



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

"ANALISIS TECNICO DE UN MANUAL DE CAPACITACION AUTODIDACTA EN UNA EMPRESA DE SEGUROS"

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

INGRID MACIEL REGALADO

DIRECTOR: MARIA ISABEL DELSORDO LOPEZ
REVISOR: MARIA DE LOURDES REYES PONCE

CIUDAD UNIVERSITARIA

2003

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

**PAGINACIÓN**

**DISCONTINUA**

## DEDICATORIA

A la vida que me ha regalado todo tipo de momentos que me han ayudado a crecer tratando de ser un mejor ser humano cada día.

A mis padres a quienes amo Natasha y Saturno, por su ejemplo, dedicación y tesón para enfrentar la vida.

A mis amadas hermanas Areli y Cynthia por su amor incondicional.

A Rodrigo a quien amo y admiro; por enseñarme lo que es amor, entrega, confianza, paciencia, dedicación, y el verdadero significado de la palabra compartir.

A mi gente, por todos los momentos compartidos a lo largo de mi vida que hoy me hacen ser quien soy.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Stacy Masel

FECHA: 12/07/13

FIRMA: [Firma manuscrita]

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## **INDICE**

<b>TEMA</b>	<b>PÁGINA</b>
RESUMEN	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPITULO 1 PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	5
1.1 Enseñanza-aprendizaje	5
1.1.1 Contexto general	5
1.1.2 Definición de aprendizaje	6
1.1.3 Modelos de aprendizaje	6
1.2 Educación a distancia	7
1.2.1 Antecedentes e Historia	7
1.2.2 Contexto internacional	8
1.2.3 Contexto nacional	9
1.2.4 Definición	11
1.2.5 Ventajas	11
1.3 Instrucción Programada	12
1.3.1 Definición	14
1.3.2 Objetivo de la Instrucción Programada	14
1.3.3 Características de la Instrucción Programada	15
1.3.4 Tipos de conducta	15
CAPITULO 2 CAPACITACIÓN	17
2.1 Esbozo Histórico	17
2.1.1 Primeros tipos de capacitación	18
2.1.2 Inicios del siglo XX hasta nuestros días	20
2.2 Tendencias de la capacitación	22
2.2.1 Perspectivas de la capacitación en México	23
2.2.2 Posibilidades y limitaciones de la capacitación	24
2.2.3 Decálogo de la capacitación	25
2.4 Objetivo de la capacitación	27
2.4.1 Finalidad de la capacitación	28

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## TEMA

## PÁGINA

CAPITULO 3	CAPACITACIÓN AUTODIDACTA	31
I.	Capacitación y aprendizaje en adultos	31
II.	Capacitación convencional	32
III.	Capacitación Autodidacta	34
3.1	Objetivo de la capacitación autodidacta	36
3.1.1	Características de la capacitación autodidacta	37
3.1.2	Elementos para el éxito de la capacitación autodidacta	38
3.2	Aprendizaje en la capacitación autodidacta	40
3.2.1	Aprendizaje significativo	40
3.2.1.1	Hipótesis del aprendizaje significativo	41
3.2.1.2	Características del aprendizaje significativo	42
3.2.2	Factores que intervienen en la asimilación del aprendizaje	42
3.3	Ventajas de la capacitación autodidacta	43
3.3.1	Desventajas de la capacitación autodidacta	44
3.4	Perfil de los participantes	45
3.5	Sistemas de apoyo dentro de la capacitación autodidacta	46
3.5.1	Asesorías	46
3.5.2	Manuales de autoestudio	47
3.5.2.1	Reglas básicas para la realización del manual	48
3.5.2.2	Contenido del manual	50
3.5.2.3	Control de calidad y validez del manual	55
CAPITULO 4	EMPRESA DE SEGUROS	57
4.1	Capacitación autodidacta en la empresa	58
4.1.1	Lineamientos para llevar a cabo la capacitación autodidacta dentro de la empresa	60
4.1.2	Objetivo	61
4.1.3	Elementos que la empresa considera importantes para llevar a cabo adecuadamente la capacitación autodidacta	61
4.1.4	Métodos de estudio propuestos por la empresa	65

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

<b>TEMA</b>	<b>PÁGINA</b>
4.2 Metodología	67
4.2.1 Planteamiento del problema y justificación	67
4.2.1 Objetivo general	69
4.2.3 Análisis técnico del manual propedéutico	69
4.3 Conclusiones	72
4.4 Sugerencias	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	74
GLOSARIO	77
ANEXO MANUAL PROPEDÉUTICO	78

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## RESUMEN

Una de las herramientas más valiosas para lograr que las empresas se mantengan a la vanguardia, penetren y permanezcan dentro del mercado mundial es la capacitación. La falta de tiempo para capacitarse en la forma tradicional, es decir, aprendiz-maestro, induce a los investigadores a crear una nueva estrategia para que el trabajador permanezca actualizado sin por ello descuidar su trabajo, esta es la capacitación autodidacta.

Grupo Nacional Provincial, empresa de seguros que siempre está a la vanguardia ha implementado dentro de sus filias la capacitación autodidacta. El propósito de la presente investigación fue analizar si el manual que utiliza la empresa para llevar a cabo la capacitación autodidacta se encuentra diseñado adecuadamente para facilitar la asimilación de la información a los participantes a este sistema de capacitación, debido al retraso que el trabajador esta presentando en la finalización de los cursos. El resultado obtenido indica que el manual se encuentra diseñado adecuadamente para cumplir con su función, planteando variables diferentes a la estructura y contenido del manual que deben ser las generadoras del bajo seguimiento que el participante le da a su capacitación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## INTRODUCCIÓN

Actualmente nos encontramos en un mundo con características muy particulares, tales como: competitividad, apertura y presencia de nuevos mercados, equipos y mobiliario a bajo costo, nuevas tecnologías, investigación científica, impulso a la calidad, etc., y lo único que hacemos al respecto es reclamar al no poder adaptarnos a dichos cambios, empero no hacemos nada para superar estos retos.

Resistirse al cambio es una característica propia de los seres humanos, sin embargo, los cambios ocurren y en la mayoría de los casos aunque los rechacemos se necesario que nos adaptarnos a ellos para posteriormente adoptarlos como parte cotidiana de nuestro vivir. El avance del ser humano en sus diferentes manifestaciones exige una actualización cotidiana de conocimientos.

Es importante reflexionar que dentro de la situación actual en el ámbito mundial se percibe una atmósfera de cambio acelerado: relaciones exteriores que culminan con intercambios comerciales de tipo internacional, el crecimiento de nuevas áreas ciudadanas, incremento de las necesidades de la gente, deseos de superación personal dado en todos los niveles, lo cual determina la competencia laboral, etc. Ello determina una planificación de nuevos proyectos, búsqueda de métodos mejores para el logro de un trabajo productivo, la integración por medio del trabajo en equipo y la comunicación que permite obtener mejores resultados.

Nueva información se origina a pasos agigantados en todos los campos de la actividad humana, ello nos obliga a buscar nuevos métodos para lidiar con dichas adquisiciones. La información debe ser organizada, analizada y diseminada para todos, debemos estar preparados para poder manejar esa avalancha de conocimientos que se precipita sobre nosotros.

Las condiciones en las que se desempeñan los profesionales hoy en día y en las que se desenvolverán los futuros profesionales se encuentran sujetas a complejas dinámicas de cambio ante los procesos que actualmente se viven, es decir, la globalización, la tecnificación y la disponibilidad instantánea y masiva de la información. Por ello, emerge la necesidad de desarrollar en la gente, adicionalmente a los conocimientos y destrezas profesionales específicos, ciertas habilidades de tipo general independientes a los ámbitos de desempeño.

Se han identificado así las habilidades para aprender por cuenta propia, identificar y resolver problemas, trabajo en equipo, toma de decisiones, etc. Ello obliga a las empresas a formar personas comprometidas consigo mismas y con el desarrollo de su comunidad además de competitivas internacionalmente de acuerdo a su área de conocimiento. "Se requiere de un verdadero cambio desde adentro". (Phillip Coombs, 1962, en Trevor, 1993).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Otro factor importante que debemos considerar es la gran explosión demográfica que junto con la democratización traen como consecuencia un cambio tanto cualitativo como cuantitativo respecto a la preparación constante que debe tener la gente para poder emplearse, esto, debido a la alta demanda de los puestos, en comparación con las pocas vacantes que presentan las empresas.

Tanto la industria como la banca, el comercio, la educación e instituciones dedicadas a la capacitación, han iniciado diversas actividades aisladas con la finalidad de preparar a la fuerza laboral para que alcance las metas trazadas. Por lo anterior la capacitación juega un papel primordial en el desarrollo de cualquier organización. Así mismo se requiere de un mayor número de personal calificado a todos los niveles que pueda realizar adecuadamente sus funciones.

El recurso humano es el medio principal por el cual las organizaciones logran sus objetivos, proporcionar al personal una actualización constante y la preparación necesaria para el desarrollo de sus actividades dentro del puesto que desempeñan, es obligación por parte del patrón, así como un derecho para el empleado. Mantener la competitividad en el ámbito laboral es un bien común tanto de la empresa como del personal.

A nivel nacional, las organizaciones también se han percatado que existen un sinnúmero de razones por las cuales es importante desarrollar programas que permitan mantener cualificado y actualizado al personal de su empresa. El estar a la vanguardia responde a razones políticas, económicas, sociales y culturales.

"México está experimentando una profunda revolución económica, transformaciones políticas y una revolución de ideas. Lo que ayer era válido, ya no lo es, lo que antes era materia de consenso, hoy se pone en tela de juicio. La mitología del desarrollo mexicano se está viniendo abajo". (Rubio, 1992 en Siliceo, 1995)

La capacitación y el desarrollo del personal son requisito indispensable para que se dé el crecimiento del recurso humano lo que conlleva el logro de la tan aspirada adaptación de la organización a un México en constante transformación, pero sobre todo a un mundo cambiante y altamente competitivo.

No obstante, la situación económica que atraviesa el país propicia que en el ámbito empresarial se deje en segundo plano todo lo referente a la capacitación, porque no se cuenta con los recursos económicos suficientes para brindarla, a pesar de que las empresas están conscientes de su gran importancia. La capacitación tiene un costo muy alto, y en la mayoría de las ocasiones es el primer rubro afectado cuando se desea economizar, de manera que no son considerados los beneficios que se obtienen a través de esta. Contemplar en el presupuesto anual de los departamentos, planes de desarrollo y capacitación que mantengan al recurso humano actualizado para desplegar en forma óptima sus actividades es una forma de inversión para enfrentarse a las demandas que exige el mercado mundial. La mentalidad de las organizaciones tiene que cambiar: la capacitación debe ser vista como una inversión y no como un gasto.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

"Actualmente para las empresas la capacitación es un insumo de productividad. No necesitan personas que sepan mucho, sino que la capacitación impacte cualitativa y cuantitativamente en la productividad" (Serralde, 1994 en Siliceo 1995 ), es decir, que gracias a esta, la gente dentro de cada empresa desarrolle efectiva y eficientemente su trabajo, acción que redundará en ganancia general tanto para la organización a la que pertenecen como para ellos mismos. Por ello es importante considerar que mientras haya personal más eficiente en las organizaciones, realizando un trabajo de calidad, la compañía estará en mayores posibilidades de permanecer en el mercado

Para estar a la vanguardia, se debe motivar al colaborador desarrollando su personalidad a través de una mayor preparación y cultura, si además se desea incrementar el nivel de productividad, se debe pensar en la capacitación, puesto que como ya se ha mencionado, se trata de una función clave para el crecimiento de los individuos, las instituciones y por tanto de nuestra sociedad.

El contar con un conjunto de técnicas acordes para la enseñanza en el aula sería de gran valía para la capacitación. El reto ha sido el desarrollo y aplicación de una tecnología de enseñanza-aprendizaje que sustituya todos los métodos obsoletos y que además tenga lenguaje universal.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CAPITULO 1

# PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

## 1.1 ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

### 1.1.1 Contexto general

El mundo en que vivimos hoy a dado pie a la búsqueda de mecanismos innovadores que faciliten, agilicen y optimicen los recursos tanto laborales como personales. Esto se ha logrado por medio de la creación de nuevas formas de *Enseñanza-aprendizaje*.

Podemos apreciar sin embargo, que la tecnología utilizada en la educación, y como consecuencia en el área de capacitación, no ha logrado estar a la par de las innovaciones de la misma tecnología en general. Existe un grave estado crónico de oferta excesiva en las filas de los trabajadores no calificados y de oferta insuficiente en las de los aptos, es decir, impera un alto porcentaje de personal no calificado que pretende laborar en trabajos para los que no está apto, en contraposición a una demanda realmente baja de gente que cuenta con la calificación necesaria para laborar en varios puestos.

"Lo que necesita el área de la enseñanza-aprendizaje es la realización de grandes cambios desde adentro" (Silberman, 1961 en Chance 1988). Esto significa un gran desafío que promueve la generación de estrategias de solución eficaces a través de la implementación de acciones concertadas y de impacto.

Últimamente hemos oído hablar acerca de nuevas metodologías, de nuevos recursos y nuevas formas de organizar el contenido de los programas de enseñanza. Sin embargo aún no existe un programa que por arte de magia pueda sacarnos adelante.

A pesar de las dificultades en que nos encontramos en materia de educación, no hemos realizado arduos esfuerzos para dar con soluciones aceptables. Los círculos tanto de la enseñanza como de la capacitación se encuentran en plena efervescencia. No debe existir punto de saturación en el aprendizaje mismo ni en las oportunidades de recibir capacitación. Si una parte mínima se dedicase al desarrollo de una tecnología de enseñanza-aprendizaje auténtica y fácil de ser entendida, podrían forjarse las herramientas necesarias para movilizar y sobretodo orientar los grandes esfuerzos que están haciendo las áreas tanto de capacitación como de educación, pero que no han encontrado su cauce correcto.

No se puede predeterminar de qué forma un proceso, procedimiento o curso mejorará el proceso de enseñanza-aprendizaje, sin embargo, dicho control logrará a través de lo que los participantes puedan realizar al finalizar el curso, proceso, etc. Se deben estructurar las experiencias gracias a las cuales confiamos en que aprenderá, por ello, "es la ejecución del asistente al curso lo que debemos observar tanto antes como después del proceso de enseñanza-aprendizaje para determinar el éxito obtenido" (G. Offesh, 1973, p. 36).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Ha llegado la hora de dar total atención al proceso mismo de aprendizaje, lo que conlleva igual consideración a la capacitación. La mejor esperanza de que surja una tecnología de la instrucción de la enseñanza y de la capacitación que nos permita estar a la vanguardia y permanecer dentro de la competitividad en el mercado está cifrada en el aprovechamiento del concepto y del sistema del aprendizaje programado y en el desarrollo de procedimientos de capacitación autodidacta (John Gardner, 1962 en Ofiesh 1973).

### **1.1.2 Definición de aprendizaje**

Desde el punto de vista del psicólogo, aprendizaje implica modificación de conducta. La meta del aprendizaje es cambiar la naturaleza de la conducta del estudiante respecto a un material específico. Las técnicas de enseñanza son todas intentos de aumentar las probabilidades de que el estudiante dé respuestas y conductas productivas después de haber estudiado determinado material (Skinner, 1979).

### **1.1.3 Modelos de aprendizaje**

Algunos de los conceptos fundamentales sobre la descripción del aprendizaje nos los han transferido los filósofos, muchas de dichas ideas se derivaron inicialmente del genio de dos hombres, Aristóteles y Platón, y de las dos teorías del conocimiento que iniciaron; de las cuales se fueron sustentando las demás teorías que hoy conocemos.

#### **❖ Aristóteles y el asociacionismo**

La idea básica de esta corriente fue que los conocimientos y la mente se constituyen a partir de sensaciones básicas, unidas entre sí mediante asociaciones. Se pueden constituir ideas complejas a partir de las simples, mediante el mismo proceso, y partiendo de esta teoría, el conocimiento puede llegar a ser tan rico y complejo como se desea.

Realmente las ideas de Aristóteles se referían a una teoría de la memoria, el modo en que recordamos las cosas que hemos experimentado en el pasado, por oposición a una teoría del aprendizaje. Un grupo de filósofos ingleses, llamados Asociacionistas Británicos, tomaron las ideas básicas de Aristóteles y las transformaron en una especie de psicología real, incluyendo el aprendizaje y la adquisición del conocimiento como parte de su tradición. Los Asociacionistas Británicos trabajaron durante el período comprendido entre 1650 y 1850; entre sus miembros se contaron Hobbes, Locke, John y James Mill y Hartley.

Esta corriente llegó a Estados Unidos a finales del siglo XIX, para combinarse con la tradición empírica y los métodos experimentales establecidos en Alemania por Wundt y Müller. En este país, se mezcló con cierto sentido práctico y el interés por las funciones y la utilidad de la conducta, sobre todo en la educación, para obtener saber propio como método general para abordar el estudio del proceso de aprendizaje. La consecuencia de ello fueron las teorías conductistas de Watson y posteriormente de Skinner.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### ◆ Platón y el racionalismo.

Platón creía que no se puede explicar lo que sucede reduciéndolo a un proceso de aprendizaje basado en asociaciones de cualquier tipo. Creía que todos los conocimientos son no aprendidos y que son parte inherente del organismo al nacer. El aprendizaje para él, es "una ilusión, es simplemente recordar lo que no se encontraba ya en la mente. Y la experiencia directa, por medio de los sentidos, durante toda la vida del individuo, sirve para oscurecer y confundir los intentos hechos por la mente para recordar y renegar sus derechos de nacimiento".

En la actualidad, recurriremos a la genética para explicar el modo estereotipado en que reaccionan las especies bajo ciertas circunstancias fijas, y dudáramos bastante antes de pretender que todos los conocimientos de los seres humanos se encuentran presentes al nacer.

Tanto Platón como sus sucesores establecieron un punto de gran validez en diversas circunstancias, y la psicología del aprendizaje es más rica ahora, por haber adoptado muchas de las ideas que ofrece el planteamiento racionalista para el análisis de la conducta. Se puede apreciar que la tradición asociacionista ha proporcionado los modelos reales que utilizamos en la actualidad para tratar de entender el aprendizaje, y por su parte la tradición racionalista ha sugerido varios métodos útiles que permiten realizar con mayor provecho la tarea de construcción de modelos.

## 1.2 EDUCACION A DISTANCIA

Los tradicionales métodos de enseñanza se han ido transformando para dar paso a la EDUCACIÓN a DISTANCIA, la llamada pedagogía del futuro, cuyo objetivo principal es aumentar la calidad en materia de enseñanza cubriendo la alta demanda de matrícula, sin por ello tratar de sustituir a la educación tradicional.

### 1.2.1 Antecedentes

En la Educación a Distancia desde el punto de vista histórico se observan antecedentes de los que se infiere su origen, de esta forma tenemos que el aprendizaje es una labor entre el tutor y el alumno que trabajan en mutuo acuerdo, convirtiéndose en una comunicación bidireccional de esfuerzo cooperativo, situación que resalta en los escritos de Platón que fueron recopilados por Rousseau. (Pérez, 1992)

Así tenemos que las raíces culturales de Europa hablan de los inicios de la Educación a Distancia en la modalidad de correspondencia, según Kurt Graff (1967). La Epistolografía griega por su red de comunicación se extiende desde Atenas hacia el mundo de los Antiguos, quienes lo continuaron fueron los romanos, siendo el mayor representante Séneca con sus "Epístolas Morales". Siglos después el Humanismo europeo creó el género Exhortationes ad studia Literarum que muchas escuelas por correspondencia de la época moderna adoptaron como modelo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Otros ejemplos los tenemos con el noble francés Pierre de Maricourt (1269) que le explica por medio de cartas a un amigo los principios del magnetismo, o la famosa carta de Isaac Newton presentando al Dr. Bentley argumentos sobre la existencia de Dios. El Siglo de las Luces fue prolífero en cartas vehículo de ideas, grandes personalidades como Voltaire o Rousseau se comunicaban por medio de ellas, o bien las cartas a una princesa alemana del matemático Euler, que son consideradas como modelo para cursos de ciencias.

A fines del siglo pasado en Europa aparece el modelo de la escuela por correspondencia, dependiendo el estudiante del correo, este arquetipo para promover la educación fructificó. En Francia en 1947 se radiaron clases por Radio Sorbonne sobre disciplina literaria, la Universidad de Londres en 1958 otorgaba títulos de estudiantes externos.

Cabe destacar que el movimiento Progresista (Dewey 1915), aportó antecedentes contemporáneos a la educación abierta, al tener una gran influencia a principios del siglo pasado. También surgieron recomendaciones de especialistas en dificultades de aprendizaje como Holt (1964 y 1967) que propusieron la metodología de los llamados "Salones abiertos" (Kohl 1967 y 1969), que consistía en proporcionar instrucción a la población infantil de raza negra de los Estados Unidos que no sabía leer ni escribir, necesitando para su trabajo y que no tenía tiempo para ir a la escuela.

### 1.2.2 Contexto internacional de la educación a distancia

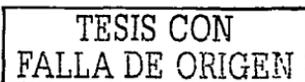
Al producirse en la década de los 60's la gran explosión de matrícula dentro de los sistemas educativos, llegó la posibilidad de incorporar otras alternativas pedagógicas como la Educación a Distancia, para satisfacer tan alta demanda. Ello despertó cierto recelo y desconfianza entre los educadores, por lo que los medios encontrados fueron utilizados en su mayoría únicamente como apoyo a la labor realizada en el aula.

El primer país del mundo que implanta la Educación a Distancia es Inglaterra en 1965, convirtiéndose la Universidad Abierta en una institución autónoma en 1969. Los alumnos son residentes en su domicilio que estudian en sus ratos libres; profesores y alumnos no se reúnen diariamente. Estos, estudian al paso que mejor se adapte a su situación, pudiendo combinar los cursos en diferentes disciplinas. Estudian en su casa, recibe correspondencia y ven y escuchan los programas de radio y televisión que la British Broadcasting Corporation (BBC) transmite nacionalmente.

Llegando a la década de los 70's los recelos hacia la nueva modalidad habían disminuido. En este período se produce gran auge de tecnología educativa en la educación global. Se inicia un desarrollo masivo de la educación a distancia que es usada para resolver problemas puntuales en los sistemas formales. Es en este momento cuando surgen formalmente los programas de educación a distancia, que consisten en estudiar de forma autónoma diversas materias y posteriormente presentar un examen para certificar que se posee dicho conocimiento.

En 1970 en España se creó la Universidad Nacional de Educación a Distancia, cuyas características principales consistieron en:

- Impartir a distancia una enseñanza superior
- Hacer compatible el estudio con el trabajo.



- Adaptar la enseñanza con métodos idóneos para quienes trabajan.
- Facilitar instrumentos adecuados para el perfeccionamiento y la educación permanente.

LA UNED desde su inicio se proyectó con una infraestructura de tal magnitud que para su funcionamiento cuenta con todos los elementos financieros, materiales y humanos para su desarrollo.

Hacia 1971, existían en la URSS (hoy separada en diversas Repúblicas) 16 Instituciones Independientes de Educación Superior por Correspondencia. La Educación a Distancia en Rusia había sido promovida por los dirigentes soviéticos inmediatamente después de la Revolución, con una importancia notable y social dentro del Sistema Educativo.

Entre sus objetivos se contemplaron:

- Formar especialistas que necesitaba la economía nacional.
- Brindar base teórica a un trabajo que se desempeñaba sin la formación necesaria.
- Preparar cambios de profesión.

En Suecia, el primer curso académico de Educación a Distancia tuvo lugar en el ciclo 1973-74 de manera experimental. También es en esta década que se introduce en Venezuela la idea de la Educación a Distancia, con la creación de la Universidad Nacional Abierta, facultando su resolución en 1977 y la reglamentación en 1978. La UNA logró su afianzamiento y presencia nacional, además de consolidar su población estudiantil. Denotó ser la Institución de menor inversión por estudiante.

Entre 1973 y 1975 surge en Colombia la Educación Superior a Distancia como medio de apoyo al desarrollo de nuevas formas de educación. Sin embargo es hasta 1982 que se crea por decreto el Programa Nacional de Educación Abierta a Distancia. En la República Federal Alemana el sistema de Educación a Distancia inició en 1974, y en Ecuador surgió en 1975. En los Países Bajos se aprobó la creación de la Universidad Abierta en 1980.

En la búsqueda de alternativas surgieron la enseñanza por correspondencia y la capacitación en servicio con el objetivo de mejorar la mano de obra. Los objetivos en cada país para adoptar este sistema de educación son varios, pero concuerdan en lo siguiente:

- Propiciar el bienestar educativo.
- Aumentar la capacidad de matrícula de las Universidades tradicionales.
- Proporcionar educación universitaria a las personas que por diversas razones (Distancia, tiempo, actividades laborales) no tenían acceso a estudios en el sistema tradicional.
- Constituir un sistema individualizado de enseñanza, atendiendo a características propias de cada persona.

### 1.2.3 Contexto nacional de la educación a distancia

En México, durante la década de los setenta se inició el desarrollo del Sistema Educativo Mexicano; varios factores incidieron para que esto se hiciera posible, entre ellos podemos encontrar:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- La creciente y acelerada demanda de educación en todos los niveles.
- El Sistema Educativo se manifestaba en desequilibrio entre los recursos disponibles y la educación escolar.
- Los servicios educativos tenían desigual distribución.

Dichos fenómenos propiciaron que a partir de 1970 se organizara un programa nacional de "reforma educativa" dirigido a todos los niveles de enseñanza, atendiendo así a las demandas sociales políticas y económicas que exigía la población de México.

Los elementos que caracterizan a los Sistemas Abiertos de Educación en México son:

- La Educación Abierta fue concebida para facilitar el aprendizaje a través de una relación no presencial.
- Su finalidad es el ofrecer un servicio educativo a los adultos que por su ocupación, tiempo disponible, etc., no tuvieron oportunidad de iniciar, proseguir o terminar sus estudios.
- Eliminar la necesidad de asistir continuamente a un plantel educativo
- Permitir el estudio en el hogar u otro sitio en el horario que conviene a cada estudiante, sin desatender el trabajo.
- Tomar en cuenta la capacidad de los adultos para aprender por ellos mismos, ya que esto requiere de disciplina personal, esfuerzo del estudiante y una asesoría efectiva.
- Apoyo por medio de la orientación de asesores.
- Uso de textos diseñados para facilitar el autodidactismo.

La Universidad Nacional Autónoma de México da inicio en febrero de 1972 al Sistema de Universidad Abierta, cuya finalidad es extender la educación universitaria a grandes sectores poblacionales.

En 1973 inicia el modelo Preparatoria Abierta. Este esquema considera los libros de texto como el material básico de estudio, cuya característica consiste en ser diseñados de manera semiprogramada y estar estructurados por módulos. En este modelo la evaluación académica del estudiante es por asignatura, su aplicación depende del ritmo de aprendizaje del alumno, esto es debido a que se existen calendarios para presentar exámenes cada mes, sin embargo, el estudiante puede decidir cuando desea tomarlos.

La Educación a Distancia, Educación Abierta o Sistema de Enseñanza Abierta ha tenido una gran penetración en nuestro país, la población que penetra en el mercado estudiantil o laboral está en posibilidades de incursionar en esta modalidad utilizando el elemento motivación como el recurso más importante para desarrollar exitosamente dicho tipo de enseñanza-aprendizaje.

A finales de la década de los 90's encontramos un gran despliegue de ofertas a distancia en diversos ámbitos y para todos los gustos: desde una carrera universitaria o de posgrado, hasta cursos para la satisfacción de un interés personal o el uso del tiempo libre.

Hoy en día las ofertas en el ámbito de educación a distancia cubren diferentes rubros de la educación sistemática, educación no formal, capacitación, actualización y perfeccionamiento laboral entre otros.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 1.2.4 Definición

Lo anteriormente expuesto es un panorama histórico que ilustra de manera genérica lo que representa la EDUCACIÓN A DISTANCIA, y es de esta forma que he concluido que la Educación a Distancia se puede definir como "Un sistema que se apoya en la utilización selectiva de medios didácticos no tradicionales e innovadores que propicien el proceso de Enseñanza-Aprendizaje, con el fin de lograr objetivos educativos, con una cobertura mayor que la de un sistema educativo convencional."

Se caracteriza por tres elementos:

- Uso de la tecnología educativa.
- Aprendizaje no presencial.
- La posibilidad de una cobertura geográfica y numéricamente mayor que la lograda por un sistema tradicional.

Entre los principales atributos de la Educación a Distancia podemos encontrar:

- Puede establecerse a cualquier nivel educativo.
- Incluye programas de educación formal, no formal, permanente o incidental.
- Parte del supuesto de que el aprendizaje es el responsable de su propio aprendizaje, siendo el sistema únicamente el proveedor de los medios necesarios para facilitar dicho aprendizaje.
- Debe planearse de manera que se adapte a las circunstancias individuales tanto de lugar, ocupación como ritmos personales de aprendizaje, ya que alcanzar las metas depende del tiempo e interés que dedique el alumno a sus actividades.
- Diseño de mecanismos de evaluación que aseguren la calidad del aprendizaje de los programas que se ofrecen.

### 1.2.5 Ventajas

Aunque la educación a distancia posee ventajas reconocidas, todavía se desconía de sus posibilidades. Autores como Mawhinney (1971, en Asuad, 1995), opinan que no garantiza el buen rendimiento académico de los alumnos. Sin embargo desde otro ángulo los especialistas reconocen grandes ventajas:

- Ha ejercido efecto sobre la forma convencional de capacitación, ayudando a transformar sus planes, desarrollando materiales competentes y adoptando sus principios y metodologías.
- Ayuda a desarrollar una naturaleza autónoma.
- Se presenta como una respuesta solidaria frente a los problemas ocasionados por la dificultad de la asistencia regular a cursos.
- Comunicación, participación e interactividad son conceptos que se han enriquecido y actualizado en educación a distancia.
- Actualmente juegan un papel fundamental las nuevas tecnologías, sin embargo, el material impreso difícilmente puede ser reemplazado.

La educación a distancia puede constituir un salto cualitativo para el sistema de enseñanza en el mundo ya que al permitir mayor cobertura contribuye a elevar la calidad de la didáctica, esto es gracias a que la educación llega a un mayor número de personas, sin descuidar por ello la calidad de lo que se enseña.

### 1.3 INSTRUCCIÓN PROGRAMADA

El contar con un conjunto de técnicas acordes para la enseñanza en el aula sería de gran valía para la capacitación. El reto ha sido el desarrollo y aplicación de una tecnología de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE que sustituya todos los métodos obsoletos y que además tenga lenguaje universal. Todo esto se logró con la aparición del Análisis Experimental de la

Conducta, ya que este abrió una nueva brecha en materia de enseñanza-aprendizaje al poder observar al rubro Aprendizaje, como un proceso psicológico que está en íntima relación con la Enseñanza, así, se han podido desarrollar nuevas estrategias que faciliten que el estudiante aprenda.

El Análisis Experimental de la Conducta ha producido una tecnología de la enseñanza de la cual es posible "Deducir programas, planes y métodos de enseñanza", (Skinner, 1970). Comúnmente, se conoce a la Tecnología educativa por dos de sus métodos: la Instrucción Programada y las Máquinas de la Enseñanza. Para los fines de la presente investigación revisaremos el primer fruto.

La enseñanza programada nació gracias a las investigaciones de los psicólogos experimentales. Sin embargo, sus orígenes son casi tan antiguos como los de la misma pedagogía. Esta técnica es una síntesis de principios de aprendizaje conocidos en parte desde hace mucho tiempo y aplicados de manera implícita por la mayoría de los profesores (Décote, 1966). La INSTRUCCIÓN PROGRAMADA pretende aplicar los conocimientos que se tienen de los procesos de aprendizaje, ofreciendo la posibilidad de aprender de un modo más efectivo.

La instrucción programada es el primer sistema lícito de tecnología de enseñanza y capacitación con que haya contado nuestra sociedad. Para que un programa pueda ser considerado como instrucción programada debe respetar cuatro principios derivados de los principios de aprendizaje. Los tres primeros propuestos por Skinner (1970), conocidos bajo el nombre de "Programación Skinneriana", más un cuarto propuesto por Susan Meyer (1971), estos nos indican que un material de instrucción debe sintetizar lo siguiente:

1. *Respuesta activa*. El estudiante aprende lo que el programa le induce a aprender. Se da un intercambio constante entre el programa y el estudiante, induciendo así, una actividad sostenida.
2. *Conocimiento de los resultados*. Se le debe proporcionar al estudiante una comprobación inmediata respecto a lo correcto de su respuesta. Se le puede proporcionar una respuesta guía para que el mismo corrobore cuando se sienta equivocado, o bien mediante un planeamiento hábil que induce al estudiante a acertar y estar seguro de haberlo hecho.
3. *Ritmo individual*. Las personas cubren con diferente inversión de tiempo el mismo contenido instruccional, por ello, los resultados de aprendizaje varían en función de la duración en que cada estudiante cumple con los tópicos o contenidos de instrucción.
4. *Mínimo de errores*. Por medio de un buen plan de instrucción y mediante pruebas y revisiones repetidas, se reducen a un mínimo los errores de los estudiantes en las respuestas que dan y en su demostración de la conducta final deseada.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El buen éxito de la Instrucción Programada depende de cómo se elabore y ordene el material del curso. Este material debe ser construido en forma tal que presente al participante las tareas de aprendizaje y experiencias, de manera que realice las actividades que contribuirán a los objetivos de aprendizaje. El desarrollo de este método de enseñanza-aprendizaje y su uso subsiguiente tanto en las escuelas como en la capacitación, implica la interacción entre el aprendizaje y la enseñanza.

Los materiales programados incrementan la eficacia de la capacitación porque en su calidad de elemento tangible, se les puede someter rigurosamente a: prueba, evaluación, mejora y rediseño.

La instrucción programada proporciona los parámetros necesarios para un sistema integrado de educación, capacitación y entrenamiento, es decir, trata de desarrollar en todos los sujetos las habilidades, actitudes y aptitudes necesarias para realizar su trabajo adecuadamente. Es un esfuerzo realizado para el desarrollo de un proceso de enseñanza que tenga como propósito satisfacer las necesidades idiosincrásicas de cada participante.

La instrucción programada involucra otro término referente al aprendizaje: la "Instrucción", que se refiere a "proporcionar información solamente" (Arias Galicia, 1992), es decir, únicamente se le da la información al estudiante para que este la procese de manera individual. En 1962 la American Management Association publicó un libro que en su tiempo fue el emisario de la revolución de la tecnología enseñanza-aprendizaje, la obra titulada "Revolution in Training" (literalmente, Revolución en el entrenamiento), describía ampliamente la aplicación de la tecnología de la instrucción programada a una gran variedad de problemas de capacitación dentro de la industria.

Este sistema de instrucción está desechando la parte inoperante y desarrollando lo realmente funcional. Es una tecnología pedagógica que acomete la aplicación de lo conocido en materia de ciencia del aprendizaje en fusión con los descubrimientos acerca de la ciencia de la instrucción, el arte de la enseñanza y la capacitación. La instrucción programada concentra su atención en los ingredientes esenciales del entrenamiento, en el aprendizaje y pone énfasis en la actitud de responsabilidad del alumno.

Hay un aspecto de la conducta humana que debe ser considerado como premisa básica de la enseñanza: el hecho de que cada individuo tiene una historia única, que moldea su individualidad. La enseñanza solo puede ser efectiva si se ajusta a los requerimientos particulares de cada persona. La instrucción programada intenta incrementar las ventajas de la interacción individual alumno-maestro, conservando al mismo tiempo las ventajas de la educación masiva.

Con este tipo de enseñanza cada participante tiene la posibilidad de aprender a su propio paso, no se le presiona para que vaya más rápido de lo que puede avanzar fructíferamente, ni se le frena si puede trabajar con mayor rapidez. Short (1964, en Ofiesh 1973), señala que los rasgos sobresalientes de la instrucción programada son:

- o El programa inicia con una descripción específica de los resultados deseados del aprendizaje.
- o Se lleva al participante a comprometerse activamente a lo largo de todo el proceso.

- o El programa proporciona al alumno un conocimiento inmediato del grado de corrección de sus respuestas.
- o El programa está organizado de tal manera que el educando pueda avanzar a su propio paso.

En el trabajo con textos programados se labora con cada estudiante de forma personalizada para brindarle una atención individualizada.

### 1.3.1 Definición

Skinner (1972), dice que la Instrucción Programada proporciona las bases que garantizan el aprendizaje, elevando al máximo el reforzamiento asociado a la adquisición del aprendizaje. El programa ideal, según Skinner, estaría construido de manera que ningún alumno pudiese cometer error alguno en sus respuestas.

Para Dunnette y Kirchner (1990), la Instrucción Programada "Formaliza la orientación, retroalimentación y las características de reforzamiento en el aprendizaje, el contenido es organizado en pasos lógicos que exigen respuesta activa del alumno para que reciba el conocimiento inmediato de los resultados del reforzamiento. La sucesión del material se llama programación y los diferentes pasos que componen el programa tienen por nombre unidades."

La Instrucción Programada se basa en una filosofía de reforzamiento positivo y consistente, ya que los reforzadores son efectivos para modificar la conducta porque ellos por sí mismos producen una conducta en el aprendiz.

Así, la Instrucción Programada es definida por Skinner (1974 en Lysaught y Williams 1992) como: "Técnica de enseñanza basada en estudios sobre condicionamiento operante cuyo propósito es elevar al máximo el aprendizaje a través del reforzamiento asociado al control satisfactorio del ambiente".

### 1.3.2 Objetivo de la Instrucción Programada

En este método de enseñanza-aprendizaje se considera sumamente importante lo que el estudiante aprende. Así, los objetivos primordiales son:

- Producir en la conducta del participante cambios definibles.
- Alcanzar una ejecución hábil a partir de una conducta inicial.
- Obtener un aprendizaje más eficiente al ritmo que el participante necesita.
- Lograr la aplicación de los principios de aprendizaje en una situación programada tan eficientemente como la enseñanza tradicional.
- Que el participante realice la conducta deseada bajo las condiciones en que deberá hacerlo, con un nivel aceptable en su ejecución.

Cabe mencionar que en cualquier situación de instrucción deben definirse los objetivos sobre la base de lo que se desee sea la ejecución final del participante.

### 1.3.3 Características de la Instrucción Programada

La instrucción programada es una técnica de autoaprendizaje basada en el uso de materiales cuidadosamente diseñados. Estos materiales consisten en "cuadros" en los que se presenta la información fragmentada de acuerdo al nivel de dificultad y en preguntas para la autoevaluación. El texto aparece de tal manera que el aprendiz recibe retroalimentación inmediata y en todo momento va juzgando su propio avance; las secuencias se encadenan lógicamente de manera que dividen las dificultades del texto y lo reparten en fragmentos sucesivos. (Méndez, 1999 en Caballero, 2000)

Offesh (1973), señala que los programas no son simplemente oraciones o párrafos con espacios en blanco y perforaciones hechas al azar por el autor. El carácter de la pregunta que formula el programador, es igualmente sustancial. Un estudiante utilizará cada parte de la información contenida en cada cuadro, para responder de manera correcta y pertinente, por lo tanto cada vez que responda deberá aprender algo.

Para la instrucción programada, es esencial que la conducta terminal sea expresada clara, concreta y explícitamente; así nadie podría interpretar equivocadamente cuáles serían los resultados del aprendizaje esperados. Offesh (1973) asegura que dicha característica debe servir para todos los programas de educación, entrenamiento y capacitación, ya que es imposible desarrollar una instrucción programada adecuada sin una definición correcta de la conducta terminal. El mismo autor propone que los rasgos sobresalientes de la instrucción programada son:

- El programa inicia con la descripción específica de los resultados deseados de aprendizaje.
- El programa es una ordenación sucesiva y lógica de la información necesaria, para garantizar el aprendizaje del material específico.
- El estudiante participará activamente a lo largo de todo el programa mediante la interacción continua con los materiales programados.
- El programa está arreglado de tal forma que cada participante puede avanzar a su propio paso.
- El programa proporciona al alumno un conocimiento inmediato del grado de corrección de sus respuestas.

### 1.3.4 Tipos de conducta

Para un instructor (maestro en el área de enseñanza), conducta significa los aspectos observables y mesurables de las acciones del individuo. Es importante aclarar que dicha conducta no siempre deberá ser la misma. Para trabajar en aprendizaje programado es conveniente distinguir entre:

1. Conducta inicial,
2. Conducta intermedia y
3. Conducta terminal.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La primera consiste en el repertorio conductual con el que el participante inicia la situación de enseñanza o de capacitación, mientras que la conducta terminal comprende el conjunto específico de habilidades finales con las cuales, el participante finaliza el curso de instrucción.

La conducta inicial traída a la instrucción es la materia prima que sirve para moldear la conducta terminal. Se utilizan los materiales de instrucción a los que responde el participante al iniciar su enseñanza para guiar las respuestas en dirección a las situaciones que deberá manejar en el curso, hasta el final del aprendizaje.

En la secuencia entre el repertorio inicial y la conducta terminal, el participante lleva a cabo ciertas actividades que le permiten alcanzar el repertorio terminal o el grado de competencia para el material que ha estudiado. Se le llama conducta intermedia a la actividad que el estudiante realiza para tal propósito. Este proceso de enseñanza-aprendizaje intenta utilizar dicha conducta intermedia para lograr los objetivos educativos o de capacitación deseados y así llegar a la conducta final.

El primer paso fundamental para la elaboración de la instrucción programada, según Offiesh (1973), es la especificación de la conducta terminal. Todos los materiales programados dependen de este paso, definiendo de la manera más completa posible cuál es la ejecución requerida que el alumno debe ser capaz de ejecutar al finalizar el programa. Offiesh (1973), afirma que esta característica debe servir para todos los programas de educación y capacitación, pues imposible desarrollar una instrucción programada adecuada sin una definición correcta de la conducta terminal.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## **CAPITULO 2**

### **CAPACITACIÓN**

#### **2.1 ESBOZO HISTÓRICO**

Tanto la educación como la capacitación han existido desde el mismo momento en que el hombre apareció sobre la Tierra.

Desde épocas remotas, en la era del hombre primitivo, debió haber existido lo que hoy conocemos como aprendizaje, "Desde la edad de piedra, el hombre se ha visto en la necesidad de transmitir a otros sus conocimientos, esto era posible gracias a la ejemplificación que hacía por medio de signos, o por medio del lenguaje. Empleando estos elementos empezó a valerse de lo que hoy llamamos CAPACITACIÓN". (Siliceo, 1993).

El proceso de aprendizaje, eje de toda acción educativa y de capacitación, era claro en los primeros intentos por enseñar e intercambiar habilidades en los pueblos primitivos. Conforme el hombre fue inventando sus herramientas, armas, ropas, viviendas y su lenguaje, la necesidad de entrenamiento se convirtió en un ingrediente esencial en la marcha de la civilización.

Generalmente se piensa que el hombre empezó a amasar conocimientos en el principio de la época de piedra. Los aprendizajes que se conocen desde 2000 A.C. y la estructura de los gremios y asociaciones constituyen un antecedente remoto de la actual educación.

Al inicio de la era industrial, primera mitad del siglo XVIII, surgen numerosas escuelas industriales cuyo objetivo primordial fue el de perfeccionar la mano de obra en el menor tiempo posible, además de lograr el mayor conocimiento de los métodos y procedimientos de trabajo.

La curiosidad técnica y mecánica del ser humano tuvo un tremendo desarrollo después de 1750, haciendo que sus conocimientos totales se duplicaran en solamente 150 años, esto es hacia 1900. En los siguientes 50 años, alrededor de 1950, volvieron a duplicarse.

Ya en nuestro siglo, en 1915 aparece en los Estados Unidos de Norteamérica un método de capacitación aplicado directamente al entrenamiento militar, conocido como el "Método de los cuatro pasos", en donde se muestra, se dice, se hace y se comprueba. (Siliceo, 1993)

Con las dos grandes guerras sufridas a lo largo del siglo, los empresarios se vieron en la necesidad de proporcionar un lugar ordenado y sistematizado a la labor de entrenamiento que había en sus empresas, tarea que repercutió de manera importante en todo el ramo empresarial tanto público como privado. Gracias a ello, se dio un gran desarrollo de técnicas de entrenamiento y capacitación intensiva, cuyos métodos se fueron ajustando al área industrial. Es hasta 1940 cuando se comenzó a entender que la labor de la capacitación debía ser una función organizada y sistematizada, en la cual la figura del instructor adquirió una gran importancia.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Es relativamente reciente el momento que en México las empresas tanto públicas como privadas empezaron a dar importancia a la capacitación y entrenamiento. Se han creado diversos institutos de enseñanza a los que las empresas acuden para satisfacer sus necesidades en éstas áreas, independientemente de las empresas que sin considerarse autosuficientes, satisfacen sus propias necesidades. Existen además asociaciones que promueven la capacitación empresarial.

### 2.1.1 Primeros tipos de capacitación

#### ❖ Los aprendices

En las civilizaciones primitivas la alfabetización jamás llegaba al artesano o al campesino, las habilidades y conocimientos de los oficios solo podían ser transmitidos por instrucción directa. Por ello se desarrolló un sistema de enseñanza en el que una persona experimentada pasaba sus conocimientos y habilidades a un novato. Las reglamentaciones sobre el tema datan de fechas tan tempranas como el año 2100 A.C., cuando dichas reglas y procedimientos fueron incluidos en el Código de Hammurabi.

Este sistema no estaba sólo restringido a oficios artesanales, constituía también el vehículo de instrucción para la medicina, leyes y educación.

En los templos antiguos se enseñaba religión y arte, los ejércitos tomaban la responsabilidad de entrenar a los soldados, y la clase industrial desarrolló un intrincado sistema de aprendizaje que conforme pasó el tiempo se convirtió en un sistema social en las empresas.

#### ❖ Los gremios

Otro desarrollo en este campo fueron los gremios, cuyos grupos fueron unidos por metas e intereses comunes. Este tipo de asociaciones constituyeron las primeras empresas, y al mismo tiempo establecieron las primeras normas de calidad al establecer ciertos parámetros de mano de obra.

Los gremios estaban compuestos por tres clases de trabajadores. Existía un "maestro", que era el propietario de la herramienta y materia prima, asimismo actuaba como director de los trabajos que se ejecutaban. Estaban los "trabajadores" propiamente dichos, quienes aún no dominaban el arte u oficio de que trataba pero recibían paga por fija por su trabajo, y por último los "aprendices", quienes recibían entrenamiento y ninguna paga.

Conforme los mercados fueron expandiéndose se requirió de más maquinaria y materiales, lo cual devino en mayor inversión por parte de los maestros. La necesidad de los trabajadores de poner sus propios talleres dio como resultado la creación de gremios de trabajadores especializados.

La característica de este sistema de gremios en su época de apogeo, que ocurrió entre los siglos XII y XV, era que sus privilegios estaban muy bien protegidos y reglamentados, sobre todo en lo referente a horario, salario, herramienta y precio.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Estos gremios constituyen de hecho el predecesor de los modernos sindicatos de trabajadores.

❖ **Entrenamiento en oficio semiclasificado**

El siglo XIX trajo una era de legislación social, con cambios apreciables en el concepto de organización de los trabajadores. Entre todos los cambios, hubo uno que ha recibido especial énfasis: la capacitación de los trabajadores.

En 1745 los hermanos Moravian establecieron el entrenamiento en los oficios de jardinería y carpintería en Bethlehem, Pennsylvania y en 1787 los metodistas instituyeron entrenamientos similares en el Colegio Cokesbury de Abington, estado de Maryland.

❖ **Era Industrial**

El cambio en Estados Unidos de una economía agrícola a una de tipo industrial tuvo un reflejo importante en el volumen de manufacturas en este país. La historia del crecimiento de las actividades de capacitación que acompañaron a esta expansión industrial, es fascinante.

El entrenamiento de tipo manual empezó en Norteamérica hacia 1825. Todas las escuelas llamadas "Escuelas Industriales Estatales" eran, realmente, cárceles para "chicos malos", sin embargo el concepto de origen era adecuado, dar entrenamiento a las personas ociosas para que con una capacitación mental adecuada, hicieran una contribución útil a la sociedad.

Uno de los pasos más grandes para el desarrollo de los trabajadores fue la "Ley Land Grandt" instituida en 1862, que al ser firmada por Abraham Lincoln propició medios de educación superior para los hijos del hombre común y corriente, privilegio que anteriormente era privativo de los ricos.

❖ **Escuelas Industriales**

Con el gran crecimiento de la industria llegó una nueva forma de entrenamiento: Las Escuelas Industriales, que se dedicaban a capacitar de forma rápida y eficiente a un mayor número de trabajadores. Una de las primeras fue establecida en la Ciudad de Nueva York en 1872 por Hoe y Cía. con el objetivo de entrenar operadores de maquinaria, debido al alto volumen de ventas. Otras compañías que establecieron este tipo de entrenamiento fueron Western Electric, Goodyear, Ford , etc.

Otra influencia clave en el desarrollo del entrenamiento y la capacitación fue la YMCA (Asociación Cristiana de Jóvenes) que impartía cursos de dibujo de imitación en Brooklyn y cursos para modelistas, mecánicos herramentistas y ebanistas en Ohio. Los cursos que la YMCA impartía eran de índole comercial, técnica y científica.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## **Asociaciones de Entrenamiento Industrial**

Alrededor de 1914 un joven conocido como Alvin Dodd fue nombrado asistente del secretario de la Sociedad Nacional para la Promoción de la Educación Industrial. La filosofía del Sr. Dodd, que se basaba en mantener calificados a los trabajadores de las empresas para la realización óptima de su labor, era muy parecida a la de la Industria, en particular a aquellas que operaban bajo el esquema del entrenamiento dentro de la misma empresa. En 1913 se organizó la Asociación Nacional de Escuelas de Empresas Privadas, asistiendo dos hombres que iban a ser ampliamente conocidos en los círculos de la capacitación y el entrenamiento, debido a que fueron los pilares de lo que hoy conocemos como capacitación: Channing Dooley y Walter Dietz. Estos señores se distinguieron en el rubro debido a que instauraron oficialmente la capacitación dentro de la sector industrial.

Fue natural que conforme los educadores en los negocios empezaron a examinar las necesidades de capacitación en sus organizaciones, su entendimiento del proceso continuó y a la fecha prosigue, desarrollándose y expandiéndose en diversas categorías.

La administración moderna de personal es una conciencia alerta de capacitación. La funcionalización de esta área en todas sus partes y el desarrollo de técnicas para cada una de ellas, constituye el concepto moderno de la administración de personal.

### **2.1.2 Inicios del siglo XX hasta nuestros días**

#### **❖ Primera Guerra Mundial**

Poco después de haber sido aprobado el decreto Smith-Hughes en 1917, que significó ayuda monetaria permanente en los campos de educación vocacional, agricultura, economía doméstica e industria, se desencadenó un gran interés por la capacitación. El 12 de septiembre del mismo año, la Emergency Fleet Corporation of the United States Shipping Board montó una sección de capacitación y entrenamiento.

Al parecer, la capacitación y entrenamiento dio buenos resultados en condiciones de emergencia; así cuando se hizo evidente la necesidad de trabajadores bien preparados como consecuencia de la expansión de los negocios, los administradores de personal percibieron con claridad que la capacitación industrial necesitaba mejorarse.

A la llegada de la Primera Guerra Mundial se agudizó el estado de emergencia. La Emergency Fleet Corporation of the United States Shipping Board ya había iniciado sus labores, y es en este momento que la directiva decide que la capacitación se realizaría en los propios astilleros y que los instructores serían los mismos supervisores de la compañía.

La Primera Guerra Mundial fue un excelente campo experimental. Al principio de los años veinte la industria contaba con un gran auxiliar: el Comité Federal de Educación Vocacional, cuyo objetivo era desarrollar un programa de instrucción de medio tiempo para jóvenes que con motivo de la guerra habían dejado sus estudios y estaban trabajando definitivamente como empleados.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Sin embargo, la aparente prosperidad de esta década, desalentaba la aplicación de la capacitación. La economía que se regocijaba con su propia prosperidad a finales de los años veinte, cayó dramáticamente en la mayor depresión de la historia. Los administradores de negocio se encontraban perplejos. Los años de depresión hicieron naufragar numerosos programas de capacitación interna que ya habían iniciado.

Por otro lado, la depresión estimulaba la capacitación. Los desempleados no tenían nada que hacer con su tiempo. Cuando el problema creado por dicha situación se agudizó, los gobiernos intentaron solucionarlo creando programas de entrenamiento artesanal. La gente comenzó a hacerse consciente de lo que podía hacer y de su propio potencial de aprendizaje.

❖ Segunda Guerra Mundial

Al llegar la crisis de la Segunda Guerra Mundial, tanto hombres como mujeres estaban preparados para aceptar el llamado de la industria militar para reemplazar a los trabajadores que habían sido reclutados; tomaron cursos de capacitación en soldadura, maquinado u algún otro trabajo especializado. De esta forma el número de instructores se iba agotando.

Al fin el mundo de los negocios y la industria se enfrentaban a la realidad que por tanto tiempo habían ignorado. Repentinamente la función de capacitar se hizo primordial, pero también fue evidente que alguien tenía que dirigir y coordinar el trabajo de supervisión y capacitación.

Llegó el ímpetu de la capacitación con el establecimiento de un Comité y dentro de él un grupo de Entrenamiento para la Industria. En este grupo los líderes eran los mismos hombres que habían encarado los grandes problemas de producción durante la Primera Guerra Mundial, ellos capitalizaron su experiencia y refinaron sus técnicas para hacer que los supervisores de las fábricas contaran con la habilidad de entrenar, ya que sin ella serían incapaces de hacer que su gente produjera la cantidad requerida de armamento para dar frente a la situación que se vivía en esa época. Este fue un cambio vital de la dirección del entrenamiento.

Se desarrolló el Programa de Entrenamiento para la Instrucción en el Trabajo conocido como JIT, orientado a capacitar a supervisores de primera y segunda línea, cuya habilidad entrenadora era muy importante para la expansión de la industria de la guerra.

El JIT lo incluía todo. Enseñaba como instruir, trataba el problema de las relaciones entre el supervisor y el trabajador, así como el problema de los métodos de trabajo. Se hizo necesario muy pronto un programa de Entrenamiento de Seguridad en el Trabajo (JST) y también un programa para los ejecutivos que ignoraban las técnicas de capacitación se creó el Curso de Entrenamiento de Desarrollo en Programas (PDT). Cada uno de estos programas era una especialización en alguna de las facetas del JIT.

Era natural que en las localidades e industrias, los hombres que tenían la responsabilidad de dirigir la capacitación en su compañía quisieran reunirse e intercambiar ideas acerca de la capacitación y sus problemas. Se fundó entonces la Asociación Nacional de Capataces.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Otro resultado de los años de la Guerra fue la adquisición de conciencia por parte de los empresarios de que la recuperación económica solo se operaría en la medida en que el público volviera a comprar con confianza cualquier cosa. La responsabilidad era de los directores de capacitación de ventas, cuyas compañías buscaban desesperadamente nuevos mercados.

Desde esa época y hasta nuestros días, todas las fuerzas para impulsar el desarrollo individual están en acción, ganando respeto y aceptación por parte de las empresas y de las personas, siendo la necesidad de ellas cada día más obvia. La palabra capacitación es aceptada como sinónimo de todas las formas de conocimiento, habilidad y desarrollo de actitudes que son necesarias en el adulto para mantenerse al paso del creciente compromiso vital.

Algunas corporaciones tienen sistemas de capacitación y educación iguales y hasta superiores a los de las universidades, y muchas otras tratan de buscar más asistencia en los institutos educacionales ya establecidos.

Los educadores y hombres de negocios están de acuerdo en que hace tiempo tanto el campo de educación, como de capacitación debieron de haber mejorado para el adulto. Existe una enorme necesidad de unir esfuerzos para cambiar las obsoletas habilidades de algunos trabajadores por las nuevas habilidades tecnológicas que demanda la industria. Preparar a los jóvenes y adultos para una vida de trabajo productiva y provechosa es más importante.

Poco a poco se desarrolla la idea de que la preparación universitaria no es lo único, ni la solución ideal, ni más valiosa para lograr la realización de un trabajo óptimo. En este sentido se ha considerado desde hace tiempo que no toda la información que se adquiere a través del proceso educativo formal proporciona los medios necesarios para adaptarse íntegramente a todas las formas de producción y a las condiciones de trabajo; no todos los conocimientos adquiridos durante la fase educativa facilitan a los individuos su acceso aun puesto de trabajo, por lo que se hace necesario establecer un puente entre el sistema educativo regular y el aparato productivo. Este puente es la *capacitación*.

El futuro verá el resultado de tantos esfuerzos que bien aplicados y controlados harán del desarrollo individual una fuente de tremendo poder, característica primordial de la Era Moderna.

## 2.2 TENDENCIAS DE LA CAPACITACIÓN

El tema de capacitación cobra especial interés cuando nos damos cuenta que la cantidad de personal con escolaridad media y superior es mínimo, es decir, el porcentaje de gente capacitada y especializada en algunas áreas es realmente desconsolador.

Ahora, un nuevo problema ha surgido, la enorme cantidad de información que ya no es válida ni pertinente ha crecido en grandes proporciones. La seriedad de la situación se acentúa cada vez más, porque ha vuelto a doblarse el conocimiento del hombre en períodos de 5 años (Moreira, 1997). La rapidez de todos estos cambios se ha convertido en un dramático reto para la capacitación y el desarrollo del personal, un reto tanto para descartar como para enriquecer los conceptos de esta disciplina.

TESIS CON  
FALLA DE OBTENCION

Es justo decir que hasta el momento la capacitación no ha tenido un desarrollo como el que debería de tener. Son contadas las empresas que han establecido programas permanentes de capacitación para sus empleados.

En México existe una demanda excesiva de personal calificado para laborar, que las universidades y las diferentes instituciones de enseñanza no están en posibilidad de ofrecer. Por ello es necesario que tanto las organizaciones públicas como las empresas privadas establezcan programas periódicos de capacitación, brindando así, el tipo de enseñanza necesaria para que se realice el trabajo con mayor eficacia, y éste a su vez, sea más significativo para el trabajador.

Existen hoy en día dos puntos básicos dentro del concepto de capacitación:

1. Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria.
2. No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación, por lo tanto de productividad.

### **2.2.1 Perspectivas de la capacitación en México**

Para México es inevitable modernizarse y tener la posibilidad de competir con otros mercados para estar a la vanguardia de la transformación mundial.

Actualmente se tiene perfectamente claro este nuevo contexto universal. Respecto a la participación de nuestro país dentro del mercado mundial, se han definido estrategias para encontrar nuevos equilibrios con Estados Unidos y Canadá mediante la firma del Tratado de Libre Comercio, estrechando relaciones con América Latina y fortaleciendo nexos comerciales con la Comunidad Europea. México está adaptándose a estas nuevas condiciones.

Debido a lo anterior el gobierno mexicano se ha preocupado por reglamentar la capacitación en México. Conscientes del poder de las personas físicas en nuestra economía, estadistas y políticos ven la necesidad de actuar. Los gobiernos teniendo a su alcance un gran poder financiero están usando los recursos de esta naturaleza para abrir en grandes proporciones las compuertas del poder individual a través de la capacitación.

El aspecto legal representa un factor muy importante que reglamenta la "obligación-derecho", es decir, la forma bajo la cual se debe impartir la capacitación. Dicha reglamentación se encuentra dentro de la Ley Federal del Trabajo en sus artículos 3, 25, 132 y 153. En estos dispone que es obligación de las empresas (patrones) promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de sus trabajadores en los términos de los planes y programas que cada organización establece conforme a lo dispuesto en la ley. Lo anterior es debido a que el trabajo es un derecho y deber social que debe ser efectuado bajo óptimas condiciones, permitiendo con ello al trabajador elevar su nivel de vida y el de su familia, además de su productividad, redundando con ello en la productividad de la empresa.

Las empresas que sobrevivirán serán aquellas que tengan posibilidades de competir con mercancías extranjeras tanto en el mercado interno como en el externo, siempre siguiendo la reglamentación establecida por el gobierno. Esta exigencia ha provocado que muchas empresas se vean en la necesidad de generar cambios profundos en la organización de los

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

procesos productivos para responder a estos nuevos parámetros de competitividad. Entre los cuales se encuentran:

- Calidad de cero error.
- Entrega oportuna del producto, ya que no se admitirán retrasos.
- Precio competitivo a escala internacional.

Para cumplir con estas exigencias del mercado, las empresas tienen que conjugar tanto los esfuerzos tecnológicos, estructurales, administrativos como los humanos. Con el fin de consumir estos propósitos las empresas deben:

- Incrementar la calidad.
- Entregar a tiempo el producto.
- Reducir los desperdicios de tiempo, esfuerzos y materia prima para abatir los costos de producción.

La parte más importante para el logro de lo anterior es el recurso humano, que deberá aportar sus esfuerzos y conocimientos además de tener una actitud sensible de calidad. Esto implica darle un gran impulso a la *capacitación*, comenzando con los niveles directivos y siguiendo en cascada hasta cubrir todos los niveles de la organización. La capacitación deberá ofrecer conocimientos, habilidades y actitudes que sirvan para generar los cambios de comportamiento que se requieren para que el personal sea competitivo.

## 2.2.2 Posibilidades y límites de la capacitación

Si bien es cierto que la capacitación es uno de los medios más efectivos para generar en los miembros de la organización los cambios de conducta requeridos para el logro de los objetivos de la empresa, es importante saber sus posibilidades y sus límites, para evitar malas interpretaciones respecto a su alcance.

La capacitación NO:

- Cambia a las personas o las convierte si estas no están motivadas para generar su propio cambio.
- Produce buenos resultados, si no se involucra a los gerentes y supervisores en su diseño y contenido.
- Sustituye costumbres o hábitos por sí sola, tampoco ofrece resultados en forma inmediata.
- Suple aspectos y carencias originadas por malos sistemas.
- Produce buenos resultados sin una adecuación de las estructuras, sistemas, filosofía y estilos gerenciales de trabajo.
- Logra sus objetivos si se manejan en forma superficial o se capacita por capacitar.

La capacitación SI:

- Forma trabajadores y empleados más capaces para desempeñar eficazmente un trabajo determinado.
- Es parte de la solución para obtener mayor productividad.
- Hace trabajadores más competentes y realizados.
- Es una herramienta efectiva para mejorar las comunicaciones y la participación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Arroja resultados significativos a mediano plazo con un costo inferior a sus beneficios.
- Sirve para comunicarse con los trabajadores, conocer el origen de los problemas y adelantarse a su solución antes de que se manifiesten con gravedad haciendo crisis.

Uno de los medios para recuperar el costo de un buen programa de capacitación, es la "efectividad" con la que el empleado realice su trabajo posteriormente al curso, "con eficiencia, eficacia y causalidad", según propone Arias Galicia, (1988). Por ello se deben traer los siguientes límites a este concepto: (Robert Hager, 1960).

- ♦ El sistema de aprendizaje debe hacer hincapié en la particular importancia de quien quiere aprender.
- ♦ El criterio final de la eficacia de un sistema es la acertada realización por parte del alumno.
- ♦ El sistema de capacitación se debe basar en "objetivos" perfectamente definidos, es decir, en una descripción detallada y específica de lo que se espera que el participante pueda hacer después de recibida la enseñanza.

También podemos atrevernos a decir que "los cursos de capacitación por su sentido humano, técnico y por el ambiente en que se realizan, constituyen, de cierta manera, una válvula de escape para los diversos problemas que viven los colaboradores en la realidad de su trabajo." (Siliceo, 1993).

### 2.2.3 Decálogo de la capacitación

Roberto Pinto (1992), considera los siguientes parámetros como los principios básicos que guían hacia una capacitación efectiva:

- 1) La capacitación no es sinónimo de educación, únicamente forma parte de la misma y de la formación integral de las personas. Por lo anterior debe vincularse y complementarse con otras actividades que contribuyan a su formación.
- 2) La capacitación es aprendizaje y el aprendizaje es cambio de conducta. Los cambios que se producen en los trabajadores deben ser producto de necesidades previamente diagnosticadas y reforzadas en su línea de trabajo.
- 3) La capacitación solamente constituye un insumo de productividad.
- 4) El entrenamiento efectivo modifica a las personas en su forma de pensar, de actuar y de sentir. La capacitación efectiva es la que desarrolla habilidades, incrementa productividad y modifica actitudes.
- 5) Los contenidos de un curso, metodología, tiempo asignado y materiales deben ser producto del alcance y profundidad que indiquen los objetivos.
- 6) Los cursos deben probar su efectividad por la calidad del cambio, modificación o transformación que ese conocimiento provoca en las personas que reciben el estímulo.
- 7) La capacitación efectiva debe ser la enseñanza específica para la específica necesidad.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 8) La capacitación enfocada a la productividad debe orientarse a contrarrestar problemas organizacionales.
- 9) La capacitación al igual que la medicina puede ser peligrosa: un curso de "calidad", mal dirigido puede provocar malestar en la empresa al propiciar cambios de conducta no deseados, por otra parte el sobrecapacitar puede provocar falsas expectativas en los empleados.
- 10) Por lo tanto, la capacitación al igual que la medicina para recetarla con éxito:
- Debe conocerse el malestar y detectar sus causas (Diagnóstico de las necesidades de capacitación DNC).
  - Debe elaborarse con el tipo y cantidad de ingredientes necesarios para curar el mal detectado.
  - Debe administrarse y dosificarse bajo tratamiento estricto.
  - Debe verificarse hasta qué punto el mal ha sido superado.
  - Deben tomarse medidas suplementarias para evitar que el malestar vuelva.
  - Debe ser diagnosticada, recetada, administrada y controlada por un experto y no por un aficionado.

En este apartado cabe mencionar que para llevar a cabo un buen programa de capacitación, es importante seguir ciertos pasos que nos aseguren el éxito del proceso vía los objetivos previamente establecidos:

- i. Establecer las intenciones o finalidades del curso.
- ii. Concretar el programa analítico, las intenciones educativas y los objetivos generales. (Aprendizaje que se espera que adquiera el participante a partir del proceso de enseñanza-aprendizaje).
- iii. Organizar y estructurar de forma didáctica los contenidos del programa en donde se identifiquen los temas que son objetos de aprendizaje.
- iv. Seleccionar y organizar las actividades a partir de los contenidos y los objetivos generales del curso.
- v. Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación congruentes con el proceso a seguir.
- vi. Preparar el plan completo del curso.

La capacitación es el medio que va a permitir que se enseñe y se desarrollen sistemáticamente las habilidades que colocan en circunstancias de competencia a cualquier persona. La capacitación es la herramienta por medio de la cual se va a cubrir la demanda de nueva información, habilidades, etc. que se requiere en cualquier nivel laboral.

Sin embargo tenemos que considerar que la capacitación tiene un costo muy alto, y en ocasiones es el primer rubro afectado cuando se trata de economizar, sin considerar los beneficios que se obtienen a través de esta. Cualquier programa de capacitación debe recuperar el costo y además proporcionar "un valor agregado" al reducir o eliminar "desperdicios, reacondicionamiento por mala calidad, accidentes, tiempo, materiales desperdiciados, tiempo de supervisión, ausentismo." (Arias Galicia, 1994).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## 2.4 OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN

La eficiencia de una organización depende de cierto número de variables, una de ellas es el desarrollo continuado del personal de la organización, es decir, la capacitación.

El principal propósito que debe cumplir un programa de capacitación es la orientación hacia las necesidades que el empleado tenga para su desarrollo personal, laboral y la ejecución de su trabajo. "Todo esfuerzo de capacitación debe orientarse a que la persona aprenda a aprender, para que se aprenda a ser y a hacer. Cualquier intento de capacitar al personal de una empresa será un fracaso si se carece de una profunda filosofía de la educación y no se entiende su necesidad y trascendencia" (Siliceo, 1993, p. 16).

Por ello toda capacitación debe ser fundamentada y respaldada por un programa que responda a los cuestionamientos "qué, quién, cómo, dónde y por qué", según Dunnette y Kirchner (1990). Estos cuestionamientos se refieren a las necesidades: ¿Qué necesitan?, ¿Quién lo necesita?, ¿Cómo lo necesita?, ¿Dónde lo necesita? y ¿Por qué lo necesita?, debido a ello las necesidades juegan un papel primordial en la realización de cualquier plan de capacitación:

La pregunta qué, se responde a través de "identificar las habilidades, conocimientos y actitudes que deben ser objeto de adiestramiento. La especificación del contenido requiere de un análisis de las operaciones necesarias para alcanzar los objetivos de la organización."

Dunnette y Kirchner (1990), también indican que quienes se deben adiestrar dependerán de un "análisis total de los objetivos y actividades de la empresa y los requisitos de la tarea, produciendo una lista de prioridades basada en factores de costo y practicabilidad que servirá de sostén para desarrollar programas efectivos para diferentes tareas de la empresa." El cómo dependerá de los objetivos a seguir que tiene cada empresa en conjunto con la misión y visión de cada organización.

Respecto al dónde se refieren al lugar, y éste "depende del grado de transferencia a la situación real de trabajo de las habilidades, conocimientos y actitudes adquiridas durante el adiestramiento, el sitio más efectivo suele estar lejos del trabajo" (Dunnette y Kirchner, 1990).

Por último el por qué es necesaria la capacitación, se responde gracias al beneficio-coste que resulta de los procedimientos de capacitación, es decir, a la medida en que los programas de adiestramiento sean adecuados y brinden beneficios tanto al empleado como a la productividad de la empresa.

La capacitación, llega como respuesta a la inquietud de los directivos de las empresas para determinar como mejorar la norma de actuación o el nivel de eficiencia de los trabajadores. Mejorar la cuestión de desempeño es una de las principales tareas de las empresas. El reconocer las necesidades de capacitación es un punto vital para que la capacitación sea efectiva, por tanto, dicha identificación no puede separarse de la determinación de estándares específicos de rendimiento.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

El determinar las necesidades de capacitación (DNC) es un procedimiento que parte del análisis de los insumos con que cuenta la empresa y en particular de las características del recurso humano para conocer con exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo. La DNC debe establecer:

- En qué se requiere capacitar para desempeñar correctamente un puesto de trabajo.
- Quiénes de los trabajadores requieren qué.
- Cuándo y con qué prioridad se necesita.

Nava Corchado (1979 en Albarrán, 1996), define la necesidad de capacitación como " la diferencia cuantificable que existe entre los objetivos de un puesto de trabajo y el desempeño de una persona". Según la UCECA (Guía técnica para la determinación de necesidades de capacitación y adiestramiento en la pequeña y mediana empresas, 1979 en Albarrán 1996), al hablar de necesidad de capacitación se puede decir que ésta se refiere a " la carencia que los trabajadores tienen para desarrollar su trabajo de manera adecuada dentro de la organización". Thomas P. Lyons (1975 en Beltrán 1992) ofrece una definición más completa al expresar que la necesidad de capacitación es "la diferencia entre el desempeño real y el requerido en determinada área de actividad de la empresa, en la que el mejoramiento de la formación profesional constituye la manera más económica de eliminar esa diferencia".

Mendoza Núñez (1993), define las necesidades como " vínculo entre los objetivos de la empresa y las acciones de capacitación; el reflejo de los intereses de trabajadores y empresa; el punto de partida para planear el desarrollo personal."

Las razones básicas por las que se debe determinar las necesidades de capacitación son:

- A. Cubrir las necesidades que en el rubro de capacitación y desarrollo demandan tanto el personal como la empresa.
- B. Saber en qué aspectos el personal presenta carencias que impiden la eficaz realización del trabajo.
- C. Lograr que las labores se realicen con mayor eficiencia y menor esfuerzo, tiempo y costo.
- D. Lograr un continuo desarrollo individual.
- E. El éxito de la empresa exige un desarrollo óptimo de la labor de grupo a través de la labor individual.

El departamento de capacitación, debe evaluar regularmente las necesidades organizacionales y medir los resultados de sus programas de capacitación en relación con dichas necesidades.

#### **2.4.1 Finalidad de la capacitación**

La tarea principal de la capacitación consiste en poner al alcance de las personas que laboran lo mejor tanto en equipo como en ideas e innovación, además de fomentar la tecnología de la enseñanza-aprendizaje, proporcionando los incentivos para quienes deseen capacitarse.

La misma Ley Federal del Trabajo plantea los lineamientos generales de los fines u objetivos que debe perseguir la capacitación. En el capítulo 3 se indica que la capacitación y el adiestramiento deben tener por objeto:

1. **Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad, así como proporcionarle información sobre la aplicación de nueva tecnología en ella,**
2. **Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación,**
3. **Prevenir riesgos de trabajo,**
4. **Incrementar la productividad,**
5. **Mejorar las aptitudes del trabajador”.**

Para Anne Anastasi (1970 en Trevor 1993), el objetivo principal de la capacitación es “la adquisición de habilidades y conocimientos específicos, ya sea para conducir un camión, trabajar en un torno o llenar una ficha.”

Guzmán (1981), propone los siguientes los objetivos de la capacitación:

- Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias mediante intercambios personales surtidos con ocasión del adiestramiento.
- Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Contribuir a reducir la rotación de personal
- Reducir el costo del aprendizaje.
- Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución y de los sistemas de comunicación internos.
- Contribuir a reducir las quejas del empleado y a proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- Facilitar la supervisión personal.
- Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- Reducir el costo de operación.

Los objetivos son los móviles o metas a los que se dirige toda actividad, conforman la base estructural de la planeación y dan sentido y orientación a todo el proceso de capacitación, pues señalan el fin hacia el cual hay que dirigirse. Los objetivos en capacitación deben fijarse en función de los objetivos de la organización y en razón de la satisfacción, solución o reducción de los problemas detectados en la fase DNC, estos deben ser la base y motivo en sí de capacitar. La especificación de los objetivos conduce al diseño del plan de capacitación, el cual es trazado gracias a los resultados arrojados por el DNC.

La capacitación es uno de los mejores medios para encauzar al personal de una empresa logrando una auténtica automotivación e integración en la misma. Esto solo será factible si la educación que se imparte es integral.

Así, podemos observar dos puntos importantes que debe manejar la capacitación en la empresa:

- 1) Promover el desarrollo integral de la persona, por lo tanto el desarrollo de la empresa.
- 2) Lograr en el capacitando un conocimiento técnico especializado, necesario para el desempeño eficaz de su puesto.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**Reyes Ponce (1980) indica que la enseñanza debe partir de la experiencia práctica y no totalmente de los conceptos teóricos. Por lo que las dinámicas dentro de los cursos son parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos de capacitación.**

**Se debe concebir la función de la capacitación como la idónea para recibir e intercambiar información fresca y realista sobre las situaciones que requieren de atención inmediata.**

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CAPITULO 3

### CAPACITACIÓN AUTODIDACTA

#### I. CAPACITACIÓN Y APRENDIZAJE EN ADULTOS

Un capacitador debe entender que los capacitandos difieren uno de otro en madurez, conocimientos, motivación, responsabilidad y habilidades de aprendizaje. La experiencia de aprendizaje debe seleccionarse cuidadosamente para adecuarse a cada participante, ya que en una situación de aprendizaje, los aprendices se comportan de manera diferente unos de otros. El adulto, en una situación de aprendizaje, normalmente prefiere que se le vaya consultando acerca de lo que va a aprender, y de cómo lo va a aprender.

Cada persona, debe ser colocada en una situación y clima de trabajo, que le permita asimilar las situaciones en proporción a sus posibilidades mentales, temperamentales y de intereses.

Uno de los puntos importantes que debe tomar en cuenta el capacitador son los supuestos y actitudes especiales que necesarios para el aprendizaje en adultos, aplicando a su vez los principios de aprendizaje en adultos para el diseño de los programas de capacitación y sus materiales respectivos.

Por ello aunque es frecuente que se utilicen como sinónimo las palabras capacitación y educación, independientemente de las diferencias que existen entre ellas, existen algunos aspectos considerados por Amaro Guzmán (1981) que se deben tomar en cuenta debido al tipo de personas que asisten a capacitación, es decir, adultos:

#### EDUCACION

- En la escuela lo primordial es aprender.
- Se busca una educación general.
- No requiere aplicación inmediata.
- Predomina la teoría sobre la práctica.
- La preparación de los grupos es más homogénea, el estudiante está obligado a asistir.
- No todo el contenido es asimilado.

#### CAPACITACION

- En la empresa lo principal es producir.
- Objetivo es sobre un tema específico.
- Se requiere de aplicación inmediata.
- Prevalece la práctica.
- La preparación de los empleados es heterogénea, los participantes están conscientes de la necesidad de asistir a los cursos.
- El contenido es asimilable en su totalidad.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Así podemos observar que es importante tener en cuenta que el capacitando adulto lleva consigo un cúmulo de experiencias, las cuales pueden dificultar su aprendizaje, haciendo que llegue a la conclusión de que aprender es irrelevante y arduo, además de innecesario. No obstante, el asistir a capacitación bajo el reconocimiento de las carencias y necesidades es en sí una ventaja, ya que facilita la asimilación de la información y el posterior buen desempeño de su labor.

Debido a lo anterior, es significativo mencionar que los principios de aprendizaje aplicados a la enseñanza para adultos establecidos por la Andragogía, son diferentes a los principios establecidos por la Pedagogía, la cual va dirigida a los menores.

Existen tres aspectos básicos a tomar en cuenta en la enseñanza para adultos: (Banca Serflin, 1983 en Anchieta 1995).

- Es diferente la capacidad de retención del adulto, esta va mas relacionada con su experiencia personal que con su memoria, hay que pedir que retengan el material significativo.
- Muchos adultos han perdido el ritmo y el hábito de aprender.
- Se deben adaptar los métodos a las características de los sujetos.

Gracias a las investigaciones realizadas en este rubro, Amaro Guzmán (1981), opina que: "Para ampliar conocimientos y ampliar destrezas en los empleados y funcionarios pueden adoptarse diversos métodos de capacitación, ello dependerá del nivel general de desarrollo del tipo de actividad sobre la cual se pretende capacitar." Reyes Ponce (1983) identifica dos grandes áreas para impartir la capacitación:

- a. CAPACITACIÓN TRADICIONAL
- b. CAPACITACIÓN AUTODIDACTA

## II. CAPACITACIÓN CONVENCIONAL

Tradicionalmente se ha empleado un sistema de capacitación en el cual se indica al personal que observe cómo lo hace el trabajador que está a su lado. Al día de hoy esto ha quedado atrás para dar paso a un sistema bien estructurado de capacitación que se adecúa a las necesidades del medio ambiente que nos rodea.

Hoy en la capacitación tradicional, el instructor dicta su tema o lo expone a través de la técnica de conferencia ante un grupo de asistentes. Su finalidad es transmitir información en la que se basará para la realización de exámenes. Ante dicha situación, el participante pasa todo el tiempo tratando de tomar notas, pero como en la mayoría de los casos no pueden anotar toda la información, datos valiosos pueden perderse. Esto implica una actitud pasiva por parte del participante ante gran actividad verbal por parte del instructor.

También el capacitador contesta las dudas de los participantes, puede estimular su participación con cuestionamientos al grupo y encargar al aprendiz trabajos y tareas a realizar fuera del aula. Por su parte el alumno trata de reflexionar sobre lo que el facilitador expone, participa en diálogos dentro de la clase si es que el tomar notas le deja espacio para ello y pide al profesor que le aclare los conceptos que no ha entendido.

Para cubrir la meta propuesta el asistente al curso tendrá que responsabilizarse de abrir espacios dentro de todas sus actividades tanto laborales como personales, buscando el apoyo de su asesor y de su jefe inmediato si es necesario.

Este proceso de capacitación se encuentra centrado en el capacitador. Se refuerza el esquema en el que el instructor se constituye el eje central del proceso de capacitación. El decide qué y cómo deberá aprender el alumno y evalúa cuanto ha aprendido. Esta metodología posee aspectos positivos como que el capacitador puede ser un magnífico expositor, o bien el material seleccionado puede ser interesante y didáctico, facilitando así el aprendizaje.

Este modelo ha demostrado ser muy efectivo, sin embargo los actuales cambios sociales y tecnológicos nos obligan a ampliarlo y más aún, perfeccionarlo. De manera que dentro de este prototipo encontramos capacitadores que usando dicho patrón, han incorporado actividades de aprendizaje que hacen que el participante adquiera ciertas habilidades, actitudes y valores, tales como:

- Responsabilidad
- Cultura de trabajo
- Capacidad de análisis, síntesis y evaluación
- Capacidad de trabajo

Debemos tener presente que una de las desventajas de este método de capacitación es el tiempo, ya que es la principal barrera para no asistir a capacitación. Al considerar que la capacitación es durante las horas de trabajo, de acuerdo a lo señalado en la Ley Federal del Trabajo, muchas veces el pretexto es ¿Quién hará el trabajo durante el tiempo en que el empleado esté capacitándose?.

La capacitación hoy en día debe responder a los cambios que caracterizan a la sociedad. Sin embargo, los sistemas tanto educativos como de capacitación han mantenido durante años una estructura rígida y centralizada que ha resultado obsoleta frente a los cambios que se van sucediendo en el mundo en general. Dicha situación se manifiesta por medio de la limitada capacidad del propio sistema para responder a la gran variedad de requerimientos y demandas de la comunidad.

Asimismo es importante tener presente que un gran número de personas no puede hacer frente a las condiciones que imperan en una clase organizada de forma tradicional, debido a que terminó su instrucción tiempo atrás y ha perdido la costumbre del estudio. Probablemente una vez que comienzan a retrasarse ya no puedan emparejarse porque el ritmo de la instrucción los va dejando atrás, o bien, en caso contrario el capacitando termina sus actividades antes que el resto del grupo con ello su atención se dispersa.

Para poder hacer frente a la demanda que hace el adulto para capacitarse adecuadamente se deben de realizar cambios en el proceso de capacitación, aunado a esto debemos considerar el factor tiempo entre las variables a estudiar para proponer un nuevo método de capacitación que se adecue a los cambios a los que se enfrenta la sociedad.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Como consecuencia de las limitantes encontradas en el método tradicional de capacitación, es necesario un método de capacitación que pueda individualizarse y ser flexible para adaptarse a cada persona. Esto no quiere decir que la Capacitación Tradicional, sea mala, o deba desaparecer, simplemente es necesario que exista una forma alternativa de capacitación para que todo el personal dentro de una empresa tenga acceso a esta.

### III. CAPACITACIÓN AUTODIDACTA

Porque se requiere en todas las áreas de un mayor número de personal calificado que pueda realizar adecuadamente sus funciones y por los grandes cambios que se viven diariamente en el ámbito mundial, en nuestro país desde la década de los 80's y con el afán de proporcionar capacitación a un mayor número de empleados de una manera fácil, accesible y teniendo en cuenta las necesidades del adulto, se han ido implementando diversos "Programas de Capacitación Autodidacta". La finalidad de esto es contar con personal altamente calificado dentro de la empresa para poder penetrar en el mercado, alcanzar la competitividad necesaria para permanecer en él y finalmente llegar a ser una organización de clase mundial.

Lo que pretende este nuevo sistema de capacitación es el desarrollo de una nueva forma de pensar, sentir y actuar en la gente para permitirles su integración a un mundo cambiante y complejo, poder comprenderlo y en definitiva transformarlo. Para lograr estos objetivos hacen falta nuevas estrategias pedagógicas que favorezcan la participación, la construcción del conocimiento, la creatividad y la anticipación de la persona que estudia o que se encuentra en capacitación.

La capacitación autodidacta tiene su origen en la educación a distancia y en la llamada Instrucción Programada que es el primer sistema lícito de tecnología de enseñanza autodidacta y capacitación autodidacta con que haya contado nuestra sociedad (Como se señaló en el capítulo 1). Tanto la instrucción programada como la educación abierta y el Sistema Autodidacta preparan al educando a pensar por sí mismo. El beneficio más importante que proporcionan estos métodos al capacitando es la ocasión de avanzar a su propio ritmo lo que conlleva una sensación de éxito que quizá no habían experimentado previamente y que se convierte en un factor de motivación para seguir adelante. (Charlotte Ewing, Centro de Estudios de Aptitudes, L.A., California, 1975 en Asuad 1995).

Partiendo de estas bases el Esquema Autodidacta de capacitación es un vehículo a través del cual se pueden apoyar las organizaciones para brindar una capacitación efectiva a un costo relativamente bajo. La *capacitación autodidacta* es una forma de aprendizaje, en donde el ser humano presenta un gran acto de dominio sobre sí mismo al lograr una acción recíproca entre sí y el material. Este método de capacitación se puede definir como una "técnica de enseñanza-aprendizaje basada en la presentación micro-analítica (gradual y lógica) de los contenidos, organizados de tal forma que permita al capacitando realizar un trabajo personal e individualizado" (Marsha Willard, 1992 ). Está centrado en el proceso de aprendizaje y no en la enseñanza. Cada quién es sujeto de su propia educación con capacidad de dirigir en forma adecuada su conducta y sus acciones. La figura principal es el propio participante y su rol es completamente activo, implica responsabilidad y disciplina en la programación de su tiempo de estudio, ya que recibe la información, la estudia y procesa por cuenta propia y realiza las evaluaciones. El mismo se tiene que preocupar por resolver sus dudas y siempre tener el material a la mano para profundizar sobre algún tema en particular, si lo desea.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Para el profesor John D. McNeil (1990), los artificios de la capacitación autodidacta recompensan al aprendiz cuando realiza el trabajo adecuadamente y conservan el registro diagnóstico del trabajo realizado, capacitando al participante para moverse a su propio paso. En la medida en que una persona va siendo capaz de regir por sí misma sus propias acciones y pensamientos, va estando más cerca del ideal de la capacitación autodidacta.

En este método, todos los participantes están obligados a pasar por todos los puntos del programa, cada capacitando puede estudiar a su ritmo personal, invertir el tiempo que necesite en cada punto y reflexionar debidamente hasta captar el significado total de los contenidos de aprendizaje. Esta nueva modalidad es de gran ayuda para las personas que trabajan muchas horas, ya que para poder ofertarse dentro del ámbito laboral se necesita estar actualizado y la capacitación es el medio a través del cual se puede lograr. Es una opción diferente para capacitar al personal, ofreciendo las ventajas de hacerlo cuando aquél lo decida; la persona lleva su propio ritmo de aprendizaje. Se requiere de la responsabilidad y hacer uso de la libertad de decisión que se tiene para capacitarse. Es una excelente alternativa que elimina por completo la excusa: "No hay tiempo para capacitarse". (Marsha Willard, 1992)

La capacitación autodidacta se interesa por el ser humano en sus tres niveles: inteligencia, conducta y afectividad, centra su atención en el educando mismo como sujeto de su propia educación. Rogers (1972 en Willard 1992), dice que "todo individuo posee en sí la capacidad y la tendencia de avanzar en la dirección de su propia madurez", así, cada persona posee en sí misma la capacidad de autodirigirse adecuadamente. Una de las premisas básicas de la capacitación autodidacta es que *se puede confiar en los estudiantes*, es posible tener confianza en su curiosidad innata y en su deseo de aprender. Desarrolla en las personas la habilidad de aprender por cuenta propia, de identificar y resolver problemas, les enseña a usar la información que poseen, a analizarla y sintetizarla adecuadamente y finalmente les desarrolla el pensamiento crítico. Los participantes aprenden en pequeños escalones que ellos mismos van construyendo.

Este tipo de capacitación ha adquirido un particular valor para lograr los objetivos de la capacitación tradicional, pero con la atractiva promesa de resolver los problemas de tiempo, espacio y masividad. Con este método se pretende tanto la reducción de costos en materia de capacitación, como la preparación del personal de forma práctica.

Para que sea utilizado, este método de aprendizaje debe proporcionar un valor agregado en cuanto a beneficios. Esta ganancia es observada gracias a que ofrece: actualización permanente y, conforme a las necesidades individuales, optimización de recursos tanto de la empresa como individuales y aprendizaje independiente de acuerdo a los tiempos personales.

Cabe mencionar que la capacitación autodidacta según GNP (2000) es un proceso de:

- **Auto-observación.** En donde el capacitando debe estar en constante atención sobre su proceso.
- **Auto-refuerzo.** El participante por medio de sus ejercicios y evaluaciones se alentará a sí mismo a continuar en el proceso.
- **Auto-motivación.** El participante debe estimular a su propia persona para mantener el deseo de aprender a lo largo del proceso de capacitación.
- **Auto-guia.** El capacitando mismo debe ir orientando su estudio para alcanzar un resultado positivo en la capacitación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

que tienen su punto de apoyo en:

- **Actitudes positivas.**  
Tener la disposición para cultivarse hará que el aprendizaje sea fácilmente asimilable.
- **Condiciones favorables.**  
El lugar elegido para el estudio y estar en buena forma física y mental, ayudan a una viable asimilación del material.
- **Técnicas de estudio.**  
Elegir algún método de estudio adecuado para él mismo redundará en una factible comprensión del material de estudio.

### 3.1 OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN AUTODIDACTA

La Capacitación Autodidacta tiene como objetivo preparar al participante para que él mismo realice su instrucción, lo cual significa que la persona tomará el lugar principal en su propia capacitación, es decir, cambiará del rol pasivo que venía desempeñando en la capacitación tradicional al rol activo en donde deberá asumir la total responsabilidad de mantenerse a la vanguardia en su área para conservarse en el mercado.

Para Rogers (1972 en Willard 1992) el aprendizaje autodidacta persigue que el estudiante aprenda a aprender y a vivir en un continuo cambio, que se dé cuenta que el conocimiento es un proceso de constante búsqueda. El ideal sería crear una atmósfera tal que libere la curiosidad innata de las personas.

En general la capacitación autodidacta busca ayudar a los participantes a convertirse en personas que:

- Sean capaces de tener iniciativas propias para la acción, y de ser responsables de sus acciones.
- Puedan elegir y autodirigirse inteligentemente.
- Aprendan críticamente.
- Tengan conocimientos relevantes para la resolución de problemas.
- Sean capaces de adaptarse flexible e inteligentemente a situaciones problemáticas nuevas.
- Sepan utilizar sus experiencias en una forma libre y creadora.
- Trabajen no para obtener la aprobación de los demás, sino en términos de sus propios objetivos.

Si profundizamos en lo anterior y lo dirigimos hacia aspectos personales, la capacitación autodidacta pretende: "favorecer en el participante la flexibilidad para adaptarse a las circunstancias cambiantes de la vida, que sea capaz de dirigirse a sí mismo sabiendo ser y no solo hacer, que aprenda a utilizar todas sus capacidades y potencialidades siendo creativo y transformando su mundo en aquello que esté a su alcance, y que sea capaz de una crítica reflexiva y realista".

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 3.1.1 Características de la capacitación autodidacta

La posibilidad de que el alumno pueda regular la velocidad con la que aprende, constituye una diferencia notable con respecto a los métodos tradicionales de aprendizaje. El recorrer el proceso de aprendizaje con la velocidad adecuada a sus capacidades le facilita la adquisición de conocimiento. El horario que establezca para estudiar debe ser realista, flexible, controlable, personalizado, equilibrado y estar por escrito, esto último para llevar un control sobre el grado en que lo va cumpliendo. La distribución que le dé al tiempo juega una base importante en su rendimiento. No es posible estudiar en un momento u otro arbitrariamente, se precisa de una distribución estratégica para que el estudio sea eficaz. La cantidad de tiempo dedicado al estudio lo limita únicamente la ambición de quien se está capacitando, ya que él(ella) decide a que velocidad desea avanzar.

Con el fin de alcanzar el objetivo que propone la capacitación autodidacta y tomando en cuenta el factor velocidad, este método cuenta con ciertas características encaminadas al logro del mismo. Para Allen Calvin (1975) y Marsha Willrd (1992), las principales son:

- *Explicaciones coherentes.* Los manuales utilizados en la capacitación autodidacta están ordenados con lógica y en forma coherente por especialistas de la capacitación quienes colaboran con especialistas de la materia o ramo a capacitar.
- *Permitir que el capacitando avance a su propia velocidad.* El participante irá a ritmo propio, es decir, con la celeridad que tanto sus actividades cotidianas, como el interés que demuestre en la materia se lo permitan.
- *El dominio por parte del capacitando de la unidad previa para pasar a la siguiente.* El participante solo podrá avanzar a la siguiente fase en la medida en que demuestre el conocimiento que ha adquirido.
- *Permitir una vez la repetición de examen.* El capacitando únicamente podrá presentar dos veces el mismo examen.
- *Las asesorías no son utilizadas únicamente como fuente de información, su objetivo principal es de carácter motivacional.* El asesor además de apoyar en la resolución de dudas, cumple la función de motivador externo, es decir, incentiva al participante para que continúe con su capacitación.
- *Comunicación escrita y oral entre asesores y participantes.* A lo largo de la asesoría deben mantenerse en contacto capacitando y asesor ya sea vía telefónica, personal o por medio de correo electrónico, ello, con la finalidad de resolver de dudas, apoyar en los ejercicios, entrega de tareas, etc.
- *Retroalimentación en cuanto a las actividades que los participantes van entregando.* El asesor tiene la obligación de informarle al capacitando cuales son sus aciertos y errores en la entrega de sus ejercicios, así, este sabrá cual va siendo su evolución.
- *Planificación y organización del estudio.* El capacitando debe tomar en cuenta que la optimización de recursos y la creación de hábitos de trabajo intelectual son claves en la capacitación autodidacta. La manera más útil de evitar los problemas comunes en la administración del tiempo, es fijar un adecuado programa de estudio con el objetivo de seguirlo al pie de la letra.

Con este modelo de capacitación el participante desarrollará autonomía, destrezas profesionales y capacidad de autoevaluación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 3.1.2 Elementos para el éxito de la capacitación autodidacta

El estudio de cualquier actividad humana debe buscar modos de actuación organizada y planificada, para alcanzar el éxito en la capacitación autodidacta estos elementos son puntos clave. La persona que tiene mayores probabilidades de salir airoso, es la que tiende a ser responsable y autosuficiente, ya que el logro de este Método dependerá de su propia decisión y autodeterminación. Los elementos principales bajo los cuales se sostiene el éxito de la capacitación autodidacta son:

#### □ **MOTIVACIÓN**

Es fundamental que el trabajador tenga el deseo de aprender, por ello es importante que el capacitando tenga una alta motivación interna. La motivación según Jung es: "El proceso para despertar la acción, sostener la actividad en progreso y regular el patrón de actividad". (Cofer y Appley, 1972).

Para Dunnette y Kirchner (1990) el término está relacionado con los motivos por los que una persona quiere o necesita aprender, estos se refieren al deseo. Las personas dentro de la industria están motivadas por ciertos deseos comunes, pero que difieren en importancia relativa ya que cada uno les atribuye un valor diferente determinado por algún hecho específico.

El Oxford English Dictionary (1980) define a la motivación como la "acción de instar a una persona para que actúe de cierta manera: deseo, miedo, razón, etc., que influye en la voluntad de la persona". El Universal Dictionary (1985), da la siguiente definición: "Proceso mental, función o instinto que produce y alimenta el impulso en el comportamiento humano y en el animal".

Todas las definiciones anteriores coinciden en que la motivación implica cierto tipo de fuerza que determina el modo de actuar; está presente todo el tiempo y se alimenta de toda experiencia y condicionamiento anterior que la persona haya tenido, es decir, es el fuego interior que existe en todos nosotros.

Como ya se mencionó, al ser la motivación la base para la acción y ser considerada como el motor que se debe encender para empezar a trabajar, surge el cuestionamiento ¿Cómo podemos mejorar y aumentar la motivación para tener éxito al implementar un programa de capacitación autodidacta?. Algunos elementos que el participante debe tomar en cuenta son:

- Plantearse objetivos a corto plazo.

Para poder mantener la acción elegida es necesario plantear objetivos y los medios para llegar a ellos, estos deben ser realistas y de acuerdo a lo que queramos obtener.

- Hacer del estudio un hábito de trabajo intelectual

Si se estudia todos los días, a la misma hora, en el mismo lugar y al mismo tiempo, conseguiremos habituarnos al estudio y nos costará poco esfuerzo el hacerlo.

- Desarrollar la curiosidad

Dependiendo del interés con que se plantee el tema objeto de estudio, la dificultad será mayor o menor. Nosotros establecemos dicha dificultad.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

■ **Autoconvencerse de que ese conocimiento es importante**  
Buscar puntos que fomenten nuestra curiosidad.

■ **Tener autoconfianza**  
El temor y la desconfianza en nuestras propias capacidades es causa frecuente de no salir airoso, debemos confiar en que podemos lograrlo por nosotros mismos.

■ **Utilizar técnicas activas**  
Esto nos ayudará a centrar nuestra atención, de otro modo el material se nos hará aburrido y no lo concluiremos adecuadamente.

Es vital que en el ámbito laboral se reconozca el poder que tiene la utilización de esta conducción interna existente en cada uno para mejorar la productividad individual, lo que trae de la mano la mejora en el rendimiento total de la organización. Es posible hacer que las personas adquieran gradualmente la capacidad de entender y controlar esta fuerza vital interna, y emplearla para alcanzar niveles de logro que nunca antes creyeron posibles.

#### □ **REFORZAMIENTO**

Este término se encuentra estrechamente relacionado con los deseos del capacitando, es decir, en la medida en que un reforzamiento brinde la satisfacción de un deseo del participante dentro del programa de capacitación, el aprendizaje tendrá mayores posibilidades de ocurrir. El material debe estar estructurado de tal forma que en sí mismo sea un reforzador, así el participante deseará seguir capacitándose.

Así tenemos que, para cerciorarnos de que la capacitación es efectiva, debemos asegurarnos que en el aprendizaje efectuado, se está empleando la operación de reforzamiento, es decir, el corroborar la ocurrencia de cierto evento en adecuada relación con la respuesta que va a ser aprendida; según Hulse (1982), la relación adecuada es aquella que tiende a aumentar la posibilidad de que la respuesta reforzada recurra con la representación de la situación. El no reforzar una respuesta decrece la posibilidad de que se efectúe dicha respuesta.

Guthrie (1960), dice que la recompensa, es decir, el reforzamiento sirve para impedir que el humano o cualquier organismo desaprenda lo ya aprendido, hecho de gran importancia para la capacitación. Para el teórico Estes, la función del reforzamiento es la de proporcionar retroalimentación en una situación aprendida, dirigiendo la conducta de preferencia a lo largo de una trayectoria, en otras palabras, la conducta es dirigida hacia metas específicas mediante retroalimentación positiva o negativa, a partir del suceso de reforzamiento. Los reforzadores producen aprendizaje porque seleccionan determinadas respuestas.

#### □ **PRÁCTICA**

Es la forma de desarrollar una destreza en la realización de una actividad específica. Sin embargo, debemos ayudarnos del reforzamiento para que la práctica sea efectiva, ya que la práctica por sí sola no produce aprendizaje. Muchas veces se dice que "La práctica hace al maestro", como si con sólo ejecutar una tarea de forma repetida condujera inevitablemente a su dominio; Thorndike (1968), mostró que esta idea es un error, ya que se necesita una conjunción entre la práctica y el reforzamiento para lograr un aprendizaje idóneo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Ya que "el aprendizaje es un cambio relativamente permanente en la potencialidad de la conducta que ocurre como resultado de la práctica reforzada, teniendo como punto de partida la motivación del aprendiz" (Hilgard y Marquis, 1969, p. 12), deben tomarse en cuenta la práctica, el reforzamiento y la motivación en la elaboración de los programas de capacitación autodidacta para que dé resultado y el empleado adquiera nuevos conocimientos.

## 3.2 APRENDIZAJE EN LA CAPACITACIÓN AUTODIDACTA

Kelly y Peptone (1952 en Hulse 1982) encontraron que la mera adquisición de conocimientos no lleva automáticamente a la acción y a poner en práctica esos conocimientos. En una situación de aprendizaje en la que la persona toma parte activa, en la que se permite decidir sobre la forma de tratar los temas, se facilita el que el participante pueda aplicar los conocimientos que va adquiriendo.

### 3.2.1 Aprendizaje significativo

En la capacitación tradicional se considera que los conocimientos son algo perfectamente definido que hay que enseñar al capacitando para evitar que se extravíe y que se aparte de los puntos de vista ya establecidos. El conocimiento es algo más o menos estático y permanente, es decir, una vez que se ha aprendido algo, es difícil que se olvide; quizá no se recupere la información de primera instancia, pero si se hace un esfuerzo, el recuerdo regresa a nuestra mente. El problema que se presenta es que "el conocimiento sólo puede adquirirse bajo una postura de autenticidad, es decir, todo el conocimiento va unido a situaciones que sentimos como expresión de necesidades y problemas personales. Tanto su vivacidad como su carácter experiencial aseguran una exacta fijación". (De Peretti, 1971 en Willard 1992)

La capacitación autodidacta es un proceso que está centrado en el *aprendizaje significativo* para el individuo en cuestión y no en la enseñanza por sí misma. Lo importante no es el almacenamiento pasivo de información y teorías ya elaboradas, sino la adquisición de conocimientos y habilidades a través del descubrimiento por cuenta propia. Bajo palabras de Rogers (1972 en Willard 1992), el aprendizaje significativo es: "Una forma de aprendizaje diferente a la mera acumulación de hechos. Es una manera de aprender que señala una diferencia - en la conducta del individuo, en sus actividades futuras y en sus actitudes -, es un aprendizaje penetrante, que no consiste en un simple aumento del caudal de conocimientos, sino que se entrelaza con cada aspecto de su existencia".

De esta forma podemos llegar a la conclusión de que el aprendizaje significativo es una asimilación e integración a mí mismo de lo que aprendo, en contraposición con la mera asimilación de conocimientos e información sin ninguna conexión conmigo. Así, la tarea principal del asesor consiste en ayudar al capacitando a descubrir la importancia y la significatividad para que cada uno de ellos obtenga lo que hay que aprender.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 3.2.1.1 Hipótesis del Aprendizaje significativo

Al ser el aprendizaje significativo uno de los puntos sobre los cuales se apoya la capacitación autodidacta, es conveniente presentar las hipótesis sobre las que se fundamenta este tipo de aprendizaje:

- ❖ El ser humano tiene potencialidad natural para aprender.

La gente tiene curiosidad innata que la lleva a una búsqueda constante y a un deseo de aprender continuamente.

- ❖ No se puede enseñar a otra persona directamente, sólo se puede facilitar su aprendizaje.

El aprendizaje implica un cambio en la percepción del individuo y una asimilación a sí mismo de aquello que está aprendiendo. El asesor, maestro, titular, guía, etc., solo puede encauzar a otra persona a que capte con mayor facilidad el material, jamás conseguirá que la gente aprenda si es que esta no desea hacerlo.

- ❖ Una persona aprende significativamente sólo aquellas cosas que percibe como vinculadas con su propia supervivencia.

Lo que se aprende es aquello que le resulta interesante e importante a cada persona en particular. La información que almacenamos es aquella que utilizamos en nuestro trabajo y actividades.

- ❖ El aprendizaje que implica un cambio en la organización del autoconcepto es amenazante y tiende a ser resistido.

Con frecuencia los nuevos aprendizajes suelen estar en conflicto con la organización del autoconcepto, valores, creencias, etc.. La resistencia al cambio hace que sea difícil asimilar una nueva experiencia que sea incoherente con ellos.

- ❖ La situación de capacitación que promueve más eficientemente un aprendizaje significativo es aquella en que se facilita una percepción diferente del campo de la experiencia.

El estudiante adulto aprende rápidamente cuando simplemente se le da la oportunidad para aprender y no se hace ningún intento por enseñarle algo, es decir, cuando se le brindan los medios que pudiesen ampliar su panorama respecto a algún tema y el beneficio que le traería esto.

- ❖ Gran cantidad del aprendizaje significativo se logra "haciendo".

Colocar al participante en una confrontación personal con problemas prácticos, concretos y vitales para que esté activamente involucrado en las distintas etapas y en los diferentes aspectos de su aprendizaje es uno de los modos más efectivos de promover el aprendizaje significativo.

- ❖ El aprendizaje se facilita cuando el capacitando participa responsablemente en el proceso mismo del aprendizaje.

Si el participante tiene oportunidad de planear sus actividades, definir objetivos, seleccionar los recursos, formular los problemas, plantear sus inquietudes y la responsabilidad de cada una de sus decisiones, se facilitará su aprendizaje.

- ❖ El aprendizaje iniciado por el mismo capacitando es mejor asimilado y más duradero.

La experiencia personal es una fuente de validación del conocimiento y punto de referencia para asimilar e integrar aprendizajes posteriores, confirmando el enfoque centrado en la persona que percibe al ser humano como un organismo integral.

- ❖ La creatividad y la confianza en sí mismo se facilitan cuando la autocrítica y la autoevaluación son lo más importante.

La creatividad florece en una atmósfera de libertad. La persona con la oportunidad de descubrir por sí misma los distintos criterios y procedimientos válidos para evaluar los diferentes contenidos y aspectos del aprendizaje, desarrollará la objetividad necesaria para poder evaluar adecuadamente el proceso que está llevando..

- ❖ El aprendizaje más útil en este mundo moderno es aprender a aprender, ello implica apertura a la experiencia y una incorporación dentro de uno mismo del proceso de cambio.

La época en la que vivimos se caracteriza por los rápidos y continuos cambios que se presentan en todas las esferas de la vida. Lo más provechoso dentro del aprendizaje es ayudar a que el participante aprenda a observar fenómenos, a adelantarse a hechos, a ir tomando en cuenta nuevos datos, etc.

La aplicación de estas hipótesis en la capacitación autodidacta requiere de una forma distinta de seleccionar los contenidos del aprendizaje. Tomando como punto de partida los intereses y necesidades actuales de los capacitandos, lo que se aprenda tendrá que ser percibido como una forma de dar respuesta a esos intereses y satisfacción de dichas necesidades.

### **3.2.1.2 Características del aprendizaje significativo**

Todo tipo de enseñanza-aprendizaje debe poseer ciertas peculiaridades que lo determinen y lo definan, el aprendizaje significativo no es la excepción. Para Rogers (1972 en Willard 1992), las características más importantes del aprendizaje significativo son:

- a) La persona está incluida en la experiencia del aprendizaje significativo de manera integral.
- b) La búsqueda y la curiosidad brotan por sí mismas aunque hayan sido estimuladas por el medio ambiente.
- c) La comprensión es una experiencia interna de la persona que aprende.
- d) El cambio que supone el aprendizaje es un cambio en la percepción.
- e) La gente debe hacer parte de sí lo que aprende.
- f) La persona es la única que puede evaluar la significatividad de su aprendizaje.

### **3.2.2 Factores que intervienen en la asimilación del aprendizaje**

Podemos encontrar al menos tres factores importantes que influyen sobre la asimilación e integración de lo que se aprende. Estos son:

1) El funcionamiento de la persona en sus diferentes dimensiones.

En la capacitación es importante tomar en cuenta las condiciones en las que se encuentra el capacitando, por ello se debe apreciar a la gente como seres en proceso de cambio continuo y que cada uno es una persona única aun cuando comparta con otras características semejantes.

2) Las necesidades actuales y los problemas que la persona enfrenta.

La capacitación actual esta orientada hacia el futuro, sin embargo, parece estar olvidando la fuerza motivacional que necesita. Lo importante en términos de facilitación del aprendizaje significativo es que el capacitando perciba una relación entre lo que tiene que aprender para enfrentar las necesidades y problemas que se le presentan hoy, facilitándose el mañana a través de prever las repercusiones de las decisiones tomadas actualmente.

3) El medio ambiente.

Un ambiente lleno de situaciones nuevas, de experiencias desafiantes y de recursos variados es ciertamente mejor que un ambiente monótono, rutinario, repetitivo y carente de recursos. Dentro de este factor están incluidos diversos elementos. Así podemos mencionar cosas tales como: el material didáctico, el método de enseñanza, las relaciones existentes, etc.

### 3.3 VENTAJAS DE LA CAPACITACIÓN AUTODIDACTA

Este modelo de capacitación pretende tener ciertas ventajas, para que, además de ser efectiva su aplicación, sea preponderante sobre el método tradicional de capacitación. Autores como Rubben Moreno (1971), Jean y Morales (1972), Marsha Willard (1992), etc. proponen diversos aspectos que la capacitación autodidacta posee, y que pueden hacer que las empresas elijan este método para mantener a su personal a la vanguardia. Estos son:

*1) Aprendizaje a ritmo individual.*

El ser capaz de realizar el estudio de manera autónoma, logra aumentar la satisfacción ante el estudio, mejorando así el rendimiento personal. Por lo anterior, se economiza tiempo y esfuerzo, ya que el capacitando será apto de manejarse a sí mismo adecuadamente.

El participante con comprensión rápida no tiene que esperar a que los demás participantes lleguen a entender lo que ellos ya han asimilado, y el participante con comprensión lenta no tiene que omitir partes del tema. Así, cada participante progresa a su propio ritmo.

*2) Un alto rendimiento de instrucción.*

El participante siempre permanece activo. El capacitando motivado y dispuesto a aprender puede avanzar con la celeridad deseada ya que podrá ir cursando la capacitación al ritmo en que vaya certificando. Los cursos siempre estarán abiertos, al haber inscripciones continuas, lo que conlleva plena libertad de disposición de tiempo, lugar y velocidad de estudio.

### 3) *Capacidad para el manejo de mayor número de participantes al mismo tiempo.*

Se puede capacitar a un mayor número de personas al mismo tiempo ya que no es necesario tener un espacio específico para ello. Un buen manual hará que el conocimiento obtenido sea el mismo para todos los participantes, y un buen asesor será aprovechado óptimamente, al quedar descargado del trabajo de rutina, como el suministro de información, el control y la corrección. Esto hace una combinación perfecta para conservar a los capacitandos.

### 4) *Desarrollo de la comprensión de uno mismo.*

Mientras más oportunidad se tenga de tomar decisiones, más compromiso se muestra por las acciones que se realizan, lo que conlleva a desarrollar un alto sentido de la responsabilidad, dando como resultado una mayor seguridad en uno mismo por lo tanto, la elevación del autoconcepto, en tanto se conocen las capacidades y las limitaciones propias

Podemos aseverar que la gran aceptación que ha encontrado la capacitación autodidacta se puede explicar gracias a diversas circunstancias que se fueron conjugando y convergiendo en la necesidad de crear un método de capacitación que diera respuesta a las incógnitas creadas por dichas situaciones; entre estas circunstancias tenemos:

- Actualmente el conocimiento tiene mayor importancia que a principios del siglo pasado. El aumento de la automatización impone instrucción en el saber.
- Se tiene que luchar contra la falta de instructores idóneos.
- Temas más amplios llegan a ser accesibles a un mayor número de trabajadores.
- Existía una gran necesidad de la revolución en el área didáctica por lo tanto en la capacitación también.

El aprendizaje individual, la interrogación socrática, la estructura lógica con subdivisión en pasos pequeños y el control, son términos familiares para el pedagogo y para las personas que se encuentran inmersas en el área de la psicología del aprendizaje. Lo que propone la capacitación autodidacta es la unión de todos estos principios para formar un solo método didáctico útil para mantener capacitado al adulto que labora en empresa y necesita estar actualizado acerca del conocimiento que se maneja en el rubro en el que trabaja .

#### **3.3.1 Desventajas de la capacitación autodidacta**

Así como el método de capacitación autodidacta cuenta con grandes ventajas, también posee algunas limitaciones las cuales no desmerecen su efectividad.

1. Las dificultades en la redacción de los manuales. La preparación de los mismos exige mucho tiempo.

Redactar un manual de capacitación lleva mucho tiempo, ya que necesita estar estructurado de forma tal que el participante pueda aprender por sí mismo.

2. Es un método analítico sin análisis real por parte del alumno.

Este método de capacitación proporciona al participante la información tan completa, desglosada y sencilla para que le sea fácil la asimilación de la misma, negándole así la oportunidad de investigar y profundizar por él mismo

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

3. Se trata de una lógica puramente verbal y deductiva, por debajo del método activo., Se deben resolver casos prácticos pero únicamente en papel, es hasta que se ha aprobado el curso que el participante aplicará en la realidad el conocimiento adquirido.

4. Promueve un tipo de formación e información apropiada para promociones homogeneizadas de los participantes.

Todos los participantes obtienen la misma información y son aptos para postularse para un ascenso, lo que podría generar descontento entre los capacitandos que no sean elegidos para ello, bajando así su rendimiento laboral.

### 3.4 PERFIL DE LOS PARTICIPANTES

Debemos considerar que todo hombre - en circunstancias normales - aprende, pero no puede asegurarse que todos los sujetos aprendan de la misma manera; también tenemos que reconocer que es difícil aprender por uno mismo, debido a que con el paso de los años se va perdiendo la costumbre del estudio, no obstante no es imposible. Para poder lograrlo se necesitan seguir ciertas pautas, entre ellas tenemos:

- o La administración del tiempo disponible para tal acción,
- o Programación del aprendizaje y
- o Organización de los hábitos de estudio.

Lo anterior será viable únicamente si el capacitando tiene la facultad de ser un individuo responsable. Existen infinidad de variables que pueden coartar el salir exitoso en la capacitación autodidacta, entre ellas: los intereses propios, la motivación, la experiencia laboral y de vida, las presiones tanto familiares como económicas, la excesiva carga laboral, que el estudio no es la actividad principal a realizar, etc., sin embargo si se asume la responsabilidad que conlleva la capacitación autodidacta se puede obtener el resultado deseado.

Este método de capacitación toma en cuenta la singularidad de que las personas no difieren solamente en capacidad, principios y experiencia al iniciar cualquier tipo de capacitación, sino también en su nivel de motivación y en la intensidad de su atención. De esta forma, ya que el capacitando es sin lugar a dudas la parte más importante dentro del proceso de capacitación autodidacta, se necesita considerar ciertas características del capacitando:

1. Prerrequisitos. Que el capacitando cuente con cierta base o experiencia previa en el área en que se va a capacitar, lo que facilitará su experiencia de aprendizaje.
2. Motivación. El capacitando debe tener interés y necesidad para adquirir el conocimiento o la habilidad. Cuanto más altos sean estos niveles mayor será el beneficio que obtenga el participante.
3. Responsabilidad. El capacitando debe de asumir la responsabilidad de su propio aprendizaje.
4. Habilidades de aprendizaje. La capacidad para decidir que resultado final desea lograr, con base en su destreza para asimilar la información que se le presenta .

### **3.5 SISTEMAS DE APOYO DENTRO DE LA CAPACITACIÓN AUTODIDACTA**

Como ya se señaló, el autodidactismo es la forma de aprendizaje en donde la figura principal es el propio participante, de forma que el participante debe asumir un papel fundamentalmente nuevo en este proceso de capacitación, convirtiéndose así en el único responsable de su propio aprendizaje desarrollando habilidades de búsqueda, selección, análisis y evaluación de la información, de esta forma, ocupa un papel activo en la construcción de su conocimiento. El alumno llena parte participativa y colaborativa en el procedimiento, comprometiéndose a reflexionar sobre lo que hace, cómo lo hace y los resultados que logra. Con este modelo de capacitación el participante desarrolla autonomía, destrezas profesionales y capacidad de autoevaluación. Diversos estudios han demostrado que las personas que se encuentran capacitando bajo el método autodidacta toman muchas más decisiones en relación a sus objetivos, a los métodos de trabajo y a los recursos que utilizan.

Para lograr lo anterior, el participante necesita de una guía que lo encause y lo apoye en tanto agarra su propio ritmo de trabajo y para que le ayude a resolver las dudas que se le presenten en el camino. También requiere que el material de estudio este presentado de tal forma que el aprendizaje del mismo sea lo más accesible que se pueda. Estos dos sistemas de apoyo son:

- > Asesoría personal
- > Manuales de autoestudio

#### **3.5.1 Asesorías**

La asesoría es un espacio en el cual el participante puede expresar las inquietudes que va teniendo durante el estudio del material con el cual se está capacitando. Este sistema de apoyo descansa en el Asesor, que es la persona que guía, facilita y orienta el aprendizaje, su ejercicio docente consiste en ayudar al participante para que sea capaz de alcanzar los objetivos previstos, conduciéndolo permanentemente a lo largo del proceso. Cambia su papel de único evaluador y transmisor al de planeador, facilitador y guía que comparte con el participante las decisiones a lo largo del proceso de aprendizaje.

Existen dos tipos de asesoría:

1. No presencial.

El asesor resuelve las dudas del participante y recibe los ejercicios previos a la evaluación final ya sea por vía telefónica o por medio de correo electrónico.

2. Presencial.

El asesor y el participante se ponen de acuerdo para establecer una cita en horario y lugar predeterminados por ambos, para que el primero aclare las interrogantes del segundo .

El asesor es la persona que colabora en la formación de los participantes dentro de lo que es la capacitación autodidacta, por ello, debe proporcionar calidad y creatividad a su rubro, en consecuencia el participante solicitará su ayuda con facilidad.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Esto lo logra compartiendo experiencias, resolviendo problemas de aprendizaje, respondiendo dudas, motivando al participante, alentándolo al estudio independiente, construyendo exámenes de revisión para facilitar el aprendizaje y actuando como catalizador en los diferentes problemas que surjan, esto último lo hará recomendándole lecturas de apoyo.

El primer paso que el asesor debe dar es el plantear al participante el resultado que este debe obtener con la capacitación autodidacta, de esta forma el mismo participante empieza a responsabilizarse desde este momento de su propio proceso. Posteriormente introducirá al participante al material de aprendizaje por medio de un abordaje general del tema, es decir, le informará a grandes rasgos de lo que se trata el material, de forma que este sepa de lo que se va a tratar su aprendizaje, facilitándosele así, la asimilación del mismo.

Para que la asesoría cumpla con su cometido, el asesor debe contar con ciertas características que le permitan ser efectivo y eficiente en su labor, estas son:

- ◆ Poseer práctica educativa en sistemas tradicionales.
- ◆ Conocimientos pedagógicos para la enseñanza de adultos.
- ◆ Estrategias pedagógicas que promuevan el aprendizaje autodidacta.
- ◆ Dominio en la disciplina.
- ◆ Habilidad para la comunicación.
- ◆ Total disponibilidad para facilitar el aprendizaje.
- ◆ Ser comprensivo, responsable, comprometido y respetuoso.

Sin ser una característica personal con la que debe contar el asesor, pero no por ello menos importante, es primordial que:

- Conozca la Filosofía y objetivos de la empresa.

Solo así podrá encauzar al participante, para que su meta este en congruencia con la meta general de la empresa.

- Domine la metodología de enseñanza-aprendizaje en materia de educación y los lineamientos específicos que rigen la modalidad autodidacta.

El asesor tendrá la habilidad de transmitir al participante lo que este necesita para manejarse adecuadamente en este método.

### 3.5.2 Manuales de autoestudio

Cuando empezaron a funcionar las primeras universidades medievales, los libros fueron parte inseparable del mundo universitario. No importaba sólo la presencia del maestro, se necesitaba también del material didáctico en donde quedaban plasmados los conocimientos. Si esto ha sido así y continúa siendo, con mayor razón lo es en el aprendizaje autodidacta. Por ello, el segundo sistema de apoyo en el que se basa la capacitación autodidacta son los *Manuales Autodidactas* especialmente creados para que el participante los estudie de forma autónoma.

Un manual autodidacta es el compendio de la información necesaria que debe saber el asistente a la capacitación autodidacta, para desempeñarse adecuadamente en su puesto actual, o bien para aspirar a un puesto más alto. Estos se deben leer, estudiar, y responder, para posteriormente realizar una autoevaluación en el tiempo y lugar elegido por el participante, ello con la finalidad de comprobar si asimiló adecuadamente la información contenida en los manuales.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La importancia de los manuales radica en que este sistema tiene como base principal materiales didácticos diseñados dentro de un esquema autoinstruccional, por lo que "el aprendizaje debe ir dirigido en el cumplimiento de los objetivos propuestos para cada capítulo, sección o tema". (Allen Calvin, 1975, p. 230)

Rubbens Moreno (1971), nos dice que al redactar un manual para capacitación autodidacta se debe procurar llevar al aprendiz hacia el resultado deseado con un mínimo de errores, por lo tanto se tiene que hacer un análisis preciso de la materia de enseñanza. Propone dos pasos a seguir para lograr el cometido de la capacitación autodidacta:

A. Especificar exacta y completamente lo que el participante debe conocer.  
Tal especificación se hace en forma de objetivos que comprenden el material de aprendizaje.

B. Subdividir el material en cierta cantidad de pasos cortos de enseñanza, eslabones o capítulos.

Cada capítulo es una sucesión lógica por la cual el participante será guiado sucesivamente hacia el conjunto de conocimientos deseado. El eslabón comprende a su vez tres elementos:

- a) Información. No debe tratar más de un solo tema por capítulo.
- b) Pregunta. Una o más preguntas que deben ser contestadas por el participante.
- c) Verificación. Búsqueda de la respuesta correcta para comparar la propia.

La información que contienen los manuales debe ser cuidadosamente dosificada para que el participante pueda asimilarla adecuadamente, aumentándola gradualmente capítulo a capítulo sin que haya vacíos de información.

### **3.5.2.1 Reglas básicas para la realización del manual**

Rubbens Moreno (1971), señala que existen 6 reglas básicas a tomar en cuenta en la redacción de manuales para capacitación autodidacta, estas son:

1. Solamente el comportamiento observado conduce a resultados positivos.  
No utilizar términos que no se apliquen a la observación o descripción. Toda la información que contiene el manual debe estar redactada en palabras que describan conductas observables.

2. Realizar errores perjudica el proceso de aprendizaje.  
Se busca en la elaboración de manuales a un porcentaje lo más bajo posible de errores en las respuestas que dan los participantes. Ello se logra empleando eslabones pequeños y cuidadosamente dosificados.

3. El proceso debe realizarse paulatinamente en pasos pequeños y consecutivos.  
Dentro del manual, la información que contiene cada capítulo debe subir gradualmente de dificultad conforme se va avanzando en el estudio del mismo. Este principio también aplica de un manual a otro.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**4. Debe quitarse progresivamente la ayuda al capacitando.**

Se retira poco a poco la ayuda de mnemotecnia, insinuaciones y otras indicaciones que le sugieran las respuestas correctas, dándosele la posibilidad de continuar por sus propios medios, sin por ello dejarlo completamente solo.

**5. El campo de percepción debe estar controlado.**

Hasta que el participante no apruebe el manual que le corresponde, no se le entrega el siguiente manual, la ventaja es la imposibilidad para adelantar manuales. Los manuales deben ser fáciles de comprender, sostener el interés del capacitando y animar su deseo a encontrar las respuestas correctas.

**6. Enseñar a diferenciar.**

Si se emplean ejemplos se podrá enseñar cada regla o abstracción y explicar completamente las limitaciones para la aplicación de uno u otro principio dependiendo el caso que se presente.

Tomando en cuenta los planteamientos anteriores, para la elaboración de un manual de capacitación autodidacta los pasos a seguir son:

*I. Seleccionar los temas necesarios para su valoración empírica*

La información que debe presentar un manual autodidacta se obtiene mediante la investigación de las necesidades que tiene una empresa, es decir, se realiza una exploración de los déficit en cuanto a resultados que presenta cada departamento dentro de una organización; logrando así la obtención del tipo de conocimiento que hace falta para lograr resultados satisfactorios y ganancias más altas. Parte de dicha información puede reunirse por medio del empleo de cuestionarios (que serán respondidos por los directivos de la empresa, ya que ellos saben que es lo que necesita conocer el empleado para desempeñarse exitosamente en su puesto), que estructuren los temas de forma sistemática, conveniente y constante, así, los expertos que los elaboran deberán coincidir en el tipo de material que debe llevar cada manual.

*II. Establecer los criterios necesarios acerca del contenido del manual.*

Determinar su nivel, el tiempo conveniente para terminar su estudio, el modo en que deberá ser presentado, es decir, en que unidades de trabajo debe dividirse, la elaboración de los exámenes que evaluarán el material de cada una de las diferentes unidades, etc. Dichos criterios se determinan bajo los parámetros que los expertos consideran necesarios para cursar apropiadamente la capacitación autodidacta, esto lo hacen tomando en cuenta el tiempo medio disponible que tiene un trabajador que normalmente labora horario completo, la información que el participante maneja al momento de finalizar el manual, la aplicación que el participante realiza de la información que recibe al ir cubriendo cada manual, etc., la obtención de una calificación satisfactoria al presentar máximo dos veces el examen concerniente al manual que cursan, etc.

*III. Redacción del manual.*

Al inicio del desarrollo del manual, la persona encargada del proyecto da forma a la forma de redactar del autor. Más adelante será el revisor y consultor del manual, en tanto que el autor y experto en la materia se encarga de la redacción de casi todo el programa. Tanto el especialista como el asesor (es) deben especificar el esquema del contenido de la materia a capacitar que se encontrará en el manual.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 3.5.2.2 Contenido del manual

Un manual autodidacta debe tener una estructura tal que permita al participante la adquisición del conocimiento fácilmente y con ello garantizar el éxito de la capacitación autodidacta. Autores como Marsha Willard, Allen Calvin, Lysaught y Williams, Rubbens Moreno y Salvador Moreno, proponen que para lograr lo anterior, el material existente en cada manual debe cubrir cuatro tópicos: objetivos, contenido, estrategias de enseñanza-aprendizaje y evaluación.

A continuación se presenta una lista que nos muestra lo que cada uno de estos autores propone que un manual debe manejar:

Para Rubbens Moreno un manual debe contener:

- **Objetivos**
  - La especificación exacta de lo que el participante debe conocer.
  - Los objetivos planteados deben brindar una visión general previa proponiendo una idea preliminar del todo.
  - Estos deben ser expresados en forma clara y explícita.
  - Jerarquización entre ellos.
  
- **Contenido**
  - La información redactada en una sucesión lógica de pasos cortos de instrucción que lleven al participante al resultado deseado. Cada eslabón debe comprender:
    - a) Información tratando un solo tema.
    - b) Preguntas sobre la información proporcionada.
    - c) La verificación de su respuesta.
  - La información debe estar cuidadosamente dosificada y al aumentar el grado de dificultad no deben existir vacíos o defectos en los conceptos que el alumno va asimilando.
  - La presentación del contenido de aprendizaje ha de estar llena de significado y sentido, de forma que frente a la lógica material se edifique la lógica formal de la mente facilitándose el aprendizaje.
  
- **Estrategias de enseñanza-aprendizaje**
  - Mostrarán organización y secuencia lógica donde se refleje que cada actividad es requisito previo para la siguiente.
  - Expresarán las conductas deseables, condiciones o criterios requeridos para realizar las actividades.
  
- **Evaluación**
  - Una evaluación constante a través de ejercicios al final de cada tema y de exámenes al concluir cada bloque, además de la evaluación al concluir el manual.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Para Salvador Moreno la estructura de los manuales debe ser:

- **Objetivos**
  - Los objetivos planteados por el manual deben colocar al estudiante en una confrontación con problemas prácticos y concretos.
  - Los objetivos deben especificar el contenido, la información, la conducta y habilidades que se deben haber aprendido al finalizar el manual.
  
- **Contenido**
  - El conocimiento debe ser relevante para la resolución de problemas reales.
  - Tendrá una secuencia lógica, expresada en pequeños pasos.
  
- **Estrategias de enseñanza-aprendizaje**
  - Las estrategias de enseñanza-aprendizaje empleadas estarán encaminadas hacia el enlace del conocimiento que obtendrá con problemas reales.
  - Las estrategias de enseñanza-aprendizaje utilizadas deben facilitar el autodidactismo.
  - El conocimiento debe estar conectado a la problemática laboral que el participante está viviendo.
  
- **Evaluación**
  - Evaluación final para corroborar la adquisición del conocimiento.
  - Ejercicios prácticos a lo largo de todo el manual.

Para Lysaught y Williams el manual contendrá:

- **Objetivos**
  - Los objetivos deben especificar las metas concretas finales que el participante debe realizar al finalizar el estudio del manual.
  - Los objetivos deben ser enunciados claramente.
  - Hacer referencia al contenido específico del curso.
  
- **Contenido**
  - El conocimiento debe ser presentado en fragmentos de información con una estructura lógica y dificultad decreciente.
  - La información que presenta el manual debe estar en actualización constante.
  
- **Estrategias de enseñanza-aprendizaje**
  - La información presentada debe tener íntima conexión con la realidad, organizada de forma lógica y coherente.
  - Debe ser explícita la forma y los recursos con que se realizarán las actividades

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Evaluación
- El aprendizaje adquirido debe ser reforzado a través de una evaluación constante, de preferencia al finalizar cada tema.
- Es necesario aplicar un examen final para corroborar la adquisición del conocimiento.

Para Allen Calvin los manuales manejarán la siguiente información:

- Objetivos
  - Los objetivos deben establecerse con referencia al material que maneja el manual, determinando a su vez jerarquía entre estos.
  - Debe estar explícita la conducta final que se espera del participante.
- Contenido
  - Cada tema del manual se presenta en una sucesión cuidadosamente graduada, ordenado en forma lógica y coherente.
  - El contenido debe incluir datos, pruebas o temas que estén enlazados con la realidad.
  - Debe incorporar metas en cuanto al conocimiento que se presenta, a los procedimientos a seguir para la adquisición del aprendizaje y referentes a las actitudes finales.
- Estrategias de enseñanza-aprendizaje
  - Especificará los recursos a utilizar durante el estudio del manual.
  - Establecer los requisitos necesarios para la realización de las actividades de aprendizaje.
  - Las actividades a realizar deben hacer referencia a situaciones laborales en las que el participante se pueda ver involucrado.
- Evaluación
  - Evaluación al finalizar cada sección o tema.
  - Una evaluación final que comprenda todo el material presentado en el manual.

Para Marsha Willard cada manual contará con:

- Objetivos
  - Deben expresar las capacidades a desarrollar en los participantes, la intención educativa y el programa analítico del curso.
  - Serán variados, incorporando las capacidades o acciones que hagan referencia al aprendizaje de conocimientos

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

- **Contenido**
- Incorporarán los tres tipos de contenido: conocimientos, procesos y actitudes.
- El conocimiento y fuentes de información serán actuales y sobresalientes.
- Establecerán conexión con problemas reales
  
- **Estrategias de enseñanza-aprendizaje**
- Incorporarán actividades a través de las cuales el participante tiene que interactuar con la realidad ya sea diseñando, produciendo, plantando, comprobando, investigando, identificando y solucionando problemas.
- Incorporarán estrategias de autoaprendizaje en donde el participante tiene que interactuar con procesos como exploración, reflexión, análisis, contrastación y valoración.
- Especificar los recursos y el tiempo para la realización de las actividades.
  
- **Evaluación**
- La evaluación debe estar adecuadamente integrada al proceso de enseñanza-aprendizaje, siendo congruente con el mismo.
- Evaluación constante a manera de retroalimentación.

*IV. Verificación de la forma y fondo del manual.*

La norma de desempeño adecuada que debe cubrir el manual se establece con base en el grado en que este satisface los tópicos que han sido señalados previamente (objetivos, contenidos, estrategias de enseñanza-aprendizaje, evaluación). Esto representa el aspecto más importante de la elaboración de los manuales autodidactas.

A continuación se presenta una tabla en donde se resumen los puntos que un manual de capacitación autodidacta debe contener según los expertos en el área.

TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN

**TABLA COMPARATIVA**

	CRITERIO	AUTOR				
		Allen Calvin	Lysaught / Williams	Mirsha Willard	Rubbens Moreno	Salvador Moreno
OBJETIVOS	Claros y específicos, referencia al contenido	*	*	*	*	*
	Jerarquización entre objetivos	*			*	
	Describir acciones a realizar, posteriores a la capacitación	*	*	*	*	*
CONTENIDO	Varios, con referencia al aprendizaje de conocimientos	*		*		*
	Incorporar 3 tipos de objetivos: conocimientos procesos actitudes	*	*	*		*
	Estructura lógica expresada en pequeños pasos	*	*	*	*	*
	Conexión con problemas de la realidad	*	*	*	*	*
ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	Conocimiento, fuentes de información vigentes y relevantes	*	*	*	*	*
	Organización y secuencia lógica	*	*	*	*	*
	Expresión criterios requeridos para realizar actividades	*		*	*	*
	Especificar recursos-tiempo para realizar actividades	*	*	*	*	*
	Incorporar estrategias de autoaprendizaje	*	*	*	*	*
EVALUACION	Incorporar actividades de interacción con la realidad	*	*	*	*	*
	Evaluación constante (retroalimentación)	*	*	*	*	*
	Evaluación al finalizar cada bloque	*	*	*	*	*
	Evaluación congruente con proceso de enseñanza-aprendizaje	*		*	*	*

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Haciendo un análisis del cuadro, se puede sentar que:

- a. Todos los autores coinciden que en el área de objetivos, estos deben ser claros, específicos, descriptivos y con referencia al contenido del manual.
- b. Moreno, Willard y Calvin además proponen que serán variados y referentes al aprendizaje.
- c. Con respecto al contenido los autores concuerdan en que debe ser expresado bajo una estructura lógica y aumentar gradualmente, armonizando con la realidad a la que se enfrenta el trabajador por lo que la información presentada tendrá que ser vigente.
- d. En el área de estrategias de enseñanza-aprendizaje lo autores aseveran que tendrán una organización y secuencia lógica.
- e. Calvin, Williams, Moreno y Willard hablan sobre la especificación de recursos a utilizar y la incorporación de actividades de interacción con la realidad.
- f. Moreno, Willard y Calvin también proponen que es necesario que en el manual vengán especificado los criterios requeridos para realizar las actividades de aprendizaje.
- g. En el área evaluativa los autores indican que esta debe ser constante, así el participante sabrá en que rubro tendrá que hacer énfasis.
- h. Finalmente Calvin, Willard y Moreno apuntan hacia una evaluación congruente con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Se puede apreciar que los autores coinciden en algunas de las características que un manual autodidacta debe tener, sin embargo, el único autor que engloba todas las peculiaridades es Allen Calvin, por lo que lo considero el más completo. Es por ello que se ha escogido a este experto en el área para hacer el análisis técnico en la presente investigación.

### 3.5.2.3 Control de calidad y validez del manual

El punto número cuatro del inciso previo es el que permite que un manual cumpla o no con su cometido, que es el brindar al participante la información que requiere para laborar adecuadamente, ante tal situación, se necesita tener un preciso control de la calidad y legitimidad de la información. El control de calidad de los manuales producidos para la Capacitación Autodidacta es una de las funciones más difíciles a realizar. Debe hacerse de forma permanente para tener la seguridad de que cada manual es examinado cuidadosamente desde todos los puntos de vista antes de ser aprobado.

Este control se realiza en el entendido de que la información en todos los ámbitos está en constante cambio, esto es, que lo que se considera válido hoy, quizá con el paso del tiempo ya no lo sea, por ello, cada cierto tiempo se debe corroborar que la información que contienen los manuales sea válida y relevante, cubriendo así, el requisito de calidad de la información que presenta el manual.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Esta verificación persigue dos propósitos:

- Determinar la conveniencia de continuar empleando el manual
- Descubrir de qué manera puede lograrse que el manual resulte aún más eficiente.

Allen Calvin (1975) propone que cada manual debe ser revisado por lo menos una vez al año; dichas revisiones se basan en datos sobre la actitud de los capacitandos, de datos provenientes de la observación del asesor y por último de la opinión de los jefes acerca del desempeño de sus subalternos después de la capacitación. Como resultado de esas revisiones y valoraciones se forman juicios concernientes al valor del manual desde el punto de vista de su funcionamiento adecuado y de nuevo se toman decisiones acerca del uso que debe darse al manual.

Lo referido en este capítulo nos permite concluir que en materia de capacitación el propósito es que se logre el objetivo por el cual se capacita, es decir, que cubra las necesidades específicas de los empleados haciendo patente un aprendizaje de nuevos conocimientos, métodos y tecnología que facilite y optimice el trabajo dando mayor productividad a la empresa. "El individuo invierte en sí mismo el importe tanto de la educación como de la capacitación", además, "Es el propio individuo el único que puede hacer algo por adquirir intelectualmente los bienes culturales" (Arias Galicia, 1986).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CAPITULO 4

### EMPRESA DE SEGUROS

La situación actual en el ámbito mundial ha generado la necesidad de innovar y buscar mecanismos que agilicen y optimicen los recursos tanto laborales como personales con la finalidad de penetrar y permanecer en el mercado mundial. Uno de los medios para lograrlo es la capacitación, ya que el mantener a la vanguardia al personal en cuanto a conocimiento y tecnología, hará que las organizaciones sean más productivas y logren competitividad.

A partir de 1995 cierta Empresa de Seguros cuenta con un sistema de certificación para sus suscriptores (nombre que asigna la empresa a los trabajadores que realizan directamente la valoración para la aplicación del seguro) con objeto de validar que sus conocimientos y habilidades técnicas correspondan al nivel de negocios asignados, es decir, que tengan el conocimiento suficiente para desempeñar adecuadamente el trabajo que corresponde al puesto que tienen, o bien, que se preparen para laborar en un puesto de mayor jerarquía.

Lo anterior lo han podido llevar a cabo gracias a la capacitación. El sistema de capacitación que han venido utilizando durante este tiempo es el método que conocemos con el nombre de capacitación tradicional.

Este sistema se ha ido perfeccionando con base en la experiencia que han adquirido durante estos años que han proporcionado capacitación, sin embargo los esfuerzos que han realizado para mantener certificado al alto porcentaje de personal que lo necesita, no han sido suficientes.

Esta empresa siempre se ha caracterizado por estar a la vanguardia en su área, es por ello que ha buscado nuevas estrategias para poder mantener a su personal constantemente cualificado, a principios del año 2000 dio inicio a un Sistema de Certificación en el área de Seguros de Daños a través de una novedosa metodología de enseñanza-aprendizaje.

Las áreas que se encuentran involucradas en este cambio son la Dirección Técnica de Daños, la Dirección de Recursos Humanos y la Dirección de Optimización Operativa, las cuales trabajan en conjunto para lograr el éxito del método de capacitación que a la fecha siguen evaluando.

Los antecedentes bajo los cuales se basaron para implementar este método de capacitación los podemos ubicar en la Educación Abierta, en países como Canadá, Japón, Estados Unidos a partir de la década de los 60's, México desde los años 70 e Inglaterra que actualmente cuenta con una población de 180 000 estudiantes que reciben educación bajo este esquema.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Este sistema de capacitación se encuentra basado en la metodología de enseñanza-aprendizaje conocida por autodidactismo, por lo que recibe el nombre de Capacitación Autodidacta.

## 4.1 CAPACITACIÓN AUTODIDACTA EN LA EMPRESA

En diversas ocasiones cuando no se ha tenido un entrenamiento formal y se decide estudiar por cuenta propia, se dice que la persona se convierte en autodidacta o empírica, sin embargo, bajo este sistema de capacitación, el volverse autodidacta significa "Saber seguir instrucciones programadas y poder ser uno mismo el que se enseña" (GNP, 1999-2000). El ser autodidacta es una forma de aprendizaje en donde el capacitando es la figura principal, cuyo rol activo implica que se responsabilice y mantenga disciplina en cuanto a la programación de sus tiempos de estudio y evaluación.

Las estrategias de aprendizaje constituyen un elemento de gran utilidad en la capacitación autodidacta, ya que preparan a las personas de una manera directa en cuanto a los fundamentos necesarios para aprender a aprender. Su importancia radica en que la capacitación autodidacta tiene como base los materiales didácticos bajo un diseño autoinstruccional, por lo tanto no se debe perder de vista que el aprendizaje debe ser dirigido hacia el cumplimiento de objetivos.

Para llevar a cabo exitosamente este método de capacitación se cuenta con el apoyo de los "Manuales Autodidactas", los cuales no solo contienen la información necesaria para finalizar exitosamente, sino que son una guía que permite al capacitando adentrarse en cada tema, proporcionándole paso a paso y de manera detallada el proceso para aprender, "como si estuviera el instructor enseñándole". Los Manuales tienen un diseño autoinstruccional que le permite al participante aprender de forma independiente.

Esta empresa aseguradora divide su capacitación en tres niveles (C, D, E) con 6 manuales a estudiar por cada nivel. Cada manual corresponde a un ramo dentro del área de Seguros de Daños. El iniciar en uno u otro nivel, dependerá del conocimiento que el participante tenga en el área de daños al iniciar su capacitación autodidacta. Sin embargo, es requisito indispensable para poder cursar cualquier nivel instruirse en lo que es la capacitación autodidacta, lo cual se lleva a cabo a través de un manual llamado "Manual Propedéutico", dicho manual sienta las bases en el participante para que este lleve a término satisfactorio su capacitación autodidacta. Con este manual se pretende dar a conocer al capacitando la información básica y esencial para incursionar en los Seguros de Daños, área que maneja la capacitación de su personal de forma autodidacta.

El manual propedéutico es el manual de base que el participante debe cursar para poder acceder a la capacitación autodidacta, esto es debido a que este manual es la guía que el capacitando tiene para instruirse en el autodidactismo.

Con este material el participante retomará el estudio de forma personal y con su propia guía, ya que le muestra la forma de manejarse de forma personal. Este manual le brinda al capacitando una visión general de la Industria del seguro, haciendo énfasis en el área de seguros de daños, que es el ramo a capacitar.

Es importante considerar que si no se obtiene una certificación aprobatoria en este manual, el participante no podrá continuar con su capacitación, ya que ello significa que no tiene las bases necesarias para capacitarse adecuadamente con este método de capacitación.

Para lograr el éxito de este programa de capacitación, se debe seguir un proceso administrativo, el cual está compuesto por varias etapas:

o Convocatoria.

El acceso a los cursos de capacitación autodidacta se realiza a través de los siguientes medios:

1. Iniciativa propia.
2. El área de Recursos Humanos avisa a los candidatos que han cubierto los requisitos, es decir, a la gente que el área de desarrollo organizacional considera la indicada para capacitarse.
3. Proposición de jefe.

Se programa a los participantes que tomarán la capacitación autodidacta a través de un calendario con fechas asignadas por ramo y por nivel.

o Entrega de manuales.

El candidato o aspirante se presenta en el lugar y fecha indicados en el calendario previamente entregado por el área de Recursos Humanos y recoge su manual.

o Calendarización de asesorías

Las asesorías se llevarán a cabo dos veces a la semana de acuerdo al calendario establecido por el área de Recursos Humanos, departamento de Capacitación Autodidacta. Los días asignados dependerán de la disponibilidad de tiempo con que cuente el asesor, sin embargo el horario lo establecen el participante y su asesor coordinando sus tiempos. Estas tienen carácter obligatorio y se recomienda al participante que asista a cada una de ellas, ya que este es un espacio que le permite solucionar dudas y verificar su avance.

o Entrega de actividades de aprendizaje

Los participantes deben entregar ciertos ejercicios que aparecen al final de cada capítulo, esto tiene la finalidad de que el participante ponga en práctica el conocimiento teórico que adquiere, así cuando presente el examen, este le sea más accesible. Estas actividades tienen un valor de un 30% sobre la calificación final. La entrega de las actividades se puede llevar cabo por varios medios:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Correo electrónico
- Valija
- Personalmente en las fechas asignadas para asesoría.

La entrega se tiene que llevar a cabo en forma parcial, es decir, cada semana se tiene que enviar al asesor una actividad correspondiente a lo revisado durante la semana.

Una vez entregada alguna actividad de aprendizaje, es necesario que el participante conozca sus errores, ya que en caso de que no acredite alguna de ellas será necesario que vuelva a presentarla para tener derecho al examen.

o Exámenes

El participante debe acudir en el horario y lugar señalado de forma puntual y conforme al calendario asignado. Es importante que el capacitando haya entregado y conozca la calificación de sus actividades de aprendizaje.

o Calificaciones

Las calificaciones se entregan a más tardar 15 días después de aplicado el examen, y Recursos Humanos notifica al participante su calificación vía correo electrónico o telefónicamente. Una vez acreditado el ramo (manual), el participante puede continuar con el siguiente ramo o nivel.

o Certificado o diploma

La certificación se le entrega al participante una vez que haya concluido la capacitación.

#### **4.1.1 Líneamientos para llevar a cabo la capacitación autodidacta dentro de la empresa**

La empresa maneja el seguimiento de ciertas políticas que delimitan el ejercicio de la capacitación autodidacta, estas son:

1. No se podrá cursar 2 ramos (manuales) simultáneamente.
1. Los manuales entregados en cada curso son intransferibles ya que tienen un control personalizado.
1. Existen tiempo de estudio específico para cada curso.
1. Si al finalizar el periodo "normal" de un mes, el participante presenta el examen y no lo acredita con una calificación mínima de 8.0, tendrá derecho a presentar quince días después un segundo examen de recuperación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- 4 En caso de no acreditar por segunda ocasión un examen, el participante pierde el derecho a continuar con el proceso, por lo que inmediatamente se le notifica a su jefe inmediato
- 4 No es necesario regresar los manuales autodidactas al finalizar el curso.

El capacitando puede encontrar estos lineamientos en la guía de capacitación autodidacta, por lo que sabe perfectamente de antemano los parámetros bajo los cuales se debe registrar si desea finalizar exitosamente.

#### **4.1.2 Objetivo de capacitación en la empresa**

Bajo este sistema de capacitación, esta empresa pretende transmitir todo el conocimiento posible y necesario para mantener al personal actualizado y competente, con lo cual romperá los obstáculos que les impiden lograr:

- Crecimiento social  
Como se han venido manejado en materia de capacitación no han conseguido cubrir la demanda excesiva en esta área.
- Crecimiento personal  
A través de actualización permanente, programas de posgrado y capacitación constante.
- Crecimiento tecnológico  
Utilización de medios masivos de comunicación, así como Internet.

Lo que conlleva a lograr los más altos estándares de productividad que las empresas pueden alcanzar.

También existen ciertos aspectos que la empresa pretende cubrir bajo este esquema:

- Mejorar el rendimiento total del participante.
- Capacitar para trabajar de forma autónoma.
- Aumentar el deseo de estudio en el trabajador.
- Economizar el tiempo que se emplea para la capacitación.
- Realizar el menor esfuerzo, logrando mayor conocimiento.

#### **4.1.3 Elementos que la empresa considera importantes para el llevar a cabo adecuadamente la capacitación autodidacta**

Los elementos que la empresa considera como los más importantes para conformar este programa de capacitación son:

◆ *Motivación interna*

La motivación es un factor determinante en este proceso. La motivación es la base para la acción, por ello, se pretende mejorarla para llevar a cabo exitosamente la capacitación autodidacta. Los elementos que se deben tomar en cuenta son:

- a) Planteamiento de objetivos razonables y a corto plazo.
- b) Hacer del estudio un hábito.
- c) Utilizar técnicas de estudio.
- d) Desarrollar el deseo de aprendizaje.
- e) Autoconvencimiento de que el conocimiento es necesario, además de importante e interesante.
- f) Confiar en que se tiene la capacidad para aprender por uno mismo.

◆ *Confianza, responsabilidad y compromiso*

Una de las principales dificultades del estudio de forma independiente es que se realiza en la mayoría de las ocasiones fuera de un horario y lugar establecido, aunado a que el esquema autodidacta no ayuda a que se tenga un contacto directo maestro-alumno, se debe romper el tabú más importante que se tiene en cuanto al autoestudio. "No se puede aprender sin un profesor que nos enseñe".

Por ello los factores más significativos que inciden en la capacitación autodidacta son la confianza en uno mismo, la responsabilidad y el compromiso con que se realice el estudio, así, la empresa considera que para llevar a cabo una capacitación autodidacta eficaz se necesita:

- Estar en forma tanto física como psíquica

Suelen ser los problemas y preocupaciones personales un freno al rendimiento óptimo. Para vencer esta dificultad conviene evitarlos, y para ello es aconsejable:

- Racionalizarlos y compararlos con otros más graves que se conozcan.
- Pensar que tienen solución y que se resolverán.
- Tomar conciencia de que su gravedad dependerá del estado de ánimo con que se afronten.
- Dialogar para descargar la tensión y apartarlos dando paso al estudio.

Ante el estudio hay que situarse en condiciones psíquicas favorables, mentalmente despejados y sin interferencias que puedan distraer.

También la autoestima es determinante para llegar a la convicción de que se es capaz de llevar a buen término este sistema de capacitación. Trabajar la idea de que el triunfo que se desea obtener depende del tiempo dedicado al estudio, de la eficacia y del esfuerzo, y que no es únicamente un problema de capacidad el logro de resultados exitosos, sino también de dedicación, de técnicas y de estrategias adecuadas.

- Lugar adecuado

Es necesario estudiar en una habitación o lugar definido, ya que favorece los hábitos de estudio.

- Capacidades personales
- Organización y planificación
- Técnicas que se emplean

❖ *Planificación del estudio*

La planificación y organización del estudio son elementos clave para el éxito de la capacitación autodidacta, no solo porque rentabilizan el trabajo y optimizan los recursos, sino porque crean hábitos de trabajo intelectual que refuerzan la voluntad y ahorran esfuerzo.

La planificación del estudio tiene que ver con el "qué, cuándo y cómo se va a estudiar". El estudio se debe considerar de una manera organizada, planeando la distribución de horarios y espacios para esta actividad.

Uno de los problemas más comunes que se presentan en la planificación del estudio es la administración del tiempo, es por ello que se debe fijar un programa de estudio. El primer paso a realizar consiste en un análisis de la realidad como punto de partida para llegar a una planificación que responda a las necesidades y se ajuste a las características de cada participante.

Es importante considerar que no se puede estudiar en un momento u otro arbitrariamente, se precisa de una distribución estratégica y constante del tiempo para que el estudio sea eficaz. El horario para el estudio debe ser:

- Realista. Es preferible iniciar con un plan poco ambicioso y posteriormente aumentar el nivel de exigencia.
- Flexible. No se debe dificultar la capacidad de movimiento e iniciativa.
- Controlable. Se debe hacer un seguimiento del nivel del cumplimiento del plan de estudio con el objetivo de evaluar el trabajo realizado.
- Personalizado. El horario es concebido como un instrumento, debe adaptarse a las características de la personalidad, por ello puede ser distinto para cada persona.
- Equilibrado. No se debe cargar el trabajo cuando están próximos los controles de evaluación, sino armonizarlo a lo largo del tiempo preestablecido para ello.
- Escrito. Hay que plasmar sobre papel el horario de estudio, responsabilizarse de su cumplimiento y disfrutar con el trabajo bien realizado.

Conviene quedar claro que "La distribución del tiempo juega una importante base en el rendimiento".

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Debido a los puntos anteriores, esta empresa de seguros propone algunos tips que el participante puede seguir para lograr el éxito de su programa de capacitación autodidacta, entre ellos tenemos:

- \* Aclarar todas sus dudas sobre el proceso de capacitación autodidacta.
- \* Tomar en cuenta que el "tiempo" es lo más difícil de controlar por ello, tendrá que administrarlo bien, es decir, administrarlo adecuadamente entre sus actividades cotidianas y laborales.
- \* No olvidar que la constancia es muy importante por lo que se recomienda estudiar diariamente.
- \* Apuntar en la agenda los días y horas de asesoría y la fecha del examen.
- \* Revisar y realizar una pre-lectura rápida del manual guía autodidacta que le permitirá tener claro el uso de los manuales.
- \* Poner énfasis en la lectura, reconociendo cual es el avance.
- \* Preguntar sobre el tiempo que se tiene para presentar el examen escrito.

❖ *Toma de notas en asesoría*

Tomar apuntes consiste en registrar por escrito de forma sintética las ideas y los datos más importantes de una exposición oral que se está escuchando. Para tomar notas en asesoría es de gran utilidad hacer uso de abreviaturas.

Las ventajas que involucra dicha técnica las podemos gracias a que:

- Se activa el trabajo intelectual.
- Evita las fallas de memoria al dejar constancia de lo escrito.
- Facilita el estudio, con énfasis en el repaso.
- Desarrolla capacidades para realizar lo anterior.

Es una técnica compleja en la que se debe seguir una secuencia lógica de las acciones a realizar:

1. Oír y comprender lo que se escucha.
2. Valorar si cada frase encierra una idea esencial.
3. Sintetizar mentalmente las ideas fundamentales.
4. Escribir la síntesis de manera rápida e inteligible.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

❖ *Desarrollo de actividades de aprendizaje*

Las actividades de aprendizaje son trabajos escritos que tienen presentación formal y su finalidad es llevar un seguimiento del aprendizaje de cada participante.

La entrega de las actividades permite saber el avance de los participantes pero sobretodo, dar retroalimentación ante lo que se ha estudiado. Sus atributos son:

- Desarrollo de capacidad crítica.
- Perfecciona la capacidad de redacción y expresión escrita de las ideas.
- Despliega la creatividad y originalidad al estructurar el tema.
- Desarrolla la curiosidad.
- Desarrolla la costumbre del planteamiento de preguntas y la búsqueda de vías de solución.

❖ *Abordaje del examen*

El examen es la valoración del trabajo y del rendimiento que ha tenido el participante, y sirve para comprobar la asimilación que ha tenido de los contenidos que le han sido presentados, permitiendo descubrir si el participante está apto para pasar al siguiente nivel.

Es importante que el participante pregunte al asesor acerca de las dudas que le han quedado sobre la valoración de su examen.

Cabe mencionar que el éxito en la capacitación autodidacta no sólo dependerá de la inteligencia y el esfuerzo que el participante realice, sino también de la eficacia y los métodos de estudio que utilice. El capacitando deberá reflexionar sobre que tan dispuesto está a tomar las riendas de su propio aprendizaje.

#### **4.1.4 Métodos de estudio propuestos por la empresa**

La empresa considera necesario que las personas que toman capacitación bajo el esquema autodidacta tengan presente la existencia de diversos métodos de estudio que les faciliten el proceso de aprendizaje, por ello no obstante el nivel en el que inicien, propone ciertas técnicas para al capacitando le sea más accesible el estudio. Entre ellas tenemos:

- *Lectura*

Existen varios tipos de lectura, pero las que pueden ser de ayuda para este tipo de aprendizaje son:

- **Lectura de información general.** Captar la idea general, sin entrar en detalles
- **Lectura selectiva.** El objetivo es captar los datos de mayor interés.
- **Lectura de estudio.** Comprensión, asimilación y retención de los contenidos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Dentro de los manuales autodidactas, se tienen a la vista los temas de mayor relevancia, y al ir leyendo, no se deben dejar de lado los objetivos a cubrir, ya que es preciso tener una finalidad clara y específica al leer.

Las indicaciones básicas propuestas para la lectura de manuales autodidactas son:

- No olvidar que lo primero que se debe hacer es cursar el manual propedéutico en donde se indica como utilizar los manuales.
- Los criterios de evaluación de cada sección deben ser leídos al iniciar el manual para que estén perfectamente claros.
- Revisar el glosario de términos, si es que el manual lo contiene, ya que facilitará la lectura del mismo.

▪ *Subrayado*

Las ventajas que presenta esta técnica de estudio son:

- Evita distracciones
- Ayuda a comprender lo que se lee
- Agiliza cualquier forma de repaso
- Facilita la realización de resúmenes y esquemas

▪ *Esquemas*

Es una aplicación gráfica de la técnica anterior que sirve para complementarla y reforzarla. Las ventajas de este procedimiento son:

- Ayuda a conseguir la comprensión del material a estudiar.
- Incrementa el interés y la concentración, como consecuencia de ello, se memoriza de manera lógica y racional el material a estudiar.
- Ayuda a estructurar lógicamente las ideas de un tema, facilitando la comprensión al globalizar la estructura.
- Mantiene despierta la atención durante el estudio.
- Obliga a la concisión y a la brevedad.
- Constituye un elemento valioso para el repaso en la medida en que se centra en un solo documento gran cantidad de información.

La precisión, brevedad, claridad y concisión son las cuatro reglas fundamentales a la hora de hacer un esquema.

▪ *Resumen*

Se aconseja emplearla en las siguientes actividades de estudio:

- Para sintetizar el contenido de un contexto que posteriormente hay que comentar.
- Para estudiar el contenido de un tema.
- Para realizar actividades tales como la exposición de lo esencial de las secciones.

Las ventajas que presenta son:

- Facilita la entrega de las actividades de aprendizaje.
- Sirve para detectar, ante la revisión del asesor, los errores en la comprensión del material de estudio.
- Brindan mayor seguridad en la presentación de las evaluaciones.
- Pueden ser evaluaciones continuas.

- *Memorización*

Preguntar directamente al asesor los datos importantes a memorizar es una opción para agilizar la memoria, lo que hace que las definiciones sean bien comprendidas para poder tener acceso directo a ellas.

En conclusión para esta Empresa de Seguros es muy satisfactorio el haber encontrado un método de capacitación adecuado tanto para sus necesidades como para las de sus colaboradores, lo que la hace estar a la vanguardia en su área y permanecer dentro de la competitividad en el mercado. Cabe mencionar que la Empresa se ha preocupado no solo por implementar el método de capacitación autodidacta, sino también por mantenerlo en su nivel óptimo de rendimiento, evaluando sus resultados periódicamente. Esto lo ha realizado por medio de diversas investigaciones como la presente.

## 4.2 METODOLOGÍA

### 4.2.1 Planteamiento del problema y justificación \*

Hoy en día nos encontramos inmersos en un mundo en donde la globalización es el eje que hace girar a la industria, cuando una empresa no alcanza la competitividad necesaria para mantenerse en el mercado es un hecho casi seguro que irá directo a la quiebra.

Por lo anterior, la capacitación es una de las herramientas más importantes para que exista esa competitividad que requieren las empresas. Si la organización se encuentra a la vanguardia en su área y el personal se está actualizando continuamente, mejorará la calidad del servicio que ofrece y permanecerá dentro del mercado.

Desde 1995 esta compañía de seguros cuenta con un sistema de certificación para su personal con el objetivo de validar que los conocimientos y habilidades con que cuentan, correspondan al puesto en que laboran.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Este sistema lo han ido perfeccionado con base en la experiencia adquirida con el paso del tiempo. Sin embargo la capacitación proporcionada por la empresa, con el fin de mantener certificado al personal, ha llegado a ser insuficiente debido a que las aulas e instructores disponibles para tal acción son escasos en comparación al alto porcentaje de personal que debe ser capacitado. Esto sin tomar en cuenta el factor tiempo, elemento crucial que hace que el participante pueda o no asistir a la capacitación.

A partir del año 2000, dicha empresa aseguradora dio inicio a un sistema de certificación en seguros a través de una novedosa metodología de aprendizaje: la capacitación autodidacta, con el fin de economizar tiempo, reducir costos y ahorrar recursos.

No obstante, el "manual propedéutico" diseñado y realizado por la empresa, se ha tenido que reestructurar en dos ocasiones debido al bajo porcentaje de personas que termina en el tiempo establecido. El manual propedéutico es el manual de base que maneja la empresa para poder acceder a la capacitación autodidacta. Por medio de este se introduce al participante en los que es el área de Daños (ramo a capacitar), es decir, presenta una Introducción, objetivos, expresa la forma en que se evaluará al participante durante y al finalizar el manual, estructurando el contenido de manera que la complejidad del material es gradual, todo ello bajo un esquema autoinstruccional.

Es por ello que surge el cuestionamiento respecto a si los manuales utilizados bajo este esquema tienen la estructura y contenido adecuado para cubrir las necesidades tanto de la empresa como de los participantes; ya que con el tiempo, de continuar con este problema, en lugar de redundar en un beneficio, este sistema de capacitación podría generar grandes pérdidas para la organización.

Para responder a la pregunta anterior, se ha propuesto realizar un análisis técnico del contenido y estructura del manual propedéutico de la empresa para precisar si el retraso que están presentando los participantes se debe al manual. Si se concluye que la demora se debe al manual, se realizarán propuestas para su mejoramiento.

**\* NOTA:** Esta Tesis es una aportación para el mejoramiento en la elaboración de los manuales de capacitación autodidacta con el objetivo de economizar tiempo, dinero y esfuerzo, lo que redundará en beneficio y mayor productividad tanto para la empresa como para el personal que tome este tipo de capacitación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### **4.2.2 Objetivo general**

Determinar si el manual propedéutico para capacitación autodidacta que se emplea en una empresa de seguros cumple con los requisitos de calidad y estructura propuestos por los expertos en Educación a distancia y Capacitación Autodidacta.

#### **4.2.3 Análisis técnico del manual propedéutico \***

En virtud del análisis de los autores, se tomo como guía para el análisis técnico del manual autodidacta a Allen Calvin (1975) por ser el autor más completo, ya que su planteamiento sobre las características que un manual autodidacta debe tener, engloba todas las propiedades propuestas por expertos en el área como Moreno, Willard, etc. A continuación se presenta la valoración del manual dividida por secciones:

##### **□ Objetivos específicos**

Calvin (1975) propone que un manual debe establecer los objetivos con referencia al material que maneja, estableciendo una jerarquía, además de explicitar la conducta final que se espera del participante.

En el Anexo 1\* p. 1, 5, 27, 50, 66, 86, 104 y 118 se puede observar que los objetivos están planteados de forma que al participante le queden claras las intenciones educativas del programa y las capacidades que desarrollará tras haber terminado el ramo, además de expresar que se espera de este proceso de capacitación.

También expresan las acciones que el participante realizará una vez que se ha finalizado y aprobado el curso.

Por último se puede apreciar que los objetivos tanto generales como por sección, indican claramente el contenido específico del curso.

##### **□ Contenidos**

Calvin (1975) plantea que la información que maneja un manual debe ser desarrollada en una sucesión graduada, ordenada lógicamente y coherentemente.

En el Anexo 1 p. 7-21, 28-43, 51-61, 68-81, 88-99, 106-113 y 120-129 podemos observar que el contenido se encuentra expresado sobre la base de una estructura lógica y coherente.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

**ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA**

El contenido del manual está expresado por medio de bloques, es decir, la información se encuentra seccionada para hacer más fácil su adquisición. La información contenida en el manual se brinda de lo general a lo específico, es decir, primero se da un panorama completo, para después ir ahondando sobre conceptos determinados.

Cada bloque tiene sus propios objetivos en armonía con los objetivos generales del manual por lo que se facilita la comprensión de la conducta final deseada.

El contenido del manual a través de los ejemplos expuestos establece una clara conexión con los problemas reales a los que se enfrentará el participante una vez que haya finalizado el curso. Cabe mencionar que el manual cuenta con esquemas, cuadros sinópticos y diagramas que facilitan la comprensión de la información manejada.

La información presentada en el manual se encuentra vigente ya que la empresa se preocupa de contar material actualizado, ya que de otra forma no tendría caso gastar en capacitación.

#### ▫ Estrategias de enseñanza-aprendizaje

En cuanto a las estrategias de enseñanza-aprendizaje, Calvin (1975) sugiere que estas deben especificar los recursos a utilizar durante el estudio del manual, además de establecer los requisitos necesarios para la realización de las mismas. También, deben hacer referencia a situaciones laborales actuales y cotidianas.

En las p. 24, 47, 64, 84, 102 y 132 del Anexo 1, podemos ratificar que las actividades propuestas en el manual harán que el participante reflexione para posteriormente aplicar los conocimientos adquiridos acerca de lo que se hace en el ámbito de los seguros, que analice los problemas que se le pueden presentar estudiando los casos y finalmente que relacione los hechos con el conocimiento que se le está brindando. Asimismo, el participante tendrá que interactuar con la realidad a través de las actividades, al ir planeando, investigando o solucionando los problemas que se le indican como ejercicio.

Los ejercicios que el participante tendrá que ir realizando se encuentran concatenados, es decir, el primero es requisito para realizar el segundo y así sucesivamente. La dificultad va aumentando gradualmente, por ello debe quedar perfectamente clara la información que el capacitando va adquiriendo.

Todas las actividades a realizar dan al participante la oportunidad de reflexionar acerca del proceso de aprendizaje que está llevando a cabo y acerca del conocimiento que va absorbiendo. Además se puede observar a lo largo del manual que de cada tema se brinda una introducción, conceptos básicos y ejemplos, lo que hace más accesible la obtención del conocimiento por parte del participante.

#### □ Evaluación

Para Calvin (1975), la evaluación de la adquisición del conocimiento de un manual de capacitación autodidacta debe ser al finalizar cada sección o bloque del mismo, amén de una evaluación final que comprenda todo el material contenido en el mismo.

En el Anexo 1 p. 5, 27, 50, 66, 86, 104 y 118 se indica claramente los criterios bajo los cuales el participante va a ser evaluado al finalizar el estudio del mismo. Entre ellos se incluye la valoración de los diferentes tipos de aprendizaje que adquirió.

Las actividades que el participante va realizando a lo largo del proceso forman parte de la evaluación final, es decir, serán entregadas al asesor y tendrán un porcentaje de la calificación final. Con ello se cubre uno de los puntos propuestos por los expertos.

Como podemos ver en el Anexo 1 p. 22, 23, 45, 46, 62, 63, 82, 82, 100, 101, 114, 115, 130 y 131 los participantes podrán ser partícipes de su evaluación, ellos, podrán autoevaluarse a través de los ejercicios que realizan; dichos ejercicios cuentan con una plantilla de respuestas, así, el participante puede comprobar inmediatamente si tiene el conocimiento o debe estudiar más, de esta forma al llegar la evaluación final tendrán las ramas para salir airosos fácilmente.

El capacitando tendrá que entregar las actividades antes de realizar la evaluación final, con ello podrá ser retroalimentado acerca de los errores y/o aciertos que ha cometido de forma que pueda cuando se presente la evaluación final tenga las herramientas necesarias para lograr aprobar el curso.

Se puede advertir que este manual cubre los requisitos que propone Allen Calvin (1975), experto en el área de capacitación, lo que nos habla de la completud de su estructura. Debido a ello, se puede hablar de otros factores que estén retrasando al personal en la finalización de su capacitación.

\* En virtud de que el manual se encuentra dividido en 7 secciones estructuradas de la misma forma (133 páginas en total), solo se anexó la 3ra. sección por ser la más pequeña.

### 4.3 CONCLUSIONES

La capacitación autodidacta es un buen método de capacitación, hablando en términos de beneficio-costos si consideramos las siguientes razones:

- ✓ No se requieren instalaciones especiales, como salas de capacitación.
- ✓ No se necesita de un instructor especializado de tiempo completo.
- ✓ Los empleados pueden capacitarse sin necesidad de abandonar su trabajo asistiendo a una sala.
- ✓ La inversión en el material se hace una sola vez, ya que los módulos dentro de la capacitación autodidacta son reutilizables.
- ✓ Es una alternativa viable para atacar el rezago en cuanto a actualización que por diferentes razones ha atacado a las empresas.

En cuanto al *manual propedéutico*, después de hacer el análisis técnico, se puede concluir que cumple con los requisitos que debe tener un manual de capacitación autodidacta para realizar su función favorablemente, -que es el facilitar el aprendizaje al participante a través de una estructura de información óptima- así el participante podrá acreditar satisfactoriamente la capacitación autodidacta, aspirando a desempeñar su trabajo adecuadamente. De este modo se confirma la hipótesis propuesta en la presente investigación.

Así, se puede determinar que:

- a) El contenido del manual está conformado de forma tal que al participante se le facilita la captación del material, ya que el lenguaje es claro y preciso.
- b) La información es relevante y concisa, y
- c) La conducta que se espera del participante al finalizar el manual está ampliamente explícita.

Como beneficio adicional, este manual de capacitación autodidacta se encuentra diseñado bajo los principios de la Programación Skinneriana, es decir:

- A. Maneja en su estructura lo planteado por Skinner (1979) para poder ser considerado como un programa de instrucción, en este caso manual de capacitación autodidacta.
- B. La forma en que se encuentran planteados los objetivos y la manera en que esta estructurado el contenido; además de las evaluaciones al finalizar cada sección, inducen al participante hacia lo que se desea que este aprenda, reduciendo al mínimo la posibilidad de que presente errores en el camino, lo que hace referencia al principio de respuesta activa, al principio de mínimo de errores, y al principio de conocimiento de resultados; así, con las actividades de aprendizaje y la continua retroalimentación de las mismas ya sea por autocomprobación o por asesoría el participante puede ir comprobando lo correcto o lo incorrecto de su ejecución.
- C. Con referencia al principio de ritmo individual, este se puede observar en la medida en que cada participante tiene la viabilidad de irse manejando a su paso y estudiar el manual en la medida en la medida de sus posibilidades, sin por ello retrasarse en su capacitación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Debido a la información mencionada en los párrafos previos, y reasumiendo la anotada proporcionada en el capítulo 3 sobre el aprendizaje en adultos, al tener presente que la persona que asiste a capacitarse es un adulto, me permito sugerir que existen otros factores influyentes en el retraso que los participantes presentan en la finalización del curso bajo el tiempo predeterminado. Entre ellos hay que contemplar:

- Falta de motivación.
- Falta de compromiso.
- Falta de hábitos de orden y organización personal para abrir espacios de aprendizaje.
- Deshabitación al estudio.
- Falta de autoconfianza.
- Actitud negativa ante un nuevo aprendizaje.
- Rechazo al cambio.
- Falta de disciplina, etc.

Además de muchos otros que no son producto de la presente investigación.

#### 4.4 SUGERENCIAS Y LIMITACIONES

Para la motivación, es muy importante que a la gente se le reconozca su trabajo por ello, la gratificación con un diploma que constate la finalización del nivel sería de gran ayuda en este método de capacitación, así el participante se interesaría por mantenerse a la vanguardia. Lo anterior también redundaría en el compromiso que tienen los participantes para con la capacitación autodidacta ya que el capacitando al ver que su trabajo es reconocido, haría un mayor esfuerzo para continuar con el programa dentro de los tiempos predeterminados.

Todo ello daría como resultado que los diversos factores que influyen en la capacitación autodidacta en vez de mermar el método sean aprovechados de manera positiva y en beneficio del mismo.

Retomando los otros factores que pudiesen estar interfiriendo en el éxito de la capacitación autodidacta, sería recomendable que se involucre a los jefes del personal a capacitarse: Esto con el fin de impulsar a su gente a mantener un nivel óptimo de su labor, lo que redundaría tanto en un beneficio personal como en beneficio para la empresa en general. También se sugiere una plática de motivación previa a iniciar la capacitación en donde se hable de la importancia de mantenerse a la vanguardia y el alcance de estar al día en la área en la que se labora, manejando el valor de estar abierto al cambio y el tipo de actitud necesario ante nuevos aprendizajes.

Para hacer más rica y completa la presente investigación, se pudo haber utilizado un cuestionario respondido por los participantes en donde ellos expresaran las barreras que le ven al manejo de la capacitación autodidacta que la empresa hace, es decir, tiempos, manuales, asesoría, evaluaciones. Esta es una de las limitaciones para la investigación debido a que la empresa no autoriza que se apliquen a sus empleados ningún tipo de evaluación que no sea propuesto por la organización, aunado a que los mismos trabajadores no presentan disponibilidad para este tipo de cuestiones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Amaro Guzmán (1981), "Administración de persona", México: Limusa
- Applegarth, R. (1992), "Programa de capacitación: como realizar una auditoría", Sta. Fe, Bogotá, Colombia.
- Arias Galicia, F. (1986), "Administración de recursos humanos", México: Trillas.
- Calvin, A. (1975), "Estudios sobre enseñanza programada: moderno sistema de educación", México: Limusa-Wiley.
- Chance, P. (1988), "Aprendizaje y conducta", México: Manual Moderno.
- Craig, R. (1979), "Psicología en la educación contemporánea", México: Limusa.
- Decote, G., (1966), "La enseñanza programada", Barcelona, España: Telde.
- Dunnete, M., Kirchner, W. (1990), "Psicología industrial", México: Trillas.
- Hilgard, M. (1969), "Condicionamiento y aprendizaje", México: Trillas.
- Hulse, S., Egeth, H. (1982), "Psicología del aprendizaje", México: MacGraw-Hill.
- Jiménez Osornio, A., Reyes Ponce, L., (sem. 99-1), "Desarrollo de Recursos Humanos", Evento C, Publicación Interna, Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Lysaught, Williams (1992), "Introducción a la enseñanza programada", México: Limusa.
- McNeil, J., (1990), "The essentials of teaching", NY, EUA: MacMillan.
- Mendoza Núñez (1998), "Capacitación para la calidad y productividad", México: Trillas
- Meyer, S., (1971), "Instrucción programada: análisis de cuadros buenos y malos", México: Limusa-Wiley.
- Moreno López, S. (1979), "Educación centrada en la persona", México: Manual Moderno.
- Oflsh, G. (1973), "Instrucción Programada", México: Trillas.
- Pinto, R. (1992), "Proceso de capacitación", México: Diana.
- Ramírez Fonseca (1994), "Ley Federal del Trabajo", México: Delma.
- Reyes Ponce, (1980), "Administración de persona", México: Limusa
- Reza Troisno, C. (1994), "El ABC de la instrucción y también del profesor moderador y cualquier facilitador de procesos educativos", México: Panorama.
- Rubbens Moreno (1971), "Enseñanza programada", Madrid, España: Paraninfo.
- Siliceo, A. (1993), "La capacitación y la empresa", México: Limusa.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Siliceo, A. (1995), "Capacitación y desarrollo de personal", México: Limusa.
- Skinner, F. (1975), "Sobre el conductismo", Barcelona, España: Fontaella.
- Skinner, F. (1979), "Tecnología De la enseñanza", Barcelona, España: Teide
- Stewart Hulse (1982), "Psicología del aprendizaje", México: MacGraw-Hill.
- Swenson (1987), "Teorías del aprendizaje", España: Paidós Ibérica.
- Taber, J. (1974), "Aprendizaje e instrucción programada", México: Trillas.
- Trevor, B. (1993), "Capacitación empresarial", México: McGraw-Hill.
- Willard, M. (1992), "Making self training in systems work, six strategies for successful implementation, performance and instruction"

#### ARTICULOS

- Fainholz, Mena, M., Ronchi, R., (1997), "Estado actual de la Educación a distancia", Buenos Aires, Argentina, geocities.com./SoHo/Coffeehouse/3913/publicaciones-estadoactual.html. Via internet.
- Moreira, H., (1997), "Hacia un nuevo modelo educativo", Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey. cerebro.com.itesm.mx/encuentro/sintesis/html\_Via Internet.
- "Suplemento Telecomunicación, Educación a distancia", (1998, septiembre 3), Periódico Reforma. Via Internet.
- "Al terminar 1998 habrá 30 mil centros de educación a distancia", (1998, agosto 20), Periódico Excelsior. Via internet.

#### TESIS

- Anchieta Guillén, M. (1995), "Factores de la personalidad relacionados con el éxito de la autocapacitación en una institución bancaria", Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Albarrán Moreno, A., Sánchez Rivera, G. (Tesis 1996), "Actitud y percepción hacia la capacitación en los hospitales #30 y #32 del IMSS", Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Asuad Sanem, M. (1995), "Un estudio de dos sistemas de enseñanza, sistema de instrucción personalizada y tradicional", Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Beltrán López, M., Pérez Benítez, A. (1992), "Enseñanza abierta en la capacitación al personal bancario", Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Caballero Martínez, E., Rosales Bonilla D. (2000), "Formación de conocimientos para las competencias profesionales en psicología del área laboral a través de instrucción programada mediante el uso de computadoras", Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Delgadillo Almeraya, E., Souza Colín, E. (2001), "ISO-9000: una alternativa de enseñanza por computadora", Facultad de Psicología, UNAM, México.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**OTROS**

Dirección Técnica de Daños. (1999-2000). "Guía del asesor". Grupo Nacional Provincial.

Dirección Técnica de Daños. (1999-2000). "Guía de capacitación autodidacta". Grupo Nacional Provincial.

Dirección Técnica de Daños. (1999-2000). "Manual propedéutico". Grupo Nacional Provincial.

Dirección Técnica de Daños. (1999-2000). "Programa de Certificación Daños". Grupo Nacional Provincial.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## **GLOSARIO\***

**Adiestramiento.** Proceso de entrenamiento para alcanzar altos niveles de motivación y productividad.

**Capacitación.** Transmitir a otros conocimiento por medio del lenguaje con el fin de brindar actualización constante preparando al personal para el desarrollo de sus actividades dentro del puesto que desempeña.

**Capacitación autodidacta.** Adquisición de conocimiento por cuenta propia, a través de material didáctico con el objetivo de permanecer en actualización constante y el desarrollo de las actividades a desempeñar en el trabajo.

**Educación.** Proceso a través del cual nos convertimos en más humanos al propiciar el desarrollo así como empleo constante de todas las peculiaridades que caracterizan al humano.

**Entrenamiento.** Desarrollo continuo de los distintos tipos de aprendizaje adquiridos, para su perfeccionamiento y consolidación.

**Instrucción programada.** Técnica de autoenseñanza basada en el uso de materiales divididos en cuadros que presentan la información fragmentada de acuerdo al nivel de dificultad y en preguntas para la autoevaluación.

**Manual autodidacta.** Grupo de datos estructurados de forma sistemática, conveniente y constante con el objetivo de que la persona que lo utilice pueda por él mismo (ella) entender y aplicar adecuadamente la información en él contenida.

\*Todas las definiciones fueron efectuadas por la sustentante, basándome en la realización global del trabajo que estoy presentando.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

# ANEXO

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



# SEGURO DE DAÑOS



*Propedéutico*

80

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

# PAGINACIÓN DISCONTINUA

# Manual Propedéutico del Seguro de Daños

## Visión General



### Introducción

En la Industria del Seguro, así como en todas las áreas del Sector Servicios, se vive un ambiente de competitividad y cambios vertiginosos. Es indudable que la capacitación y el entrenamiento permanente serán los factores de éxito para las empresas capaces de sobrevivir.

Por ello el presente manual en versión autocalificación pretende darte a conocer la información básica y esencial para incursionar en el Seguro de Daños.

Aquí tendrás a nivel introductorio una visión general de las secciones contenidas en el manual y adicionalmente encontrarás ejemplos y ejercicios que te facilitarán la comprensión de las mismas.

*¡¡¡ Te deseamos mucho éxito en tus estudios !!!*



### Objetivos del manual

Al finalizar el manual podrás definir y explicar las bases del Seguro de Daños con objeto de aplicar estos conceptos en tu actividad cotidiana y profesional.

Los objetivos particulares del manual son:

- Definir el concepto de riesgo y su administración.
- Identificar y explicar el Seguro de Daños.
- Distinguir la estructura del Seguro de Daños.
- Definir el proceso de aseguramiento.
- Categorizar los lineamientos básicos del Marco Legal.



### ¿A Quién va Dirigido?

Este manual está dirigido a:

- Aspirantes a suscriptores que inician el estudio del Seguro de Daños.

*Continúa en la siguiente página*

## Visión General, Continuación



**Sugerencias -  
para el Uso del  
Manual**

El presente manual se encuentra estructurado por secciones, por lo que te recomendamos seguir el orden en que se encuentran para facilitarte su comprensión y seguir una secuencia en cuanto a su contenido.

En cada SECCION encontrarás los siguientes apartados:



**Introducción**

Describe en forma general el contenido de cada sección y la importancia del mismo.



**Objetivo**

Se señala cuál es la meta a la que se llegará al finalizar la sección.  
Es muy importante que al finalizarla corrobore si cumpliste con el objetivo marcado.



**Forma de Evaluación**

Especifica la manera de acreditar la sección y las actividades que tendrás que realizar para esto.



**Material de Estudio**

Se refiere a las lecturas y el desarrollo de información de cada uno de los temas contenidos en las secciones.



**Actividades de  
Aprendizaje**

Son actividades que promueven la aplicación del conocimiento temático.

*Continúa en la siguiente página*

FALTA DE ORIGEN  
TESIS CON

## Visión General, Continuación

---



**Sugerencias para el  
Uso del Manual,**  
*continúa...*



**Ejercicios de  
Autocomprobación**

Su utilidad radica en que después de haberlos resuelto, podrás autoevaluarte.

Esto con la finalidad de que observes el avance que has tenido al término de cada sección.



**Aciertos**

Al finalizar los ejercicios de autocomprobación, deberás autoevaluarte y señalar el número de aciertos que obtuviste.



**Plantilla de  
Respuestas**

Contiene las respuestas de los ejercicios de autocomprobación para que puedas corroborar el avance logrado al finalizar la sección.

---

*Continúa en la siguiente página*

## Visión General, Continuación



**Conocimientos  
Previos**

Para el estudio de este manual, no se requiere contar con conocimientos previos.



**Criterios  
Generales para  
la Evaluación  
del Curso**

Para acreditar este curso, deberás presentar cada una de las actividades de aprendizaje indicadas en las secciones, así como aprobar el examen escrito que se te aplicará posteriormente.



**Secciones del  
Manual**

Este manual contiene las siguientes secciones:

Sección	Tema	Página.
1	El Riesgo y su Administración	5
2	Los Seguros de Daños	27
3	Conceptos Básicos	50
4	El Proceso de Aseguramiento	66
5	El Proceso de Suscripción	86
6	El Sinistro	104
7	Marco Legal	118

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## Sección 3

### Conceptos Básicos



#### Introducción

En las dos secciones anteriores, has revisado los temas de “El Riesgo y su Administración” y “Los Seguros de Daños”, ahora te presentamos los conceptos que con mayor frecuencia se manejan dentro del mercado asegurador. Los documentos básicos utilizados en la operación de una compañía de seguros, tales como la solicitud, la póliza y sus anexos, las normas y políticas de suscripción, involucran una variada terminología especializada. Un suscriptor como tú, así como un asesor especialista de alta calificación, deberán comprender cabalmente dicha terminología, de uso común en el medio y herramienta fundamental en el proceso de suscripción.

La adecuada revisión que realices de cada uno de ellos será de gran importancia para tu labor diaria.

*!!! Suerte !!!*



#### Objetivos

Al finalizar esta sección, podrás comprender el significado de los conceptos básicos involucrados en el proceso de suscripción. Los objetivos particulares de la sección son:

- Identificar y explicar los alcances de una póliza
- Emplear la terminología adecuada al comunicarse con las áreas operativas de GNP.



#### Forma de Evaluación de la Sección

Para acreditar esta sección deberás entregar las actividades de aprendizaje solicitadas que se encuentran al final de la misma.

#### Contenido

Esta sección contiene los siguientes temas:

Tema	Página
A. Conceptos Básicos en la Carátula de una Póliza	51
B. Conceptos Básicos de Clausulado de una Póliza	55
C. Otros Conceptos Básicos	60



## A. Conceptos Básicos en la Carátula de una Póliza

---

<b>Póliza</b>	<b>La póliza es el contrato entre el asegurado, que se protege contra las pérdidas económicas que un riesgo le pueda causar y el asegurador, que a cambio de la prima cobrada al primero se obliga a resarcir, la pérdida sufrida en caso de realizarse el riesgo previsto.</b>
<b>Riesgo</b>	<b>El riesgo es la incertidumbre del acontecimiento de una contingencia desfavorable.</b>
<b>Vigencia</b>	<b>La vigencia es el tiempo pactado en una póliza, durante el cual surten efecto las coberturas descritas en la misma. El período más usual es de un año y por lo general da inicio a partir de las 12:00 horas del día señalado y termina a las 12:00 horas del siguiente año.</b>
<b>Suma asegurada</b>	<b>La suma asegurada es la cifra que se anota en la carátula de las pólizas de daños, expresada en moneda nacional o en dólares y que representa el límite de responsabilidad de la aseguradora en caso de siniestro que dé lugar a indemnización.</b>  <b>La suma asegurada, cuyo monto es determinado por el asegurado, no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes objeto de seguro. Únicamente sirve para calcular el costo de la póliza.</b>

---

*Continúa en la siguiente página*

## A. Conceptos Básicos en la Carátula de una Póliza, Continuación

---

<b>Cuota o tasa</b>	<p><b>La cuota</b> es el precio unitario que permite calcular las primas. Se expresa, usualmente, en pesos por cada cien o pesos por cada mil, de suma asegurada.</p> <p><b>Ejemplo:</b> La cuota aplicable para asegurar un expendio de pinturas, contra los riesgos de incendio, rayo y explosión, durante un año, es de 6‰ (seis al millar). Y significa que el asegurado deberá pagar a la aseguradora seis pesos por cada mil de sus valores expuestos. Suponiendo que se desea asegurar toda la pintura que se encuentra en el almacén y ésta tiene un valor de 500,000 pesos, el costo anual del seguro sería de:</p> $\frac{500,000}{1,000} \times 6 = 3,000$
<b>Prima</b>	<p><b>La prima</b> es el precio que el asegurado paga al asegurador a cambio de la promesa de éste, formalizada en la correspondiente póliza, de indemnizar al primero en el caso de concretarse determinados riesgos.</p>
<b>Bien asegurado</b>	<p><b>Bien asegurado</b> es el conjunto de cosas o derechos que forman parte de un patrimonio y que se describen en la póliza como el objeto de cobertura contra determinados riesgos.</p>
<b>Cobertura</b>	<p><b>La cobertura</b> es el conjunto de riesgos a los cuales está expuesta una persona o una empresa y que la aseguradora acepta que le sean transferidos mediante el pago de una prima.</p>

---

*Continúa en la siguiente página*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## A. Conceptos Básicos en la Carátula de una Póliza, Continuación

---

### Deducible

El deducible es una cantidad, siempre a cargo del asegurado en caso de siniestro y cuya función es eliminar todos esos pequeños siniestros, en que el trámite es más costoso para las partes, que la pérdida misma, ya que es probable que, durante la vigencia de una póliza, se presenten uno o más siniestros, indemnizables en los términos de la misma y para los cuales el monto de la pérdida sea más pequeño que el costo administrativo que se origina para ambas partes, asegurador y asegurado.

El deducible puede expresarse como una cantidad fija, o bien, como un porcentaje sobre la suma asegurada o sobre el monto de la pérdida.

---

### Coaseguro

El coaseguro es un seguro cuyos riesgos son compartidos por dos o más compañías aseguradoras. Suele establecerse sobre bienes de mucho valor o por factores financieros diversos.

Ejemplo: Una planta industrial, con valor real de 100 unidades decide ampliar su capacidad de producción y para ello obtiene un crédito por 100 unidades. El banco otorgante del crédito, para proteger el riesgo de que una contingencia destruya los bienes adquiridos con el dinero que prestó, exige a los dueños de la planta industrial un seguro por cien unidades, con la aseguradora del banco, de tal forma que:

Aseguradora de la planta industrial	100 unidades
Aseguradora del banco	<u>100 unidades</u>
	200 unidades

Una vez que los dueños de la planta industrial liquiden el monto del crédito recibido pueden asegurar, si así lo desean, el valor total de los bienes con una sola aseguradora.

También se denomina coaseguro al porcentaje de participación que la aseguradora propone al asegurado o viceversa, en caso de riesgos catastróficos, como terremotos y huracanes.

Finalmente, si el asegurado, inadvertidamente, compra un seguro que ampara sólo un porcentaje del valor de sus bienes, se dice que está en coaseguro con la aseguradora, en ese mismo porcentaje. Comúnmente, este tipo de coaseguro se detecta al presentarse un siniestro y cuando el ajustador designado lleva a cabo una valuación de los bienes.

---

*Continúa en la siguiente página*

## A. Conceptos Básicos en la Carátula de una Póliza, Continuación

### Todo riesgo

---

Todo riesgo es la denominación que se utiliza para describir la cobertura más amplia que la aseguradora otorga para amparar los bienes del asegurado contra riesgos que cumplan con las características de inesperados y fortuitos. Para cada póliza expedida, los límites de la cobertura de todo riesgo están señalados en la cláusula de riesgos excluidos y bienes excluidos.

Para efectos del Seguro de Transportes "Todo Riesgo" es la suma de la cobertura básica más las coberturas adicionales (robo total, robo parcial, manchas y contaminación, mojadura y oxidación, rotura y rajadura, derrames), sin embargo, es importante aclarar que las exclusiones de la póliza están vigentes para todas las oberturas.

---

TES. CON  
FALLA DE ORIGEN

## B. Conceptos Básicos en el Clausulado de una Póliza

---

<b>Cláusula</b>	La cláusula es cada una de las disposiciones de un contrato o póliza de seguro.
-----------------	---

---

<b>Valor de reposición</b>	El valor de reposición es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o reparación cuando se trate de bienes inmuebles; y adquisición, instalación o reparación, cuando se trate de bienes muebles (contenidos) de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad que los bienes asegurados, incluyendo el costo de transporte, montaje y derechos aduanales, si los hay, sin considerar deducción alguna por depreciación física.
----------------------------	--

---

<b>Valor real</b>	Valor real es la cantidad que sería necesario erogar para la construcción y/o reparación cuando se trate de bienes inmuebles; y adquisición, instalación o reparación, cuando se trate de bienes muebles (contenidos) de igual clase, calidad, tamaño y/o capacidad de los bienes asegurados; deduciendo la depreciación física.
-------------------	--

---

<b>Siniestro</b>	El siniestro es un daño grave o pérdida importante que sufren las personas o la propiedad. En cualquier parte de la póliza donde aparezca la palabra siniestro, ésta deberá interpretarse como un daño a los bienes asegurados, a causa de cualesquiera de los riesgos cubiertos y que podría dar lugar a indemnización por parte de la aseguradora.
------------------	--

---

<b>Indemnización</b>	Indemnización es la cantidad que el asegurado recibe en caso de daños a los bienes asegurados, a consecuencia de un riesgo cubierto y en apego a los términos y condiciones de la póliza.
----------------------	---

---

<b>Proporción indemnizable</b>	La proporción indemnizable se establece cuando en pérdidas parciales, si los bienes tienen en conjunto un valor real o de reposición, según corresponda, superior a la cantidad asegurada, la compañía solamente responderá de manera proporcional al daño causado. Cabe mencionar que la cantidad o suma asegurada es fijada por el asegurado y no es prueba ni de la existencia ni del valor de los bienes asegurados; únicamente representa la base para limitar la responsabilidad máxima de la compañía aseguradora.
--------------------------------	---

---

*Continúa en la siguiente página*

## **B. Conceptos Básicos en el Clausulado de una Póliza,** Continuación

---

**Exclusión** Las exclusiones son riesgos, bienes o circunstancias previstas en el contrato de seguro y que no son objeto de cobertura por parte de la aseguradora.

---

**Subrogación** Mediante la subrogación, el asegurado transfiere a la aseguradora su derecho de emprender acciones legales en contra de un tercero responsable de daños a los bienes asegurados, cuando dichos daños son indemnizados y hasta por la cantidad pagada.

Ejemplo: Un transporte de carga embiste y destruye totalmente el automóvil de Juan, quien compró un seguro de cobertura amplia cuando adquirió el vehículo. La aseguradora paga a Juan el valor comercial de su auto y le pide que le ceda sus derechos ante el propietario del transporte de carga, responsable de los daños. Finalmente, la aseguradora, a través de su departamento jurídico, reclama al transportista responsable hasta por el monto de los daños que pagó y recupera el monto de dicho pago.

---

**Combustión espontánea** La combustión espontánea es un proceso de oxidación (transformación por la acción del oxígeno), de tipo químico o bioquímico, con autogeneración de calor, humo y residuos sólidos carbonosos y cuya característica principal es que se origina sin la aplicación de calor externo, ni flama o puntos de ignición que le den inicio.

---

**Prescripción** La prescripción es la extinción de derechos y obligaciones. Según enuncia el artículo 81 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro, "Todas las acciones que se deriven de un contrato de seguro prescribirán en dos años, contados desde la fecha del acontecimiento que les dio origen."

Si tomamos en cuenta que el objetivo de celebrar un contrato de seguro es ampararse contra la eventualidad de un siniestro, deberá considerarse que la indemnización que le correspondería al asegurado, deberá obtenerse antes de que sus derechos prescriban.

---

*Continúa en la siguiente página*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## B. Conceptos Básicos en el Clausulado de una Póliza,

### Continuación

---

#### Reinstalación

La reinstalación surge cuando, durante la vigencia de una póliza, ocurre un siniestro que da lugar a indemnización y la suma asegurada disminuye o se extingue, según sea el caso, en esa misma proporción y por lo tanto, la cobertura también disminuye o cesa.

Si se requiere renovar o actualizar la cobertura, es necesario solicitar la reinstalación de la suma asegurada y pagar la prima correspondiente.

**Nota:** El concepto de "reinstalación" no aplica para el Seguro de Transportes.

**Ejemplo:** Una casa habitación, con valor de 800,000 unidades, sufre daños por explosión de gas doméstico hasta por la cantidad de 600,000 unidades. Los daños son indemnizados al propietario por su aseguradora ya que cuenta con una póliza de incendio, rayo y explosión con vigencia de un año, y la explosión ocurre exactamente a la mitad de dicho periodo.

Como el asegurado ejerció el 75% de su suma asegurada, transcurrirán otros seis meses de vigencia de cobertura con solo 25% de la suma que requiere. Por lo que debe solicitar la reinstalación de las 600,000 unidades que ya le fueron indemnizadas, para dejar nuevamente su suma asegurada en 800,000 unidades hasta el vencimiento de la póliza. Su solicitud de reinstalación dará lugar a que la aseguradora expida un endoso A, reinstalando la suma solicitada y efectuando el cobro de la prima correspondiente a 600,000 unidades por un periodo de seis meses.

Existe una cláusula denominada reinstalación automática mediante la cual, en caso de siniestro, la aseguradora repone automáticamente y sin que medie solicitud alguna del asegurado, la suma disminuida por el pago a que dio lugar el siniestro. La reinstalación automática surte efectos siempre y cuando el asegurado pague la prima correspondiente.

---

*Continúa en la siguiente página*

## B. Conceptos Básicos en el Clausulado de una Póliza,

Continuación

### Endoso

El endoso es un documento mediante el cual se efectúan modificaciones a los términos y condiciones de una póliza, previamente emitida. Dichas modificaciones se hacen necesarias para actualizar sumas aseguradas, coberturas, ubicación de los riesgos y en general, incrementos o disminuciones en el interés que el asegurado tenga por proteger los bienes de su propiedad, o por los que sea legalmente responsable, en caso de que se presente una contingencia o eventualidad dañina.

En seguros existen tres tipos de endosos:

#### Endosos A

Reflejan movimientos en las condiciones de un riesgo que dan lugar a cobro de primas, tales como incrementos en el valor de los bienes asegurados, aseguramiento de nuevos riesgos, incremento en la cobertura, incremento en la vigencia de la póliza, incremento en las posibilidades de que uno o más riesgos se presenten.

#### Endosos B

Reflejan movimientos o modificaciones en las condiciones o términos de la póliza, que no generan cobro o devolución de primas y solo tienen carácter de aclaratorios. Como ejemplos pueden citarse correcciones o aclaraciones sobre el nombre o dirección del asegurado, así como textos cuya finalidad sea hacer más explícitos los términos y condiciones originalmente pactados en la póliza.

*Continúa en la siguiente página*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## B. Conceptos Básicos en el Clausulado de una Póliza ,

Continuación

Endoso  
(continuación)

---

### Endosos D

Indican disminuciones o anulación de las obligaciones contraídas por la aseguradora, en rubros tales como bienes cubiertos, riesgos cubiertos, vigencia de la póliza, decremento en el número de ubicaciones aseguradas. También se emiten cuando alguna de las partes (asegurador, asegurado), desean anular el contrato de seguro o bien, cuando la póliza emitida no es pagada dentro del plazo que las autoridades otorgan al asegurado para tal fin.

Si la disminución o anulación de condiciones originalmente pactadas en la póliza implica devolución de primas, dicha devolución consta en el texto del endoso D.

Como ejemplo podemos citar el caso del propietario de un automóvil asegurado por un año y quien decide, cuando aún no ha transcurrido dicho período, vender el auto para adquirir uno de modelo más reciente o nuevo. Al efectuar la venta, el asegurado solicita la cancelación de su póliza y obtiene una devolución de prima correspondiente al tiempo de vigencia que falta por transcurrir.

---

## C. Otros Conceptos Básicos

---

**Siniestralidad** La **siniestralidad** es la relación entre la prima anual cobrada a la celebración de un contrato de aseguramiento y el monto de los siniestros ocurridos durante ese mismo lapso. Dicha relación se expresa, comúnmente, en forma de porcentaje.

Es de gran utilidad para una compañía de seguros, analizar el comportamiento de un ramo determinado, comparando el monto de los siniestros pagados contra las primas devengadas en ese mismo lapso. El mismo ejercicio se lleva a cabo para evaluar la conveniencia de continuar asegurando o no, a un determinado grupo empresarial o la incidencia de siniestros en una determinada zona geográfica.

---

**Agravación del riesgo** El costo de aseguramiento de unos bienes determinados se establece en función de:

- Las características de dichos bienes (riesgo inherente), así como de
- El grado de exposición a riesgo existente en el entorno de dichos bienes.

Agravación del riesgo es cualquier modificación, voluntaria o no, a las características arriba señaladas, que ocurra durante la vigencia de la póliza y que el asegurado deberá comunicar a la aseguradora, durante las 24 horas siguientes al momento en que conozca de dichas modificaciones. Si el asegurado omite el aviso o voluntariamente provoca la agravación, sus derechos ante la aseguradora se extinguen.

Para que la agravación sea esencial deberá implicar una calificación del riesgo distinta, por parte de la aseguradora, a la que hubiera hecho en el caso de que se conocieran dichos cambios.

**Ejemplo:** Si una ferretería asegurada en enero decide emprender la venta de solventes a partir de mayo y no da aviso a la aseguradora, incurre en una agravación de riesgo ya que el seguro para una ferretería y expendio de solventes tiene un costo mayor que el que se le hubiera fijado de sólo expendir artículos de ferretería. Si a partir del mes de mayo ocurre un siniestro, la aseguradora no está obligada a pagarlo debido a la agravación de riesgo.

---

*Continúa en la siguiente página*

TEBAC  
FALLA DE ORIGEN

## C. Otros Conceptos Básicos, Continuación

### Reaseguro

Reaseguro es el mecanismo mediante el cual una compañía de seguros dispersa los riesgos que asume, cediendo parte de ellos a otra entidad o a otra compañía aseguradora, que para este efecto se denomina "reasegurador".

El "reaseguro" es el sistema por medio del cual un asegurador "compra" protección de un reasegurador para cubrir parte de las pérdidas incurridas bajo contratos de seguro, es decir, conserva una parte del riesgo por su propia cuenta y cede el remanente al reasegurador.

### REASEGURO



En la figura anterior puedes observar cómo el riesgo es transferido del asegurado al asegurador, el cual retiene una parte y el remanente es cedido al reasegurador.

### Interés asegurable

Interés asegurable es todo interés económico que una persona tenga en que no se produzca un siniestro. En caso de que éste se presente, el asegurado deberá acreditar documentalmente dicho interés.

**Has terminado el apartado del material de estudio de la Sección 3**

**"Conceptos Básicos"**

**¡ ADELANTE !**

## Ejercicios de Auto comprobación

---



### Ejercicio de Auto comprobación I

Identifica a qué concepto corresponde cada una de las siguientes definiciones:

1. Instrumento o contrato entre el asegurado, que se previene del riesgo y el asegurador, que a cambio de cuotas o primas pagadas por el primero resarce al asegurado del daño económico sufrido.
2. Conjunto de riesgos a los cuales está expuesta una persona o una empresa y que la aseguradora acepta que le sean transferidos mediante el pago de una prima.
3. Cifra que se anota en la carátula de las pólizas de daños, expresada en moneda nacional o en dólares y que representa el límite de responsabilidad de la aseguradora en caso de siniestro que de lugar a indemnización.
4. Riesgos, bienes o circunstancias previstas en el contrato de seguro y que no son objeto de cobertura por parte de la aseguradora.



Aciertos

Total de reactivos: 4  
Aciertos que obtuviste: \_\_\_\_\_

---

*Continúa en la siguiente página*

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Ejercicios de Autoevaluación, Continuación

---



### Ejercicio de Autoevaluación 2

Señala cuáles de los siguientes enunciados son verdaderos y cuáles son falsos:

1. Exclusión es la incertidumbre del acontecimiento de una contingencia desfavorable. V F
2. La prima es una cantidad, siempre a cargo del asegurado en caso de siniestro y cuya función es eliminar todos esos pequeños siniestros, en que el trámite es más costoso para las partes, que la pérdida misma. V F
3. Vigencia es el tiempo, pactado en una póliza, durante el cual están vigentes los efectos de cobertura descritos en la misma. El período más usual es de un año y surte efectos a partir de las 12:00 horas del día señalado, feneciendo a las 12:00 horas del siguiente año. V F



Aciertos

Total de reactivos: 3  
Aciertos que obtuviste: \_\_\_\_\_

---

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Actividades de Aprendizaje

---



### Actividad 1

Estudia el siguiente caso e indica cuáles conceptos están aplicados correctamente y cuáles incorrectamente.

- Se decide adquirir una póliza de seguro para cubrir el riesgo de incendio en un edificio.
  - Se contratan diversas exclusiones y se fija una suma asegurada sin ningún valor.
  - Se establece un deducible para cada bien asegurado con una vigencia indefinida.
  - Cuando ocurre un siniestro se designa ajustador y posteriormente de acuerdo a los términos de la póliza se indemniza al asegurado.
- 



### Actividad 2

Menciona cuáles son los conceptos del contrato de seguro más usuales en caso de siniestro.

---

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## Plantilla de Respuestas

---



### Ejercicio 1

1. Instrumento o contrato entre el asegurado... **Póliza de Seguro**
  2. Conjunto de riesgos... **Coberturas**
  3. Cifra que se anota en la carátula... **Suma Asegurada**
  4. Riesgos, bienes o circunstancias... **Exclusiones**
- 



### Ejercicio 2

1. **F**  
**Es falso, lo correcto es riesgo, en vez de exclusión.**  
Riesgo es la incertidumbre del acontecimiento de una contingencia desfavorable.
  2. **F**  
**Es Falso, lo correcto es deducible, en vez de prima.**  
El deducible es una cantidad, siempre a cargo del asegurado en caso de siniestro y cuya función es eliminar todos esos pequeños siniestros, en que el trámite es más costoso para las partes, que la pérdida misma.
  3. **V**  
**Es verdadero.**  
Vigencia es el tiempo, pactado en una póliza, durante el cual están vigentes los efectos de cobertura descritos en la misma. El período más usual es de un año y surte efectos a partir de las 12:00 horas del día señalado, feneciendo a las 12:00 horas del siguiente año
- 

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN