición que tiende a generar procesos formativos alternativos o innovadores en las profesiones, lo cual posibilitó a fines de la década de los sesenta y principios de los setenta, diversas experiencias orientadas primordialmente a innovar la formación profesional y la planeación educativa; estas experiencias alternativas buscaron vincular la práctica profesional con las necesidades de los amplios sectores sociales.

La necesidad de mejorar la formación profesional en nuestra Universidad, encierra los siguientes aspectos:

-“El requerimiento, en algunas facultades y escuelas, de proyectos académicos institucionales donde se expliciten los fundamentos histórico-sociales, psicopedagógicos y disciplinarios de los profesionales en formación.

-La necesidad de analizar la caracterización de las propuestas de formación existentes en algunas carreras que se basan en determinados modelos de prácticas profesionales a pesar del requerimiento de otros perfiles en el área.

-La importancia de mejorar los diseños de algunos planes de estudios en cuanto al modelo de formación profesional que suscriben, para que conlleven propuestas educativas claras y articuladas de los saberes profesionales.

-El equilibrar los elementos de conocimiento y aplicación (teoría, metodología, técnica, aplicación de conocimientos), que son necesarios en una formación profesional para el futuro ejercicio profesional eficiente;

-La necesaria discusión sobre la teoría con sus campos de aplicación y ejercicio profesional, así como con respecto a la fundamentación metodológica de la enseñanza”(22).

Además de las necesidades ante señaladas, existen requerimientos del proceso educativo de otra naturaleza, que es conveniente contextualizar:

-El contar con un amplio número de docentes con experiencia profesional en diversos campos laborales, para propiciar que la enseñanza teórica y aplicada en algunas carreras se vincule directamente.

-El promover el dominio adecuado por parte de los alumnos de los conocimientos y las habilidades básicas para estudiar (manejo de la segunda lengua, comprensión de lectura, redacción y elaboración de trabajos, búsqueda de información, etc.).

Para la UNAM es fundamental sostener la política de formar profesionales de alto nivel, conscientes de nuestra realidad nacional y del papel crítico del ejercicio profesional.

La categoría de formación profesional permite articular parte del conocimiento disciplinario para dar lugar a una formación sólida del saber profesional. Hablar de formación profesional en la UNAM implica reconocer la existencia de múltiples posibilidades tantas como carreras, escuelas y facultades existen; debemos investigar sobre las distintas formas de concebir y concretar el sentido de lo profesional dependiendo de la carrera que se trate.

Pablo Latapí, afirma que el origen de las profesiones actuales se haya en la constitución de la formación económica social que dio lugar al nacimiento y evolución del capitalismo. El surgimiento y desarrollo de una profesión está determinado por la historia y las condiciones políticas y socioeconómicas de una sociedad dada.

Entendamos como profesional "una categoría de personas especializadas que son capaces de aplicar la ciencia a la solución de problemas concretos en una sociedad dada" (23). La profesión es un fenómeno sociocultural conformado por dos grandes componentes:

- 1.- El conjunto de conocimientos, habilidades y valores que objetiva y legítimamente pertenecen a determinada disciplina y práctica profesional.
- 2.- El conjunto de conocimientos, habilidades, tradiciones, costumbres y prácticas que dependen del contexto económico, social y cultural en el que surge y se desarrolla una profesión u oficio.

23.-G. De la Peña e I. Rosenblueth."Posibilidades de una Educación Paralela. Investigaciones para Evaluar el Currículo Universitario. Méx. 1992 p. 165

Cada profesión tiene características universales básicas, así como particulares y relativas a su desarrollo histórico en una sociedad determinada; Días Barriga (1982), afirma que cada profesión tiene dinámicas propias, historias particulares y formas de estructuración específicas. Cada profesión se inserta de manera distinta al conjunto social en su relación con otras profesiones y en el desarrollo económico. Además que la disciplina o conjunto de ellas que articulan la formación profesional, tiene características propias desde una perspectiva teórico-metodológica y epistemológica de desarrollo y consolidación.

Ahora bien, entendamos por Formación Profesional el “proceso educativo que tiene lugar en las escuelas y facultades del nivel universitario, orientado a la apropiación por parte de los alumnos de los conocimientos, habilidades, actitudes y valores culturales y éticos, contenidos en un perfil profesional y que responde a los requerimientos para un determinado ejercicio de una profesión, proceso que puede responder a una o diversas tendencias conceptuales e ideológicas educativas del modelo de ejercicio profesional” (24).

Entre los aspectos sociales que determinan el rubro de la formación profesional impartida actual mente en la UNAM, se encuentra: el acelerado avance en ciertas áreas del conocimiento científico, tecnológico y social que se ha presentado en los países desarrollados, las necesidades actuales y emergentes en materia económica y social; la necesaria articulación y desarrollo de procesos sociales de democracia, participación y cooperación que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos, entre otros.

Es necesario investigar las posibles formas de concebir y concretar el sentido de lo profesional y su formación educativa, dependiendo de la carrera que se trate.

Atendiendo al caso de la Licenciatura en Pedagogía que es la que nos compete, abordaremos brevemente su contexto histórico. Los orígenes de los estudios de la disciplina pedagógica en la Universidad Nacional datan de 1881; en 1910 se funda la Escuela Nacional de Altos Estudios y se incorpora un curso de pedagogía, el objetivo prioritario fue la formación de profesores de escuelas secundarias y profesionales y con ello el signo normalista como elemento definitorio del saber pedagógico.

En 1929 se logra la autonomía universitaria que separa la Normal Superior del contexto universitario quedando los estudios de pedagogía adscritos al Departamento de Ciencias de la Educación, en la Facultad de Filosofía y Letras.

En 1935 se creó el Plan de Estudios de Maestro en Ciencias de la Educación, orientado básicamente a formar profesores de nivel medio básico y superior, el plan estuvo vigente durante veinte años.

A fines de la década de los 50's y paralelamente al fortalecimiento y expansión de la enseñanza superior y de los estudios de las disciplinas sociales, se introdujo el nivel de licenciatura como ciclo de formación básica profesional en todas las especialidades impartidas en la Facultad de Filosofía y Letras. El título que se expedía de 1959 a 1966 era el de Pedagogo con un plan de estudios de tres años, en el que se observa la importancia de la formación teórica con asignaturas de teoría pedagógica, filosofía de la educación, psicología contemporánea y pedagogía comparada; y se retoma la conceptualización de la educación como fenómeno histórico y social (25).

En 1967 se modifica parcialmente el plan de estudios desde una pedagogía de corte filosófico, pero desde entonces no se ha modificado estructuralmente. En cuanto a la formación que brindan actualmente los currícula de pedagogía encontramos que "en la estructuración de los planes de estudio de esta profesión se encuentra la orientación fundamental de dos tendencias en el campo, se continúa con la lógica herbetiana en cuanto a que se dividen los saberes en teóricos y técnicos, trabajándose en los primeros semestres la fase teórica y en los siguientes la fase técnica, así mismo se incorporan contenidos de una pedagogía científico-técnica (Tecnología Educativa), evaluación de los aprendizajes, psicología conductista y currículum" (26).

Es necesario en este momento considerar lo que se entiende por Pedagogía, pues más adelante se conjuntara con la formación del pedagogo para su mejor comprensión.

Según M. Foucault "la pedagogía se constituyó a partir de las adaptaciones mismas del niño a las tareas escolares que observadas y extraídas de su comportamiento, se convirtieron en seguida en leyes de funcionamiento de las instituciones y formas de poder ejercidos sobre él" (27).

25.- Ducoing, P. "Acerca de la historia de la pedagogía universitaria en México" en Formación de los Profesionales de la Educación, México 1990 p. 31

26.- Díaz Barriga, "Concepción pedagógica y su expresión en los planes de estudio", en Formación de los Profesionales de la Educación, México 1990 p. 59

27.- Foucault, M. "Vigilar y Castigar", México 1980, p. 191

La pedagogía, según Alfredo Furlan, no sólo se entiende como ese esfuerzo de racionalización de lo educativo para ayudar a que prevalezca sobre otras prácticas de transmisión, especialmente en el interior de la institución escolar. Se concibe a la Pedagogía como una disciplina que proporciona las técnicas y herramientas útiles para la optimización de la enseñanza; sin olvidar que en 1967 estaba presente cierta concepción de las escuelas normales, sin embargo, la pedagogía es un campo de afirmaciones y una zona de exclusión que articula como en todo los campos disciplinarios imágenes, símbolos, deseos y actuaciones; la pedagogía esta conformada por un conjunto de esfuerzos de intervención sobre la práctica de los agentes del espacio educativo, en esta, se suman los valores supuestos y fantasías propias de la educación intencionada y los valores supuestos y fantasías de una práctica de intervención racionalizante que se auto considera legítima.

La pedagogía interviene bajo una multiplicidad de formas: desde la escritura calificada, los discursos internalizados y recreados por los actores directos, los programas, las autoridades escolares y habría que verlo desde los trabajos de los profesionales universitarios diplomados para tal fin .

Se ha mostrado como la formación que recibe el pedagogo "es fundamentalmente dispersa, desestructurada y en ocasiones con una fuerte ausencia de lo pedagógico como aspecto organizador de la formación" (28). De hecho la conformación del actual plan de estudios no propicia una formación básica en conocimientos indispensables para comprender el fenómeno educativo.

La formación que promueve actual mente el currículo de la carrera de Pedagogía no propicia ni una formación básica en los diferentes modelos teóricos en lo que se debate y explica lo educativo, ni una formación técnica adecuada a las exigencias del mercado de trabajo. Esta situación se debe a la falta de ejes de formación de la carrera, a la indefinición de contenidos en las materias fundamentales y el creciente número de materias optativas.

El plan de estudios que actualmente se sigue en la Licenciatura de Pedagogía "pretende formar profesionistas capacitados en el análisis filosófico, científico y técnico de todos los problemas relacionados con el fenómeno educativo, por tanto esta formación permite formular y desarrollar estrategias educativas de toda índole que permitan resolver la problemática educativa contemporánea" (29).

28.- Díaz Barriga, El Currículum En Pedagogía, ENEP-ARAGÓN, México 1984, p. 25

29.- Organización Académica 1981-1982, Facultad de Filosofía y Letras. p. 158

Este plan de estudios se encuentra organizado en cinco grandes áreas de conocimiento, las cuales son: DIDÁCTICA y ORGANIZACIÓN, HISTÓRICO-FILOSÓFICA, INVESTIGACIÓN, PSICOPEDAGOGÍA y SOCIOPEDAGOGÍA.

El desglose del actual plan de estudios de la Licenciatura en Pedagogía de la ENEP-ARAGÓN, es el siguiente:

PRIMER AÑO	No. de Créditos por Semestre
Antropología Filosófica I-II	4
Conocimiento de la Infancia I-II	4
Iniciación a la Investigación Pedagógica I-II	6
Psicología de la Educación I-II	4
Sociología de la Educación I-II	4
Teoría Pedagógica I-II	6
	<hr/>
	26

SEGUNDO AÑO	No. de Créditos por Semestre
Auxiliares de la Comunicación I-II	4
Conocimiento de la Adolescencia I-II	4
Didáctica General I-II	4
Estadística Aplicada a la Educación I-II	6
Prácticas Escolares I-II	2
Psicotécnica Pedagógica I-II	4
	<hr/>
	28

TERCER AÑO

Desarrollo de la Comunidad	4
Orientación Educ. Voc. y Prof.	4
Prácticas Escolares	2
Teoría y Práctica de la Investigación Sociopedagógica	8
Pedagogía Experimental	4
Organización Educativa en México	4

26

CUARTO AÑO

No. de Créditos por Semestre

Filosofía de la Educación	4
Sistema de Educación Especial	8
Didáctica y Práctica de la Especialidad	4
Economía de la Educación	4
Legislación Educativa Mexicana	4
Técnicas de Educación Extraescolar	4
Taller de la Comunicación Educativa	4
Fotografía	4
Radio y Televisión	4

40

El estudiante de pedagogía al concluir con el plan de estudios posee una formación amplia que le permite integrarse al mercado de trabajo, en áreas específicas, de tal forma que como profesional adquiere una responsabilidad y compromiso en el desempeño de sus actividades profesionales.

En este sentido se puede definir al pedagogo como "el individuo que puede planear sistemas y procedimientos educativos acordes a las necesidades de la sociedad y su desarrollo; el que organiza el funcionamiento de las instituciones educativas de cualquier nivel, el que administra los recursos materiales y humanos de los centros escolares de diversos niveles, supervisa y/o evalúa el rendimiento obtenido en el proceso Enseñanza-Aprendizaje, aplica la docencia, teorías, métodos, técnicas de educación y disciplinas afines y la investigación de los fenómenos que intervienen en el proceso tan complejo de la educación" (30).

Con la formación profesional que adquiere, el pedagogo, tiene la capacidad de analizar contenidos sobre el desarrollo y transición de la educación tanto formal como informal e interviene en áreas que contemplan los siguiente puntos:

- Desarrollo de planeaciones educativas de varios niveles
- Formas de organización, administración y dirección de instituciones
- Elaboración y reestructuración de planes
- Diseño de planes para la educación extraescolar
- Diseño de planes para la educación especial
- La inducción de la orientación vocacional
- La asesoría básica en la elaboración de libros
- La asesoría básica en la elaboración de materiales didácticos
- Elaboración y evaluación de programas de selección de personal
- Elaboración de programas para la comunidad
- Diseño de programas de educación de adultos
- Diseño de programas para la educación continua.

30.-Organización Académica de la ENEP-ARAGÓN 1985-1986, p. 68

Los intentos que se han realizado para crear una concepción del pedagogo que integre los avances del conocimiento y responda a los nuevos requerimientos sociales, se ha dado de manera aislada y no se ha logrado consolidar una nueva concepción que incida de manera fundamental en la carrera de pedagogía; en este sentido la formación pedagógica de este profesional esta un tanto desvinculada del área de capacitación, sin embargo, si posee conocimientos que le permiten integrarse a esta, puesto que se tratan de un proceso de enseñanza-aprendizaje permeado de distintas finalidades. La participación del pedagogo como instructor debe ser “la persona que organiza, dirige, coordina, opera y evalúa el proceso de enseñanza-aprendizaje, con el objeto de desarrollar y perfeccionar los conocimientos, habilidades y actitudes de los capacitandos a través de un programa de capacitación” (31). Por ende el instructor debe tener interés por instruir, dominar el tema, conducirse cordial y comprensivamente, debe tener capacidad para transmitir conocimientos y actitudes de superación personal y profesional, así como facilidad de palabra.

El pedagogo como instructor o participantes dentro del proceso de capacitación:

- Debe tener una expresión clara, precisa y sencilla
- Tener capacidad de análisis y síntesis
- Tener interés por el grupo de trabajo
- Facilidad para manejar situaciones conflictivas
- Habilidad para manejar situaciones imprevistas
- Ser creativo
- Prever problemas y acontecimientos
- Ordenar y coordinar elementos humanos, materiales y técnicos antes y después del desarrollo de un programa.

Si bien la función del pedagogo como instructor es muy importante y tiene un valioso papel dentro del aparato productivo (empresas, instituciones, etc.), su formación, habilidades y actitudes deben mantenerse en constante actualización para introducirse profesionalmente al entorno que se presente.

31.-Secretaría de Trabajo y Previsión Social. Didáctica para el instructor. México 1992 p. 49

Algunas de las actividades que el pedagogo encargado del proceso de capacitación debe desempeñar son las siguientes:

- 1.-Describir la necesidad de capacitación, planear programas nuevos y revisar los ya existentes para adecuarlos a nuevas necesidades.
- 2.-Analizar las tareas y operaciones; hacer pausas en el trabajo para permitir el desarrollo de la capacitación.
- 3.-Preparar guías didácticas, escribir manuales, hojas de trabajo o cualquier documento para impartir cursos.
- 4.-Elegir y entrenar a los instructores en cuanto a métodos, uso, elaboración y reproducción de materiales didácticos.
- 5.-Equipar las aulas de instrucción, hacer arreglos o modificaciones para el mejor desarrollo del curso de capacitación.
- 6.-Preparar presupuestos de capacitación, hacer propaganda a la capacitación.
- 7.-Dar consejo individual a la alta gerencia sobre los problemas que se puedan resolver por medio de la capacitación, sugerir soluciones alternativas y bosquejar los problemas que sean necesarios para actuar y participar en la planeación gerencial
- 8.-Relacionarse con instancias federales, estatales y privadas para obtener los servicios que puedan ser útiles.
- 9.-Hacer un plan para instalar una biblioteca y promover su uso.
- 10.-Supervisar o editar las publicaciones de la compañía.
- 11.-Planear, supervisar y administrar el departamento de capacitación, cualquiera que sea el número de personas con que cuenten (32).

Cabe mencionar que la persona que se encarga del Departamento de Recursos Humanos y en especial del área de capacitación se encarga no sólo de investigar las necesidades de capacitación, sino también de diseñar programas, de su registro, de su ejecución y de su evaluación; sin olvidar que en cada rubro existe un sin número de cuestiones y decisiones a tomar; en este sentido el pedagogo tiene los fundamentos teóricos y las habilidades para desempeñarse en esta área de manera eficaz y competente.

32.- Craig, L. R., y Lester, R. B., Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal. México. 1971 p. 80

En conclusión, la formación profesional del pedagogo atraviesa por una problemática que trata de definir una nueva concepción del pedagogo y de lo que es en sí la pedagogía, lo que ha dado como resultado que el plan de estudios se reestructure con una serie de conocimientos que aporten al pedagogo elementos básicos para realizar una práctica profesional con calidad en cualquier ámbito educativo al que se incorpore.

Ante tal circunstancia el Licenciado en Pedagogía cuenta con una formación que le permite insertarse como profesional en distintas áreas y sectores de la sociedad y del aparato productivo; con la finalidad de ejercer una práctica profesional vulnerable a los requerimientos de la sociedad.

La capacitación ha quedado inmersa en el mundo de la tecnología, en las técnicas de enseñanza que 'garanticen' que una persona domine un proceso y que lo haga repetible cuantas veces sea necesario. Sin embargo la necesidad de una capacitación integral y desarrolladora se hace indispensable más que nunca y se busca respuesta a una demanda compleja en donde sea la persona (adulto) el eje de las posibles soluciones.

La Pedagogía ha tenido su contribución en el campo de la capacitación mexicana. Una función crítica fundamentalmente, esta función crítica le ha permitido convertirse en el gran apoyo que todas las demás disciplinas requieren para un solo objetivo, que es la transformación en la motivación de la persona.

Considerando las múltiples actividades que como instructor, el pedagogo debe realizar, es necesario ampliar algunas de ellas, por la importancia que recae sobre las mismas, dado que para el pedagogo son actividades que puede y debe desarrollar con gran solidez de acuerdo a los conocimientos obtenidos en su formación, algunas de estas actividades son la elaboración de Planes y Programas; que se abordarán en el siguiente apartado.

2.3 LA CONCEPTUALIZACIÓN DE LOS PLANES Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

Todo sector empresarial debe contar con una organización que integre de forma eficaz los recursos tanto materiales como humanos de que dispone, y que son necesarios para el funcionamiento de cada una de las áreas que integran la empresa en su totalidad; por consiguiente para satisfacer las necesidades de la empresa es necesario el proceso de capacitación entre otros factores, como la función educativa que permitirá cumplir los objetivos y elevar la productividad de la misma; por esta razón nos permitimos presentar tanto los conceptos de planes y programas y todos los elementos que los integran, así como su desarrollo.

La definición de Plan de Capacitación y Adiestramiento por empresa se identifica como "expresión escrita a través de la cual las empresas presentan para su autorización y registro, la organización de las acciones de capacitación y adiestramiento de cada una de las áreas ocupacionales que la integran, con el objetivo de satisfacer las necesidades en la materia de todos y cada uno de los puestos de trabajo de cada una de dichas áreas ocupacionales STPS 1984" (33) .

Cada Organización o empresa debe contar con un Plan General de Capacitación y Adiestramiento, que aborde todas las acciones que tengan un fin específico, por tanto puede entenderse al Plan General de Capacitación y Adiestramiento como la estrategia global que en la materia, establezca la empresa.

Con base en lo anterior se puede definir al Programa como "la parte de un plan de capacitación que contiene en términos de tiempo y recursos de manera pormenorizada, las acciones de capacitación que se efectuarán en relación con los empleados de un mismo puesto o categoría ocupacional" (34), por tanto el programa es el escalonamiento de objetivos y determinación de los plazos en que deben de ir alcanzándose por medio de actividades; entre las actividades figuran especialmente los cursos.

En este sentido el Plan será la estrategia global y los programas las tácticas específicas para llevar a cabo los procesos de capacitación, de acuerdo a esta premisa y con J. Reza Trozino podremos definir lo siguiente:

33.- Reza Trozino, J.C., Como Desarrollar y Evaluar Programas., México 1995, p. 31

34.- Íbid. p. 32

Plan de Capacitación: Conjunto de lineamientos que contienen la estrategia global de la empresa.

Programa de Capacitación: Conjunto de tácticas a seguir, para la enseñanza-aprendizaje de los trabajadores, estructurado por áreas específicas o por puesto y cuya reunión constituye un plan.

Curso: Conjunto de actividades de enseñanza-aprendizaje, dirigidas a la adquisición o actualización de los conocimientos, habilidades, y aptitudes requeridas por un trabajador para desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo.

El curso puede dividirse en módulos o eventos, y es este el eje central de las actividades de capacitación, de el se deducen las categorías superiores (plan y programas) y las categorías inferiores (módulo o evento). Ahora bien, para elaborar un plan de capacitación es necesario atender las siguientes consideraciones:

1) El análisis de las condiciones, para lo cual es importante hacer un estudio y descripción del entorno que rodea al plan, la estructura organizacional, los antecedentes de la capacitación, las fuerzas de poder y el tipo de liderazgo. La determinación de insumos como: la estructura ocupacional, inventario de recursos humanos, descripción de los puestos, la evaluación del desempeño y los programas de productividad.

2) La detección de necesidades, precisando los requerimientos del puesto, del área y la organización, priorizando las áreas y estableciendo con claridad y precisión los objetivos.

3) Tratamiento de la información, tanto del contexto organizacional como de las necesidades de capacitación para determinar prioridades de acción, los responsables de los programas, los recursos y las fechas de inicio y término de actividades.

4) Estructuración del plan: Las fase de elaboración del programa son: la redacción de objetivos, la estructuración del contenido y la especificación de objetivos intermedios y particulares, la evaluación del evento en todas sus dimensiones, las elecciones de técnicas y materiales de apoyo, la preparación de las actividades de instrucción y la elaboración de la guía del instructor, la organización e integración del curso, la incorporación en una sola estrategia de todos los cursos/eventos/actividades tendientes a satisfacer las necesidades de capacitación, la programación en tiempo y recursos de los eventos, el suministro del apoyo logístico y necesario y la evaluación en todas sus dimensiones.

El contenido principal del programa de capacitación esta contemplado en:

a)La presentación del programa.- En la que se incluirán, alguna problemática experimentada, la cobertura que abarcara el programa, sus etapas, principales características y la breve descripción del contenido.

b)La planeación estratégica de la capacitación. -Refiere la misión de la empresa, los principales objetivos de sus áreas y programas, los objetivos de capacitación para conciliar sus avenencias y detectar sus discrepancias, con el afán de disminuirlas o desaparecerlas.

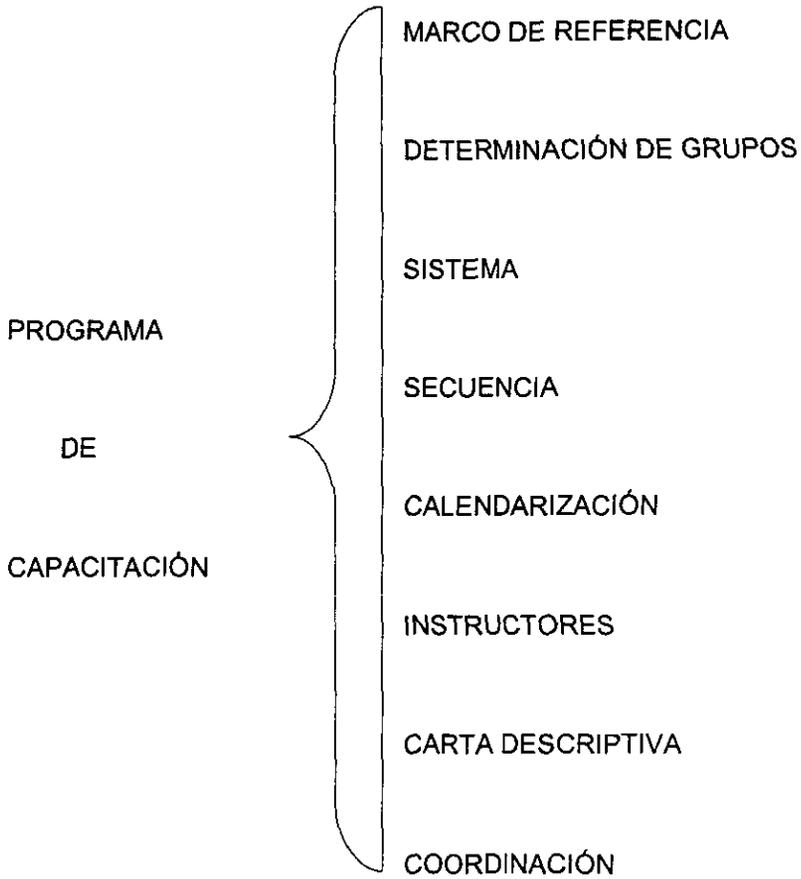
c)Análisis de la situación que guarda la capacitación en la empresa. - incluyendo aspectos investigados de imagen de los servicios de capacitación proporcionados, es conveniente incluir las oportunidades o puntos a favor que tienen las actividades de capacitación en la empresa; es importante incluir los recursos humanos que serán indispensables para operar el programa.

d)Programación de cursos/eventos/actividades.- es la calendarización de todos los programas, clasificados con base en las necesidades de la empresa, considerando un lapso que puede ser mensual, trimestral, semestral o anual.

Además contendrá el alcance, en números absolutos de los eventos y participantes, los posibles instructores, el responsable o persona encargada de la coordinación operativa y el costo, siendo simultáneamente un presupuesto.

A continuación se presenta un esquema de la Preparación de un Programa de Capacitación y posteriormente se desarrolla cada uno de los elementos que lo integran para su mayor comprensión.

PREPARACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



MARCO DE REFERENCIA

Conociendo el marco normativo y la misión de la empresa, se analizan los alcances y los obstáculos de la misión organizacional y se elabora un informe de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC).

DETERMINACIÓN DE GRUPOS

El universo de participantes es un rubro importante a considerar en la programación específica, es conveniente conocer la cantidad de personas que incluirán en cada programa, así como las características que determinan el nivel y profundidad de cada tema y finalmente el perfil del grupo; este rubro es el más importante para los pedagogos pues aquí está contemplado el elemento central, el educando.

SISTEMA

Una vez establecida la primera división, considerando a la DNC y a las personas involucradas (participantes) en cada programa, se revisan los aspectos que pueden resolverse a través de los diferentes medios disponibles, para dar respuestas a las necesidades planteadas, en este sentido las alternativas pueden ser: a) Medios diversos, b) Becas, c) Cursos externos, d) Cursos internos; para estos casos se planteará la necesidad de estructurar el programa en cursos que pueden ser:

MODULARES.- Cuando se trate de temas que se dirigen a un tópico específico, pero con una relación referida a un tema general.

PROGRESIVOS.- Si los contenidos de un curso son base o consecuencia de los conocimientos impartidos en otro.

AUTÓNOMOS.- Cursos específicos para un contenido susceptible de cubrirse en un tiempo relativamente corto.

SECUENCIA Y SISTEMATIZACIÓN

Si los programas son modulares o autónomos, se enmarca la secuencia lógica de los cursos integrales, la progresión, los niveles, las fechas y sedes de cursos autónomos.

CALENDARIZACIÓN DE PROGRAMAS

Para la organización de cada programa se señalara un calendario de cursos dependiendo de la duración, la secuencia modular, progresiva o por niveles y autónomos. Es recomendable realizar una programación anual, semestrales, trimestral y mensual que permita cualquier ajuste o adaptación, ya sea de tiempos o de nuevos contenidos.

INSTRUCTORES

En la planeación integral de la capacitación, un rubro muy importante a considerar es el número, disposición, calidad y versatilidad de los instructores internos y externos con los que se puede contar.

CARTA DESCRIPTIVA

Es la descripción de las actividades de entrenamiento que tienen varias formas y se presentan con títulos como "Programas de Capacitación" y "Guía de instrucción", pero todos tienen el mismo propósito y los mismos componentes básicos. La carta descriptiva, es un plan de estudio que presenta una visión general y sintética del evento de instrucción.

La carta descriptiva o guía didáctica, es el documento que orienta la actividad del instructor, basada en un objetivo general y una serie de objetivos específicos, sugiere las actividades instruccionales a seguir para alcanzarlos con efectividad. Es una guía flexible que puede ajustarse a las necesidades concretas de cada grupo o instructor en particular; los principales elementos a considerar en su elaboración son: objetivo genérico y específicos, la desagregación del objetivo en términos de módulos, temas y subtemas, actividades de aprendizaje a realizar, apoyos didácticos, instrumentos de evaluación, y tiempo empleado total para el curso y para el alcance de cada uno de los objetivos específicos.

Con relación a los objetivos que dirigen el aprendizaje deben considerarse para su formulación las siguientes categorías:

Objetivos generales cuyos enunciados muestran las conductas que se esperan de los participantes al concluir el curso/evento de capacitación. Las reglas de formulación principales son: que manifieste comportamientos complejos para hacer derivaciones o desagregados de los contenidos temáticos y que se relacionen con temas de amplio conocimiento.

Objetivos particulares o intermedios se desprenden de un objetivo general son un grupo de especificaciones que muestran los comportamientos a alcanzar, en el análisis de un tema o unidad.

Objetivos específicos u operacionales emanan de los objetivos particulares y se relacionan con los contenidos temáticos unitarios o mínimos de una unidad de aprendizaje. Las reglas para su elaboración son: deberá contener QUIEN mostrará el comportamiento o conducta, la manifestación de la CONDUCTA, utilizando un verbo activo y detallándola con precisión, el CONTENIDO por medio del cual se alcanzará el propósito u objetivo, las CIRCUNSTANCIAS que estarán en torno a la ejecución de la conducta o comportamiento y el NIVEL o GRADO DE EJECUCIÓN que se pretende dominar.

Temas y Subtemas que se analizan y se enlistan en concordancia con los objetivos específicos señalados.

Técnicas de Enseñanza son las técnicas didácticas idóneas para aproximar y simular de manera más real la posible experiencia de conocimiento, a la vez que prepara al participante en la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos o aptitudes que han sido marcadas en los objetivos.

Actividades de Aprendizaje en éstas se describen las consideraciones y acciones más efectivas a realizar por parte del instructor para facilitar el aprendizaje a los capacitados.

Apoyos Didácticos son materiales a utilizar que se emplearán y elaborarán para cada sesión de instrucción.

Evaluación, es un proceso constante y permanente desde el momento de la DNC, la elaboración de objetivos, la planeación y el desarrollo del proceso instruccional y seguimiento del mismo, pues en todas las etapas coadyuva al proceso de retroalimentación que hace operar al sistema de capacitación; se eligen los instrumentos de evaluación más adecuados para cada etapa y tipo de aprendizaje; existe la evaluación diagnóstica, parcial, formativa, sumaria y general.

Tiempo es la designación de un espacio en tiempo a cada tema y actividad, dependiendo de las condiciones mismas de la planeación del diseño del curso y de las condiciones de los capacitados.

COORDINACIÓN DE EVENTOS

La coordinación de eventos tiene por objeto armonizar todos los elementos que intervienen en la realización de un evento, de tal manera que este cumpla con el objetivo para el cual se lleva a cabo.

El procedimiento a seguir para la elaboración del programa, de acuerdo a la Tecnología Educativa se divide en siete fases, de las cuales las primeras cinco fases corresponden a la elaboración de cursos y las dos restantes a la integración del plan y los programas de capacitación y adiestramiento, a continuación se mencionan las fases antes mencionadas.

FASE I

Marca la definición de la población en función de las necesidades de capacitación y adiestramiento, una vez detectados los problemas de capacitación y adiestramiento y el personal a instruir, se clasifican la fuerza de trabajo de manera tal que se forman grupos similares de acuerdo con la preparación requerida para el desempeño de un puesto y con las características individuales de los trabajadores, tomando en cuenta que estos tengan la misma escolaridad.

FASE II

Estructuración del contenido. La Dirección General de Capacitación y Productividad, sugiere que para realizar cada acción en toda materia que se tenga un objetivo definido tanto para el instructor como para el trabajador, es decir, los cursos como proceso de enseñanza-aprendizaje deben contar con un objetivo detallado con la mayor precisión sobre lo que se aprenderá; esto permitirá orientar la enseñanza en forma lógica y de acuerdo a las necesidades que requieran ser satisfechas.

Los objetivos además de apoyar en la organización del contenido temático tienen tres funciones principales:

a) Comunicar al instructor lo que se espera que realice durante y al final del proceso.

b) Auxiliar en la preparación de materiales didácticos y de apoyo, en la selección de técnicas de instrucción y en la adaptación del lugar donde se impartirá el curso.

c) Servir como guía para la evaluación de la instrucción ya que se marcará lo que deberán aprender los capacitandos.

FASE III

Debemos anticipar que no existen métodos o técnicas ideales que sean los mejores, todos serán buenos y darán resultados deseados siempre y cuando estén relacionados claramente con los objetivos que se persiguen, con el número de participantes, con el tiempo de que disponen y con otros factores importantes. (35)

FASE IV

Medios de Comunicación, son los materiales y el equipo que permiten que los educandos obtengan conocimientos, estimulan los sentidos de tal forma que propicie realismo y significado a las actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje, para que se consideren como medios de comunicación eficaz y deben cumplir con los siguientes requisitos:

*Proporcionar la información que debèn conocer, manejar o aplicar.

*Poder emplearse durante el momento de la enseñanza.

*Poder utilizarse en presencia de los participantes.

FASE V

Evaluación; esta permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos, tanto por parte de los instructores como por parte de los participantes. La evaluación tiene como finalidad:

*Determinar la eficacia del curso de Capacitación y Adiestramiento.

*Diagnosticar el nivel de conocimiento de los participantes para ajustar el conocimiento didáctico del curso.

*Motivar al participante dándole la oportunidad de mejorar.

*Que los participantes conozcan las destrezas, habilidades y conocimientos que deben adquirir para dominar la materia.

La evaluación deberá realizarse en por etapas, para verificar su efectividad.

Evaluación de ajuste: Proporciona la información al instructor sobre los avances que se van teniendo durante el curso, para ajustes necesarios.

Evaluación final: Permite medir el grado en que se cumplieron los objetivos del curso.

FASE VI

Matrices para la integración de cursos.- Una vez que se haya integrado un curso se vacía la información en dos matrices que facilitan el manejo de los elementos. La matriz debe contener todos los elementos administrativos del curso, a partir de los elementos técnicos previamente desarrollados, anotando los siguientes datos:

- 1.- Nombre del curso
- 2.- Población
- 3.- Objetivo general
- 4.- Objetivos terminales
- 5.- Contenidos
- 6.- Técnicas de instrucción
- 7.- Medios de comunicación
- 8.- Tiempo
- 9.- Evaluación
- 10.- Observación
- 11.- Número de curso.

Posteriormente se llenará la matriz dos que contiene:

- 1.- Nombre del curso
- 2.- Período, fecha que abarcará el curso.
- 3.- Días que abarcará el temario.
- 4.-Tiempo.
- 5.- Receso
- 6.- Número de cursos.

FASE VII

Integración del plan de Capacitación, el cual está constituido por niveles, el primero corresponde al plan de capacitación, el segundo a los programas que integran el plan, el tercero a los recursos que integran el mismo, el cuarto a los módulos que integran los cursos y el quinto a los eventos que conforman los módulos. Los planes y programas de capacitación y adiestramiento deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Los periodos máximos a que deben referirse los planes son de cuatro años, sin embargo, no existe un lapso mínimo para su vigencia.
 - b) Deben incluir todos los puestos y niveles que existen en la institución o empresa.
 - c) Deben especificar las bases en las que se aplicarán los programas de capacitación y adiestramiento a todos los trabajadores.
 - d) Definir la forma en que se llevará a cabo la selección para capacitar a los trabajadores de un mismo puesto y cuando es posible capacitar a todos al mismo tiempo.
 - e) Es necesario especificar el nombre y el registro de los instructores externos de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.
- Una vez que se han elaborado los planes y programas de capacitación y adiestramiento deberán registrarse en la Dirección General de Capacitación y Productividad, para que sean autorizados

Todo plan de capacitación debe cumplir con ser sistemático, gradual y continuo para tener una interrelación con todas las áreas que constituyen la empresa y de esta manera cumplir con los propósitos y políticas de la misma.

A manera de conclusión, podemos decir que cuando se integra cualquier programa de desarrollo, se pide la aplicación de los aportes de la pedagogía, si embargo, aparte de proporcionar lo que se demanda en concreto, la pedagogía se integra en el cuestionamiento de los objetivos, los recursos, los marcos de referencia, las reglas de convivencia, las capacidades de las personas, las diferencias individuales, los propios recursos de los agentes del cambio y de sus destinatarios para poder ofrecer una alternativa integrada, concreta, funcional y eficiente.

Lo que hoy podemos observar en las empresas, es que se presenta todo esto pero de una manera asistemática, los directores de las empresas han entendido que el eje de los cambios que les demanda la globalización y la competencia internacional, es la persona.

Hoy por hoy es de vital importancia la actividad de los protagonistas, es decir, tanto de las personas sujetos de capacitación como de los profesionales que incursionan en este ámbito, propiamente de los pedagogos; ya que lo que se quiere es que las personas pasen de ser trabajadores pasivos, que cumplen nada más con lo que se les pide, a colaboradores conscientes de sí mismos y de sus procesos, de tal manera que se conviertan en los revolucionarios de los procedimientos para buscar una mayor eficiencia, ya que se ha probado que sin el concurso de la voluntad del trabajador, ningún programa será exitoso, adicionalmente toda esta participación requiere de una condicionante, que es la de alcanzar los resultados previstos por las empresas, ya que también estos se han transformado en una situación de sobre vivencia.

En el capítulo siguiente se abordara específicamente lo relacionado al proceso de capacitación en el INEGI, con la finalidad de tener una visión de cómo se realizará este proceso en un caso verídico y de alguna manera conocer un poco más acerca de cómo se imparte un curso de capacitación, todas las actividades que se desprenden de este y que deben ser realizadas por el instructor, así mismo se tratarán elementos básicos de calidad que de alguna manera le conciernen también a la capacitación, y se abordarán conceptos de calidad total que se manejan al interior de la institución en la que se realizó la presente investigación, que es el INEGI.

CAPITULO 3

EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN EL INEGI Y SU INSERCIÓN EN LA CALIDAD TOTAL.

RESEÑA HISTORICA DEL INEGI.

En el Siglo XIX, surge la Dirección General de Estadística. En 1895 se realizó el primer censo general de Población, en 1930 se llevó acabo el primer censo Industrial en el que solo se contemplo como unidad de observación las industrias más importantes del país y fue este censo el que dio pauta para que posteriormente se realizaran los censos económicos a los establecimientos de todo el país. En 1977 Surge la Coordinación General del Sistema Nacional de Información, con el paso del tiempo y las nuevas necesidades que se presentaban se crea en 1980 la Coordinación de los Servicios Nacionales de Estadística, Geografía e Informática, que se integra por cinco Direcciones Generales. En 1983 se considera como un órgano desconcentrado de lo que era La Secretaría de Programación y Presupuesto, surge como órgano desconcentrado por la necesidad de tener información estadística y geográfica y poder publicar dicha información. Finalmente en 1993, La Secretaría de Hacienda y Crédito Público le concede la autonomía administrativa.

Actualmente, podemos entender que el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) es la entidad gubernamental responsable de coordinar y diseñar sistemas y servicios nacionales de estadística y de información geográfica. Su función principal es producir e integrar información estadística y geográfica y difundir dicha información para proporcionar apoyo nacional.

El INEGI esta conformado por seis direcciones generales y una coordinación administrativa, 10 direcciones regionales y 32 coordinaciones estatales, el presidente actual es el Dr. Antonio Puig.

3.1 FUNDAMENTOS DE LA CAPACITACIÓN EN EL INEGI EN LA TEORÍA DE SISTEMAS.

El Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), cuenta con una trayectoria que va encaminada a incrementar la capacidad institucional para la generación de información estadística y geográfica un apoyo a los múltiples sectores de la sociedad; por tal razón el factor humano posee una actuación sobresaliente en los avances del instituto, por lo que el INEGI se ha propuesto desarrollar un proceso de mejora continua en el que se involucra, en todas las áreas y niveles, basándose en la capacitación continua.

Dada la importancia que tiene la capacitación para el instituto, fundamenta sus procesos de capacitación en la Teoría de Sistemas principalmente, la que argumenta que la capacitación es un elemento que cuenta con todo un proceso lógico de desarrollo, se presenta como uno de los factores que contribuyen a mantener el equilibrio en una organización "al atender los recursos humanos de la organización, y se dirigen a aquellas... donde se requiere solucionar problemas que obstaculizan el desarrollo de las operaciones que impiden lograr los objetivos de las propuestas" (1).

El enfoque en sistemático tiene por objeto "presentar de forma comprensiva y objetiva, el medio que tiene lugar en la toma de decisiones" (2). La organización debe ser considerada como un sistema autónomo con capacidad para aprender de manera objetiva y tomar las decisiones más adecuadas para la organización como una totalidad; esta organización es creada por el hombre y el mismo define en su creación la manera de interrelacionar los elementos que la componen, debido a su capacidad de crecimiento y a la amplia realización que mantiene con el medio que se modifica constantemente.

Los clientes, proveedores, competencia, etc.; son agentes externos que influyen sobre el medio ambiente y afectan de manera directa a la organización, así mismo, las reorientaciones en la política, en la economía y en lo social, que rigen a partir de la dinámica de cambios influyen directamente sobre la organización. Todo esto que conforma el medio ambiente dentro del cual o para la organización, condiciona la existencia del sistema y para sobrevivir cuenta con un proceso de reacción al ambiente

1.-Villatoro.P. , El Proceso de Capacitación. p.28 México 1990

2.-Idalberto CH.,Introducción a la Teoría de la Administración. p.499 México 1981

la cual puede cambiar sus materiales, consumidores, empleados, recursos financieros, etc., y reorienta sus objetivos, políticas, planes, programas, etc, de acuerdo a las necesidades que se presentan.

También como proceso de adaptación puede considerarse la renovación de sus partes en cuanto a recursos humanos y maquinaria. El sistema aún recibiendo influencias externas constituye un todo orientado a determinadas acciones con el fin de alcanzar los objetivos de la organización y de los que la componen.

Los elementos de los que está compuesto un sistema pueden ser considerados como subsistemas que a su vez operan con la misma lógica de un sistema pero con funciones mucho más específicas, de ahí, que al considerar a la organización como un sistema puede definirse a cada uno de sus elementos como un sistema al cual le corresponderá cumplir con una función específica. Los recursos humanos conforman uno de los subsistemas de la organización con capacidad de integridad y organización, con el planteamiento de que el elemento humanos es el que da vida y dinamismo al lugar de trabajo y que por lo tanto debe ser prioritario en su tratamiento.

Bajo esta afirmación y en el entendido de que la capacitación es un factor que contribuye a mantener el equilibrio de la organización se hace necesario que el responsable de planear la capacitación conozca todos los elementos que conforman la organización como son: objetivos, tecnología, misión, políticas, recursos, etc.; de tal modo que cuente con los datos necesarios para implementar acciones de capacitación de manera adecuada, confiable y a la vez debe dar respuesta a las demandas de capacitación.

La capacitación al ser considerada como un sistema responde a ciertas características, tales como:

- a) Propósito u objetivos: La capacitación pretende el logro de los objetivos de la organización, siempre y cuando le competan a capacitación.
- b) Globalismo o Totalidad. "Una acción que produzca un cambio en una de las unidades del sistema, con mucha probabilidad deberá producir cambios en las otras unidades del mismo" (3).

La capacitación no es una acción aislada sino que se implementará a partir de las necesidades de una área determinada y su correcta asimilación repercute en todos los ámbitos de la organización, siempre en pro de la consecución de sus objetivos. Existe una relación causa-efecto entre las diferentes partes del sistema lo que produce cambios constantes en el mismo con posibilidad a dos fenómenos:

1.-Entropía, "es la tendencia que tienen los sistemas al desgaste y la desintegración, al relajamiento de patrones y aún aumentó de la aleatoriedad", (4). El sistema de capacitación si no es evaluado antes, durante y después perderá su razón de ser, y será incoherente a las necesidades actuales de la organización.

2.-Homeostasia, Es el equilibrio dinámico entre las partes del sistema. La capacitación busca el equilibrio entre todos los elementos que conforman la organización, para ello subsana problemáticas en cualquiera de sus áreas, que puedan ser solucionadas por la capacitación.

Todo sistema se caracteriza por determinar los parámetros que "son constantes arbitrarias que se caracterizan, por sus propiedades el valor y descripción dimensional de un sistema específico ninguno o de un componente del sistema" (5).

Sus parámetros son:

1.-Entrada o Insumo.- Es la fuerza de arranque que suministra energía o material para la operación del sistema.

2.-Proceso o Procesador. -Es el mecanismo de conversión de entradas en salidas o resultados.

Los procesos pueden ser:

-Mentales: Aprender, pensar, planear

-Motores-Mentales: Escribir, Construir, Experimentar .

-Mecánicos: Operar, funcionar.

4.-Ibid., p. 504

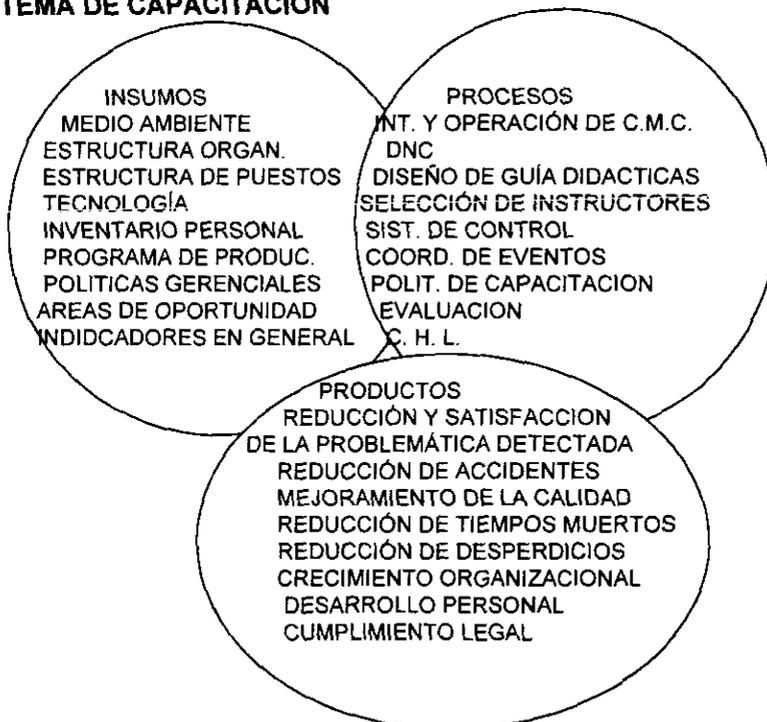
5.-Ibid., p. 508

3.-Salida, resultado o producto: Es el fin para el cual se reunieron objetos y relaciones del sistema. Sus resultados son las salidas, los cuales deben coincidir con el objetivo del sistema.

4.-Retroalimentación o retroinformación: Es la alimentación de retorno, tiene como finalidad comparar la salida con un patrón previamente establecido. Los desvíos presentados en relación a lo planeado, deben medirse a través de medios previamente programados. La retroalimentación tiene por objeto el control del sistema a través de la corrección entre las diferencias entre la salida, resultados o productos y los criterios o especificaciones. Se planea en base a objetivos específicos, el desarrollo y la combinación deben coincidir con aquellos, sin embargo, las influencias tanto internas como externas afectan los resultados, con la retroalimentación se analizan los ¿por qué? de las desviaciones, que factores afectaron el desarrollo de las actividades, cómo se procedió y qué medidas correctivas se implementaron.

Con el siguiente diagrama Pinto Villatoro esquematiza de manera sencilla el sistema de capacitación.

SISTEMA DE CAPACITACION



Con la breve descripción de los fundamentos de la capacitación en la Teoría de Sistemas, se puede observar que la capacitación que implementa el INEGI funciona de acuerdo a las necesidades que como instituto presenta y además esta sujeta a cambios constantes por todos aquellos factores externos que demandan nuevas necesidades y sólo se puede dar respuesta a todo esto mediante el proceso de capacitación, pues el factor humano cobra relevancia en cada avance del instituto.

Más adelante quedarán mejor detalladas las funciones que realiza el factor humano dentro del instituto y más propiamente cómo se interrelacionan éstos con los factores que rigen un evento censal.

3.2 EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN EL INEGI

Los Censos Económicos de 1999 pretenden captar, procesar y divulgar la información de establecimientos económicos con referencia a 1998, considerando a aquellos establecimientos productores de bienes, comercializadores de mercancías y prestadores de servicios, dentro de los diversos sectores de la economía nacional, como la manufactura, comercio, servicios, minería, electricidad, transportes, comunicaciones y pesca.

El objetivo de este Censo es ofrecer al usuario información confiable, oportuna y de calidad sobre la economía del país además de que puede observarse la movilidad de ésta de un censo a otro.

La información se considera confiable y de calidad porque mide con precisión la realidad del objeto de estudio, y es oportuna cuando al momento de ser publicada de manera oficial es todavía útil para la toma de decisiones o la elaboración de estudios económicos.

Las acciones de los Censos Económicos van orientadas por una parte a, que las respuestas otorgadas por los informantes sean confiables y vayan de acuerdo a los conceptos censales que se establezcan, y por otra parte, que la población objeto del evento censal sea estudiada en su totalidad, con el firme propósito de divulgar los resultados en un intervalo corto de tiempo.

Los Censos Económicos de 1999 tienen como objetivos primordiales:

*Lograr con oportunidad la publicación de resultados

*Conservar o de ser posible mejorar la calidad de la información censal.

Los objetivos de la Subdirección de Capacitación se relacionan directamente o la propuesta para la realización de los Censos Económicos de 1999, en cuanto a la necesidad de captar información censal con oportunidad y calidad.

El universo de estudio de los Censos Económicos es heterogéneo y complejo, por esta razón es necesario contar con personal altamente calificado tanto en aspectos conceptuales como en lineamientos operativos.

Con el fin de atender con eficiencia requerimientos de este evento censal, el proceso de capacitación en el INEGI ha atravesado por un proceso de cambios constantes y reajustes en algunas etapas considerando la eficacia de los censos anteriores buscando así nuevas estrategias, contenidos y metodologías que mantengan firmes sus propósitos; de esta forma las experiencias obtenidas de censos anteriores han contribuido a delimitar con mayor precisión las características de la capacitación censal.

Para un evento censal la capacitación es "realizar un proceso de enseñanza-aprendizaje, en el que al personal que labora en los puestos de la estructura operativa, se le dan los conocimientos necesarios para que aprenda con precisión y calidad sus funciones" (6).

Es entonces que para los Censos Económicos la capacitación obedece a un proyecto específico y a un tiempo y espacio determinado, pues tanto los capacitandos como las estrategias en que se divide el operativo varían en cada una de sus etapas y de un lugar a otro.

El INEGI, maneja dos estrategias de capacitación:

EN CASCADA: "consiste en el capacitar directamente, por el personal de oficinas centrales, a quienes participan en los puestos de mayor responsabilidad de la estructura operativa, para que posteriormente estos niveles capaciten a puestos inferiores, es decir, de ser capacitandos pasan a ser capacitadores. La cascada continúa en sus distintos niveles hasta llegar al último puesto de la estructura, quienes recogen la información de las unidades de observación" (7).

La capacitación en cascada ha generado problemas de distorsión y pérdida de información, por lo que la práctica de esta se ha reducido sólo a algunos niveles, específicamente en los Censos de Población y Vivienda, por la gran cantidad de personal que se necesita y por el poco tiempo con el que se cuenta para su realización.

DIRECTA: La capacitación es impartida directamente por el personal de Oficinas Centrales a la plantilla de Instructores Especializados conformada en cada Estado de la República, con el fin de que impartan un curso bajo una estrategia de capacitación directa a los puestos operativos como; Enumerador/Censor, Jefe de Enumeradores/Jefe Censal, Validador, Jefe de Validadores; estos puestos conforman la estructura operativa del grupo Tradicional.

6.- INEGI, Documento Interno, s/p México 1998

7.- Ibid., s/p

El objetivo general del proyecto de capacitación para la conformación del programa de capacitación es: "Instruir y habilitar al personal que participa en la estructura operativa, para que desempeñe con eficacia y calidad sus funciones y actividades" (8).

Las actividades referentes a la estructura de capacitación comienzan con el proyecto de Formación de Instructores, con el objeto de conformar un equipo de personas que posean y desarrollen sus conocimientos, aptitudes y habilidades didácticas en la impartición de cursos de capacitación y con ello garantizar la transmisión de contenidos referentes a los Censos Económicos 1999 y sus diferentes actividades en la estructura operativa.

La capacitación se imparte por un grupo de un Instructores a nivel Central, Estatal y de Zona. Los primeros se encuentran de manera permanente en las Oficinas Centrales, los Instructores Estatales están ubicados uno por cada Entidad, con excepción de México, en el que se ubican cuatro y por último los Instructores de Zona, que varían de acuerdo a las divisiones que se realicen, pues el Estado de México para fines censales se divide en cuatro Subcoordinaciones comprendidas en Norte, Sur, Oriente, Poniente; cada una cuenta con el número de personal necesario de acuerdo a su extensión geográfica y a su carga de trabajo.

La Subcoordinación Censal Estatal México-Norte cuenta con 14 Instructores de Zona, los cuales se encargan de capacitar al personal operativo que conforman cada Jefatura de Zona.

La planeación de todo lo concerniente a la estructura de capacitación dentro del proyecto de los Censos Económicos 1999, se realiza desde las Oficinas Centrales para que posteriormente se de a conocer a los Instructores Centrales y luego a los Estatales.

La Coordinación Nacional de Censos Económicos cuentan con un Área Conceptual, que es la que se encarga de elaborar los instrumentos de captación de la información (Cédulas de Enumeración y Cuestionarios Diferenciados) considerando los acordes con la capacidad de respuesta de los informantes, y con un Área Operativa dentro de la cual se encuentra la Subdirección de Operaciones de Campo y la Subdirección de Capacitación y Difusión.

8.- Ibid., s/p.

En el área operativa se planea la tarea capacitadora especialmente para los Censos Económicos 1999, ya que es en corto tiempo que se debe preparar al personal con eficacia para que realice adecuadamente sus actividades censales. De acuerdo a lo anterior puede hablarse de una Capacitación Operativa, en la Subdirección de Capacitación se planea con detalle todo lo relacionado a esta como son: proyectó de Formación de Instructores, elaboración de Guías Didácticas, Instrumentos de Evaluación, Cronogramas, Material Didáctico, Manuales de Procedimientos, Programa de Impacto de la Capacitación, Programa de Evaluación y Apoyo, Encuestas de Opinión, etc.,

Todo lo anterior es enviado a las distintas Coordinaciones y Subcoordinaciones para que a su vez cada instructor estatal entregue el material a los instructores de zona para que puedan ejecutar eficientemente las actividades de capacitación.

El programa con el que son identificadas las actividades que desarrollan los instructores se ha denominado C. A. S. A. (Capacitación, Asesoría, Supervisión y Apoyo), debido a que estas funciones enmarcan las actividades a realizar durante los Censos Económicos 1999.

La desagregación de dicho programa se puede observar a continuación:

CAPACITACIÓN: Los instructores son los responsables directos para llevar a cabo la transmisión de los contenidos, así como el desarrollo de las habilidades requeridas para que los puestos operativos desempeñen sus actividades con eficacia.

ASESORÍA: De acuerdo a las funciones que le corresponden desempeñar, el instructor se encuentra situado en la estructura operativa al nivel de los puestos operativos, dando asesoría necesaria en reuniones de trabajo con los diferentes puestos que le corresponde atender.

SUPERVISIÓN: Esta actividad tendrá dos objetivos; por una parte conocer los resultados inmediatos de la capacitación y por otra parte corregir errores e insuficiencias.

APOYO: Se debe brindar el apoyo necesario a la estructura operativa ya que, debido al conocimiento y habilidades obtenidas durante su formación como instructor operativo, podrían atender las contingencias que se presenten durante el operativo de campo.

Las actividades de la Estructura de Capacitación pueden dividirse en tres momentos; en cada etapa del evento censal, Antes del Operativo, con actividades preparatorias y de capacitación ,Durante el Operativo y Posteriores al Operativo.

ANTES DEL OPERATIVO

- Realizar la investigación de zona, con el objetivo de tener un panorama general de las actividades económicas que se realizan en la misma y elaborar un directorio para saber a quien dirigirse y solicitar los apoyos necesarios.
- Programar la consecución de apoyos materiales y de los espacios que se requieren en el proceso de capacitación, en las distintas entidades públicas, gubernamentales o privadas.
- Apoyar al Jefe de Zona (J. Z.) en el proceso de reclutamiento y selección de personal para Jefe de Enumeradores, Validadores y Enumeradores.

DURANTE LA CAPACITACIÓN

- Recibir por parte del Jefe de Zona los materiales necesarios para dar los cursos correspondientes a Jefe de Enumeradores y Enumeradores, Validadores y Jefe de Validadores, así mismo recibir y organizar conjuntamente la práctica de campo.
- Organizar y preparar los cursos y materiales didácticos para impartir la capacitación.
- Organizar conjuntamente con el instructor estatal las prácticas de campo planteadas por oficinas centrales, asistir a ellas y aplicar las guías de observación durante los cursos de capacitación.
- Impartir los cursos asignados, utilizando la guía didáctica y los instrumentos de evaluación correspondientes a cada sesión, y al final de cada curso analizar el concentrado de evaluaciones para entregar al instructor estatal.
- Brindar la información requerida por los supervisores y mantener informado al instructor estatal de dichas visitas.

DURANTE EL OPERATIVO

- Apoyar y asesorar a la estructura operativa.
- Evaluar las actividades del área del levantamiento y validación.
- Ejecutar reinstrucción al personal operativo que lo requiera.
- Capacitar al personal de nuevo ingreso.
- Participar en las reuniones de trabajo que convoque el Jefe de Zona.

POSTERIOR AL OPERATIVO

- Devolución de oficinas, mobiliario, materiales didácticos.
- Elaboración de informes de capacitación.
- Elaboración de memoria del evento censal.

Con lo anterior queda especificada la función y organización de la estructura de capacitación en los Censos Económicos 1999, así como cada una de sus actividades que conllevan a la realización exitosa del evento censal, pues como ya se mencionó para el INEGI es de vital importancia tener personal altamente calificado en cuanto a procedimientos y aspectos conceptuales, por esta razón el proceso de capacitación dentro del instituto es parte fundamental para llevar a cabo las actividades censales con calidad y de esta forma lograr poco a poco el proceso de mejora continua con el objetivo de establecer la Calidad Total en el INEGI, conceptos que se trabajara más ampliamente en el apartado siguiente.

3.3 EL CONCEPTO DE CALIDAD Y LA CALIDAD TOTAL EN EL INEGI

3.3.1 CONCEPTO DE CALIDAD

En la actualidad la competencia, la globalización de los mercados, la apertura comercial, la insuficiencia de recursos económicos y los rápidos cambios tecnológicos; entre otros factores, imponen mayores retos a las instituciones para crecer y afrontar con éxito los desafíos y nuevas exigencias del entorno.

En Diciembre de 1988, el país emprende una reforma política para asumir los retos planteados por la modernidad, delineando su perfil para el Siglo XXI. En el contexto de un mundo cambiante encaminado a la globalización se generan cambios en todos los sectores de la sociedad y nacen nuevas demandas de información, es importante notar que ante el creciente aumento las demandas de información que se anticipaban, inciden a un carácter predominante en los progresos científicos y tecnológicos de los últimos tiempos; esto implicó un gran compromiso para el INEGI, ya que sin descuidar las tareas y programas tradicionales y permanentes de trabajo debía definir y poner en marcha un programa para avanzar en la modernización, de tal forma que se estableció el " Programa de Modernización del INEGI" en 1988.

El factor humano es el elemento vital de toda organización y es éste el que ha manifestado una actuación sobresaliente dentro del INEGI; cumpliendo con oportunidad la realización de sus actividades, sin embargo, con el Programa de Modernización del INEGI, se hace necesario implementar medidas que orienten los esquemas operativos en busca de una mejora continua, por lo que se ha propuesto desarrollar un proceso de Calidad en el que se involucren todas las áreas y niveles de la estructura operativa, basándose siempre en los procesos de capacitación continua.

Para comprender más ampliamente las características que presenta el enfoque de Calidad Total, se puede observar que existen diversos acercamientos en la evolución del concepto de Calidad.

A continuación se presenta una síntesis donde se ilustra la transición del concepto de Calidad en seis generaciones dentro de las corrientes mundiales:

PRIMERA GENERACIÓN: EL CONTROL DE LA CALIDAD POR INSPECCIÓN 1925-1950

Por primera vez se introduce el departamento de control de calidad, el cual, auxiliado por la inspección, examinará de cerca los productos terminados en una muestra representativa de ellos para detectar sus defectos y así tomar medidas necesarias para "tratar" de evitar que los clientes reciban productos defectuosos. Este enfoque no funciona bien en sus inicios, ya que la organización comienza a valorar la calidad como una variable a medir y controlar.

En esta generación la calidad está determinada como una herramienta de control, el director general delega la responsabilidad en los inspectores del departamento de control de calidad. La estructura de la organización es piramidal y jerárquica con decisiones centralmente planificadas y con procesos rígidos.

SEGUNDA GENERACIÓN: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD 1950-1960

Al reconocer que todo proceso de producción de bienes y servicios presenta variaciones, los administradores encontraron que controlándolas y minimizándolas en el proceso, se puede controlar e inclusive predecir el resultado final.

Se determinó que si se controla el proceso productivo, se puede controlar la variación en el resultado final. Con este enfoque, la calidad se orientó a controlar el proceso productivo.

El aseguramiento de calidad sigue siendo una herramienta de control por lo que el director general delega la responsabilidad a un grupo de expertos que determinan los puntos críticos y después recae en el personal que trabaja directamente dentro del proceso productivo siguiendo el término "Autocontrol". Al final de esta generación, se dio el primer gran cambio radical en el concepto de calidad, de una herramienta de control pasa a ser "Estrategia de Negocios".

TERCERA GENERACIÓN: EL PROCESO DE CALIDAD TOTAL 1960-1970

La calidad sufre un cambio fundamental en su concepción, se convierte en la estrategia de la organización dirigida por el director general, en lugar de los expertos de calidad.

La planificación estratégica y operativa de la calidad hace su aparición como uno de los principales factores críticos. El éxito del proceso va a depender de la habilidad del equipo directivo para armonizar la estrategia del negocio con el proceso de calidad.

En esta generación, se concluye una de las definiciones más importantes de los procesos de calidad; en esta etapa, la calidad resulta muy costosa, debido a que las organizaciones tienen necesidad de invertir grandes cantidades de dinero al tratar de reducir la brecha entre especificaciones de los productos que ofrece la organización y las de los clientes.

Una de las grandes enseñanzas de esta generación radica en que la Calidad es multidimensional en la percepción del cliente, principia el desarrollo del personal con un enfoque hacia la calidad y se inicia el desarrollo de habilidades y la armonización del proceso, por medio del establecimiento de la cadena cliente-proveedor y funciones orientadas hacia el cliente externo.

La estructura de la organización se divide en departamentos y áreas y aunque mantiene su forma primordial y jerárquica se inicia el proceso de reducción de niveles jerárquicos. El entorno probable para el éxito está determinado por un mercado más agresivo en donde la competencia comienza a crecer por la firma de acuerdos comerciales.

CUARTA GENERACIÓN: LOS PROCESOS DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD 1970-1980

La calidad comienza a retornarle a la organización las inversiones de las tres primeras generaciones. La brecha entre las especificaciones del cliente y las de la organización empiezan a reducirse como consecuencia de la mejora constante de los productos y servicios que ofrece la organización.

Esta generación esta representada por la mejora continua de los productos y servicios que ofrece la organización. El director general delega la responsabilidad y asume el papel de coordinador de los esfuerzos de calidad.

En esta generación, se presenta el segundo cambio radical del concepto de calidad; la estrategia de calidad que fue exitosa en el proceso de calidad o proceso de mejora continua ahora exige un rompimiento en la estructura de la organización, para poder competir en el mercado turbulento, la calidad pasa a ser de una estrategia de negocios a un "Rediseño de la estructura básica de la organización".

QUINTA GENERACIÓN: REINGENIERÍA Y CALIDAD TOTAL

Aquí se presenta un cambio radical en la forma de ver la calidad; la estructura todavía piramidal, los procesos fragmentados y costosos, el exceso de control sobre el personal, las decisiones centralmente planificadas y los sistemas de información obsoletos, llevan a la decisión de cambiar la forma de organizar a la organización; además hay una modificación en su estructura al cambiar la forma de organizar el trabajo de áreas, departamentos y tareas simples, especializadas y repetitivas a procesos completos y armónicos.

Con esta organización, las estructuras y sistemas se tornaron más flexibles, asimismo se eliminan o reducen las áreas que no agregan valor y la organización se estructura por unidades estratégicas de negocios.

El director general, principal líder del proceso de calidad, desarrolla la visión compartida junto con sus colaboradores, como medio para transferirles la pertenencia del proceso de calidad; deja trabajar a su personal y su control pasa de ser estricto a estratégico, basado en marcos conceptuales, objetivos claros y compartidos, y bajo un marco de referencia previamente establecido con sólidos sistemas de apoyo.

SEXTA GENERACIÓN: REARQUITECTURA DE LA ORGANIZACIÓN Y ROMPIMIENTO DE LAS ESTRUCTURAS DEL MERCADO

La calidad se orienta a desarrollar el capital intelectual de la organización, hacer una reingeniería de la mentalidad de los administradores y romper las estructuras del mercado, con la finalidad de buscar nuevas formas para llegar con el cliente.

Esta generación, surge por la situación a la cual se enfrentan una gran cantidad de organizaciones a nivel mundial, a pesar de sus esfuerzos y de sus incrementos en sus niveles de productividad; se desarrollan nuevas y

creativas formas de conquistar al cliente y la mayoría de las veces el cliente ya no se comporta como una demanda agregada sino que se agrupa de distintas formas.

Estas dos situaciones llevan a la organización a buscar una nueva manera de hacer las cosas; como primera instancia deducen que la única forma de sobrevivir es por medio del desarrollo del capital intelectual, entendido como la generación del conocimiento para agregar valor continuamente al cliente y a la inversión del capital humano y buscando siempre una manera de hacer las cosas.

Una vez sintetizada la transición de la calidad, se hace necesario retomar más ampliamente tanto el origen del concepto de Calidad, las diversas definiciones que fueron surgiendo a través del tiempo.

Anterior a la Época Industrial los juicios admitidos acerca de la calidad, recaían sobre el aspecto estético y el prestigio de los artesanos que elaboraban un producto o prestaban un servicio.

Con la llegada de la Revolución Industrial, los talleres artesanales se convirtieron en pequeñas fábricas de producción masiva; fue entonces como se dio inicio a la evolución de los procedimientos específicos para valorar y atender la calidad de los productos terminados y surge entonces el control de calidad; los productos se elaboraban a partir de materiales y métodos no estandarizados por lo que se obtenían productos de calidad muy variable. Las únicas normas reales que se aplicaban eran las medidas de dimensiones, de peso y de pureza.

A inicios del Siglo XIX Frederick Taylor, desarrolló un sistema llamado "Principios de Administración Científica", el cual hacía énfasis en la especialización de las funciones para apoyar la productividad y considerando la calidad como un control que debía llevarse a cabo por medio de la inspección del producto terminado y se desarrollaron muchas técnicas para reforzar el proceso de revisión, la mayoría de estas incluía un examen visual, algún tipo de prueba a la cual se sometía el producto después de la fabricación.

Los métodos de control estadístico de la calidad y garantía de la misma se adoptaron más tarde, esencialmente consistía en detectar los problemas de manufactura.

A mediados de la década de los 20's, se empezaron a desarrollar procesos de calidad como "El Control Económico de la Calidad del Producto Manufacturado", obra en la cual se dio a conocer una definición precisa del control de calidad y técnicas estadísticas, tanto para evaluar la producción para mejorar la calidad.

Durante la época de la Segunda Guerra Mundial, algunos investigadores empezaron a elaborar una metodología para el control de la calidad de las manufacturas e iniciaron el desarrollo de teorías y técnicas específicas para elevar la calidad.

Deming, es uno de los precursores más conocidos, se le atribuye haber popularizado en el Japón "El Control de Calidad" en la década de 1950. Crea un sistema de control estadístico de la calidad; su filosofía comienza con la alta gerencia y considera que la calidad debe, también, incorporarse al producto en todas las etapas con el propósito de alcanzar un alto nivel de excelencia.

Juran, define la calidad como la "Adecuación para el uso de término de diseño, conformación, disponibilidad, seguridad y uso práctico"; se considera más estrechamente el punto de vista del cliente. El visualiza la importancia de medir todo y se basa en sistemas y técnicas para la resolución de problemas.

Armand Feigenbaum, promueve un sistema para integrar los esfuerzos en los diversos grupos que forman una organización y para orientarlos hacia la meta de adquirir, mantener y mejorar la calidad.

Kauru Ishikawa, percibe la calidad como "un medio para revitalización de la industria y la sociedad japonesa"; desarrolla conceptos y procesos, presentándolos de manera ágil, comprensibles y accesibles a diferentes niveles en las organizaciones, llevando el concepto tanto a la industria como el área de servicios.

Phillip Crosby, sostiene que la calidad es el cumplimiento de los requisitos con los cuales debe ser desarrollado un producto o servicio. Hace énfasis en la motivación y en la planeación, afirma que la calidad es gratuita pero que el costo de prevención siempre será menor que los gastos derivados de la detección, corrección y el fracaso.

Con las definiciones anteriores, se puede concretar que nos enfrentamos a un concepto multidimensional, pues la calidad tiene que ver con el desempeño, confiabilidad, durabilidad, servicio, aspecto estético, propiedades deseables, calidad perceptible, cumplimiento de estándares, precio y disponibilidad, de manera implícita o explícita - La Total Satisfacción del Cliente- esto como requisito para que un producto o servicio sea de calidad.

Ahora perdemos definir el concepto de Calidad como "Una filosofía administrativa que busca de manera sistemática y con la participación organizada de todos los miembros de una organización, elevar consistente e integralmente la calidad de sus procesos, productos y servicios, previniendo el error y haciendo un hábito de la mejora constante con el propósito central de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente" (9).

Se puede resumir que la calidad es satisfacer los requerimientos del cliente en productos o servicios, es hacer las cosas bien a la primera, lo importante es trabajar inteligentemente y en equipo; sin embargo, es necesario definir ahora el concepto de Calidad Total.

El impacto de las corrientes mundiales en la Industria Nacional se genera después de la segunda guerra mundial y el plan de reconstrucción japonesa, donde los maestros Deming y Juran disparan la corriente de la calidad y calidad total que posteriormente invade a Occidente.

Se produce la fiebre de la calidad tomando como base el toyotismo o los procesos diseñados, probados y exportados por Toyota. Las empresas de clase mundial implantan el Kai Zen, el Kan Ban y el Just in Time, entre otros. Se desarrollan los procesos de calidad total, de mejoramiento continuo, se busca la certificación ISO correspondiente, se participa en los premios de calidad (Malcom Malbridge, American Quality Award, etc.). Se instaura en México el premio nacional de calidad y para que lograrlo y que sirva de apoyo, se desarrolla la NOM (Norma Oficial Mexicana), que pretende acercarse al cumplimiento de los estándares internacionales, es decir, el que cumpla con la NOM, fácilmente puede cumplir con las normas ISO, esta situación genera que en algunas empresas se lleve a cabo la reingeniería o cuando menos la reestructuración de los procesos.

Todo esto generó un proceso de reculturización cuyos objetivos fundamentales son estandarizar los procesos, optimizar la producción, documentar los procedimientos, hacer repetibles las tareas y métodos de trabajo, operaciones dentro de costos bajos, etc. Se crea la necesidad de que las personas participen en todos estos aspectos, sin embargo, parece ser que se ha olvidado el protagonista principal de la obra y cuando se buscan razones al fracaso se señala hacia un solo punto ¡ la capacitación no sirve!. Los que han sobrevivido en esta vorágine de corrientes, de modas, de adecuación a la necesidad del mundo global son los que han vuelto la capacitación hacia las personas y requieren de la ayuda de las ciencias humanas, en este sentido la pedagogía tiene aquí la oportunidad de dar un gran aporte

Según Carlos M. Jarque *, "el proceso de calidad constituye un esfuerzo integral del INEGI dirigido a lograr el mejor desempeño, con el fin de generar productos y servicios que respondan a los requerimientos de información estadística y geográfica, así lo ha considerado el INEGI, al decidir incorporar un sistema de Calidad Integral en su quehacer institucional" (10).

En el ámbito organizacional, cambiar ya no es una opción a un privilegio, es preocupante que el futuro de las organizaciones dependa tanto de la agilidad para enfrentar los retos del tiempo, de su capacidad para promover cambios significativos. Los verdaderos cambios se generan cuando se modifica substancialmente el trabajo en sí mismo y en la orientación de la organización basada en la productividad y eficacia, realizando tareas más competitivas con una participación y cultura orientada hacia la calidad.

El enfoque de la calidad se constituye hoy en día, en uno de los mejores medios para que las organizaciones públicas y privadas puedan renovarse y asumir nuevos retos; "la calidad no sólo se concibe como una herramienta, si no como una cultura y una filosofía de trabajo que orienta la forma de pensar y actuar de una organización basada en un alto nivel de compromiso de la dirección y con una orientación hacia el servicio pleno de los clientes o usuarios de los bienes y servicios que producen" (11).

10.- Presidente del INEGI, 1997

11.- Dr. Carlos M. Jarque, Discurso de Apertura al Taller de Calidad, México-Mayo 1997

3.3.2 EL CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL EN Y PARA EL INEGI

La Calidad Total es entendida como “ un sistema de administración que busca, con la participación organizada de todos los miembros de nuestra institución, la mejora permanente de sus procesos, productos y servicios, para satisfacer los requerimientos de los usuarios con el menor costo social y cuidando la calidad de vida en el trabajo” (12).

Este nuevo sistema de administración ve al INEGI como un todo, contempla que cada área identifique y mejore sus propias relaciones como proveedor y como usuario.

Se tiene claro que un proceso de esta naturaleza es un reto y una oportunidad, donde se abren grandes posibilidades para la creatividad y el desarrollo de formas renovadas de trabajo, dirección y administración de los recursos en las instituciones. La calidad es un valor que genera actitudes y comportamientos en el trabajo y en el ámbito familiar del personal para alcanzar los máximos deseables en todo lo que realiza.

Como elemento indispensable del proceso, se requiere el desempeño de un liderazgo participativo, enfocado al trabajador en equipo, en cada nivel de la estructura para encabezar de manera ejemplar el cambio; cada trabajador, debe adquirir y desarrollar los conocimientos y las habilidades necesarias en sus labores, para promover modificaciones en los procesos, productos y servicios hacia el mejoramiento permanente.

En este marco, considerando las funciones y responsabilidades que tiene encomendadas el instituto, se han establecido premisas básicas para el proceso de Calidad en el INEGI, los insumos son: el compromiso de hacer más eficiente los procesos de trabajo, todo esto dentro de un marco de mejoramiento continuo de la calidad, en el que el desarrollo integral de los recursos humanos se refleje en la oferta de mejores productos y servicios, para la sociedad mexicana.

La instrumentación de un proceso de Calidad Total es una labor compleja, por lo que se requiere de la participación de todos los integrantes de la institución. El compromiso implica una transformación cultural y una responsabilidad compartida; con esta perspectiva se elaboró el Modelo de Calidad INEGI (anexo 1), el cual se describe a continuación *:

* INEGI, Manual- Para el desarrollo de México, México 1996 p. 51

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Implementar la filosofía de Calidad Total en los servicios públicos del INEGI y desarrollar un sistema de mejora continua en el instituto, con la adopción de mecanismos y formas de operaciones que permitan alcanzar niveles superiores de eficacia, para brindar los mejores productos y servicios a los usuarios, así como fomentar el desarrollo integral de los trabajadores.

PRINCIPIOS BÁSICOS DE CALIDAD.

- El Desarrollo Integral del Personal.
- El Valor de Pertenencia Institucional.
- La Actualización, Capacitación, Investigación y el Desarrollo Tecnológico.
- La realización del quehacer institucional con el mayor grado de eficiencia y productividad.
- El Mejoramiento Continuo de los Procesos, Productos y Servicios.
- La satisfacción de los requerimientos de información estadística y geográfica de los usuarios, y
- El fomento a la cultura en materia estadística, geográfica e informática.

MISIÓN: Brindar el servicio público de la información estadística y geográfica y promover el uso de la informática para contribuir al bienestar social, crecimiento económico, desarrollo democrático y fortalecimiento de México.

VISIÓN: Mantener a la vanguardia mediante procesos continuos de actualización e innovación la política informática y los sistemas nacionales de información estadística y geográfica de México; para hacer de pleno aprovechamiento por los múltiples sectores de la sociedad.

PREPARACIÓN: Para esta fase se constituyó, el consejo directivo de Calidad, se realizó una amplia investigación bibliográfica sobre calidad, se asistió a conferencias y seminarios en la materia; al mismo tiempo se sostuvieron reuniones con expertos en la implantación de procesos de Calidad en las que se analizaron enfoques y elementos sugeridos para llevar a cabo un programa de mejora continua y se evaluaron opiniones para instrumentarlos.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: Se trata de la segunda fase, en la cual se elabora un Plan Estratégico del INEGI. Para su formulación se analizó el ámbito nacional e internacional, el contexto del sector público mexicano, así como el propio instituto. Con este marco de referencia se identificaron las fortalezas y las áreas de oportunidad que tiene el instituto; se definieron objetivos estratégicos globales y las líneas generales de acción para lograrlos.

SENSIBILIZACIÓN: Tercera fase, incluye la constitución de Comités de Calidad, la realización de cursos de inducción y la capacitación básica a sus integrantes, así como la instrumentación de acciones de comunicación.

El objetivo de estas sesiones será transmitir a los miembros de los Comités los conceptos básicos de la cultura de la calidad, analizar con mayor detalle el modelo diseñado por y para el INEGI; así como las funciones que desempeñarán dichas instancias en la implantación del proceso.

PLAN MAESTRO DE CALIDAD: Cuarta fase, constituye la elaboración del Plan Maestro de Calidad, el cual comprenderá una guía más detallada para orientar los esfuerzos. En él se establecen los objetivos, las prioridades y las líneas particulares de acción para conducir la evolución del INEGI en un esquema de Mejora Continúa.

Para su elaboración se realiza un diagnóstico por áreas y temas a través de los Comités de calidad, instancias que en su momento recibirán propuestas tanto individuales como colectivas.

Entre los temas que comprende el diagnóstico se encuentran: Recursos Humanos, Capacitación, Dinámica Tecnológica, Atención a Usuarios Internos y/o Externos, Calidad de Productos y Servicios, Sistemas Administrativos y Calidad de Vida en el Trabajo.

Con base en el Plan Estratégico, con otros insumos de diversas encuestas; con la consulta de registros administrativos internos y con el diagnóstico por áreas y temas se integrará el Plan Maestro de Calidad.

IMPLANTACIÓN: Quinta etapa, consiste en la implantación del proceso en todas las áreas del instituto, abarcando a todo el personal de tal manera que realicen las acciones previstas tanto en el Plan Maestro de Calidad, a aquellas que surjan de la operación del proceso.

Esta etapa será apoyada por un programa de Capacitación Específico y que también deberá responder a las prioridades establecidas. La capacitación será especializada y dirigida de acuerdo a las funciones y necesidades de cada área, así mismo, esta se impartirá gradualmente hasta cubrir todo el personal.

El contenido de la capacitación abarcará, entre otros temas: El Desarrollo Organizacional, El Enfoque en el Servicio al Usuario, La Administración de los Procesos, La Utilización de Indicadores y Herramientas de Evaluación, así como conceptos sobre Mejora Continua.

Conforme concluyan los eventos de capacitación, los participantes irán aplicando nuevos conocimientos en sus áreas de trabajo para mejorar los procesos, solucionar problemas y optimizar actividades diarias, es claro que un aspecto fundamental de esta fase será la promoción del trabajo en equipo de tal forma que desarrolle el potencial de sus integrantes, propicie mayor conocimiento y experiencia; además todo esto conlleva a una gran satisfacción, a las aspiraciones de realización, reconocimiento y pertenencia en la institución.

DESARROLLO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO: Sexta y última etapa, entra al desarrollo continuo del proceso de calidad el cual se expresará a través del funcionamiento constante de grupos de mejora, en los cuales se siguen generando propuestas de mejora para la optimización de sus tareas incorporando a ellas un alto espíritu previsor para aprovechar las áreas de oportunidad que se presentan en todas las unidades administrativas.

En esta etapa se estarán dando resultados concretos en el desarrollo de la cultura de la calidad, se verificará el grado de avance de acuerdo con el cumplimiento de los objetivos, se revisarán y actualizarán las políticas, se diseñarán y aplicarán métodos de evaluación y se pondrán en práctica los sistemas de aseguramiento de la calidad

Esta será una etapa continua y dinámica para garantizar consistentemente mejores resultados.

En resumen, el Modelo de Calidad se apoya en el Programa de Modernización Institucional; que toma en cuenta su carácter de institución estratégica para México, su diversidad funcional, su amplia representación regional, pero sobre todo, toma en cuenta la firme voluntad de superación de su personal, como se había mencionado anteriormente es de vital importancia dentro de la etapa de **IMPLANTACIÓN**, el proceso de Capacitación y esencialmente en cada etapa, pues es elemento partícipe de

este proceso, de ahí la importancia de especificar más ampliamente como se desarrollan los cursos de capacitación y en particular cuál es la función del Instructor dentro de la capacitación censal y como es que llega a ser un elemento importante dentro del proceso de la Calidad Total, por tal razón se abordará en el siguiente apartado del presente capítulo.

3.4 EL PAPEL DEL INSTRUCTOR EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL INEGI Y SU PARTICIPACIÓN EN LA CALIDAD TOTAL.

Las actividades referentes a la capacitación comienzan con el proyecto de Formación de Instructores, con el objeto de formar un equipo de trabajo que posea y desarrolle sus conocimientos, aptitudes y habilidades didácticas en la impartición de cursos de capacitación y con ello garantizar la transmisión de contenidos referentes a las actividades de Los Censos Económicos 1999, a la estructura operativa.

El Instructor de Zona es el responsable de impartir capacitación a los siguientes puestos operativos: *

- Enumeradores (censores)
- Jefe de Enumeradores (Jefe Censal)
- Validadores
- Jefe de Validadores.

Algunas de sus actividades son:

- Apoyar al Instructor Estatal en la consecución de apoyos para la capacitación en coordinación con el Jefe de Zona
- Apoyar al Instructor Estatal en la recepción, revisión, organización y distribución del material de capacitación que se empleará durante los cursos.
- Al termino de los cursos aplicará las guías de observación que se utilizan como insumos para medir el impacto de la capacitación y planear la reinstrucción a nivel de Jefatura de Zona.
- Al término de la reinstrucción elabora un informe de capacitación y uno de reinstrucción operativa, el cual entregará al Instructor Estatal y éste notificara a la Subcoordinación Censal Estatal de los resultados obtenidos.

*INEGI, Documento Normativo de las Funciones y Actividades de la Estructura Estatal de Capacitación Censal, México 1998, p. 1

- Se coordina con el Jefe de Zona y Analista de Control para detectar necesidades de reinstrucción permanente, durante el operativo, en la Jefatura de Zona que este asignado.
- Planea y ejecuta las asesorías necesarias según las necesidades de reinstrucción permanente.
- Se coordina con el Jefe de Zona y el Analista de Control para efectuar las acciones de supervisión y asesoría semanal a los enumeradores- censores, Jefe de Enumeradores-Jefe Censal, Validadores y Jefe de Validadores, durante el operativo del campo.
- Durante el operativo, semanalmente elabora un informe de actividades que entrega al Instructor Estatal como jefe inmediato y al Jefe de Zona como jefe del área al que fue asignado.
- Apoyará al Instructor Estatal en otras actividades inherentes a el área de capacitación, tal es como la elaboración de material didáctico.

FUNCIONES DEL INSTRUCTOR ESTATAL.

- Recluta y seleccionará los instructores de zona (en base a un perfil).
- Organiza y ejecuta el Programa de Formación Integral de Instructores de Zona.
- Imparte cursos de capacitación operativa a los Instructores de Zona, principalmente y a otras figuras de la Estructura Operativa.
- Se coordinará con el Coordinador de Zona, el Jefe de Control y el Subcoordinador Censal Estatal para las visitas de asesoría, apoyo y supervisión al operativo.
- Recibe del Subcoordinador Censal Estatal el material para la capacitación, que se utilizará durante los cursos.
- Revisa, organiza y distribuye el material de capacitación.

-Coordina y organizan los aspectos pedagógico-didácticos en la capacitaciones operativas impartidas por los Instructores de Zona.

- Asesora, apoya y evaluar las actividades del Instructor de Zona.

- Analiza los resultados del impacto de capacitación y planea la reinstrucción con base en los lineamientos de Oficinas Centrales.

El proyecto de Formación de Instructores se basa en el Programa de Formación Integral de Instructores, dirigido a los instructores de zona, el cual está compuesto por siete módulos de capacitación, para la primera fase del evento, éste se imparte por Instructores Centrales e Instructores Estatales, en este curso se provee a los instructores de zona de los elementos teórico-metodológicos concernientes al evento censal, contempla una diversidad de aspectos que el instructor debe conocer para su correcta aprobación y posterior aplicación.

Los temas abordados en cada uno de los módulos son:

I.- INDUCCIÓN AL INEGI.

a) Breve reseña sobre los antecedentes del instituto.

b) Breve reseña sobre los antecedentes de la Dirección General de Estadística.

c) Organigrama del INEGI, Dirección General de Estadística, Dirección Regional y Coordinación Estatal.

d) Visita de conocimiento a diversas áreas de la Coordinación Estatal y de la Dirección Regional en entidades donde sea posible.

e) Inducción al Proceso de Calidad Total.

II.- MÓDULO DE CARTOGRAFÍA

a) Marco Geoestadístico.

b) Conocimiento y manejo del material cartográfico.

III.- PANORAMA GENERAL DE LOS CENSOS ECONÓMICOS

- a) Breve reseña sobre los antecedentes de los Censos Económicos.
- b) Objetivos generales
- c) Características generales
- d) Principales problemáticas
- e) Planeación

IV.- UNIDADES DE OBSERVACIÓN

V.- CLASIFICACIÓN MEXICANA DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS (CMAP)

- a) Concepto
- b) Estructura
- c) Uso y manejo

VI.- MARCO CONCEPTUAL

- a) Variables censales

VII.- FORMACIÓN DE INSTRUCTORES

- a) Proceso enseñanza-aprendizaje
- b) El instructor como facilitador del proceso enseñanza-aprendizaje
- c) Dinámica del grupo
- d) La creatividad en el proceso enseñanza-aprendizaje
- e) Técnicas didácticas

f) Micro enseñanza (taller)

g) Evaluación.

Durante el desarrollo de los módulos se involucran contenidos didácticos que el instructor debe considerar para implementar un curso de capacitación con calidad, algunos elementos son : Técnicas de aprendizaje, Elaboración de objetivos, Motivación, Manejo de grupos, etc., estos elementos están considerados en la organización de los cursos dentro de la guía didáctica y se organizan de tal manera para dar prioridad a la temática censal, se hace énfasis al instructor sobre los elementos que debe considerar en su práctica entre un tema y otro.

Al término de estos módulos se considera que el instructor de zona está capacitado para enfrentarse a coordinar su propio grupo de capacitación.

Como tareas operativas, el instructor de zona reconoce la guía didáctica que le es proporcionada por oficinas centrales y que le servirá de base para el desarrollo de la capacitación, dicha guía fue aplicada en la capacitación que tomo el instructor de zona, así que la dinámica de contenidos y el desarrollo de actividades ya le es de alguna manera conocida.

Dadas las características del instituto, el instructor de zona debe coordinarse con el jefe de zona y el instructor estatal para la concertación de espacios, que serán utilizados como aulas de capacitación, generalmente se encuentran en centros educativos que tienen la disposición de proporcionar un espacio que se acerquen a las características necesarias para impartir un curso de capacitación, sin embargo, no siempre resulta el espacio adecuado.

Los cursos de capacitación que se imparten en cada Jefatura de Zona son programados desde oficinas centrales de tal manera que su ejecución sea simultánea a nivel nacional.

Durante el desarrollo de cada curso, diversas figuras operativas son encargadas de supervisar el desempeño del instructor en cuanto a su relación con el grupo y en la transmisión de los contenidos temáticos, para realizar esta actividad se cuenta con una guía de supervisión que considera principalmente:

- Cantidad de aulas necesarias en cada sede de capacitación
- Número de grupos por curso y por sede
- Cantidad de material y equipo que ocupara cada grupo.

Los instructores estatales y de zona desempeñan un papel determinante en las capacitaciones operativas, ya que además de transmitir conocimientos son responsables de formar individuos con la capacidad necesaria para desempeñar funciones y resolver problemas de manera oportuna y adecuada; del mismo modo, puesto que es con el instructor con quien el personal establece la primera relación laboral, es la figura que debe empezar a promover en dicho personal el establecimiento del compromiso personal y genuino con los objetivos y metas censales.

El instructor como facilitador del aprendizaje debe considerar siempre que toda acción de capacitación parte de las siguientes bases:

- Desarrollar un conocimiento de las características personales de los capacitados, así como el contexto sociocultural de procedencia.
- Tener un conocimiento del ámbito físico de la capacitación, respecto a la comunicación y condiciones del aula.
- Asegurar una disponibilidad oportuna y eficiente en los materiales necesarios.
- Tener conocimiento y manejo de los contenidos temáticos.
- Conocer previamente la guía didáctica
- Efectuar la planeación y organización de las prácticas de campo, para tal efecto se debe establecer una estrecha comunicación y coordinación con el Jefe de Control, Coordinador de Zona y Jefe de Zona

Durante los Censos Económicos 1999, se contemplan básicamente los siguientes cursos de capacitación indirecta, mismos que serán impartidos por Instructores de Zona y coordinados por el Instructor Estatal.

En la etapa de Enumeración Integral, los cursos impartidos fueron:

- Curso a Enumeradores y Jefe de Enumeradores
- Curso a Validadores y Jefe de Validadores

En la etapa del Levantamiento Censal, los cursos impartidos fueron:

- Curso a Censores y Jefes Censales
- Curso a Validadores y Jefe de Validadores

Es importante señalar que dichos cursos tienen un carácter selectivo, en el sentido de que la contratación de personal se realiza en base a los resultados y el desempeño observado en los participantes durante los procesos de capacitación.

El Instructor Estatal será el encargado de capacitar a los instructores de zona y a otras figuras de la estructura operativa que se darán a conocer oportunamente por oficinas centrales.

La evaluación, asesoría y apoyo, son actividades que contribuyen a que los cursos de capacitación se desarrollen con la Calidad deseada; por medio de estas actividades se registran, miden y valoran las inconsistencias conceptuales y operativas que puedan presentarse en distintas figuras de la estructura operativa.

En materia de capacitación, el Instructor Estatal dará seguimiento mediante la supervisión, a los aspectos más relevantes y significativos del proceso de enseñanza-aprendizaje que se generan en el aula, los puntos a observar son los siguientes:

- La habilidad del instructor para conducir el proceso de capacitación
- La utilidad y uso de materiales y recursos didácticos
- El proceso de aprendizaje de los capacitandos en forma individual y grupal

- La incidencia de factores como materiales incompletos, instalaciones inadecuadas, etc., y su repercusión en el aprendizaje de los capacitandos. Si se detecta alguna deficiencia, se le dará solución inmediata en coordinación con el Jefe de Zona.

Una vez terminados los cursos de capacitación, los instructores tanto estatales como de zona se integran a los trabajos de asesoría y apoyo de la estructura operativa; esta actividad tendrá dos objetivos; por una parte, conocer los resultados inmediatos de la capacitación durante la primera semana del levantamiento censal para preparar la reinstrucción; y por otra parte, corregir errores e insuficiencias a través de la asesoría permanente durante el tiempo que dure el operativo.

Es de vital importancia que todo el personal operativo que realiza supervisión, asesoría y apoyo participe en reuniones de trabajo para exponer los puntos observados que pudieran crear problemas en el desarrollo del operativo. Por otra parte en estas reuniones se remarca la participación del instructor de zona en el proceso de Calidad Total, pues es en este espacio en donde se realizan actividades y se desarrollan temas concernientes a la Calidad en el INEGI, no debemos olvidar que dentro del programa de formación integral de instructores se implementó el Taller de Inducción al Proceso de Calidad, en donde los conocimientos básicos en cuanto a la calidad se abordan apoyándose en un manual y un cuaderno de ejercicios; la temática tratada dentro de este taller representa un avance sustancial para la estructura de capacitación, pues es un compromiso el enfocar cada actividad a realizar dentro del marco de la Calidad Total, así mismo, es una responsabilidad para el instructor transmitir poco a poco los principios que rigen la Calidad Total en el INEGI a los capacitados, para que ellos a su vez adopten el compromiso de realizar sus actividades censales con calidad.

Es importante aclarar que dadas las circunstancias en las que se encuentra el instituto, todavía se encuentra en la primera etapa del Modelo de Calidad INEGI, en la que sólo están conformados los Comités de Calidad por Dirección Regional y estos a su vez han comenzado la labor ardua de incorporar a todo el personal en el proceso de calidad mediante la sensibilización que ya ha comenzado.

Es así como se puede concluir que el proceso de capacitación, la función del instructor y su inserción en la Calidad Total, dan pauta para que el instituto en un futuro no muy lejano pueda estar a la vanguardia en lo que la Calidad Total se refiere.

Considerando haber abordado los puntos esenciales tanto teóricos como

Considerando haber abordado los puntos esenciales tanto teóricos como técnicos y conceptuales, con referencia al proceso de capacitación y más particularmente en el proceso de capacitación en el INEGI enfocado a la Calidad Total, se pretende pasar a la presentación de la propuesta de trabajo, la cual está orientada, según los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas, a fomentar la cultura de la calidad dentro de la estructura de capacitación; dicha propuesta queda representada en el capítulo siguiente.

CAPÍTULO IV

4.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La presente investigación se realizó con la finalidad de obtener elementos guía dentro del proceso de capacitación, que orientan el diseño y la elaboración de una propuesta pedagógica, te atienda la problemática de la institución, que nos ocupa.

La presente investigación está basada en la Observación Participativa como metodología de investigación social, puesto que este tipo de observación permite adentrarse a las tareas cotidianas que los individuos desarrollan y conocer más de cerca sus expectativas, para enriquecer más las observaciones se aplica una entrevista estructurada a informantes clave (llamados a si por que se encuentran en una posición que les permite proporcionar información. Rojas Soriano, 1977, p. 135), se aplica un cuestionario semi-abierto *, tocando los temas de interés en el desarrollo del presente trabajo, al área de capacitación del INEGI, la cual está integrada por 12 Instructores de Zona. Esta muestra sólo representa los instructores de zona que integran la estructura de capacitación de la Subcoordinación Censal Estatal México-Norte; cabe señalar que sólo se permitió realizar la investigación a nivel Subcoordinación, por esta razón puede resultar corta la visión que enfoca los resultados que apoyan la propuesta.

Se convocó sólo a los instructores de zona, dado que a lo largo del trabajo se ha tratado a grandes rasgos el proceso de capacitación y la importancia que de esta resulta dentro de una institución o empresa, en este sentido resulta importante investigar dentro de la estructura de capacitación, para que de alguna manera, los aportes que se puedan rescatar de los instructores respalden aún más la propuesta pedagógica que resulte.

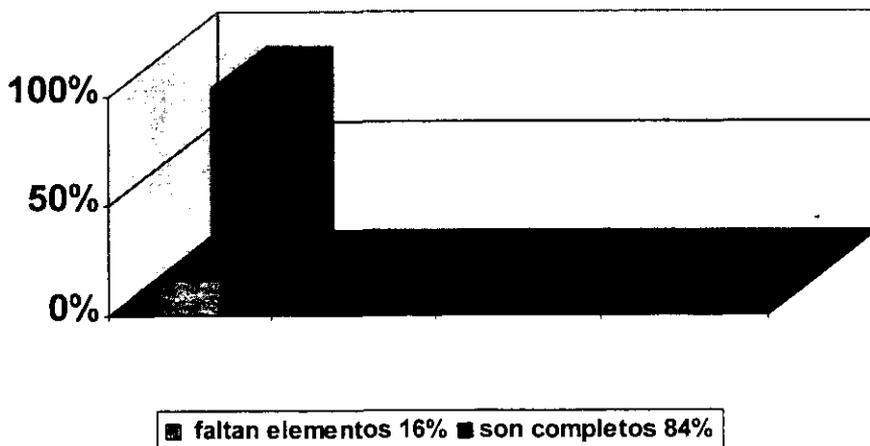
Hablar de la capacitación como alternativa dentro del marco de la educación permanente, concibe necesariamente establecer como objeto de la pedagogía a las personas (sujetos de capacitación), lo que para el INEGI significa darle prioridad a los recursos humanos a través de la capacitación constante, de ahí la importancia que reviste exclusivamente a la estructura de capacitación independientemente de los profesionales que pertenezcan a esta.

El interés de enfocar el proceso de capacitación dentro de la calidad total como eje de investigación, recae justamente en considerar a la capacitación como una alternativa de solución, sin olvidar que hablar de calidad representa enfrentarse a un choque cultural que viene de cambiar modelos ancestrales a estructuras nuevas que modifican todos los paradigmas y creencias tanto de las empresas como de instituciones. Por ejemplo, en México fue una regla vital, que los trabajadores fueran disciplinados y sumisos; pero lo que hoy se busca es que sea el propio trabajador autoridad y experto en su proceso, transmita y enseñe, cuestione, modifique, adapte, etc., para tal fin es necesario darle todo el soporte técnico que provee la pedagogía para lograr esa participación eficiente transformando los modelos anteriores, venciendo la natural resistencia al cambio y provocando rompimiento de las inercias existentes.

El cuestionario está compuesto por 15 preguntas de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados que se presentan por pregunta, se realiza su interpretación de cada una y se presentan los gráficos.

1.- ¿ De acuerdo a su experiencia, los cursos de capacitación cumplen con los contenidos teóricos requeridos ?

RESULTADO: Se observa que un 84% considera que los cursos cumplen con los contenidos teóricos requeridos, mientras el 16% restante opina que faltan algunos elementos.



2.- ¿ Creé usted que el curso vincule lo teórico con lo práctico?

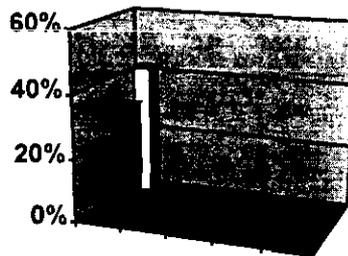
RESULTADO: La mayoría representada por el 84% opinan que sólo algunas veces se cuenta con dicha vinculación, mientras el 16 % dice que siempre se observa esta vinculación en los cursos de capacitación.



■ siempre 16% ■ algunas veces 84%

3.- ¿ Desde su punto de vista, usted considera, que el tiempo destinado para implementar los cursos de cada evento, es?

RESULTADO: El 42% opina que el tiempo destinado a los cursos es exacto, el 33% opina que el tiempo es suficiente y para el 25% restante es insuficiente.



■ es insuficiente 25%
■ es suficiente 33%
□ es exacto 42%

4.- ¿ La guía didáctica que respalda cada curso cumple con los lineamientos metodológicos requeridos?

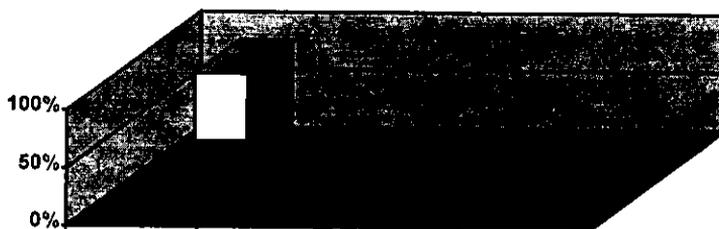
RESULTADO: Para el 59% se cumplen en todos los temas y el 41% opina que sólo en algunos temas se cumple con éstos.



■ en algunos temas 41%
■ en todos los temas 59%

5.- ¿ Usted considera que los elementos didácticos propuestos en cuanto a material didáctico, para cada curso son?

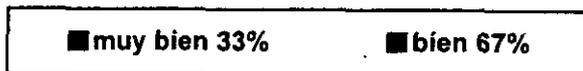
RESULTADO: El 75% considera que el material didáctico utilizado es poco efectivo, para el 17% los materiales didácticos utilizados no apoyan los cursos y el 8% restante opina que si resulta efectivo.



■ son efectivos 8% ■ no apoyan 17% □ son poco efectivos 75%

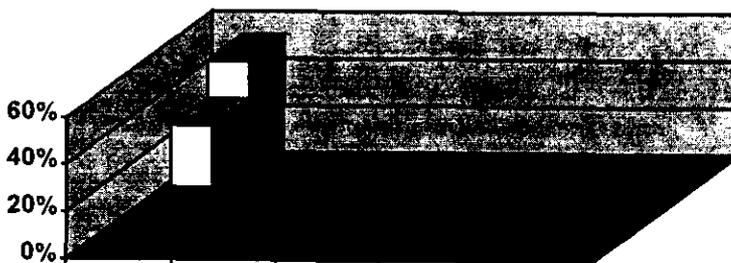
6. - ¿ Desde su punto de vista como calificaría los resultados del curso de capacitación más reciente?

RESULTADO: Para el 67% los resultados de su último curso impartido son buenos, el 33% considera muy buenos los resultados de su último curso impartido.



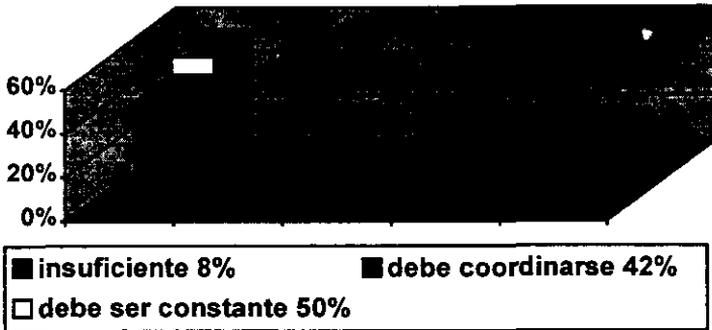
7.- ¿Cuál es tu formación Académica?

RESULTADO: El 50% de instructores del instituto son Psicólogos, el 34% son Pedagogos, 8% es Normalista y el 8% restante cae en otras, en las que participa una Geógrafa.



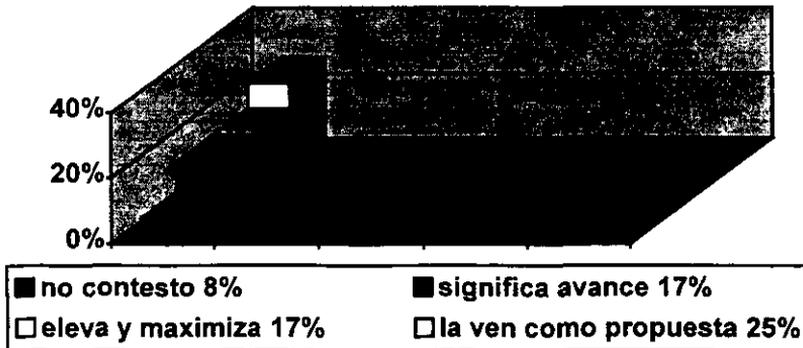
8.- ¿Cuál es su opinión acerca del seguimiento que se le da al resultado del curso de capacitación de un grupo o en general?

RESULTADO: El 50 % opina que es bueno y propone que debería ser más constante, el 42 % opina que sería mucho mejor si se coordinara este seguimiento con los integrantes de cada jefatura de zona y se adecuara a las necesidades de retroalimentación, el 8% restante opina que es insuficiente pues no pueden retomarse las dudas que se presentan en un tiempo de reinstrucción tan corto.



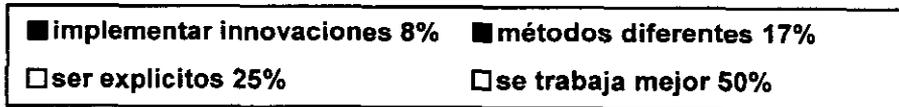
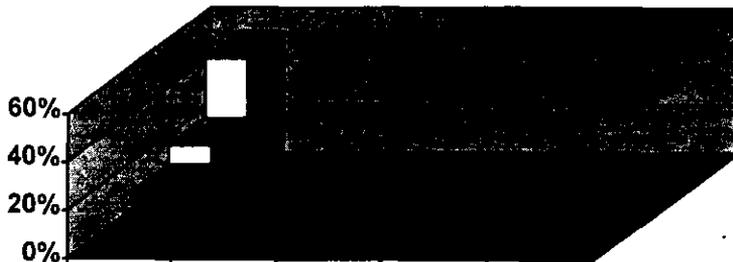
9.- ¿Qué opina usted, de la Calidad Total en el INEGI?

RESULTADO: El 33% opina que todavía no la conocen del todo bien, el 25% la ve como una propuesta, el 17% opina que es una forma de elevar y maximizar al INEGI y elevar la eficacia del trabajo, otro 17% opina que significa avance para el instituto y todo su personal, el 8% restantes se limitó a no contestar.



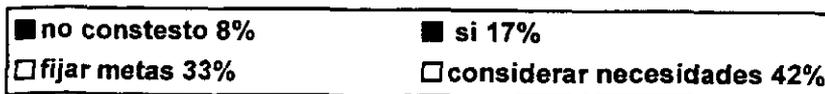
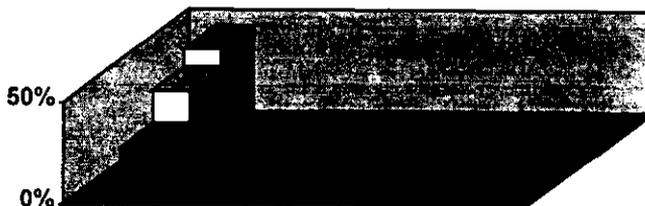
10.- ¿ Creé usted que los cursos puedan mejorar constantemente las labores del instituto?

RESULTADOS: El 50% opina que si, puesto que la gente capacitada realiza mejor su trabajo, el 25% dice que si haciendo más explicitos los contenidos y analizando e interiorizando los conocimientos de forma que sean uniformes, el 17% dice que si implementando cursos con claridad y empleando métodos diferentes, y el 8% restante dice que si implementando innovaciones.



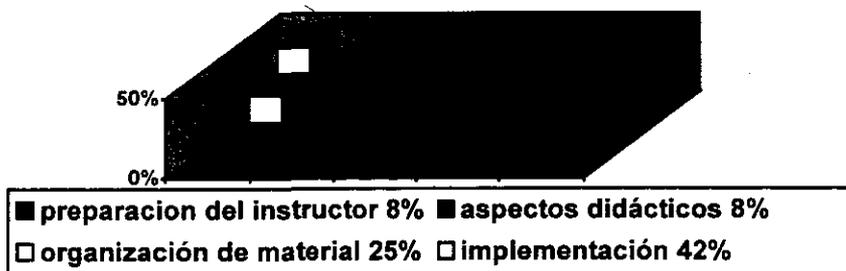
11.-¿ Considera usted cree un curso con calidad pueda mejorar constantemente su planeación?

RESULTADO: El 42% opina que si, deben de considerar las nuevas necesidades, conceptos y zonas de trabajo, el 33% dice que sí, la calidad por si misma pide que se fijen objetivos y metas personales en su actitud hacia el trabajo, el 17% sólo dije que si, y el 8% no contesto.



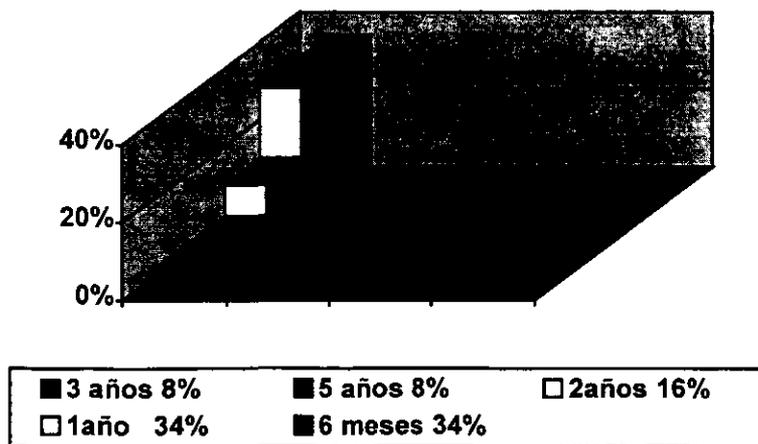
12.-¿ Cree usted que los cursos que actualmente imparte el instituto puedan mejorar?

RESULTADO: el 42% dice que pueden cambiar en la forma de impartirlos, el 25% opina que deben mejorar en su metodología, un 8 % opina que el instructor debe prepararse mejor y dominar los contenidos de cada curso, el otro 8% opina que pueden mejorarse en sus aspectos didácticos, metodológicos y logísticos.



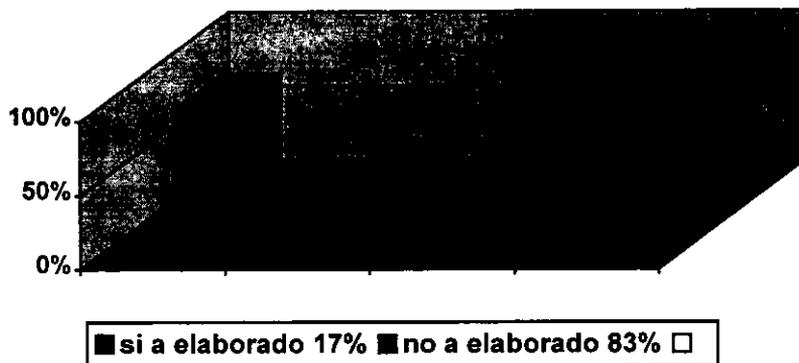
13.-¿ Cuánto tiempo tiene impartiendo cursos de capacitación y en dónde?

RESULTADO: Un 34% tiene experiencia de un año, otro 34% poseen experiencia de seis meses, el 16% tiene experiencia de dos años, el 8% quiere experiencia de cinco años, y el otro 8% posee experiencia de tres años. En cuanto a las empresas, organizaciones e instituciones en los que se ha laborado como instructor se encuentran: INEGI, STPS, OMC, DIF, SLIM ROYAL, ISEM, CAES, EMILS HECATL, INEA, ICA Y SECUNDARIAS.



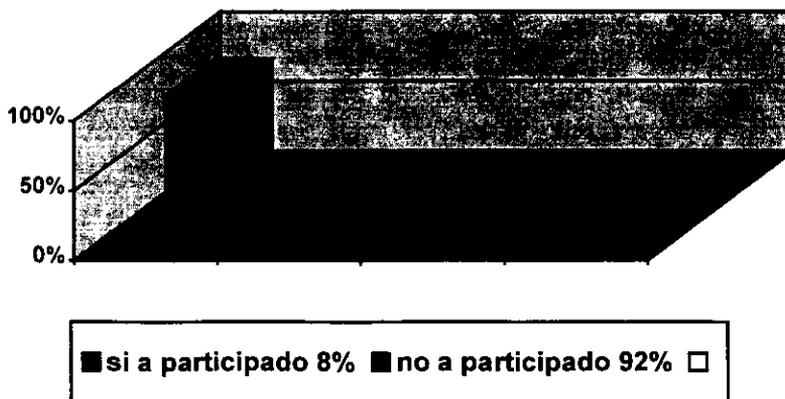
14.-¿ Ha elaborado Planes y Programas?

RESULTADO: El 83% no ha elaborado planes y programas, su trabajo ha consistido en reproducir lo establecido, el 17% si ha elaborado programas; un programa para optimizar ventas y otro la actualización y uso de materiales de construcción.



15.- ¿ Ha participado en algún programa de Calidad?

RESULTADOS: El 92% no ha participado en ningún programa de calidad y el 8% si ha participado en el programa de calidad de la empresa ICA?



Una vez representados los resultados obtenidos, pasaremos a la interpretación de los mismos.

4.2 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En concreto, se puede observar que el grupo de instructores tiene opiniones y puntos de vista muy similares a pesar de tener distinta formación académica, lo que sí se puede afirmar es que todos poseen Formación de Instructores y tienen experiencia en docencia, lo cual no garantiza una impartición óptima de un curso de capacitación.

En lo que respecta a los cursos de capacitación, las preguntas relacionadas permiten un acercamiento a lo que debe de cambiarse o por lo menos modificarse y que muchas de las veces es necesario realizarlo en el momento.

Los cursos de capacitación que deben impartir los instructores de zona están permeados de una planeación que se generaliza a nivel nacional, por lo tanto no se contempla una diversidad de circunstancias que rodea cada entidad, hecho que se manifiesta desde el momento en que cada instructor se está capacitando para impartir un curso hasta el propio levantamiento de información, pues cada lugar tiene actividades muy diferentes a las que se realizan en cada rincón de la República; es entonces que la planeación para cada evento central va cambiando evento con evento, sin embargo, dado su carácter nacional resulta difícil, casi imposible, considerar aspectos peculiares de cada región lo que consecuentemente significa una problemática para el área de capacitación al momento de implementar dichos cursos, de ahí aquellos factores limitantes durante la capacitación.

La guía didáctica que respalda cada curso, contempla contenidos teóricos que fundamentan los conocimientos básicos que debe adquirir cada capacitando, cabe señalar que en muchos temas no existe una vinculación de lo teórico con lo práctico, lo que en un momento dado debe de rescatarse para hacer resaltar la parte sustancial de la temática censal y que no se pierda el objetivo cada tema.

Ante esta situación el instructor debe tener la capacidad de anticipar y resolver algún posible problema sin salirse de los lineamientos que marca la guía didáctica y sin dejar de considerar el tiempo que está destinado para cada tema.

Otro elemento importante de los cursos es el uso de materiales didácticos y los materiales impresos, en cuanto a estos, se ha observado que en la mayoría de las veces son pocos efectivos para lograr llamar la atención de los capacitandos y poder llegar al aprendizaje requerido, cabe señalar que los únicos materiales didácticos que se utilizan (o por lo menos en los Censos Económicos 1999), son láminas para rota folios ya rotuladas y en blanco, acetatos impresos y en blanco; la mayoría de los temas se imparte mediante el uso de acetatos, esta situación de alguna manera limita la acción capacitadora por ambas partes, pues los capacitandos se cansan de visualizar exceso de información en los acetatos y llega el momento en que se pierde el interés por el tema, por otra parte el instructor puede llegar a distraerse en el manejo del tema, tratando de despertar la atención del grupo hacia el material didáctico y lograr combinarlo con el material impreso, en el que existen algunas actividades y temas que no son del todo específicos y causan confusión.

Por todas estas y constancias mencionadas pueden lograrse no muy buenos resultados del curso de capacitación y por ende obtener información de poca calidad.

La capacitación es un proceso que involucra el área cognitiva, psicomotora y actitudinal del individuo, lo que indica que el instructor debe conocer estas áreas que el capacitando modificará en mayor o menor medida; la capacitación no es completa si no se cubren estas áreas, además al considerar a la capacitación como parte de la educación permanente, su dimensión se amplía ya que cualquier proceso educativo no se circunscribe sólo a un área de conocimiento; dicho proceso debe realizarse pensando no sólo en la institución y sus necesidades sino también en las del individuo.

El instructor tiene la obligación de fomentar el compromiso que haga consciente al trabajador de la importancia de su labor, que se sienta parte básica e importante dentro del instituto, y que de la eficacia de su trabajo dependerá el generar información de calidad, sin importar que el trabajador o sea o no eventual, los conocimientos impartidos a través del curso de capacitación deben servir al trabajador para desempeñar eficientemente sus labores pero también deben ser significativos en su vida cotidiana.

Entendamos entonces que para el INEGI, es de vital importancia los recursos humanos, la capacitación que se les brinde deberá formar parte de una mejora continua que oriente los esquemas operativos hacia la Calidad Total que ha propuesto el instituto.

En este sentido, la opinión de los instructores entrevistados convergen en conocer la Calidad Total en el INEGI sólo como una propuesta; sin embargo, el haber participado en el Taller "Compromiso con la Calidad" generó una perspectiva amplia en lo que se refiere a los conceptos básicos de calidad.

El conocer tanto la Misión como es la Visión del instituto desde la panorámica de la calidad, dio la pauta para que en realidad, el desempeño del área de capacitación interrelacionará la capacitación censal con los fundamentos básicos de calidad a fin de cumplir con la función educativa deseada y a su vez poder contribuir en los avances del instituto hacia la Calidad Total.

El trabajo realizado por los instructores se reviste de gran importancia para el instituto, pues es esta área la que dará movimiento a toda la estructura mediante los conocimientos adquiridos a través de la capacitación y es propiamente esta la que se encuentra rodeada de limitantes para su pleno desarrollo.

Una vez mencionados los factores problemáticos en torno al proceso de la capacitación censal corresponde exponer la propuesta pedagógica con el acercamiento a la solución de problemáticas que competen a la estructura de capacitación, sin olvidar que esta área sólo se encarga de reproducir lo ya establecido por las Oficinas Centrales y que son otras áreas las encargadas de estructurar manuales, elaborar guías didácticas y planear el evento censal a nivel nacional; por lo que la posibilidad de realizar una propuesta en cuanto a la metodología de trabajo o con referencia a la planeación se reduce, y por tanto no sería trascendente.

Por otra parte, como ya se mencionó anteriormente, el instituto busca fortalecer sus recursos humanos a través de una capacitación constante con miras hacia la Calidad Total, entonces existe la posibilidad de proponer un espacio donde los instructores obtengan capacitación en torno a la Calidad que busca el INEGI y que sea este mismo donde se logre una interrelación constante de los objetivos de capacitación o los fundamentos de calidad con el propósito de implementarla normativa y eficazmente en el grupo a capacitar; esta propuesta obedece a, que a lo largo de la investigación y con los resultados de las entrevistas se observó que se pretenden vincular los cursos de capacitación con la Calidad Total para obtener mejores resultados en las labores a desempeñar por el instituto y que de tal situación los instructores están conscientes y en la mejor disposición para llevarlo a cabo, de esta manera dicha propuesta queda plasmada a continuación.

PROPUESTA PEDAGOGICA

INTRODUCCIÓN

La estructura de capacitación es pieza fundamental para el instituto, pues es esta donde radica la fortaleza de los conocimientos que habrán de fundamentar los trabajos de campo, pero no sólo se debe de cumplir con dicha tarea, en la actualidad se hace necesario adquirir el compromiso de formar parte del Programa de Calidad INEGI.

El espacio propuesto dará la pauta para que, en primera instancia se realice una sensibilización y un acercamiento a lo que es la Cultura de la Calidad. La participación de cada instructor de zona en lo que a Calidad se refiere representa un gran esfuerzo, para darle una interpretación que se apegue a los objetivos y a la finalidad de la capacitación.

Hablar de Calidad, es hablar de una Filosofía de Trabajo que orienta la forma de pensar y actuar de toda una organización, que no sólo logre un cambio sino que sea a través de este que pueda modificarse el trabajo en sí mismo con la finalidad de elevar el nivel de sus procesos, sus productos y sus servicios; y se pretende que en un momento dado sea esta filosofía la que oriente las tareas a realizar dentro de la capacitación censal.

La presente propuesta se diseñó considerando que existen pedagogos dentro de la estructura de capacitación y que estos pueden enriquecerla a través de su creatividad, valiéndose obviamente de los aportes de la pedagogía, no debemos olvidar que es un trabajo multidisciplinario el que se realiza entorno a la capacitación, por tal motivo la propuesta se aborda desde una perspectiva de temática general con la finalidad de que no se reduzca a una metodología de trabajo establecida, si no que tenga la flexibilidad de adaptarse a las condiciones que se presenten al momento de implementarla, de este modo se pretende la participación de todos y cada uno de los integrantes del grupo de instructores con el objeto de ampliar la alternativa que se propone hacia la calidad total.

La propuesta consta de cinco partes: PERIODICIDAD, considerando el tiempo suficiente para lograr una secuencia del programa. SEGUIMIENTO DE FORMATOS, estos con la finalidad de apoyar el trabajo realizado. TEMARIO SECUENCIAL, el cual dependerá de el grupo que lo implemente, OBJETIVOS, que partirán de un objetivo general hasta los objetivos

particulares de acuerdo a las necesidades de cada grupo; en el esquema de trabajo se presentan únicamente los objetivos generales por tema dando pauta, a quien implemente la propuesta, de realizar los objetivos particulares y específicos de acuerdo a las exigencias del grupo a capacitar; por último una RESEÑA en la que se plasmará tanto los avances logrados como las posibles propuestas de mejora continua que tendrán un probablemente un seguimiento.

Se pretende que esta propuesta tenga lugar el día de la reunión semanal de capacitación con un lapso de tiempo razonable con el objeto de abordar todos los asuntos relacionados con la temática a tratar.

PROPUESTA

1.- PERIODICIDAD.

El tiempo destinado a este espacio debe ser suficiente para tratar temas y realizar actividades que fortalezcan el proceso de la calidad, de forma tal que no queden inconclusos, pues de ser así no se lograría secuencia alguna y pronto se fracasaría en la implementación del programa.

Este punto hace referencia a la constancia que se requiere para lograr el cambio organizacional que oriente hacia la dirección planeada, pues se sabe que los cambios no se presentan únicamente antes de la implantación de una programa, si no que estos se van presentando a medida del avance de cada grupo en particular.

2.- SEGUIMIENTO DE FORMATOS.

Estos formatos están diseñados para apoyar el trabajo realizado en este espacio y a su vez dan cuenta tanto de la organización previa del tema, el desempeño durante la reunión y finalmente los resultados obtenidos como acuerdos para llevarse a cabo a corto o largo plazo.

Como toda organización que opta por mejorar la calidad de sus productos o servicios deben medir y controlar antes, durante y después del proceso para cumplir requisitos o especificaciones del cliente o usuario; de la misma forma debe medirse y controlarse aquellos esfuerzos realizados por los distintos grupos de trabajo con la finalidad de eliminar obstáculos que entorpezcan las estrategias de cambio.

3.- TEMARIO SECUENCIAL.

Este debe ser considerado dependiendo del grupo al que se pertenezca de acuerdo al nivel en que se encuentre, la secuencia lógica de temas puede garantizar en gran medida la disposición al cambio y la adquisición de conocimientos básicos para fomentar avances significativos en el instituto.

En la participación del personal de las distintas áreas de trabajo esta sustentado el éxito del Proceso de Calidad, ya que los trabajadores son quienes conocen más de cerca las etapas, los procesos de trabajo y la problemática a la que se enfrentan para la realización de las distintas tareas; por tanto están en condiciones de proponer acciones orientadas a incorporar la mejora continua y que estén apegadas a temas que promuevan el desarrollo de habilidades y proporcionen conocimientos que fomenten la cultura de la calidad.

4.- OBJETIVOS.

Debe de realizarse desde un objetivo general por área hasta objetivos particulares por temas, con la finalidad de verificar que el tema y/o las actividades realizadas en cada sesión hayan alcanzado el resultado esperado. Cabe señalar que la elaboración de los objetivos particulares de cada tema serán responsabilidad del instructor (expositor) en turno, de acuerdo a la secuencia de cada tema, con la finalidad de tener aportaciones de distintos puntos de vista a cerca de lo relevante de cada tema; considerando que no son sólo pedagogos los que conforman la estructura de capacitación.

En este punto se pretende una evaluación constante a medida que vaya avanzando el grupo de trabajo y al mismo tiempo el proceso de calidad. Entendiendo que los objetivos varían de un grupo a otro dependiendo las necesidades de este o las exigencias que demanden los productos o servicios, orientados siempre a la mejora continua.

El establecimiento de objetivos requiere de inicio de no ser tan ambiciosos pues si no se cuenta con el involucramiento de los integrantes de cada grupo pueden no cumplirse en sus totalidad; para que estos tengan significado deben ser expresados en términos específicos y debe notificarse a los participantes como se ha cumplido con cada objetivo, esta acción puede servir como estímulo de superación.

5.- RESEÑA.

El avance de la estructura de capacitación dentro del proceso de calidad puede ser significativo y probablemente pueda realizar aportaciones como proyectos de mejoras futuras dentro o fuera del mismo grupo o en grupos

diferentes; de ahí la necesidad de plasmar el proceso de trabajo del programa de calidad para que en un momento dado pueda darse seguimiento como una propuesta de mejora continua que facilite la realización de actividades bajo una perspectiva dinámica como un equipo de trabajo.

Finalmente en el siguiente esquema de trabajo quedará representada la forma en que puede llevarse a cabo la propuesta pedagógica concerniente a la etapa de sensibilización del proceso de Calidad INEGI.

PROPUESTA PEDAGOGICA COMO ALTERNATIVA DE TRABAJO PARA EL PROCESO DE CALIDAD TOTAL INEGI , EN LA ETAPA DE SENSIBILIZACIÓN.

DIRIGIDA A: La estructura de Capacitación de la Subcoordinación Censal Estatal México-Norte.

1.- PERIODICIDAD: Una sesión semanal

Tiempo aproximado de 90 minutos

Día Miércoles (tentativamente)

Punto de reunión: oficinas de Subcoordinación

2.- SEGUIMIENTO DE FORMATOS:

A1* Dará cuenta de la organización previa al tema.

A2* Contendrá el desempeño durante la reunión.

A3* Contendrá los resultados logrados como acuerdo y la firma de asistentes.

3.-TEMARIO SECUENCIAL:

I.-Conceptos básicos de calidad.

1.1 Importancia de la calidad

1.2 Definiciones y Conceptos de calidad

1.3 Filosofía, Valores y Cultura de la calidad.

OBJETIVO GENERAL: Proporcionar un panorama general de la importancia de la calidad, la evolución del concepto, definiciones, filosofía, valores y cultura de la calidad; a fin de conocer los beneficios de participar en un proceso de cambio hacia la calidad y la mejora continua.

2.- Fundamentos Básicos de Calidad

- 2.1 Primer Fundamento REQUISITOS
- 2.2 Segundo Fundamento PREVENCIÓN
- 2.3 Tercer Fundamento CERO DEFECTOS
- 2.4 Cuarto Fundamento COSTO DE CALIDAD

OBJETIVO GENERAL: Proporcionar conceptos básicos de los principales fundamentos de la calidad que permitan compartir un lenguaje común.

3.- El Proceso de Transición a la Calidad.

- 3.1 El proceso de cambio organizacional.
- 3.2 Estrategias básicas de cambio.

OBJETIVO GENERAL: Identificar los problemas más frecuentes en el proceso de cambio en las organizaciones y las estrategias básicas en el proceso de calidad analizando las alternativas para afrontarlos.

4.- La planeación de la calidad.

- 4.1 El proceso de trabajo desde un enfoque de calidad.
- 4.2 La cadena de la calidad.
- 4.3 Identificación de necesidades y requerimientos de usuarios.

OBJETIVO GENERAL: Identificar el proceso básico de planeación, las relaciones cliente-proveedor y el proceso de trabajo y sus elementos con el fin de detectar necesidades y requerimientos de los usuarios.

5.- Mi participación en el grupo de trabajo.

5.1 Que es el grupo natural.

5.2 De un grupo natural a un equipo de trabajo.

OBJETIVO GENERAL: Proporcionar un panorama general para llevar a cabo el proceso de calidad, así como los conceptos del grupo natural y grupo de trabajo que orienten y faciliten la creación de grupos de mejora.

4.- RESEÑA:

- Por Instructor.

- Por grupo.

Para la elaboración de esta se deben considerar los aspectos más relevantes de las sesiones que se hayan realizado, la forma en que se presento el avance si es que lo hubo y la problemática a la que se haya presentado la implementación de los temas, se debe considera también lo rescatado en los formatos de cada sesión. Todo esto con la finalidad de obtener resultados enriquecedores para futuros eventos y el logro de avances significativos dentro del área.

NOTA: Las actividades a realizarse para cumplir con cada objetivo serán implementadas de acuerdo a la forma de trabajo de cada exponente.

CONCLUSIONES

Cada proceso de capacitación obedece a una lógica muy especial, principalmente la de la institución donde se inserta y el grado de complejidad de la misma. La importancia que se le conceda a la capacitación derivará en los logros en que se presente y en la medida en que apoye directamente a liberar los obstáculos que impidan la elevación de la productividad, la presentación de un servicio o la comercialización de un bien.

El INEGI, para la realización de los Censos Económicos 1999, sustenta un proceso de capacitación que se basa en las necesidades reales del instituto, tiene rasgos propios, sus dimensiones no le permiten tener un manejo sencillo, por ende se percibe cierta desarticulación en la estructura operativa.

El análisis que se propone en el objetivo de esta investigación se realizó de forma exhaustiva, por lo que se conoce ampliamente el proceso de la capacitación censal. Al analizar los porqué en el manejo de los procedimientos, las desviaciones que existen en cuanto al seguimiento del proceso de capacitación, se deduce que dicho proceso, está adecuado a lo que el instituto necesita, que presenta fallas es verdad, sin embargo, tiene muchos aciertos.

Al realizar esta investigación es posible percatarse de que el proceso de la capacitación no es algo improvisado sino que efectivamente es un trabajo que se a depurado a través de las aportaciones de los eventos censales anteriores.

La calidad de los resultados en los Censos Económicos 1999 no sólo depende de la temática censal, su logística o su organización; queda claro que los recursos humanos son indispensables y que en la medida en que la capacitación adquiera mayor fuerza, sea parte de un compromiso y que forme parte de una concientización de quienes la manejan, los resultados tenderán a optimizarse no sólo para este evento, si no para cualquier evento censal futuro.

La problemática que presenta el INEGI de comunicación, organización y coordinación es, en cierta medida, lógica considerando la magnitud de cobertura de sus proyectos, dado que todos tienen carácter nacional; por tanto las problemáticas suscitadas en este evento censal pueden ser solucionadas desde todos y cada uno de los elementos que tienen un punto de encuentro en la capacitación.

Desde el punto de vista de la educación permanente, es evidente que el instituto contempla los elementos que conforman la capacitación y existe una preocupación por dinamizar este proceso, sin embargo, hay factores que lo impiden como por ejemplo, la presión del mismo proyecto, los pocos elementos que se proporcionan al instructor operativo y la deficiencia de materiales, en cierta forma podemos considerar a estos factores como los responsables que demeritan la función de la capacitación censal.

Es necesario que se contemple cómo la inadecuación de subsistemas afecta la consecución de un proyecto y que la existencia de un equilibrio entre éstos eliminaran desaciertos al interior del sistema, en este caso el que esta integrado por el instituto.

Los beneficios obtenidos de esta investigación radican en darle el valor que corresponde tanto al proceso de la capacitación como al instructor mismo, pues estos son considerados como el medio eficaz para maximizar y elevar los niveles de productividad y no sólo eso, promover el mejoramiento de la calidad de vida de quién es sujeto de capacitación, además de que resalta la importancia y el enorme compromiso que reviste al instructor pedagogo como profesional dentro del área de capacitación.

Otro beneficio es saber que es fundamental que el pedagogo como instructor este presente en los quehaceres operativos, desde la planeación hasta la supervisión, pues su labor es realmente importante, por que aparte de que a través de la capacitación se busca elevar la productividad y la calidad de la misma, el recurso con el que se trabaja es el ser humano y por ende requiere de una tratamiento especial con un sin fin de consideraciones en distintas situaciones dentro del aula y fuera de ella, que ya el individuo no es sólo una herramienta de trabajo es un ser con existencia propia y única.

La pedagogía aporta elementos importantes al proceso de capacitación como son los elementos didácticos, metodológicos, técnicos y operativos, por esta razón el campo de la capacitación le compete tanto o más a un pedagogo que a un psicólogo, pues la pedagogia aborda los sistemas educativos tanto formales como no formales, de ahí que el proceso de capacitación es y seguirá siendo un quehacer pedagógico.

El gran momento de la pedagogía está todavía por llegar, el pedagogo debe integrarse a la empresa en todos los ámbitos. La gran experiencia de la didáctica, permite adentrarse en los campos de la producción y de la administración. La habilidad fundamental del pedagogo, que en los demás es un talento de admiración, es el haber -aprendido a aprender- y por lo tanto se puede adentrar en todos los campos y disciplinas, si no como experto,

como desarrollador para la capacitación y de ahí pasar a los puestos directivos.

El quehacer del pedagogo es buscar elementos idóneos que puedan adaptarse al proceso de capacitación permanente, pues es el instructor quien juega el papel de facilitador de conocimientos en la función educativa de la capacitación, asimismo queda especificada su función como profesional y elemento participe dicho proceso, con respecto a su formación, esta impulsa una actitud favorable hacia el trabajo, propicia el autoaprendizaje y persigue la actualización permanente y que de alguna manera se orienta cada vez más con facilidad hacia el propósito formativo que persiga el programa al que se incorpore.

Sin duda el pedagogo se a encargado de abrir un espacio de actuación laboral en el campo de la capacitación, pues la formación pedagógica se reconoce totalmente, existe un desconocimiento enorme de las actividades que le competen en este campo, y a pesar de esto la función de este profesional representa una actuación sobresaliente en la administración de los recursos humanos.

Una visión simplista podría traducir la currícula del pedagogo al ámbito empresarial y con un complemento en procesos, en manejo de proyectos y en estadística aplicada, lo que le daría una serie de herramientas y un potencial de desarrollo individual dentro de las empresas, como para llegar a convertirse en el protagonista que se requiere para transformar la capacitación tecnológica hasta hace poco concebida, en una capacitación centrada en la persona, integral y desarrolladora de la empresa como se propone actualmente.

Los límites a los que nos enfrentamos a lo largo de esta investigación son pocos, uno de ellos lo representa el tiempo tan corto con que se cuenta para las actividades previas a los cursos de capacitación, por lo que por cuestiones operativas se empieza a dejar de lado algunas estrategias de trabajo, para agilizar, sobre todo, las cuestiones logísticas y en lo sucesivo se da prioridad a las cuestiones de campo, las distancias excesivas de cada área de trabajo van cobrando importancia, de tal forma que las reuniones que se proponen semanalmente muchas de las veces no se realizan; otra limitante es que cada actividad a realizar en cualquier nivel de la estructura operativa se realiza por lineamientos de oficinas centrales, pues de no ser así, no es autorizada y por tanto puede no quedar registrada.

Cabe rescatar que como profesionistas, los pedagogos formamos parte de un ámbito considerado como el cimiento del avance económico y social del país, este ámbito es el educativo en toda la extensión de la palabra, de ahí la importancia de que el pedagogo debe asesor y consejero, debe proporcionar directrices de cambio, debe sugerir programas y proyectos, debe proporcionar alternativas en épocas de crisis, debe ser promotor de cultura.

ANEXOS

**CUESTIONARIO SOBRE EL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN EL INEGI
DIRIGIDO A INSTRUCORES.**

INSTRUCCIONES: Anota en la línea de la derecha el número que más se acerque a su respuesta.

1.- De acuerdo a su experiencia ¿Los cursos de capacitación cumplen con los contenidos teóricos requeridos?

- 1) Son completos 2) Faltan elementos 3) Sólo en algunos temas

2.- ¿ Cree usted que el curso vincule lo teórico con lo práctico?

- 1) Siempre 2) Algunas veces 3) Casi nunca

3.- Desde su punto de vista ¿Considera usted, que el tiempo destinado para implementar los cursos de cada evento es?

- 1) Suficiente 2) Exactos 3) Insuficiente

4.- La guía didáctica que respalda cada curso ¿cumple con los lineamientos metodológicos requeridos?

- 1) En algunos temas 2) En todos los temas 3) En ningún tema

5.- ¿ Usted considera que los elementos didácticos propuestos en cuanto a material didáctico, para cada curso son?

- 1) Efectivos 2) Poco efectivos 3) No apoyan

6.- Desde su punto de vista ¿ cómo calificaría los resultados del curso de capacitación más reciente?

- 1) Muy bien 2) Bien 3) Regular

7.- ¿Cuál es su formación académica?

1) Psicólogo

2) Pedagogo

3) Sociólogo

4) Normalista

5) Otra _____

INSTRUCCIONES: Escriba con letra clara las respuestas que crea convenientes.

8.- ¿Cuál es su opinión acerca del seguimiento que se le da al resultado del curso de capacitación de una grupo o en general?

9.- ¿Qué opina usted de la Calidad Total en el INEGI?

10.- ¿Cree usted que los cursos puedan mejorar constantemente las labores del instituto?

11.- ¿Cree usted que un curso con calidad pueda mejorar constantemente su planeación?

12.- ¿Cree usted que los cursos que actualmente imparte el instituto puedan mejorar, en que aspectos?

13.- ¿Cuánto tiempo tiene usted impartiendo cursos de capacitación, en dónde?

14.- ¿Ha elaborado Planes y Programas?

15.- ¿Ha participado en algún programa de calidad?

FORMATO A1

FECHA: _____

HORA DE INICIO: _____

EXPONENTE _____

TEMA _____

OBJETIVO
GENERAL: _____

OBJETIVO
PARTICULAR: _____

ACTIVIDADES:

META:

FORMATO A 2

EXPONENTE _____

COMENTARIOS IMPORTANTES.

DUDAS SIN RESOLVER.

ACTIVIDADES IMPREVISTAS.

FORMATO A3

EXPONENTE _____

HORA DE TERMINO. _____

CONCLUSIONES DE GRUPO.

ACUERDO POR GRUPO (A CORTO O LARGO PLAZO)

FIRMA DE ASISTENTES.

BIBLIOGRAFÍA

1.- Aburto, J. M. "Administración por Calidad"
México 1992, CESCA

2.- Arias, G. F., "Administración de Recursos Humanos"
México 1986, Ed. Trillas

3.- Aveal, C., "Historia de México"
México 1987, Ed. Jus de México

4.- Bertalanffy, L., "Teoría General de los Sistema"
México 1986, FCE

5.- BonCEL, A., "Cultura Organizacional"
México 1990, Ed. Serie Empresarial.

6.- Bone, D., "Calidad en el Trabajo, Guía Personal de Estándares"
México 1992, Ed. Iberoamericana.

7.- Castorena, J. J., "Tratado de Derecho Obrero"
México 1987, Ed. Jaris

8.- Craig, J. A., "Manual de Entrenamiento y Desarrollo de Personal"
México 1979

9.- Chiavenato, I., "Introducción a la Teoría de la Administración"

México 1986, Ed. Mc Graw Hill

10.- De la Torre, E., "Los Sexenios de Crisis 197- 1988"

México 1989

11.- Ducoing, P., "Acerca de la Historia de la Pedagogía Universitaria en México"

en Formación de los Profesionales de la Educación.

México 1990.

12.- Díaz Barriga, " El Currículum de Pedagogía"

ENEP- ARAGÓN México 1984

13.- Denton, D., " Calidad en el Servicio a los Clientes"

Madrid 1991, Ed. De los Santos.

14.- Foucault, M., "Vigilar y Castigar"

México 1980

15.- G. de la Peña, I., "Posibilidad de una Educación Paralela en la Investigación para Evaluar el Currículo Universitario"

México 1992.

16.- Gadammer, G. H. , "Verdad y Método"

España 1994

17.- Guevara, N. G., "La Educación y la Cultura ante el Tratado de Libre Comercio"

México 1992, Ed. Nueva Imagen

18.- Gehee, M. abrir "Capacitación, Administración y Formación Profesional"

México 1992, Ed. Limusa

19.- Harris, J., "Administración de Recursos Humanos"

México, Ed. Limusa

20.- Marín Mendez, D. E., "La Formación Profesional en la UNAM"

México 1993

21.- Maritain, J., "La Educación en este Momento Crucial"

México 1990

22.- Mendoza, J., "Vinculación Universidad-Necesidades Sociales"

México 1990, Ed. Pozas

23.- Mendoza, N. A., "Manual para Determinar Necesidades de Capacitación"

México 1991, Ed. Trillas

24.- Pintado Villatoro, P., "El Proceso de la Capacitación"

México 1990, Ed. Diana.

25.- Rodríguez Estrada, M., "Formación de Instructores"

México 1990, Ed. Mac Graw Hill

26.- Rojas, N. R., "Fundamentos Teóricos de la Organización Educativa"

México, UNAM, ENEP-ARAGÓN

27.- Rojas Soriano, R., "Guía para Realizar Investigaciones Sociales"

México 1977, UNAM

28.- Siliceo, A., "Capacitación y Desarrollo de Personal"

México 1997, Ed. Mac Graw Hill

29.- Reza Trosino, J., "El ABC del Administrador de la Capacitación"

México 1995, Ed. Panorama

30.- Reza Trosino, J., "Como Evaluar y Administrar Planes y Programas de Capacitación México 1990, Ed. Panorama.

FUENTES SECUNDARIAS

MIMEO

- Ortiz Tetlacuilo, J. "La Función de la Capacitación dentro de la Empresa"

REVISTAS

- Alemany, Ma. del Carmen, "Educación y Nuevas Tecnologías"

Revista de Educación Sep-Dic. 1990

- Benner, Dietrich, "en Teoría de la Formación"

Revista de Educación Mayo-Agosto 1990

- Borja, Anton, "Educación y Nuevas Tecnologías. Reflexiones sobre Cambios en Perfiles Profesionales y Formación"

Revista de Educación Sep- Dic 1 999

- Kuhurt, Willi, "Posibilidades y Límites de Integración de la Formación General y la Formación Profesional"

Revista de Educación Mayo-Agosto 1990

- PROCESO, " Políticas Actuales"

Número 919-13, Julio 1994

- Cuadernos de Discusión # 5, "Programa de Planificación de Recursos Humanos" CE NA PRO, Marzo 1980

- Cuadernos de Apoyo Pedagógico Vol. VII, Unidad de Investigación y Apoyo Pedagógico

DOCUMENTOS

- González Casanova, "Sobre Planes y Programas"

México 1989, UNAM CISE

- INEGI, "Documento interno"

México 1998

- INEGI, "Discurso de Apertura al Taller de Calidad"

México 1997

- INEGI, "Documento Normativo de Funciones y Actividades de la Estructura de Capacitación Censal"

México 1998

- STPS "Terminología de Capacitación y Adiestramiento # 3"

México 1980

- Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000

- Organización Académica de la ENEP-ARAGÓN

MANUALES

- INEGI, "Manual de Capacitación, Conceptos Básicas de Calidad"

México 1997

- INEGI, "Manual para el Desarrollo de México"

- INEGI, "Funciones y Actividades de los Instructores Estatales y de Zona"
México 1997

- INEGI, "Formación de Instructores"
México 1998

- STPS, "Manual General de la Organización"
México 1991

- STPS, "Manual de Extencionismo Industrial"
México 1994

- STPS, "Manual de Capacitación"
México 1994

- STPS, "Programa Nacional de Capacitación y Productividad"
México 1990-1994

- STPS, "Evaluación y Seguimiento de las Acciones de Capacitación"
México 1992

- STPS, "Didáctica para el Instructor"
México 1992