

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS

COLEGIO DE PEDAGOGÍA

“Análisis de una experiencia práctica en el proyecto de capacitación de la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos de la Secretaría de Seguridad Pública: una propuesta pedagógica de capacitación tecnológica”.

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

PRESENTA:

REBECA LOISA NAVARRETE GALLARDO

ASESORA DE TESIS:

MTRA. OFELIA EUSSE ZULUAGA

México, D.F.

Noviembre 2010



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos

Me parece que durante toda mi vida me he encontrado con personas que siempre me han enseñado algo, en este caso quiero agradecer especialmente las siguientes personas, pues sin ellas dudo mucho que éste trabajo culminara.

Maestra Ofelia Eusse Zuluaga le agradezco su apoyo, su profesionalismo, su entereza como persona, su orientación, su tiempo, su paciencia, y la confianza que deposito en mí, gracias por ser un gran ejemplo a seguir.

Mami, te agradezco todas y cada una de las cosas que has hecho por mi, tu eres y serás siempre esa gran mujer que me ha enseñado a ser y a hacer las cosas con una enorme pasión, te dedico especialmente a ti éste trabajo.

Comira Liliana, probablemente este sorprendida por estar aquí o tal vez no, en fin, usted sabe que definitivamente tenía que estar aquí, ambas sabemos que iniciamos este proyecto juntas, así que te agradezco todo tu apoyo y comprensión.

Erandy, tu también tienes crédito en este trabajo, acuérdate que me ayudaste, gracias por todo couchoncito, de verdad muchas gracias por todo.

Frida, hermano muchas gracias por tu apoyo y por los buenos ratos de risa que me haces pasar, te quiero.

Con amor a mi familia (Eme, o sea mi papá, tía Chabelita, tío Lalo, tío Martincito, tío Jausue, tía Aida, Xochitl) a mis amigas y amigos (Natale, Saúl, Sara, Miguel, Chela)

Índice

❖	Introducción	1
❖	Capítulo I	
1.	Educación: Contexto histórico.....	6
1.1	¿Qué es educación?.....	6
1.2	Objetivos de la educación.....	8
1.3	Breve apunte histórico de la educación.....	11
1.4	Tipos de Educación (Cuadro comparativo).....	17
2.	Educación no formal.....	22
2.1	Antecedentes históricos de la educación no formal.....	22
2.2	¿Qué es educación no formal?.....	24
2.3	Objetivos de la educación no formal.....	25
2.4	Características de la educación no formal.....	25
2.5	Factores que influyen para que la educación no formal esté vigente.....	27
2.6	Ventajas y desventajas de la educación no formal (cuadro comparativo).....	29
2.7	Ámbitos donde se desarrolla la educación no formal (ámbito de la capacitación).....	30
❖	Capítulo II	
2.	Capacitación: Introducción.....	31
2.1	¿Qué significa capacitación?, definiciones.....	33
2.2	Historia de la capacitación.....	36
2.2.1	Breve apunte histórico de la capacitación en México.....	39
2.2.2	Marco Legal de la capacitación en México... ..	40

2.3	Objetivos de la capacitación.....	40
2.4	Tipos de capacitación.....	43
2.4.1	El proceso de capacitación.....	51
2.5	Beneficios de la capacitación.....	63
2.6	Capacitación basada en competencias laborales.....	64
2.7	Capacitación y tecnología: la importancia de la incorporación de las TICs en la educación no formal.....	65
❖ Capítulo III		
3.	Internet: Definición de Internet.....	69
3.1	Historia de Internet.....	69
3.2	Características del Internet.....	71
3.3	Ventajas y desventajas en el uso y manejo del Internet.....	75
3.4	Funciones del Internet.....	76
3.5	Internet en el mundo de la educación.....	78
3.5.1	Análisis al programa oficial de capacitación del proyecto “Mejoramiento de control de vehículos en depósitos” de la Dirección de control de Infracciones, Grúas y Depósitos, Secretaría de Seguridad Pública.....	81
❖ Capítulo IV		
4.	Datos generales y ubicación geográfica de la dependencia.....	94
4.1	Breve apunte histórico de la Secretaría de Seguridad Pública.....	95
4.2	Proyecto: Mejoramiento de control de vehículos en depósitos.....	99
4.3	Propuesta pedagógica: Programa de capacitación dirigido al personal de la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos para la adquisición de una competencia tecnológica.....	101
❖	Conclusiones.....	128

❖ Bibliografía	131
❖ Anexo I	136

Introducción

Para algunas personas educación significa un proceso que termina con la madurez del individuo, proceso que se da exclusivamente en la escuela y con la familia, para otros es un proceso continuo que involucra conocimientos transmitidos en la escuela, cursos de capacitación, familia y otros adquiridos basados en la experiencia propia. Por lo anterior ha surgido la necesidad de clasificar los tipos de educación que tenemos a través de nuestra vida, por lo que bien es cierto, que la educación es un proceso continuo que permite el desarrollo de una persona y de su grupo social; los tipos de educación que se han llegado a clasificar son: la educación formal, no formal e informal, por lo que cada uno de estos tipos de educación nos permite desarrollarnos en cada una de nuestras actividades diarias.

La educación a lo largo de la vida representa para el ser humano una construcción continua de conocimientos y aptitudes, combinándose a la vez el conocimiento formal y no formal. La educación no formal es un proceso que permite que las personas integren a su vida personal y profesional la adquisición de nuevas competencias, además de permitir que cada persona contribuya al progreso de la sociedad en la que vive, fundando el desarrollo de la participación; teniendo como objetivo el desarrollo fundado en la participación responsable de todos los miembros de la sociedad, el principio general de acción que parece imponerse es alentar a la iniciativa, al trabajo en equipo, pero además al autoempleo. La educación no formal es un pasaporte para la educación permanente, la cual sienta las bases para aprender durante toda la vida y que responde al reto de un mundo que cambia constante y rápidamente.

La educación no formal se va a dar en contextos en los que existe una intención educativa y una planificación del proceso enseñanza-aprendizaje, como: cursos de formación para adultos, enseñanza de actividades de ocio, etc. En la actualidad la educación no formal ha tenido su mayor auge con la llamada “capacitación”, y es

que hoy en día organizaciones gubernamentales y privadas se han dado cuenta que la necesidad de capacitar a su personal surge cuando existe una diferencia entre lo que una persona debe saber para desempeñar una tarea y lo que realmente sabe, por lo que se concluye que cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que requieran dichas organizaciones. Así mismo, la sociedad actual se caracteriza por el fenómeno de las tecnologías de la información y la comunicación, las cuales han tenido grandes repercusiones en el ámbito económico y en los ámbitos sociales, lo que obliga a las organizaciones a mantenerse al ritmo de estas tendencias y por supuesto a mantener a su personal contextualizado en este boom tecnológico.

“Las relaciones entre el ritmo del progreso técnico y la calidad de la intervención humana se tornan cada vez más visibles, así como la necesidad de formar agentes económicos capaces de utilizar las nuevas tecnologías y manifestar un comportamiento innovador. Se exigen nuevas aptitudes y los sistemas educativos deben responder a esta necesidad, no sólo garantizar los años estrictamente necesarios de escolaridad o de formación profesional, sino formando científicos, personal innovador y tecnólogos de alto nivel.

Así mismo se puede situar en esta perspectiva el auge experimentado estos últimos años por la formación permanente, concebida ante todo como acelerador del crecimiento económico...se trata más bien de formar para la innovación personas capaces de evolucionar, de adaptarse a un mundo en rápida mutación y de dominar el cambio.”¹

El constante cambio y las constantes demandas sociales nos han orillado a impulsar el desarrollo de otras formas de enseñar y aprender, ya sea de manera formal o no formal, convirtiendo a esta situación en una tarea pedagógica, manteniéndonos al ritmo de las tendencias del mundo actual, respondiendo a las implicaciones de la vida moderna y creando ambientes de alto rendimiento educativo, en entornos físicos o virtuales, abiertos a la gran diversidad de

¹ DELORS, Jacques. La educación encierra un tesoro. pp. 70-71

personas que existen. Así mismo, organizaciones privadas y públicas se han visto en la necesidad de incursionar en el ámbito educativo a través de la educación no formal por medio de programas de capacitación elaborados especialmente con el objetivo de mantener actualizado a su personal, involucrando también las tecnologías de la información y la comunicación, convirtiendo como su mayor exponente a la Internet, medio que por sus bondades y los recursos que ofrece se conserva hoy en día como el medio de comunicación y de información por excelencia para la creación de cursos y programas en línea, de igual forma las mismas organizaciones han utilizado este medio por el cual desarrollan programas informáticos para la mejora de sus servicios principalmente para sustituir procesos manuales y para mantenerse a la vanguardia.

En la segunda mitad del siglo XX, el mundo tuvo una nueva transformación ya que pasó de una economía de producción a una basada principalmente en la información.

La economía basada en la información ha sido plataforma fundamental para el desarrollo científico y tecnológico, y a su vez ha transformado la organización de la producción y comercialización que se ven reflejadas en las políticas económicas y sociales de un país.

En este ámbito el sector educativo se convierte en la oportunidad de adquirir los conocimientos y competencias que demanda el contexto cambiante, pues está muy claro que el desarrollo educativo contribuye al desarrollo social y económico de un país.

Hablar de vanguardia es hablar de tecnología y cuando decimos “mantenernos a la vanguardia” implica que como pedagogos debemos adoptar y adaptar la tecnología como una herramienta que nos brindará facilidades para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje de forma convencional, llámese a través de la escuela o a través de determinados programas de capacitación. En este sentido

los medios electrónicos, principalmente los de información y comunicación, se convierten en herramientas para propiciar el aprendizaje, que permiten crear aplicaciones educativas que por su capacidad interactiva pueden ser aprovechadas ampliamente. Sin duda alguna, las tecnologías de la información y la comunicación han ido beneficiando al mundo educativo, hoy en día el claro ejemplo lo tenemos con la llamada educación a distancia, modalidad que evidentemente no es nueva pero que sin duda alguna ha ido evolucionando a la par de lo que la tecnología ha ofrecido y que actualmente se desarrolla en su totalidad a través de lo que hoy conocemos como Internet.

El uso de la tecnología en la educación no formal ha sido clave para el desarrollo de programas educativos y de capacitación, el desarrollo del Programa de Capacitación que se hizo para el “Proyecto de Mejoramiento de Control Vehicular en Depósitos” de la Secretaría de Seguridad Pública (SSP), se elaboró bajo un esquema completamente tecnológico buscándose que la computación sea la herramienta que permita trabajar y desarrollar las habilidades de su usuario final, todo esto resumiéndose en el “desarrollo de una actividad laboral por medio de una computadora”.

Para conocer más acerca de este trabajo abarcaré temas relacionados al mismo y que conforman esta tesis de cuatro capítulos. En el primer capítulo se tratará el tema de la educación, es decir la historia de la educación, pero desde el siguiente punto de vista : ¿cómo es que esta educación convencional fue evolucionando para dar pie a la incorporación de otros tipos de educación ?; en el segundo capítulo se contendrá el tema de capacitación, como lo mencione anteriormente, mi participación en el proyecto de la SSP se basó en la creación de programas de capacitación y la implementación de estos mismos para el desarrollo de una competencia tecnológica.

Dentro del tercer capítulo se encontrará el tema Internet, tema fundamental para el desarrollo del programa de capacitación, debido a que el Proyecto de la SSP se

basa en el uso de páginas Web, creadas bajo enlaces de red privada, mediante las cuales el personal de la SSP desarrolla diariamente su actividad laboral, razón por la cual como capacitadores tuvimos que estudiar y entender cómo es que funciona el Internet para de esta forma lograr transmitírselo de manera debida al personal que estaba recibiendo la capacitación. Por ultimo, en el cuarto capítulo se presentará la Propuesta que se creó para atender la necesidad de la SSP, la cual constaba de elaborar e implementar un Programa de Capacitación, el cual indujera a su personal al uso de la tecnología para desarrollar su actividad laboral de forma satisfactoria y fluida, a través de herramientas tecnológicas y un software aplicativo elaborado específicamente para el personal de la Secretaría de Seguridad Pública de la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos.

Capítulo I

1. Educación: Contexto histórico

Para abordar el contexto histórico del tema “Educación” en primer lugar es importante saber qué es lo que significa y qué se entiende por educación, así mismo cuál es el o los objetivos de esta misma.

1.1 ¿Qué es educación?

Conforme a lo anterior se mostrarán las definiciones de distintos pensadores y pedagogos que destacaron en la historia de la educación:

“Etimológicamente, la palabra “educación” deriva del latín educare, formada de la palabra más antigua educere, compuesta de ex – fuera y ducere – llevar, conducir, y que también se traduce como sacar una cosa de otra. Exducere ha sido tomado en algunas oportunidades por engendrar, y educare por criar, perfeccionar lo engendrado. La doble etimología de la palabra “educación” da origen a dos maneras de concebirla. Si se toma como palabra matriz educare, con ello se sugiere un proceso de nutrición desde el exterior, alimentar mediante el suministro externo de ciertos elementos, que pueden ser las materias de enseñanza; si se parte de la palabra latina ex – ducere, se expresa como sacar de adentro hacia fuera, exteriorizar lo que hay en el espíritu, estimulando, mediante una adecuada metodología, la expresión original del ser, de lo que existe latente en él como potencial, es decir, hacerlo crecer.

- Platón definía la educación por su finalidad, que para él era “dar al cuerpo y al alma la belleza y la perfección de que son susceptibles.
- Aristóteles consideró que “por educación se ha de lograr que el niño ponga los goces y dolores en aquello que importa.
- Para Kant como para Rousseau, el hombre posee virtudes que lo hacen capaz de una progresiva perfección, “es posible que la educación vaya mejorando continuamente y que cada generación dé un paso hacia la perfección de la humanidad, la educación la que contiene el gran secreto de

la perfección humana”, no se trata de elevar individuos particulares a grandes alturas, sino a la propia especie humana.

- Mientras que Herbart pensaba que la educación es la formación del individuo para sí mismo, despertando en él la multiplicidad de intereses.
- Durkheim creía que la educación debía ser una función social, “la educación es la acción ejercida por las generaciones adultas sobre las que aún no están maduras para la vida social. Tiene por objeto suscitar y desarrollar en el niño cierto número de estados físicos, intelectuales y mentales, que le reclaman la sociedad política en su conjunto y el medio especial a que está particularmente destinado.”, esta definición va a coincidir con Kriek y con Dewey, quien sostiene que: la educación significa la suma total de los procesos por los cuales una comunidad o un grupo social, pequeño o grande, trasmite sus poderes y sus objetivos adquiridos a fin de asegurar su propia existencia y su continuo crecimiento.”²

A continuación se mostrarán las definiciones que se encontraron en la actual enciclopedia Wikipedia:

“La **educación** (del latín *educere* "guiar, conducir" o *educare* "formar, instruir") puede definirse como:

- El proceso bidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra: está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.
- El proceso de vinculación y concienciación cultural, moral y conductual. Así, a través de la educación, las nuevas generaciones asimilan y aprenden los conocimientos, normas de conducta, modos de ser y formas de ver el mundo de generaciones anteriores, creando además otros nuevos.
- Proceso de socialización formal de los individuos de una sociedad.

² PRIETO, Luís. Principios Generales de la Educación. pp. 13-16 *passim*.

- La Educación se comparte entre las personas por medio de nuestras ideas, cultura, conocimientos, etc., respetando siempre a los demás. Esta no siempre se da en el aula. Existen dos tipos de Educación: la formal y la no formal o informal.”³

Entonces de acuerdo a las definiciones anteriores, a continuación proporcionaré mi propia definición: la educación es el proceso mediante el cual adquirimos conocimientos, costumbres y valores durante toda nuestra vida, ya sea que los adquirimos de una manera formal, llámese en una escuela o colegio ó de una manera no formal a través de cursos, o bien, podemos adquirirlos de manera informal dentro de la sociedad en la cual nos desenvolvemos, llámese familia, amigos o comunidad; estos conocimientos, costumbres y valores nos son transmitidos y también los podemos transmitir, pues la educación es un proceso de comunicación bidireccional debido a que nosotros tenemos la capacidad de aprender como de enseñar por el simple hecho de ser seres sociales, teniendo como resultado cambios de carácter social, intelectual y emocional durante un periodo determinado o por el resto de nuestra vida.

1.2 Objetivos de la educación

Ahora bien, entendido el término de Educación, veamos cuál es el o los objetivos de esta misma, según la enciclopedia Wikipedia:

- “Incentivar el proceso de estructuración del pensamiento, de la imaginación creadora, las formas de expresión personal y de comunicación verbal y gráfica.
- Favorecer el proceso de maduración de los niños en lo sensorio-motor, la manifestación lúdica y estética, la iniciación deportiva y artística, el crecimiento socio afectivo, y los valores éticos.
- Estimular hábitos de integración social, de convivencia grupal, de solidaridad y cooperación y de conservación del medio ambiente.
- Desarrollar la creatividad del individuo.

³ <http://es.wikipedia.org> (Consulta Marzo 2010)

- Fortalecer la vinculación entre la institución educativa y la familia.”⁴

De acuerdo a distintos autores, el objetivo de la educación es:

- “Emerson, creía que el fin de la educación es la de eludir dificultades y desarrollar fuerzas.
- Froebel, decía que el objetivo de la educación es realizar la vida confiada, pura, inviolable y sagrada; Herbart, la educación tiene como finalidad armonizar intereses colaterales, la moral es encarada universalmente como la suprema aspiración de la humanidad y, por consiguiente, de la educación.
- Locke, la educación tiene por finalidad unir un espíritu sano a un cuerpo sano, la tarea de la educación no es perfeccionar a los jóvenes en las ciencias, sino prepararlos mentalmente de modo que sean capaces de abordar cualquiera de ellas cuando se aplicaren a su estudio.
- Rabelais, el fin de la educación es la formación del hombre integral, habilitado en las artes e industrias.
- Thorndike, el objetivo de la educación es efectuar cambios en la mente y el cuerpo humano.”⁵

Tomando en cuenta los objetivos de la Educación que plantea Wikipedia y otros autores, y si se realizara un ejercicio a nivel sociedad en el cual se llevara a cabo una encuesta a todos los ciudadanos del Distrito Federal, donde la principal pregunta sería: ¿ cuál es el objetivo de la Educación?, obtendríamos un sin número de respuestas variables en su contenido puesto que cada quien respondería de acuerdo a sus propias necesidades, o como dice el viejo refrán: cada quién habla como le fue en la feria, y entonces como en toda buena investigación se tomarían todas aquellas respuestas que tuvieran una similitud en su contenido y éstas finalmente representarían a la mayoría, por lo que después se publicaría en los periódicos y en el diario oficial de la nación EL OBJETIVO DE

⁴ *Ibid.*

⁵ PRIETO, Luís. *Op. Cit.* 28-30

LA EDUCACIÓN de acuerdo al ejercicio social sostenido en tal fecha...y entonces, ¿qué ocurre con las necesidades de los demás ciudadanos?, es por tal razón que se complica definir cuál es él o cuáles son los verdaderos objetivos de la educación, ahora de ¿cuál tipo de educación?, de aquel proceso ¿que adquirimos de manera formal o del que adquirimos de manera no formal?, pero como en este momento estamos interesados en el proceso que se lleva a cabo de manera formal, entonces encontraríamos respuestas que nos indicarían un sin número de objetivos que debe cubrir la educación, porque claro, como lo mencionamos anteriormente cada uno de los seres sociales (mujeres y hombres), tenemos distintas necesidades y por supuesto que no va ser lo mismo la necesidad de una familia que goza de una excelente condición económica, que la de una familia de clase media o la de una familia de clase baja, los cuales están mas preocupados por atender necesidades de tipo básicas como: ¿qué es lo que se va a comer hoy?.

Ahora bien, lo importante sería entonces definir cuál es el o los objetivos de la educación, así como los recursos o herramientas que deben existir para contribuir a la calidad de esta misma, y en definitiva, en lo personal considero, que uno de los principales propósitos de la educación es: que todos y cada uno de los individuos de una sociedad tienen el derecho de tener acceso a ella, de forma ¿gratuita o no gratuita?, o más bien ¿colaborativa?, es decir, aportar lo que este dentro de nuestras posibilidades, esta sería una pregunta que nos dirige de forma directa a otro debate, por la misma cuestión sobre las diferentes necesidades que tenemos cada uno de los miembros de una sociedad, y entonces si debemos tener acceso a ella el objetivo se convierte en igualdad, equidad y calidad durante el proceso educativo, y ¿cómo es que vamos a obtener esto?, pues aquí es donde entran los recursos y las herramientas que vamos a utilizar para llegar a nuestro objetivo final, sin orden de importancia serían los siguientes:

- Instalaciones de calidad.
- Currículum y plan de estudios basados de acuerdo al contexto social, político, cultural y económico de nuestro país.

- Profesores y profesoras con un nivel educativo y de sensibilización excelentes.
- Material didáctico propio y adecuado al contexto y nivel de estudios.
- Proceso de enseñanza-aprendizaje basado en la construcción de conocimientos por lectura, actividades de la vida diaria o razonamiento de las situaciones y no por memorización.

La Educación es un proceso de socialización que nos ayuda y orienta, y mediante la cual desarrollaremos capacidades físicas e intelectuales, habilidades, destrezas, técnicas de estudio y formas de comportamiento, con el fin de contribuir de forma activa y saludable en la sociedad en la cual nos desarrollamos y desenvolvemos.

La palabra educación significa teoría y acción, sería muy difícil tratar de enumerar las definiciones formuladas por filósofos, pedagogos, sociólogos, psicólogos, etc., ya que cada una de las definiciones determina un contenido y objetivo diferente de la educación, sin embargo se puede afirmar que la educación es un proceso universal que no falta en ninguna sociedad y en ningún momento de la historia, una vez que definimos los términos y los objetivos de la educación, a continuación conoceremos su historia.

1.3 Breve apunte histórico de la educación

Los antiguos pueblos carecían de maestros, de escuelas y de doctrinas pedagógicas como en la actualidad, sin embargo, educaban al hombre, pues la educación primitiva se daba por medio de la imitación, ya que era natural, espontánea y llena de rituales. Ya en estos tiempos, Edad Antigua, existían dos clases de educación, la de los nobles y la de los de clase media. En esta época la educación se daba de acuerdo a las diversas orientaciones filosóficas, religiosas, sociales y políticas de cada civilización. Así los primeros sistemas de educación tenían dos características: se enseñaba religión y mantenían las tradiciones de los pueblos. En Mesopotamia, tuvieron sus orígenes el cálculo y la escritura, “las primeras tablillas que han podido ser descifradas, tanto en acadio como en

sumerio, denotan un contenido de tipo casi exclusivamente comercial: cuentas, contratos, fragmentos de códigos jurídicos, listas de productos y de convenios del templo. Unas pocas tablillas tratan de cuestiones litúrgicas e históricas”⁶, tanto los sumerios como los acadios evolucionaron la escritura cuneiforme, “disminuyendo el número de los símbolos y mejorando la calidad caligráfica de la escritura”⁷. En el antiguo Egipto, “la escritura egipcia penetra en la historia como una escritura plenamente desarrollada ya”⁸, las escuelas del templo enseñaban no sólo religión, sino también los sometían a una rigurosa obediencia, la primera instrucción se daba dentro de la familia, se les daban también principios de la escritura, lectura, cálculo y arquitectura. De manera semejante la educación se impartió en la India, y la mayor parte de la educación estaba en las manos de los sacerdotes. Mientras que la educación en la antigua China se centraba primero en la casa materna y posterior en casas ajenas, a las mujeres se les enseñaban las labores domésticas y a los hombres técnicas de guerra y danza, también su educación se basó en la filosofía, la poesía y la religión, de acuerdo con las enseñanzas de Confucio, Lao-tse y otros filósofos. El sistema de educación china se basaba en el aprendizaje a través de la memorización a base de exámenes.

En Persia lo que predominó fueron los métodos de entrenamiento físico, que fueron elogiados por diversos escritores griegos, llegándose a convertir en el modelo de los sistemas de educación de la antigua Grecia, ya que valoraban tanto la gimnasia como las matemáticas y la música.

Para Grecia, cuna de grandes filósofos y pensadores como Sócrates, Platón, Aristóteles e Isócrates, quienes influyeron en la concepción educativa de Grecia, el objetivo griego era preparar a los jóvenes intelectualmente para asumir posiciones de liderazgo en las tareas del Estado y la Sociedad, así mismo crearon principios educativos como: la educación debe ser una y la misma, debe ser

⁶ BOWEN, James. Historia de la Educación Occidental. Tomo I, p. 29

⁷ *Ibid*, p. 30

⁸ *Ibid*, p. 50

pública, organizada por la comunidad, debe ser colectiva, debe seguir y respetar la naturaleza, la educación debe ser moral, debe seguir el medio justo, los educandos deben ser verdaderamente y plenamente hombres capaces de autogobernar y decidir para la convivencia y bien común, todas las artes deberán ser balanceadas; estos conceptos griegos sirvieron para el desarrollo de las artes y la enseñanza de todas las ramas de la filosofía; la educación en la Antigua Grecia combina “el desarrollo cultural e intelectual con la capacitación física y militar, teniendo lugar en el contexto de un sistema social comunitario en el que la vida familiar normal era abandonada y las mujeres y los hombres participaban en un mismo plano de igualdad”⁹. Una vez que Grecia fue conquistada físicamente por los romanos, los griegos conquistaron intelectualmente a los romanos pues siguieron las viejas tradiciones religiosas y culturales de estos. La Educación Romana transmitió al mundo occidental el estudio de la literatura clásica, ingeniería, derecho, administración, pero sobre todo el estudio de la lengua latina y la organización del gobierno.

Tras la caída de Roma, “al derrumbarse por fin en Occidente el gran imperio romano, sus seculares logros intelectuales y culturales habían ya desaparecido virtualmente”¹⁰, dando lugar a la Era Carolingea en la cual Carlomagno, quien reconocía el valor de la educación, trajo de Inglaterra a clérigos y educadores para desarrollar una escuela en el palacio.

Una nueva época florecía en el occidente europeo ocurriendo hechos importantes en el ámbito educativo. La Edad Media se conformó por dos etapas: la Primera Edad Media o Edad del Oscurantismo en la cual surgió un estancamiento en el campo político y cultural, y la Segunda Edad Media en la cual los pueblos civilizados sientan sus bases, fundando de esta misma forma la religión Cristiana.

⁹ COHEN, Brenda. Introducción al pensamiento educativo. p. 38

¹⁰ BOWEN, James. Historia de la educación occidental. Tomo II. p. 25

El cristianismo identificó sustancialmente en un primer periodo filosofía y religión, a este periodo se le nombró La Patrística y se divide en tres etapas:

- La primera hasta el 200 D.c., se dedicó a la defensa del cristianismo contra los paganos y gnósticos, se afirmaba que el cristianismo era la verdadera filosofía e identifica la razón con la verdad divina.
- La segunda desde el 200 hasta el 450 D.c., se dedicó a la formación doctrinal de las creencias cristianas.
- La ultima desde el 450 D.c. hasta el final del período, se dedica a la reelaboración de las doctrinas formuladas.

En esta época los sacerdotes aprovecharon la filosofía clásica para construir la filosofía Cristiana, y comienzan a surgir las primeras Universidades con la idea religiosa del cristianismo, durante esta etapa de la edad media surge un movimiento llamado Escolástica, el cual estaba preocupado por demostrar y señalar las concordancias de la fe por el método deductivo, silogístico, conducente a eliminar las contradicciones de las verdades transmitidas en manera de dogma, por los filósofos y teólogos oficiales de la Iglesia. Las ideas del escolasticismo se impusieron en el ámbito educativo de Europa occidental y el estado comenzó a ofrecer a las Universidades una certificación para tener poder. La educación de la Edad Media, también desarrolló la forma de aprendizaje a través del trabajo o servicio propio. Sin embargo, era un privilegio de las clases superiores y la mayor parte de los miembros de las clases bajas no tenían acceso a la misma. “La Edad Media había sostenido un concepto moralista del hombre e insistía en la mortificación del cuerpo.”¹¹

Para la segunda mitad del siglo, surge la controversia sobre el derecho de estudiar las obras de Aristóteles en las Universidades, comenzando disputas entre las mismas ordenes de clérigos. Dado lo anterior inicia una corriente que abre una nueva etapa en la cultura llamada El Renacimiento, en la cual “el arte se convirtió en el principal vehículo de la interpretación, la condición del hombre cambió: se

¹¹ MAYER, Frederick, Pedagogía Comparada, p. 23

glorificó su perfección y se destacó su dignidad; el hombre se convirtió en el centro del universo; aún más, surgió un nuevo concepto del caballero. El caballero medieval era, por lo común, analfabeta y no tenía otros intereses que los deportes y la guerra; a su vez el caballero del Renacimiento amaba el saber y era un experto en el arte de amar. El ideal de esa época era de formar un hombre completo y cultivar tanto las artes como la ciencia.”¹²

Una vez establecida la etapa del Renacimiento, se desarrolló fuera del ámbito universitario una corriente que hace hincapié en la dignidad y el valor de la persona, fundado en Italia por Petrarca, el Humanismo difundía el cultivo de las artes y las ciencias, en el rubro educativo tuvo el propósito de formar personalidades completas y libres, desarrollando en el hombre todas sus facultades y energías, es decir, mente sana en cuerpo sano. El Humanismo se difundió en Alemania con Erasmo de Rotterdam, Inglaterra con John Colet, Roger Ascham y Rogelio Mulcaster, España con Juan Luís Vives y Antonio de Lebrija, mientras que en Francia se difundió con Francois Rabelais y Montaigne.

Seguido a este movimiento surge la Iglesia Protestante de la Reforma, “La Reforma” coincidió con el inicio de una nueva era. Mientras el feudalismo declinaba, se observaba el desarrollo de una economía capitalista; en tanto que el predominio de la aristocracia se diluía, la clase media cobraba cada vez más influencia. Por otra parte, la invención de la imprenta contribuyó a popularizar la instrucción religiosa”¹³, promovida por Martín Lutero y J. Calvino, se establecieron escuelas en las que se enseñaba a leer, escribir, nociones básicas de la aritmética, catecismo en un grado elemental, cultura clásica, hebreo, matemáticas y ciencias. En esta época se reconoce el origen divino del poder político. Preocupada la Iglesia por contrarrestar lo que surgió en esta época surge la Contra reforma la cual pretendía contrarrestar los efectos de la Reforma, creándose Colegios Jesuitas con el fin de formar a los jóvenes para servir a la religión, su máximo exponente fue Ignacio de Loyola quién promovió la

¹² *Ibid*, pp. 23-24

¹³ *Ibid*, p. 31

predicación, obediencia y creencias católicas. Los católicos continuaron con las ideas educativas del renacimiento en las escuelas que ya dirigían o que promocionaron como respuesta a la creciente del protestantismo.

Para el siglo XVII surge el realismo pedagógico debido a que fue un período de rápido progreso de distintas ciencias y origen de instituciones que apoyaban el desarrollo del conocimiento científico. La creación de estas y otras organizaciones facilitó el intercambio de ideas y de información científica y cultural entre los estudiosos de los diferentes países de Europa, incorporando nuevos temas científicos en los estudios de las universidades y de las escuelas secundarias. Estos progresos se dieron por la Revolución de pensamiento de grandes investigadores y científicos como: Kepler, Galileo, Malebranche, Fermat, Leibniz, Newton, Descartes, Gassendi, Bacon, Harvey, Napier, Pascal y Toricelli, entre otros, quienes fueron los creadores de las bases de la ciencia moderna.

Durante el siglo XVIII se estableció el sistema escolar en Rusia estableciendo la educación formal. Durante el mismo período se introdujo el método monitorial de enseñanza, por el que cientos de personas podían aprender con un profesor y la ayuda de alumnos monitores o asistentes. Los dos planes abrieron la posibilidad de la educación de masas. El máximo exponente educativo de esta época fue Jean-Jaques Rousseau, su influencia fue lo bastante considerable tanto en Europa como en otros continentes, entre sus propuestas educativas se encontraba la de enseñar a leer a una edad posterior, así como que el estudio de la naturaleza y la sociedad fueran por observación directa, aunque estas propuestas eran solamente aplicables a los niños, mientras que las niñas debían recibir una educación convencional.

Para el siglo XIX, se organizaron los sistemas nacionales de escolarización en el Reino Unido, Francia, Alemania, Italia, España y otros países europeos. Las naciones independientes de América Latina, Argentina y Uruguay, miraron a Europa y a Estados Unidos buscando modelos para sus escuelas. Japón que había abandonado su tradicional aislamiento e intentaba occidentalizar sus

instituciones, tomó las experiencias de varios países europeos y de Estados Unidos como modelo para el establecimiento del sistema escolar y universitario moderno.

A comienzos del siglo XX el proceso educativo ya era un sistema de enseñanza basado en las necesidades de la sociedad, Estados Unidos ejerció una gran influencia en los sistemas educativos de los países de América Latina incluyendo a México (el cual tuvo influencia Europea desde la caída del Imperio en manos de los españoles además que por parte de los primeros franciscanos siempre existió “la preocupación por la instrucción y castellanización del indígena”¹⁴).

También este siglo estuvo marcado por la expansión de los sistemas educativos de las naciones como Asia y África; la educación básica es en la actualidad obligatoria para mujeres como para hombres, pero en la realidad un gran número de niños, jóvenes y adultos no tienen acceso a ella. Como lo mencionamos anteriormente existen comunidades en la que es primordial atender otro tipo de necesidades primarias como alimentarse, vestir y tener un hogar donde poder vivir y aunque la educación sería un privilegio que no pueden pagar estas comunidades, existen muchas otras llenas de niños, jóvenes y adultos que sí pueden y tienen el deseo de acceder a ella, por tal motivo los sistemas educativos de diferentes países han propuesto desde hace ya un tiempo que la educación sea un proceso continuo y permanente que no se limite a grados escolares sino que brinde la posibilidad de tener acceso a ella en cualquier etapa de nuestra vida, ya que “a través de la educación se pretende llegar a desarrollar, potenciar o perfeccionar las facultades intelectuales y morales del ser humano.”¹⁵

1.4 Tipos de educación (cuadro comparativo)

Por lo anterior, se consigue afirmar que la educación no se toma recesos debido a que el desarrollo de los individuos, de una sociedad, se encuentra en un proceso continuo, entonces la educación se convierte en un proceso que se compone de

¹⁴ BOLAÑOS., Víctor. Compendio de Historia de la Educación en México. p. 9

¹⁵ TORRES, César. La Educación no formal y diferenciada. p. 13

elementos diversos como de partes de diversa naturaleza, lo que la hace heterogénea y compleja, presentando una diversidad de agentes, instituciones, medios, formas y procesos de ó para educar, así encontramos que se habla de una educación sexual, cívica, física, familiar, especial, infantil, para adultos, etc. Sin embargo, estas diferenciaciones educativas que se han hecho a través de los tiempos se pueden integrar o globalizar en tres tipos de “actuaciones educativas”¹⁶: educación formal, educación no formal y educación informal.

Ahora bien entendido que actualmente contamos con tres tipos de educación en las cuales podemos integrar la educación cívica, familiar, sexual, física, infantil y para adultos entre otras, la duda consistiría en ¿qué particularidad va a determinar si la educación sexual o cívica o física corresponde a la educación formal, no formal e informal?, es decir, en ¿cuál de estos tres tipos de educación se van a integrar?, de acuerdo a la opinión de distintos autores, la cual comparto, la educación formal como la no formal acompañan la particularidad de tener una organización y sistematización, en cambio la educación informal carece de un carácter metódico y sistemático del proceso educativo llegándose a considerar como asistemático, a continuación en un cuadro comparativo presentaré los tres tipos de educación de acuerdo a los cuatro criterios mencionados por el autor Jaime Sarramona en su libro *Educación no formal*, con el fin de tener una visión más clara de sus diferencias:

TIPOS DE EDUCACIÓN	DEFINICIÓN	1er. CRITERIO DURACIÓN	2do. CRITERIO UNIVERSALIDAD	3er. CRITERIO INSTITUCIÓN	4to. CRITERIO ESTRUCTURACIÓN
EDUCACIÓN FORMAL	Corresponde al sistema educativo estructurado	Son límites definidos, por ejemplo en México la	La educación formal es universal en algunos de sus niveles, por ejemplo	Definitivamente está institucionalizada en cualquiera de	Se encuentra jerárquicamente estructurada y se organiza por niveles

¹⁶ *Ibid*, p. 14

	<p>jerárquicamente, con cursos establecidos por orden cronológico y que empieza con la escuela primaria y se prolonga hasta los estudios superiores.</p> <p>Nos brinda conocimientos generales o de materias específicas, así como agilidad mental dentro de cualquier grado escolar.</p>	<p>educación primaria dura 6 años y debe ser cubierto de los 6 a 11 ó 12 años, la educación secundaria de 11 ó 12 años a 14 ó 15 años y a nivel medio superior se deberá cubrir hasta los 18 años aprox. Para después incorporarse a la educación superior que llega a durar de cuatro a seis años aproximadamente.</p>	<p>la educación básica.</p>	<p>sus niveles o forma de organización desde la educación básica hasta la superior.</p>	<p>educativos en periodos temporales.</p>
<p>EDUCACIÓN NO FORMAL</p>	<p>Consiste en una actividad organizada con fines educativos al margen del sistema oficial establecido y que va destinada a un sector específico en pos de objetivos educativos determinados.</p> <p>Nos brinda la adquisición de</p>	<p>Del mismo modo que la educación formal tiene una duración limitada, por ejemplo existen cursos que duran un cierto número de horas.</p>	<p>Es universal en todo el sentido, ya que tiene que ver con todas las personas que la requieran, a diferencia de la formal ésta va dirigida a un grupo de personas con intereses en común.</p>	<p>Puede ser o no institucionalizada y desarrollarse dentro de las organizaciones como: empresas privadas y gubernamentales, hospitales e incluso dentro de las mismas escuelas, o fuera de ellas.</p>	<p>Se estructura jerárquicamente, pero no igual que la Educación formal, en algunos casos se llega a trabajar por niveles en tiempos determinados.</p>

	<p>una aptitud o bien una competencia para desarrollarse de forma satisfactoria a nivel laboral y/o profesional, para adquirir actitudes basadas en un sistema íntegro de valores.</p>				
<p>EDUCACIÓN INFORMAL</p>	<p>Consiste en el proceso mediante el cual el individuo aprende actitudes, valores, aptitudes, costumbres y conocimiento a través de la experiencia cotidiana con la familia, los amigos, los compañeros que comparten los mismos intereses, los medios de información y otros factores</p>	<p>Se extiende a lo largo de toda la vida. No tiene horarios.</p>	<p>Es universal, pues también tiene que ver con todas las personas puesto que a lo largo de la vida se mantiene la capacidad de adquirir conocimientos.</p>	<p>No es institucional de hecho se ha llegado a decir que es completamente asistemático y sin espacios fijos.</p>	<p>No tiene estructura jerárquica alguna.</p>

	que inciden en el entorno de una persona.				
--	---	--	--	--	--

Información adaptada por Rebeca Loisa Navarrete Gallardo

Los criterios utilizados en el cuadro anterior han servido para distinguir los tres tipos de educación, sin embargo a pesar de dichas diferencias existentes se puede decir que la educación formal, no formal e informal están relacionadas entre sí, debido a que:

- Cada tipo de educación no atiende de la misma manera a las personas que participan en ella, más bien estos tipos de educación se reparten el proceso de formación de cada individuo para que el aprendizaje y desarrollo personal sea íntegro,
- Cada tipo de educación puede ser favorecido y reforzado por otro,
- También es posible que algún tipo de educación asuma responsabilidades que se puedan considerar propios de otro, como funciones de suplencia ya que al tipo de educación que le corresponden no las realiza de forma satisfactoria y en algunos casos es probable que por la intervención de distintos factores llámense económicos, geográficos, físicos, etc., un tipo de educación sustituya totalmente a otro.

Finalmente, teniendo en cuenta las relaciones existentes entre cada tipo de educación es necesario que como pedagogos laboremos en la complementariedad de éstas e innovemos con los recursos que cada una de ellas nos ofrece “con el propósito de mejorar las particulares demandas formativas de los también determinados contextos en los que se desarrollan las acciones educativas”.¹⁷

¹⁷ TORRES, César. *Op. Cit.* 16

2. Educación no formal

“Algunos sectores de la sociedad consideran que la verdadera y única educación es la que se difunde desde la propia escuela”¹⁸ sin embargo “no hay que ver la escuela como el único organismo que es capaz de afrontar la verdadera educación de los miembros de una sociedad y, evidentemente, tampoco hay que considerarla como una entidad a la que rechazar”¹⁹. Como se ha mencionado, la educación es un proceso continuo y permanente que, “desde hace varios años se ha convertido en un ámbito en el que se concentran muchas demandas sociales con el anhelo de que a través de ella los hombres y las sociedades cambien.”²⁰.

“La educación durante toda la vida se presenta como una de las llaves de acceso al siglo XXI. Esta noción va más allá de la distinción tradicional entre educación básica y educación permanente y responde al reto de un mundo que cambia rápidamente”²¹, por consiguiente la educación no puede ser considerada exclusiva de las instituciones escolares y bajo la premisa de que la educación es una acción permanente, en la actualidad se cuentan con numerosas y variadas oportunidades para acceder a la educación desde fuera de la Institución Escolar, de este modo podemos comenzar a hablar de la educación no formal.

2.1 Antecedentes históricos de la educación no formal

El término de educación no formal se acuñó para satisfacer la demanda que la sociedad le hace a la educación, para los años sesenta un análisis educativo detectó lo que en ese tiempo se llamó crisis mundial de la educación, crisis que en forma especial se daba en los sistemas educativos formales (Escuelas). Los sistemas educativos formales se seguían manteniendo bajo los mismos medios, instituciones y principios convencionales con los que habían estado funcionando hasta el momento y difícilmente estaban en disposición de satisfacer la demanda educativa que la misma sociedad les hacía. La escuela comenzaba a ser

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ RAMÍREZ, Beatriz. Formación y tendencias educativas. p. 4

²¹ DELORS, Jacques. *Op. Cit.* 16

severamente cuestionada, pero a finales de los años sesenta y durante la década de los setenta empezó a ver la luz cuando las críticas se dirigieron de forma global a la Institución. El conjunto de estas críticas hacían que la confianza en dicha Institución, la cual se convirtió en una panacea, fuera cada vez menor. Actualmente, y como resultado de todo esto, encontramos que la escuela sigue ocupando un lugar importante dentro de la sociedad, sin embargo ya no es ninguna clase de monopolio educativo, en primer lugar por que la escuela es solamente uno de varios medios por la cual se da un proceso enseñanza-aprendizaje momentáneo y en segundo lugar por que el marco institucional y metodológico de la escuela no es siempre el idóneo para atender todas las necesidades y demandas educativas que se van presentando. Por lo anterior, surgió la necesidad de crear nuevos medios y entornos educativos que fueran funcionalmente complementados con la escuela, a los que se les nombró “no formales”, es entonces cuando a finales de los años setenta se acomoda en el lenguaje pedagógico el término “Educación no Formal”.

La educación no formal comenzó a ser popular en 1967 con la Internacional Conference on World Crisis in Education que se celebró en Virginia, EE.UU., la elaboración de un documento base para los trabajos de este congreso le fue encargado al Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación de la UNESCO dirigido en aquel entonces por P.H. Coombs, en el cual se hacía énfasis en la necesidad de desarrollar medios educativos diferentes a los convencionales, a estos medios se les adjudicó el nombre de educación informal y formal. Para 1968, Coombs y sus colaboradores propusieron la distinción entre la educación formal, no formal e informal, en 1974 ya se definían estos conceptos de la siguiente manera: la educación formal es institucionalizada, cronológicamente graduada y jerárquicamente estructurada, comprende desde los primeros años de escuela primaria hasta los últimos años de la universidad, la educación no formal es toda actividad educativa, organizada y sistemática que se da fuera del marco oficial de la institución escolar, para facilitar el aprendizaje a niños como a adultos, la educación informal es un proceso que se da durante toda la vida de una

persona, en el cual se adquieren y acumulan conocimientos, habilidades y actitudes mediante las experiencias propias de cada individuo y la relación con el medio ambiente.

También para inicios de los años setenta se formaron grupos institucionalizados para el estudio de la educación no formal, así mismo el concepto de educación no formal fue acogido por la UNESCO. Cabe destacar que el Bureau International d'Éducation como revistas internacionales de educación comenzaron a dedicar números enteros al tema educación no formal. La Enciclopedia Internacional de la Educación en su tercer volumen incluyó ocho artículos específicamente dedicados a la educación no formal, en 1981 se dio el Seminario Iberoamericano sobre Modalidades no formales en la educación de adultos organizado por la Universidad Autónoma de Barcelona, en 1983 se celebró en Salamanca el Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación en el cual se abordaron conceptos de educación formal, no formal e informal, en 1990 tuvo lugar en Madrid la V semana monográfica de la educación no formal, una prioridad para el futuro y para 1991 en Llanes se celebró el X Seminario Interuniversitario de Teoría de la Educación que fue dedicado a la educación no formal.

2.2 ¿Qué es educación no formal?

La educación no formal hace referencia a todas aquellas actividades que se llevan a cabo fuera del ámbito escolar, así mismo pretende desarrollar competencias, facultades intelectuales y morales de los individuos, “entendemos por educación no formal el conjunto de procesos, medios e instituciones, específica y diferencialmente diseñados, en función de explícitos objetivos de formación o de instrucción, que no están directamente dirigidos a la provisión de los grados propios del sistema educativo reglado. (Trilla, 1998:30)”²²

La educación no formal es un tipo de educación que va a comprender todos los procesos y prácticas que involucren a un grupo social heterogéneo, pero cuya

²² TORRES, César. *Op. Cit.* 17-18

estructura institucional no certifica para ciclos escolarizados, es decir, que tiene una intencionalidad educativa y una planificación del proceso enseñanza-aprendizaje, solamente que ésta va a ocurrir fuera del ámbito de la escolaridad obligatoria.

2.3 Objetivos de la educación no formal

Los objetivos de la Educación no formal, se pueden enlistar de la siguiente forma:

- Crear programas educativos que propicien actitudes, valores, competencias y formas de organización social, capaces de operar en el cambio y que atiendan las necesidades existentes.
- Crear programas de capacitación que amplíen las oportunidades de empleo, mejora en el ingreso familiar y modificación de condiciones de vida.
- Transmisión de conocimientos básicos y habilidades para la comunicación y la integración a la sociedad.
- Los programas de Educación no formal van dirigidos a personas indistintas en edad, género, estatus social, raza, etc.

2.4 Características de la educación no formal

Hoy en día distintas instituciones educativas como instituciones gubernamentales o privadas han abierto sus puertas a nuevas posibilidades de formación y desarrollo, ampliando su horario para incorporar procesos o actividades no formales para la educación de cualquier individuo puesto que “la perspectiva actual de la relación entre educación no formal y educación formal centra su interés en la complementariedad de ambas.”²³ La educación no formal nos brinda un diferente punto de vista en comparación a la educación formal con respecto a sus funciones educativas, métodos y procedimientos, por lo que a continuación se presentarán los elementos que la caracterizan, de acuerdo a los autores César Torres Martín, José Antonio Pareja Fdz. De la Reguera y Jaume Trilla:

²³ SARRAMONA, Jaume. Educación no formal. p. 16

- Propósitos: Los objetivos que se pretenden por este tipo de educación abarcan numerosos fines educativos como por ejemplo: educación ambiental, comprensión de lectura, prevención de enfermedades venéreas, etc. “En la educación no formal existe una muy amplia variedad de finalidades, objetivos y funciones, los objetivos suelen ser entonces más específicos, sectoriales y delimitados.”²⁴
- Agentes: Referente a los educadores y/o colaboradores como a los educandos, con respecto a los educadores deberán conocer y tener una preparación general y profunda relacionada a la educación no formal, reciben una formación previa en forma de cursos y seminarios de corta duración respecto al programa en el cual van a participar, en la educación no formal la exigencia de títulos académicos para desempeñar labores educativas es más reducida que en la educación no formal; por otro lado los educandos podrán ser de cualquier ámbito social sin distinción alguna en cuestión de edad, género, estado civil, religión, lugar de residencia, ocupación laboral o estatus social.
- Contenidos y metodologías: El contenido dependerá del contexto de intervención y desarrollo como lo pueden ser los objetivos que se quieren alcanzar mientras que la metodología variará en función de las personas, las instituciones, las localidades y los recursos propios en donde se desarrolle.
- Espaciotemporales: Puede llevarse a cabo dentro del hogar como al aire libre o inclusive en museos, clubes y en la misma escuela fuera del horario académico. “La mayor parte de programas no formales se realizan a tiempo parcial y tienen una duración menor que la de los cursos académicos, los horarios son flexibles para adaptarse a las disponibilidades de los individuos concretos a quienes van dirigidos.”²⁵

²⁴ TRILLA, Jaume. La Educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social. p. 32

²⁵ *Íbid*, p. 36

- Financiación y gestión: La educación no formal se puede costear por el sector público o privado, en cuanto a la gestión, son las propias instituciones de ambos sectores las que se supervisan a si mismas.
- Controles, evaluaciones y títulos: “Los procedimientos para evaluar el rendimiento individual o colectivo son también menos académicos. Se tiende a evaluar a partir de la labor efectivamente realizada y no tanto mediante exámenes convencionales.”²⁶

Otras características que se encontrarán de la educación no formal, son:

- No es primordial alcanzar un grado académico debido a que no está jerárquicamente ordenada en grados de estudio.
- Se caracteriza por atender grupos heterogéneos.
- Abarca funciones con numerosos aspectos de la educación informal como también tareas de complementariedad de la educación formal.
- Se rige por principios y fines generales de la educación establecidos en la ley.
- Promueve el conocimiento y la reafirmación de valores, la capacitación para el desempeño técnico, ocupacional, recreacional, artístico y artesanal.

2.5 Factores que influyen para que la educación no formal esté vigente

Las características de la educación no formal son particulares y la definen dentro del ámbito educativo, pero también existen factores que influyen para que ésta se siga desarrollando:

- Crecimiento de la demanda educativa: la extensión del concepto de educación y los cambios en los distintos aspectos de la vida social, productiva y cotidiana de los individuos y las sociedades, han generado nuevas necesidades educativas que por su propia naturaleza no podrían realizarse por medio de las instituciones educativas formales.
- Económico: la educación formal está alcanzando costos muy elevados en todos sus niveles, en este sentido la educación no formal ofrece una buena

²⁶ *Ibid*, p. 39

rentabilidad en la inversión de la educación en comparación a la convencional. Este es uno de los factores que va a seguir propiciando el desarrollo de la educación no formal.

- Tecnología: la tecnología de información y comunicación posibilita un aprendizaje metódico y efectivo fuera de la institución escolar, sirve de base a formas de enseñanza no presenciales y potencia enormemente el aprendizaje independiente. La enseñanza a distancia, la enseñanza asistida por un ordenador, etc., constituyen estrategias y procedimientos que pueden llegar a prescindir del marco escolar.
- Requerimientos del sector productivo: la escuela ha estado más concentrada en la transmisión del saber que en generar el “saber hacer”, completamente ajena al mundo laboral, cabe destacar el desfase existente entre lo que los sistemas educativos producen en cuanto a formación profesional y los requerimientos del mercado laboral, ante tal ineficiencia, la educación no formal se ha preocupado por crear programas para solventar esta deficiencia. Muchas instituciones privadas y gubernamentales han ido dotándose de sus propios recursos de capacitación a través de la educación no formal.
- Sociedad: todos los cambios en torno a la vida familiar, el mundo del trabajo, el medio urbano, la marginación, etc., crean nuevas y distintas necesidades educativas que han de ser colmadas por la educación no formal.
- Crisis en la Institución Escolar: como se mencionó en un inicio si bien la escuela no es la panacea tampoco va a dejar de ser importante, ésta va a seguir funcionando, sin embargo la crisis escolar contribuye sin duda alguna a crear medios, recursos e incluso instituciones no formales que complementen, suplan o sustituyan la educación convencional para el beneficio de un grupo específico de individuos.

2.6 Ventajas y desventajas de la educación no formal (Cuadro comparativo)

La educación no formal hace frente a ciertas necesidades o demandas educativas y está en pro de una educación permanente y continua, así mismo no es ajena a ninguno de los peligros, deficiencias, instrumentaciones negativas y por supuesto tampoco es la panacea. A continuación se presenta un pequeño cuadro comparativo donde se verán las ventajas y las desventajas de la educación no formal:

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con amplios programas educativos para la educación que se encuentra fuera del marco institucional.• Los objetivos, métodos, contenidos y técnicas, se crean de acuerdo a la necesidad específica a atender en un plazo corto y con buenos resultados.• Este tipo de educación es para todo tipo de personas.• Fomenta el seguimiento a la formación.• Alterna el estudio con el trabajo.	<ol style="list-style-type: none">1. Se llega a pensar que este tipo de educación es inútil por el hecho de no estar institucionalizada dentro de un marco formal.

Información adaptada por Rebeca Loisa Navarrete Gallardo

2.7 Ámbitos donde se desarrolla la educación no formal (ámbito de la capacitación)

- Centros Cívicos: casas de cultura en donde se fomenta la pintura, teatro, danza, música, etc.
- Instituciones de Animación Social: promueven la participación del ciudadano, el desarrollo cooperativo a través de la educación para el ocio y el tiempo libre (talleres, campamentos, etc.) y la educación para adultos (asociación de vecinos, clubes de la tercera edad).
- Instituciones de Educación para la Salud: en este ámbito existen programas para niños en hospitalización continua que no se les permite asistir a clases, programas en centros escolares donde se montan campañas para tratar temas como el sida, aborto, etc., programa de salud social que tiene que ver con la higiene personal, alimentación infantil, etc.
- Instituciones para la Educación Ambiental: donde se crean programas para concienciar a las personas acerca de mantener y cuidar la naturaleza.
- Instituciones para la Educación Patrimonial: programas para la conservación y valoración del patrimonio cultural.
- Instituciones de Formación Laboral Permanente: programas que se dan principalmente en empresas para mantener una formación continúa de sus trabajadores en carácter técnico-profesional, a nivel humano y necesidades colectivas de la empresa.
- Delegaciones: programas para acciones educativas con grupos marginados, programas de promoción de la mujer y programas de protección del patrimonio, actividades lúdicas, etc.

Las perspectivas a cumplir para la educación aún son muchas, establecer una educación continua para todos los individuos, es un reto que nos atañe a los involucrados en este campo, es por esto que en este tiempo de globalización es importante que los agentes, instituciones, métodos, contenidos y técnicas de la

educación no formal y formal estén en constante desarrollo, evolucionando a la par de los cambios constantes de la sociedad para cubrir con esas necesidades que día con día nos demandan.

Como bien se sabe, para todas las personas que nos dedicamos a estudiar el campo educativo, el aprendizaje es una de las actividades de los seres humanos que se puede realizar prácticamente a cualquier hora en cualquier contexto, el hombre aprende a lo largo de todo su ciclo de vida, y una gran parte del aprendizaje se realiza de manera espontánea, mientras que el resto del mismo se da en condiciones preparadas para tal objetivo. Efectivamente, es muy cierto que también aprendemos de la experiencia y que la práctica es imprescindible para un aprendizaje satisfactorio; sin embargo, cuando laboramos en alguna empresa y aprendemos de manera incorrecta de la experiencia, lo único que vamos a hacer es confirmar nuestros mismos errores, y la práctica en estas condiciones consolida los errores aprendidos, es por tal motivo que actualmente la Capacitación de personal en organizaciones públicas y/o privadas, se convierte en las acciones planeadas y convenientemente programadas para responder a las necesidades de las organizaciones que la requieren. De esta manera les brindo una cordial bienvenida al segundo Capítulo nombrado Capacitación.

Capítulo II

2. Capacitación: Introducción

Los sistemas socio-políticos que han regido en distintas épocas se han preocupado por hacer de la Educación un proceso continuo, como anteriormente lo hemos mencionado, para la adquisición de conocimientos y competencias, que permitan al ser humano desarrollarse de manera satisfactoria dentro de una sociedad.

En esta era de cambios acelerados y de competitividad, es vital para las organizaciones públicas y privadas, propiciar el desarrollo integral de las

capacidades potenciales de las personas y contar con personal que posea un alto nivel de “dominio personal”, que brinde servicios de responsabilidad y calidad sobre todo cuando se trata de organizaciones que prestan servicios en donde se brinda atención directa a las necesidades de determinado usuario.

Por lo anterior, día a día con mayor certeza las organizaciones públicas y privadas, verifican que los individuos que laboran en ellas se conviertan en el recurso más importante y la base cierta de la ventaja competitiva en un plan de desarrollo estratégico, es decir, que dichas organizaciones públicas y privadas darán una mayor inversión en la capacitación, retención y sustitución del personal que las conforma. Esto significa, que el personal que labora en una empresa será capacitado en las labores para las que fueron contratados, ya que la capacitación puede aumentar las actitudes y aptitudes de un empleado para un puesto.

Aunque la capacitación auxilia a los miembros de dichas organizaciones a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona para cumplir futuras responsabilidades.

Actualmente la mayoría de los programas que inician solamente capacitando sobre la adquisición de cierta competencia, concluyen ayudando al desarrollo y aumentando potencialmente la capacidad de trabajo de cada empleado, por lo que es muy cierto que la capacitación a todos los niveles constituye y seguirá constituyendo una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda organización.

“De tal modo que el personal cuente, en el momento oportuno, con los conocimientos, las habilidades y las actitudes suficientes y adecuados para enfrentar con éxito su trabajo actual y futuro.”²⁷

²⁷ MENDOZA, Alejandro. La capacitación práctica en las organizaciones. p. 6

A partir de las necesidades existentes de la empresa, se hace necesario tomar decisiones para seleccionar las mejores alternativas en función de los recursos e infraestructura de la empresa y de la oferta de los servicios de capacitación; se plantean dos esquemas para satisfacer las necesidades:

- Elaborar internamente los cursos.
- Usar un agente externo (ya sea que se envíen a los trabajadores a otras instalaciones para llevar a cabo la capacitación o bien solicitar a una institución capacitadora que brinde sus servicios a la empresa donde se encuentran los trabajadores).

La capacitación que exige la Ley Federal del Trabajo debe estar programada y contar con al menos con un nivel mínimo de planeación, además que la capacitación se llevará a cabo cuando:

- a) Existe una clara intención del patrón, gerente, supervisor o instructor de que uno o más de sus trabajadores adquieran determinados conocimientos, destrezas o actitudes;
- b) El personal está consciente de que se encuentran en proceso de capacitación;
- c) Se determina un lugar (llámese taller, aula, sala de juntas, salón sindical, etc.) y un tiempo, destinados a las actividades de enseñanza-aprendizaje.”²⁸

La capacitación que va a dar mejores resultados es aquella que se realiza periódicamente, basada en la determinación de necesidades y no aquella en la que solamente se lleva a cabo para enfrentar problemas o síntomas eventuales o esporádicos.

2.1 ¿Que significa capacitación?, definiciones

Entendida esta breve introducción al Capítulo II: Capacitación, en la cual se da a conocer la importancia de la Capacitación en el mundo actual y que por supuesto también se ubica como un proceso importante que se desarrolla en las organizaciones públicas y privadas, en el que el bienestar lo obtienen las mismas

²⁸ *Ibíd*, p. 13

organizaciones así como los empleados que la reciben; se abordará el tema de Capacitación en distintos medios de información, para saber qué es lo que significa y así iniciar con el segundo capítulo, se estudiarán diversas definiciones de este concepto, posteriormente se estudiará un apunte histórico de como fue que surgió y evolucionó hasta nuestra época, así como también el marco legal bajo el cual se rige actualmente, los objetivos que persigue, características, tipos y beneficios de ésta, para concluir con las fases correspondientes que se implementan para llevar a cabo un proceso de capacitación satisfactorio.

Bien, aprovechando las herramientas que nos brinda la tecnología, como bien sabemos en cada lap-top se puede encontrar un diccionario electrónico, al que acudí como comienzo de esta recabación de definiciones, encontrando como significado de Capacitación lo siguiente:

- “Acción y efecto de capacitar”²⁹, y si la capacitación es la acción y efecto de capacitar pues entonces buscaremos qué significa capacitar, encontrando lo siguiente: “Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. U. t. c. prnl.”³⁰

A continuación, se muestran diferentes definiciones de distintos autores:

- Nuestra siguiente definición se encontró en el libro: Capacitación, adiestramiento y formación profesional, y nos dice que capacitación es la que: “comprende ahora todas las actividades que van desde la adquisición de una sencilla habilidad motriz hasta el desarrollo de un conocimiento técnico complejo, la inculcación de aptitudes administrativas muy elaboradas y la evolución de actitudes referentes a problemas sociales complicados y discutibles”³¹

²⁹ Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

³⁰ Ibid.

³¹ McGEHEE, W., W. Thayer, P. Capacitación, adiestramiento y formación profesional. pp. 14-15

- La siguiente definición lejos de encontrarla en algún libro puedo decir honestamente que en realidad fue cortesía de la clase optativa “Capacitación” que tomamos con la Profesora Lic. Patricia Zurita, quien amablemente al inicio del curso nos dio la siguiente definición de capacitación: “es el proceso de enseñanza-aprendizaje orientado a dotar a una persona de conocimientos, desarrollar habilidades y adecuarle actitudes para que pueda alcanzar los objetivos de su puesto o de uno diferente al suyo dentro de su organización.”³²
- Por último se encontró que el autor Siliceo Aguilar nos dice que: “La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.”³³

Como se logra apreciar nuestros autores coinciden en que la capacitación es una “actividad planeada” que persigue distintos objetivos, éstos de acuerdo a las necesidades que se presenten. Si bien es cierto que la capacitación llega a ser una actividad planeada, en lo particular pienso que la capacitación es en realidad un proceso, puesto que se desarrolla bajo un esquema planeado conformado por etapas, de esta forma no puede ser simplemente una “actividad”, de ser así cualquier persona la podría llevar a cabo, sin embargo aunque la capacitación requiere de sus propias características, de sus propios conocimientos y sobre todo de su propio proceso para que ésta se desarrolle de forma correcta y satisfactoria, lamentablemente mi corta experiencia me ha dejado mucho que desear en lo que a este tema se refiere, debido a que ¡SÍ!, efectivamente la capacitación es una actividad que cualquier persona desarrolla sin tener si quiera conocimientos básicos del proceso enseñanza-aprendizaje, técnicas de enseñanza, manejos de grupo, etc. Abogados, Contadores, Ingenieros e incluso más comúnmente Médicos, dicen implementar e impartir la capacitación, como si practicarán tenis, qué curioso, es como si nosotros los pedagogos accionáramos en su campo

³² ZURITA, Patricia. Colegio de Pedagogía. FFyL. Asignatura optativa: Capacitación, tercer semestre.

³³ SILICEO, Alfonso. Capacitación y desarrollo de personal. p. 25

laboral, y no porque crea que la capacitación es de uso exclusivo de nosotros, simplemente considero que deberían de contar con conocimientos mínimos para implementar, desarrollar e impartir una capacitación, porque finalmente lejos de que la capacitación sea un proceso o una actividad, la capacitación es el compromiso educativo que adquiere el capacitador para cumplir con objetivos específicos en pro de las personas a capacitar.

2.2 Historia de la capacitación

En la Antigüedad aproximadamente en el año 2100 A.C., la alfabetización se limitaba a determinados sectores de la sociedad, así que la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación, de esta manera se iban entrenando las familias para que finalmente se especializaran en algún oficio o actividad. “La educación es el principio mediante el cual la comunidad humana conserva, y transmite su peculiaridad física y espiritual.”³⁴

Más adelante los Gremios fueron los que en realidad constituyeron la primera forma del concepto de organización, dando origen a las agrupaciones de trabajadores, las cuales fueron creadas para velar por sus propios intereses, en la actualidad los conocemos como sindicatos, dentro de ellos surgieron reglamentaciones como la limitación en el número de aprendices, así mismo la cantidad y la calidad de trabajo que se debía realizar debería de ser de acuerdo con el sistema básico de remuneración. “Los gremios estaban formados por grupos de personas unidas por intereses comunes y en ellos se destacaban la ayuda mutua. Para que se pudiera formar un gremio era necesaria la participación de tres elementos:

- Maestro, quien transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa.
- Aprendices, quienes recibían el entrenamiento que les proporcionaba el maestro, sin ningún beneficio económico.

³⁴ *Ibíd.*, p.15

- Oficiales, quienes ya habían recibido entrenamiento, aún cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con la eficacia requerida.”³⁵

Con este tipo de organización también llegó a trabajar Leonardo da Vinci entre los siglos XV y XVI, él era el maestro y tenía a sus aprendices a los que les enseñaba gradualmente el oficio hasta que cada uno de ellos iba perfeccionando una habilidad de tal modo que podían trabajar de manera más cercana al maestro; este mismo procedimiento se aplicó a todas las actividades como: escultura, herrería, agricultura y comercio.

De acuerdo a la expansión de los mercados se fueron requiriendo más maquinaria y materiales, lo que a su vez demandó mayor inversión por parte de los maestros, condición que imponía a los trabajadores limitaciones para convertirse en maestros, surgiendo la necesidad de que los trabajadores instalaran sus propios talleres, dando como resultado la creación de gremios de trabajadores especializados. Este fenómeno también lo propiciaron los maestros, quienes al ver que se instalaban nuevos talleres hicieron los suyos mucho más exclusivos demandando además, mayor habilidad en la mano de obra que se contrataba.

Previamente a la Revolución Industrial, la capacitación ya constituía más que un hecho educativo, pues era una fórmula para controlar los secretos de los diferentes oficios con el fin básico de velar intereses económicos y de estatus social de artesanos y comerciantes, lo que llevó a que se establecieran mecanismos de control de privilegios económicos sociales, traducidos en reglamentaciones estrictas para la afiliación y en normas de calidad para lograr una categoría mayor.

La capacitación se transformó con la Revolución Industrial debido a la implementación de objetivos y métodos, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad, es decir, que tenían a sus cargo

³⁵ GRADOS, Jaime. Capacitación y desarrollo de personal. p. 202

una parte del proceso de fabricación, el cual realizaban; por lo tanto lo único que se hacía era enseñar a las personas a realizar la tarea del proceso y no todas las actividades. “En la medida en que los empresarios fueron adquiriendo un mayor número de nociones relativas a crecimiento y desarrollo, fueron entrenando a los trabajadores no sólo en la tarea que tenían que realizar; sino también en otro tipo de actividades, de manera que éstos empezaron a participar más en el proceso que se estaba llevando a cabo.”³⁶ Es entonces cuando a parece la fabricación en serie y, en consecuencia, los especialistas en determinado tipo de actividades de este proceso productivo. “Este cambio en los objetivos y métodos en la capacitación se debió a que la industrialización propició una gran demanda de mano de obra capacitada para realizar las tareas que el manejo de las nuevas máquinas exigía”³⁷

Durante la Primera Guerra Mundial (1914-1918), se requirió capacitar masivamente a las personas en distintos tipos de actividades, en esta etapa la mujer volvió a desempeñar un papel muy importante en la industria, debido a que hombres jóvenes y en edad productiva fueron enviados a la guerra, a consecuencia de esto la capacitación se transformó nuevamente, pues las jornadas de trabajo sufrieron un cambio, existían ya toques de queda, la producción disminuía y surgió la necesidad de elaborar productos de forma clandestina. En esta etapa también se utilizó la primera prueba de inteligencia Army-Beta, como estrategia para incrementar la eficiencia de los grupos; mientras que en Estados Unidos de América se desarrolló un proceso que modificó sustancialmente la eficiencia y el costo de la capacitación y al cual se le conoce como: Método de los cuatro pasos: explicar, demostrar, ejecutar y verificar.

La capacitación fue adquiriendo mayor importancia con el crecimiento de la industria, pues pasó de una etapa en la que solamente se compartía un secreto dentro de un proceso, a la etapa de una sistematización de la enseñanza, por

³⁶ *Ibíd.*, p. 203

³⁷ *Ibíd.*

consecuencia, surge una nueva forma de capacitar al personal representado por las llamadas Escuelas Industriales, entre las cuales se encuentran Hoe y Cía, Westinghouse, General Electric e International Harvester. En forma paralela se empieza a desarrollar la capacitación mediante instituciones como la Asociación Cristiana de Jóvenes (YMCA), la Sociedad Nacional para la Promoción de la Educación Industrial, la Asociación Nacional de Escuelas Privadas y la American Management Association.

A partir de 1920 a la fecha la capacitación ha tenido una evolución continua, en el ámbito laboral las organizaciones la reconocen y aceptan los beneficios que esta aporta, de esta manera los gobiernos también han tomado en cuenta sus beneficios y han establecido mecanismos legales y operativos que se encargan de este proceso tan importante para todos los individuos. En 1940 se empieza a entender que la labor de la capacitación es una función organizada y sistematizada, en la cual la figura del capacitador adquiere una vital importancia.

2.2.1 Breve apunte histórico de la capacitación en México

En el México Antiguo también existió la preocupación por parte de las autoridades por la educación y preparación de tipo doméstico, artesanal y militar de los jóvenes, una muestra de ello es el Tepochcalli y el Calmecac.

Por su parte, en la época colonial encontramos ordenamientos como las “Ordenanzas de Minería”, que nos hablan de una educación y enseñanza dirigida a la juventud, y en donde se trata a la educación como el desarrollo o bien perfeccionamiento de las facultades intelectuales, mediante preceptos, ejemplos y ejercicios, y la enseñanza como aquella que forma al individuo apto y hábil para el trabajo en las minas.

En 1873, se funda el Gran Círculo de Obreros en México, que tiene como uno de sus principales objetivos propagar los derechos del trabajador. A fines del siglo

XIX e inicios del XX se suceden de una forma ininterrumpida movimientos que dan lugar a la creación de un disperso derecho del trabajo, que propugna por un sistema justo en cuanto a las relaciones obrero-patronales. De esta manera, los sistemas jurídicos enfocaron su doctrina al logro de una mayor justicia y equilibrio entre los factores de la producción.

2.2.2 Marco Legal de la capacitación en México

Como se ha estudiado hasta el momento, se observa que la capacitación a través de la historia es un proceso que siempre ha estado presente en nuestras vidas y que a pesar de que en las civilizaciones antiguas no se llamará como actualmente la conocemos, desde aquel tiempo ya era un proceso imprescindible para el crecimiento y desarrollo de actividades dentro de una sociedad. Actualmente la capacitación es un proceso ya bien estructurado y organizado que se rige bajo un marco legal, véase el anexo I en donde citaré algunos artículos de la Constitución Mexicana, Ley Federal de Trabajo y Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, en los cuales se puntualiza el marco legal de la capacitación, es importante mencionar que dichos artículos pueden ser objeto de reformas, por lo que se recomienda una constante actualización.

Hasta esta página se ha estudiado qué es la capacitación, definiendo mi postura, así mismo se ha estudiado la evolución que ésta ha tenido a través del tiempo, y también el marco legal bajo el cual se rige actualmente. Ahora sería importante revisar cuáles son los propósitos o bien objetivos que la capacitación persigue.

2.3 Objetivos de la Capacitación.

El objetivo principal de la capacitación es fomentar e incrementar los conocimientos y habilidades necesarias en un individuo para desempeñar su labor, mediante un proceso de enseñanza-aprendizaje bien planificado.

De acuerdo con el autor Alfonso Siliceo Aguilar los propósitos u objetivos que persigue la capacitación son ocho, con los cuales me encuentro completamente

de acuerdo, es por esto que a continuación los enlisto, sin que el orden altere la importancia de cada uno de ellos:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores: es importante que organizaciones interesadas en mejorar la producción o la calidad de trabajo de sus empleados, generen mediante la capacitación un sentido de pertenencia y de compromiso hacia la organización.
2. Clarificar, apoyar y consolidar cambios: es indiscutible que para que las organizaciones aseguren cambios deben en primer lugar generar un cambio de conducta en sus empleados, es por tal motivo que la capacitación con técnicas educativas modernas seguidas de la psicología humanista han dejado claro su funcionamiento como indiscutibles capacitaciones que generan cambios de conducta.
3. Elevar la calidad del desempeño.
4. Resolución de problemas: la capacitación en este objetivo o propósito va a constituir un eficaz proceso de apoyo para dar solución a muchos problemas organizacionales.
5. Habilitación para una promoción: se realizan programas de capacitación que permiten que una política de promociones se convierta en una realidad para capacitar integralmente a las personas para recorrer exitosamente el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y que por supuesto implican mayor responsabilidad.
6. Inducción y orientación del nuevo personal en la empresa: "las primeras impresiones que un empleado o trabajador obtenga de su empresa, habrán de tener un fuerte impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo y hacia la propia organización. La alta dirección y relaciones industriales asegurarán que exista un programa sistemático que permita al nuevo colaborador conocer y entender cuestiones como: historia de la empresa, su misión, valores y filosofía, sus instalaciones, ubicación geográfica, los miembros del grupo ejecutivo, las expectativas de la empresa respecto al personal, las políticas generales y específicas de relaciones industriales y recursos humanos, los procesos productivos y los productos mismos, los

mercados y sistemas de comercialización de la empresa y los medios y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, así como los sistemas de reconocimiento”.³⁸ Esta capacitación de inducción también deberá incluir los aspectos vinculados directamente con el puesto del empleado como son los objetivos, políticas y descripción de su puesto.

7. Actualización de conocimientos y habilidades: un constante reto que tiene toda organización es mantenerse al margen de las nuevas tecnologías y métodos para hacer que su trabajo se simplifique y mejore, por consiguiente también es un reto mantener al margen de la vanguardia a sus empleados debido a que los cambios tecnológicos modifican la forma en que se llevan a cabo las labores, es importante entonces, visualizar, planear e implementar eficazmente programas de capacitación que nos apoyen en la preparación del personal. En este punto es importante mencionar que este fue el propósito principal de la capacitación que llevamos a cabo para la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos de la SSP.
8. Preparación integral para la jubilación: es preciso que en estos tiempos los planes de capacitación consideren la preparación de los individuos en periodo de prejubilación, se les apoye, oriente y eduque en la selección y realización de nuevas actividades, el manejo de su tiempo, las nuevas características de la relación familiar y la administración de su ahorro y de su presupuesto.

La capacitación es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje, el aprendizaje es un cambio del comportamiento, basado en la experiencia, es un factor fundamental del comportamiento humano ya que afecta poderosamente no sólo la manera como las personas piensan, sienten y hacen, sino también sus creencias, valores y objetivos.

Para que estos propósitos funjan debidamente como objetivos de la capacitación es de suma importancia que en la actualidad las organizaciones públicas y/o

³⁸ SILICEO, Alfonso. *Op. Cit.* 31

privadas consideren a la capacitación como el proceso educativo y como la vía de solución efectiva y duradera de diversos problemas organizacionales, que les permitirá generar cambios positivos, productivos y de mayor calidad en el servicio que brindan, así como en las relaciones humanas que se mantienen dentro de la organización, “constituyendo una cultura de capacitación en la que todos participen”.³⁹

2.4 Tipos de capacitación

Como anteriormente se mencionó, el objetivo de la capacitación es lograr un nuevo conocimiento para modificar comportamientos existentes, y claro está que para lograr modificar las actitudes y aptitudes en los empleados es importante que se utilice el método adecuado, es por tal motivo que actualmente se han examinado ocho tipos de capacitación que presentan ventajas y desventajas, pero que sin duda alguna son efectivas cuando consideramos tres factores:

- “El individuo a capacitar,
- Los conocimientos que se han de aprender, y
- Cómo se pueden enseñar con eficiencia y eficacia esos conocimientos con los recursos del programa existente”.⁴⁰

“En función del número de participantes que se integran a los métodos de capacitación, éstos se clasifican en individuales y grupales.

Los individuales son:

- Adiestramiento en el puesto
- Cursos por correspondencia e Internet
- Programa de Lecturas
- Rotación de puestos

Entre los grupales están:

- Reuniones de trabajo

³⁹ *Ibíd*, p. 32

⁴⁰ PLETT, Peter. Capacitación de las personas de edad. p. 48

- Cursos en aula

Ahora bien, los paquetes didácticos y los programas de inducción o de orientación, según cada caso específico, pueden ser individuales o grupales.”⁴¹

A continuación en un cuadro comparativo se presentan los ocho tipos de capacitación con su descripción, ventajas y desventajas de cada una de ellas, este cuadro se realizó basándome en el libro del autor Alejandro Mendoza Núñez:

TIPO DE CAPACITACIÓN	DESCRIPCIÓN	VENTAJAS	DESVENTAJAS
Los programas de inducción o de orientación.	Método que se utiliza para que personal de nuevo ingreso reciba información sobre la organización, el área en la cual se desempeñara, así como las responsabilidades y tareas que le atañen a su puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Permite al personal adquirir conocimientos de forma general sobre la organización, condiciones laborales y puestos de trabajo. • La capacitación se le puede dar de manera individual o grupal. • La duración del curso es de una a tres horas, y como máximo uno o dos días. • No se requiere 	La única desventaja que puede tener este método es el tiempo de preparación y de ejecución, sobre todo cuando el personal pasa por el programa de forma individual.

⁴¹ MENDOZA, Alejandro. Capacitación para la calidad y la productividad. pp. 31-32

		<p>ningún requisito previo para tomar la capacitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se requiere de manuales de bienvenida, ni audiovisuales o presentaciones, a menos que la empresa lo desee. 	
Adiestramiento en el puesto	<p>Es un método que se utiliza para que las personas obtengan habilidades manuales, básicamente de tipo psicomotriz, aunque también se pueden lograr conocimientos poco complejos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El personal no se ausenta de su organización ni de su puesto. • Se adapta al ritmo de aprendizaje de los destinatarios. • Proporciona un adiestramiento a la medida de las necesidades y características de los recursos humanos. • No exige gastos directos originados por el instructor, no exige instalaciones ni equipos especiales. • Considera un trato personal 	<ul style="list-style-type: none"> • El adiestramiento puede llegar a ser interrumpido y posponerlo indefinidamente, generalmente por condiciones o presiones de trabajo. • Es costoso destinar maquinaria y equipo para el adiestramiento. • Es difícil de llevar a cabo en áreas de trabajo muy ruidosas. • La enseñanza de labores complejas llega

		<p>hacia el trabajador.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puede asegurar un aprendizaje eficiente. 	<p>a resultar lenta y en ocasiones complicada.</p>
Reuniones de trabajo	<p>Método mediante el cual un grupo de empleados o trabajadores, dirigidos por su jefe inmediato, se reúnen para unificar criterios, revisar procedimientos, tomar decisiones, y en general tratar puntos relativos a la labor. Este método permite lograr aprendizajes de tipo cognoscitivo y afectivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permite la agrupación del personal. • No requiere instalaciones o equipos especiales. • No entorpecen las labores de los trabajadores. • No exige preparación de actividades o planeación. • Permite la retroalimentación e intercambio de ideas entre los empleados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las presiones de trabajo, así como las relaciones interpersonales entre los empleados no garantiza se obtenga un aprendizaje significativo, o bien un intercambio o retroalimentación constructiva.
Rotación de puestos	<p>Este método consiste en el traslado planeado de uno o varios empleados o trabajadores, de un puesto a otro por un lapso determinado, con la finalidad de que adquieran o mejoren sus habilidades y conocimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentiva el aprendizaje. • Facilita la incorporación de los enfoques, las actitudes e inclusive los compromisos de los puestos que se ocupan. • Elimina los problemas de transferencia de 	<ul style="list-style-type: none"> • Es un método caro, en el sentido de que requiere actividades preparatorias y coordinación que involucran mucho tiempo y trabajo. • No es sencillo deslindar las responsabilidades

		aprendizaje de la situación laboral.	<p>es y tampoco es seguro que se encaren con éxito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para algunas personas representa una situación emocional tensa. • Implica plazos largos, por lo que a veces se pierde el objetivo del método.
Cursos en aula	<p>Este método está indicado cuando tenemos un grupo de personas con las mismas necesidades de capacitación, se cuenta con un instructor capaz durante un periodo previamente establecido. Con este método se pueden lograr objetivos cognoscitivos, psicomotrices y afectivos, atendiendo las necesidades del personal de cualquier nivel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supone reducir costos, debido a que se usa con grupos grandes. • Permite atender a diferentes grupos de personas en función de sus características, dada la enorme gama de técnicas y materiales de que se puede echar mano en los cursos. • Se pueden lograr objetivos de aprendizaje de las esferas 	<ul style="list-style-type: none"> • Difícilmente satisface necesidades personales, ya que es un método que se dirige más bien a los grupos. • Tiende a ser académica, memorística, por lo que resulta difícil la transferencia de conocimientos al puesto de trabajo. • No se asegura obtener un aprendizaje

	<p>jerárquico en grupos de hasta 25 participantes. La duración de los cursos en aula es muy variables de acuerdo al contenido de cada uno.</p>	<p>cognoscitiva, psicomotriz y afectiva.</p>	<p>significativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El costo de la elaboración de cursos puede ser elevado. • Exige instructores con buena preparación, amplia en los aspectos de capacitación y desarrollo a medida que los cursos incluyen técnicas y materiales más complejos.
Paquetes didácticos	<p>En este método el proceso de enseñanza-aprendizaje se realiza de forma individual y autodidáctica a través de una serie de materiales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorra la planeación y el desarrollo didáctico de un curso. • Se adquiere de forma casi inmediata. • Suelen contar con guías y en ocasiones con apoyos audiovisuales • Proporcionan un prototipo para el diseño y elaboración de cursos internos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es difícil que satisfagan completamente las necesidades de cada individuo. • Los paquetes didácticos se enfocan hacia puestos comunes entre las empresas como: contabilidad, mantenimiento y supervisión. • La terminología que utilizan no siempre es la

			que se emplea en la empresa o en las regiones donde esta se encuentra ubicada.
Programa de lecturas	El programa de lecturas consiste en la revisión de material impreso, por parte de un empleado, con el fin de que adquiera conocimientos de manera autodidacta. Permite el logro de objetivos cognoscitivos como psicomotrices elementales, esta destinado al personal que tiene un buen nivel escolar.	<ul style="list-style-type: none"> • Es posible crear programas individuales, según las necesidades. • No se requiere de vigilancia por parte del encargado de la capacitación. • Proporciona información de cualquier tipo, siempre y cuando sea referente a los objetivos por cumplir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por si solo, no garantiza el logro del proceso de aprendizaje. • En general, no resulta interesante ni motivador comparado con otros métodos. • Es difícil que los documentos cubran satisfactoriamente las necesidades. • Dado que se basa en la lectura, la eficiencia del método depende completamente del usuario o participante.
Cursos por correspondencia e Internet	Este método esta dirigido principalmente para	<ul style="list-style-type: none"> • El participante determina el tiempo y el ritmo 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe mayor deserción en este tipo de

	<p>la adquisición de conocimientos y es útil para personal de todos los niveles jerárquicos. Suelen durar cientos de horas de acuerdo a su complejidad y la naturaleza de sus contenidos.</p>	<p>al que desea avanzar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los materiales están adecuadamente estructurados e incluyen las suficientes indicaciones. • El contenido tiene una buena secuencia, lo que facilita el aprendizaje. • Las evaluaciones permiten observar si se lograron los objetivos o no. • Fomentan el aprendizaje independiente, hábitos de lectura y de trabajo. 	<p> cursos que en otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La carencia de un instructor frente al participante suele causarle en ocasiones a éste inseguridad y ansiedad cuando se enfrenta a problemas que no puede resolver por sí solo. • Exige de periodos largos.
--	---	---	---

Información adaptada por Rebeca Loisa Navarrete Gallardo

Como se ha visto anteriormente se revisaron las ventajas y desventajas de cada uno de los tipos de capacitación que se han clasificado. La selección de un método debe considerar no sólo el momento en que se aplican, sino el conjunto de actividades que han sido llamadas pre capacitación y pos capacitación, en muchas ocasiones estas actividades implican mucho más tiempo y esfuerzo que la puesta en práctica de los mismos métodos, por lo que a continuación se estudiarán las etapas que se llevan a cabo para realizar un “proceso de capacitación” satisfactorio.

2.4.1 El proceso de capacitación

Para que una capacitación se pueda llevar a cabo se debe partir de una necesidad o de una carencia, o bien, de una mejora; lo importante es que exista una razón que justifique una capacitación, aunque no sea fácil de detectarla, por lo que va a ser necesario realizar un estudio o una investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa idóneo de capacitación. “De acuerdo con el proceso correspondiente, las fases para implementar adecuadamente un programa de capacitación son las que se detallan a continuación:

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Ejecución
- d) Evaluación y seguimiento”⁴²

Primera fase: Planeación

La planeación es la etapa en la cual se determina ¿qué hacer?, y consta de tres elementos:

El primero de ellos es la detección de necesidades de capacitación o “DNC”, esta es la parte medular de la planeación, detectar las necesidades a su vez implica seguir cuatro pasos: a) establecer las áreas que necesitan capacitación para desempeñar correctamente un puesto de trabajo, b) identificar a los empleados que necesitan capacitación, c) determinar el nivel en calidad y cantidad que se requiere para que un empleado domine su especialidad y, d) determinar cuándo y en qué orden serán capacitados los empleados, así como los recursos con los que cuenta la empresa. Esta es la fase que conlleva mayores retos, se debe de tomar en cuenta que si se falla en este proceso es muy probable que el programa fracase.

Los objetivos que persigue la detección de necesidades de capacitación son los siguientes:

⁴² GRADOS, Jaime. *Op. Cit.* 221

- Determinación de situaciones problemáticas.
- Reunión de información necesaria para precisar la situación idónea en la que la institución debe de funcionar.
- Determinación del potencial de recursos humanos.
- Analizar la situación real con la situación idónea, precisando las diferencias.
- Clasificar las necesidades detectadas en: financieras, materiales, tecnológicas y de recursos humanos.
- Definir y realizar un perfil de las personas que requieren capacitación.
- Determinar el número de participantes para cada curso o programa.
- Describir detalladamente las actividades de capacitación y desarrollo que se llevarán a cabo.
- De acuerdo a las prioridades, establecer programas y planes para efectuar las actividades.

Los principales medios utilizados para la detección de necesidades de capacitación son:

“1) Evaluación de desempeño: por medio de ésta, es posible descubrir no sólo a los empleados que vienen efectuando sus tareas por debajo de un nivel satisfactorio, sino también averiguar qué sectores de la empresa reclaman atención inmediata de los responsables de la capacitación,

2) Observación: se puede verificar donde existe evidencia de trabajo ineficiente, como excesivo daño de equipo, atraso con relación al cronograma, pérdida excesiva de materia prima, número acentuado de problemas disciplinarios, alto índice de ausentismo, etc.,

3) Cuestionarios: se realizan investigaciones mediante cuestionarios y listas de verificación (check list) que pongan en evidencia las necesidades de la capacitación.”⁴³

⁴³ www.wikilearning.com .(Consulta Abril 2010)

En la detección de necesidades de capacitación, se van a identificar las áreas de ineficiencia vulnerables de ser corregidas, se determina a quién va dirigida y en qué orden se impartirán los cursos.

El segundo elemento del que consta la planeación es el llamado establecimiento de objetivos: un objetivo es el resultado que se desea alcanzar en un plazo determinado, así como también indica lo que el programa de capacitación espera que el participante realice al final del curso. Además de indicarnos la dirección hacia la cual nos dirigimos, el objetivo nos va a ayudar a llegar a nuestra meta, ya que cumple con tres funciones:

1. Comunican a los demás qué se espera de ellos (principalmente a los participantes).
2. Ayudan al instructor a estructurar las experiencias de aprendizaje.
3. Facilitan la evaluación.

A continuación estudiaremos las características que deben cumplir los objetivos para que éstos sean claros y precisos:

- Se deben referir a un sujeto (principalmente al que ejecuta la conducta): el objetivo deberá referirse a la conducta del participante y no a las actividades que realiza el instructor para enseñar.
- Deberá identificar el tipo de conducta observable que será evidencia de que el sujeto ha alcanzado el objetivo: la conducta aparecerá en el enunciado del objetivo como verbo cuya acción pueda ser observada directamente.
- Deberá hacer referencia a un contenido académico: el objetivo requiere de un complemento referido a la temática de la instrucción para que su significado sea completo.
- Especificará la precisión mínima aceptable con la que debe realizarse la conducta: esto se alude al mínimo de corrección con que debe realizarse una tarea. Se puede señalar cuantitativamente en términos numéricos como:

tolerancia de errores, proporción de tiempo, etc., o bien de forma cualitativa, la cual es mucho más difícil, por ejemplo: la calidad de una ejecución implica juicios objetivos de quien la juzga.

- Deberá describir las condiciones bajo las cuales se espera que ejecute la conducta: la conducta propuesta en el objetivo debe efectuarse ante determinadas condiciones, ya sean estímulos, restricciones o ayudas.

Los objetivos van a representar la base y la razón de capacitar y nunca deberán perderse de vista, existen objetivos para cada programa, objetivos para cada curso y objetivos específicos de cada tema de un curso. “Los objetivos tienen como función seleccionar problemas y deberá redactarse de tal manera que sean factibles, cuantificables; en esta fase se prevén los controles que debe contener el programa de capacitación para que llegue a cumplirse tal como se planeó.”⁴⁴

El tercer y último elemento del que consta la planeación es el establecimiento de planes y programas, en esta fase “se establecen las prioridades de capacitación, el contenido temático de cada curso, los materiales, los instructores y el presupuesto, que generalmente se elabora en forma anual.”⁴⁵ Existen ocho etapas a seguir para realizar la planeación de un programa, y que a continuación mencionamos:

1. Hacer una lista de los temas, determinando el objetivo general del programa.
2. Enumerar las características importantes del grupo para el cual se va a diseñar el programa o plan.
3. Especificar los objetivos del instructor que se desean obtener en función de los resultados prácticos mensurables por parte de los participantes.

⁴⁴ GRADOS, Jaime. *Op. Cit.* 222

⁴⁵ *Ibíd.*

4. Hacer una lista de temas que sirvan a cada objetivo particular.
5. Desarrollar pruebas preliminares para determinar la preparación del participante y su nivel actual de conocimientos sobre el tema.
6. Seleccionar actividades de instructores y de aprendizaje, así como los recursos institucionales necesarios.
7. Coordinar los elementos necesarios del presupuesto, personal, servicios, equipo y tiempo para llevar a cabo el programa.
8. Valorar el grado de aprendizaje del participante en función de la realización de los objetivos.

Se deberán de registrar en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social todos los planes y programas de capacitación, así como las instituciones capacitadoras y los instructores, esto con el fin de reconocer las intervenciones que realizan dichas instancias. El área de capacitación que tiene a su cargo la planeación debe determinar qué hay de disponible en el mercado, cuáles son las instituciones, quiénes son los instructores que imparten la capacitación, los temas que les interesan, cuál es su nivel de competencia, las técnicas de enseñanza-aprendizaje que utilizan, y por supuesto los honorarios a percibir.

La planeación deberá realizarse con una anticipación de seis a nueve meses aproximadamente, para que se puedan realizar los trámites de licitación correspondientes o en su caso la asignación directa; a partir de la publicación de la Ley del Servicio Profesional de Carrera, efectuada en abril del 2003, se incorporaron a la planeación de cursos, talleres y seminarios, temas como: capacidades gerenciales de liderazgo, negociación, trabajo en equipo, etc.

Hasta el momento, la primera fase del proceso responde a la pregunta ¿qué hacer?, mientras que la segunda fase va a responder a la pregunta ¿con qué se va a hacer?

Segunda fase: Organización

En otras palabras la segunda fase va a disponer de los elementos humanos, físicos y tecnológicos para su realización. La fase de organización abarca los siguientes elementos, de acuerdo al autor Jaime A. Grados Espinosa:

- **Sistemas y estructuras:** para que una capacitación sea satisfactoria es necesario que existan espacios físicos, autoridades, dependencias organizacionales, etc., así mismo requiere de un sistema propio establecido a la medida de cada situación, formas y procedimientos de trabajo que sistematicen todos los esfuerzos y conforme al manual de organización.
- **Integración de recursos materiales:** se necesitarán en forma general aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, manuales de instrucción, diferentes recursos físicos e instruccionales para su realización.
- **Entrenamiento de instructores internos:** la preparación de los instructores internos, es la base para conducir un curso de capacitación a las necesidades específicas y para economizar recursos, empleando personal en la medida que sea necesario.
- **Fijación de tiempos:** en esta fase también se establecen las fechas y horas en las cuales se llevará a cabo la capacitación.
- **Integración de personas:** la administración de la capacitación requerirá de personas preparadas para conducir satisfactoriamente los cursos determinados en el plan o programa, así mismo se formarán los grupos de participantes.

Tercera fase: Ejecución

Esta fase representa la puesta en marcha del plan de capacitación, es decir, la realización de los planes o programas establecidos, y que esta formada por los siguientes elementos:

- **Contratación de servicios:** a pesar de que los planes o programas de capacitación se realicen con recursos propios, se van a necesitar diversos servicios externos, en ocasiones se necesitarán servicios como de

instrucción, materiales didácticos, alquiler de espacios físicos, hospedajes y alimentos.

- Coordinación de cursos: la coordinación de cursos incluye trabajos previos con el instructor, programación, invitaciones, promoción del curso, confirmación de fechas, horas y grupos, hasta servicios como ordenamiento de aulas, materiales, diplomas, servicio de café y, en general todas las actividades de supervisión y asistencia de servicios antes, durante y después de un curso.
- Materiales y apoyos de instrucción: serán los medios o recursos concretos que auxilian la labor de instrucción, que sirven para facilitar la comprensión de conceptos durante el proceso enseñanza-aprendizaje; los materiales y apoyos de instrucción permiten:
 1. presentar los temas de manera clara
 2. proporcionar medios variados de aprendizaje
 3. estimular el interés y motivar al grupo
 4. facilita la comunicación
 5. y, complementar técnicas didácticas.

Los materiales se van a clasificar en: materiales para el instructor y materiales para el participante, y pueden ser: gráficos, fotografías, audiovisuales, auditivos, tridimensionales, maquinaria, máquinas y herramientas.

Los cursos requieren de materiales que deberán programarse y proporcionarse en el momento adecuado.

Cuarta fase: Evaluación y seguimiento

“La evaluación es el proceso sistemático de medir o juzgar, e inferir el avance logrado en relación a los objetivos predeterminados durante el programa instruccional.”⁴⁶ La evaluación va a ser el proceso que permite constatar hasta qué grado y de qué manera se están alcanzando las metas. Este debe ser un proceso permanente, continuo y sistemático que permita valorar los cambios producidos en la conducta de los participantes capacitados, la actuación del instructor, el uso de

⁴⁶ PROA. Manual: Certificación de Instructores Internos. p. 10

las técnicas y materiales didácticos, así como de todos aquellos elementos que intervienen en el plan o programa de capacitación.

La evaluación se puede clasificar de acuerdo a dos criterios: por su amplitud y por el momento de su aplicación.

Por su amplitud vamos a tener evaluaciones:

a) Generales: que son aquellas que estiman los resultados de un programa completo.

b) Parciales: estima los resultados de una parte del programa.

Por el momento de su aplicación vamos a tener evaluaciones:

a) Diagnóstica: es la que se efectúa al inicio del curso, esto es para conocer la situación de los participantes en cuestión de habilidades, conocimientos, aptitudes e intereses; es importante obtener una evaluación inicial en el aspecto cognoscitivo de tal forma que se advierta el grado de aprendizaje que presentan los participantes, con la finalidad de determinar y adecuar los debidos objetivos.

b) Formativa: es la que se realiza durante el desarrollo del curso a manera de control y registro de los avances en el desarrollo de las experiencias de aprendizaje; pretende ejercer un control progresivo para orientar la marcha del proceso enseñanza-aprendizaje. Trata de determinar el grado en que se han ido logrando los objetivos específicos, diagnostica el avance, y evita la acumulación de retraso en el participante permitiéndole detectar las lagunas de aprendizaje y motivándolo a subsanar sus deficiencias.

c) Sumaria: es la que se efectúa al finalizar el curso, y esto se hace para comprobar el grado en que se lograron los objetivos propuestos.

Ahora bien, estudiadas las evaluaciones de acuerdo a su amplitud o al momento en que se aplican, es importante mencionar las características que la evaluación debe de cubrir, independientemente de que sea general o parcial, esto de acuerdo al material didáctico Certificación de Instructores Internos:

COHERENCIA	Debe ser coherente, sobre todo cuando está en relación directa con los
------------	--

	objetivos de aprendizaje.
EFICACIA	Deberá determinar el nivel de preparación con que llegan los participantes y si se produjeron cambios como resultados de la acción.
CONTINUIDAD	Deberá determinar hasta qué punto y en qué medida se están alcanzando los objetivos.
VALIDEZ	Debe medir con precisión lo que se ha previsto.
CONFIABILIDAD	Mediante repetidas mediciones deberá obtener resultados semejantes.
FUNCIONABILIDAD	Las evaluaciones se deberán llevar a cabo por medio de instrumentos prácticos que permitan su aplicación, registro e interpretación, evitando gastos económicos y de energía física.

PROA "Certificación de instructores internos" información adaptada por Rebeca Loisa Navarrete Gallardo

Ya conocido como se clasifica "la evaluación", así como sus características generales, se debe saber que para evaluar con un alto grado de confiabilidad y validez conviene seleccionar o desarrollar instrumentos o técnicas de evaluación que proporcionen la evidencia más directa de que se cumplan o no los objetivos de cada curso.

Tipos de pruebas

Por la forma de expresión:	Por la manera de resolverlas:
<p>a) Verbales y no verbales: las verbales utilizan la palabra oral o escrita, mientras que las segundas emplean la expresión gráfica, plástica, etc.</p> <p>b) Informales y normalizadas: son informales las preparadas por los instructores, las normalizadas son las elaboradas por grupos de especialistas ampliamente experimentados.</p>	<p>a) Objetivas: se caracterizan por estar construidas a base de reactivos que aporta respuestas concretas. Los tipos comunes de reactivos para pruebas objetivas son: verdadero-falso, opción múltiple, apareamiento, respuesta breve y complementar.</p> <p>b) Ensayo: son las que se emplean para ciertos niveles de aprendizaje complejo, es decir, para evaluar el aprovechamiento que está contenido en los objetivos que se logran al producir y organizar ideas, crear formas, etc. Las pruebas de ensayo son: reactivos de respuesta restringida y reactivos de respuesta extensiva.</p>

Información adaptada por Rebeca Loisa Navarrete Gallardo

La evaluación es un proceso que debe ser planeado, y que deberá comprender las siguientes fases:

1. Delimitación del contenido: es importante delimitar el contenido que se va a abarcar en una prueba, para que sea representativo.

2. Determinación del tipo de reactivos: el tipo de reactivos a utilizar dependerá de lo que se quiera evaluar.

3. Determinación del número total de reactivos: el número de preguntas dependerá de los objetivos y contenidos del curso, así como del tiempo determinado para resolver la prueba.

Así mismo va enfocada a tres elementos del proceso de enseñanza-aprendizaje:

PARTICIPANTE	La evaluación al participante: <ul style="list-style-type: none">• Permite un control sobre su rendimiento académico.• Reflexionan sobre sus puntos débiles.• Genera mayor sentido de compromiso.• Es motivadora.
INSTRUCTOR	La evaluación al instructor: <ul style="list-style-type: none">• Permite el control del proceso de aprendizaje.• Permite la retroalimentación.• Adecua los objetivos a las características de los participantes.• Elabora sus evaluaciones con parámetros justos.
CONTENIDO TEMÁTICO	La evaluación al contenido temático:

	<ul style="list-style-type: none"> • Permite conocer si el programa fue adecuado para los participantes. • Permite conocer si la secuencia de los módulos fue la correcta. • Permite conocer si el tiempo asignado fue el debido.
--	--

Información adaptada por Rebeca Loisa Navarrete Gallardo

En el proceso de capacitación para avanzar de una etapa de crecimiento a una de consolidación, se tienen que demostrar resultados, los resultados de la capacitación son cualitativos, subjetivos y difíciles de medir, sin embargo para las empresas es importante que se les demuestre que las inversiones en recursos, tiempos y dinero, han tenido un beneficio concreto para ella. Por lo que es muy importante que posterior a la evaluación, se lleve a cabo una etapa de seguimiento y de aplicación de conocimientos, esto con el fin de evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que ya concluyó el curso, esto se traduce en la “observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en el curso”⁴⁷; se recomienda que el seguimiento y la aplicación de conocimientos obtenidos, se realicen durante los siguientes tres meses de terminado un curso.

La capacitación es un proceso que se debe elaborar e implementar cuidadosamente, una vez que el resultado del proceso es el esperado, obviamente la capacitación nos ofrecerá distintos beneficios que a continuación se citan:

⁴⁷ GRADOS, Jaime. *Op. Cit.* 223

2.5 Beneficios de la capacitación

Beneficios de la capacitación para las organizaciones:

- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Mejora la relación empleado-empleado
- Promueve la comunicación en la mayoría de la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuye a la formación de líderes.

Beneficios de la capacitación para el personal:

- Les ayuda a tomar decisiones y solucionar problemas.
- Alimenta su confianza y su desarrollo.
- Les ayuda a manejar positivamente los conflictos y las tensiones.
- Les ayudan a mejorar sus aptitudes comunicativas.
- Les ayuda a lograr metas individuales.
- Les permite eliminar los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

Otros beneficios que otorga la capacitación:

- La capacitación va a mejorar la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Va a ayudar en la orientación de nuevos empleados.
- Proporcionará información sobre disposiciones oficiales.
- Proporcionará una buena atmósfera para el aprendizaje.
- Genera un entorno de mejor calidad para trabajar.

En la actualidad la capacitación ha constituido un impacto positivo en la preservación de cada una de las empresas, organizaciones, etc., que recurren debidamente a ella, sin embargo, para que la capacitación pueda influir de modo relevante, es necesario que cumpla también con normas estrictas de calidad, es

decir, no solamente basta conocer con precisión las necesidades de la empresa y su personal, sino que también se deben de utilizar los métodos y medios que respondan tanto a la naturaleza de las demandas como a los recursos e infraestructura con la que cuenta la empresa. En este sentido, uno de los más importantes y urgentes retos que tenemos como pedagogos en el momento actual, radica en ser capaces de dotar a todos los protagonistas, del proceso educativo, del bagaje de conocimientos y especialmente de habilidades y estrategias cognoscitivas que les permitan transformar la información que les rodea en: conocimiento y en información significativa. Así mismo, tenemos la obligación de mantener la capacitación a la vanguardia, creando planes y programas que satisfagan necesidades reales y no necesidades “capricho”, en este sentido se puede observar que en nuestros días el ámbito laboral es un medio complejo que plantea una serie de desafíos que centran los contenidos del trabajo y las características de los trabajadores en factores asociados al conocimiento y a la capacidad de reaccionar ante situaciones imprevistas, es decir, los trabajadores deben ser competentes de forma que integren conocimientos, habilidades y actitudes que conduzcan a un desempeño adecuado y oportuno en su contexto, la competencia se puede aprender y desarrollar a través de la experiencia o de un proceso llamado Capacitación basada en competencias.

2.6 Capacitación basada en competencias laborales

Las competencias laborales son el conjunto de atributos personales visibles que se aportan al trabajo para lograr un desempeño idóneo y eficiente, actualmente esta concepción se ha desarrollado en un enfoque integrado que incorpora no solamente los conocimientos, habilidades y actitudes de los individuos sino que también concentra el nivel afectivo y/o emocional, por lo anterior, esta modalidad en capacitación es una metodología de enseñanza dirigida a desarrollar conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar un puesto de trabajo determinado, con ventajas para el personal capacitado en cuanto a la flexibilidad y rapidez en la adquisición de conocimientos y destrezas específicas.

En el contexto de las empresas se genera una relación recíproca con el desarrollo del personal a través de las competencias:

- Conceptual: entender los fundamentos teóricos de la función
- Técnica: habilidad para desempeñar las tareas requeridas
- De contextos: entender el contexto social en el cual desarrollan sus funciones
- De comunicación interpersonal: habilidad para utilizar la comunicación oral y escrita en forma eficaz
- De integración: habilidad para combinar las destrezas teóricas y técnicas en la práctica real
- De adaptación: habilidad para anticipar y adaptarse a los cambios, por ejemplo los tecnológicos, importantes para el desarrollo de su función.

Así se pretende formar individuos responsables con una actitud de apertura que les permita desempeñarse de manera adecuada en diferentes ámbitos.

2.7 Capacitación y tecnología: La importancia de la incorporación de las TICs en la educación no formal

Actualmente el mundo está experimentando cambios esenciales en todos los ámbitos del quehacer humano, uno de ellos es el acceso al conocimiento. “El desarrollo tecnológico permite hoy en día acceder a grandes recursos de información, procesarlos y transformarlos para servir de apoyo a la inteligencia y memoria de las personas. La tecnología está cambiando radicalmente las formas de trabajo, los medios a través de los cuales las personas se comunican y aprenden, y los mecanismos con que acceden a los servicios que les ofrecen sus comunidades: transporte, comercio, entretenimiento y gradualmente también, la educación, en todos los niveles de edad y profesión.”⁴⁸

Hoy en día, la tecnología se ha incorporado al ámbito educativo, es decir, ya se cuenta como un campo de estudio que tomó cuerpo en los Estados Unidos de

⁴⁸ SEVILLANO, Ma. Luisa. (Coord.) Nuevas tecnologías, medios de comunicación y educación. p.15

Norteamérica fundamentalmente a partir de los años cuarenta, la primera referencia que encontramos es en el campo formativo con los cursos diseñados para especialistas militares apoyados en instrumentos audiovisuales, impartidos en la Segunda Guerra Mundial. Desde este momento aparece la tecnología educativa como materia en el currículum de estudios de Educación Audiovisual de la Universidad de Indiana en 1946.

El desarrollo de la informática en los años setenta consolida la utilización de ordenadores con fines educativos, concentrándose en la enseñanza asistida por computadoras, así mismo con la aparición de las computadoras personales esta opción tomó dimensiones mayores; para los años ochenta llegan bajo la denominación de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación renovadas opciones que están apoyadas en el desarrollo de máquinas y dispositivos diseñados para almacenar, procesar y transmitir de modo flexible grandes cantidades de información.

Ante constantes cambios es evidente que la tecnología y la educación se han ido complementando, es decir, que a la fecha en el ámbito educativo ya existen modalidades educativas que se desarrollan completamente al margen de la tecnología que la sociedad maneja y utiliza día a día, a pesar de que la tecnología no ha sido creada con fines pedagógicos, el campo educativo se ha visto en la necesidad y la obligación de adaptarlas a las exigencias y peculiaridades de los procesos educativos, de tal manera que se ha respondido integrando las tecnologías al mundo educativo. “No podemos quedarnos impasibles ante este fenómeno y esperar a que los alumnos tengan que conocer las posibilidades de estas tecnologías por su cuenta fuera del contexto escolar.”⁴⁹

“La innovación constante en las tecnologías de la información y de la comunicación con la creación de nuevos materiales audiovisuales e informáticos cada vez más integrados (opciones multimedia) y la necesidad de diseñar sus correspondientes aplicaciones ha ocupado el interés de los tecnólogos de la

⁴⁹*Ibíd.*, p. 28

educación.”⁵⁰ Es de suma importancia que nosotros como pedagogos, creemos planes y programas que inviten a la sociedad a capacitarse en la adquisición de una competencia tecnológica, es decir, adquirir conocimientos sobre los medios tecnológicos de información y comunicación, y su uso didáctico, conociendo las herramientas que ofrece este medio y su utilización, como también deberemos crear estrategias para introducir de manera satisfactoria las tecnologías de comunicación y de información en el contexto educativo, esto con el fin de atacar la falta de conocimientos en el dominio de estos medios que poco a poco van creando una nueva forma de analfabetismo presente en la sociedad, y que se ha ido inclinando hacia las personas adultas.

Opinar sobre este tema resulta difícil, pues si bien es cierto que actualmente muchas instituciones educativas como organizaciones privadas y públicas en México y el mundo han puesto valiosos esfuerzos en incorporar las tecnologías de información y comunicación, como medios y recursos que apoyen el ámbito educativo, también es cierto que no todos los individuos tienen acceso a ella, basta con el simple ejemplo de cuatro niñas, sobrinas mías, que asisten a la escuela primaria con la diferencia que dos de ellas asisten a una escuela pública y las otras dos a una escuela privada, y por lo tanto dos de ellas han tenido la fortuna de que las tecnologías se incorporen a su contexto educativo, como a su vida cotidiana y las otras dos que no las incorporen, asunto que no tiene nada que ver con prioridades sino con el simple hecho de que el país aún no logra una equidad educativa.

Hablar de tecnología y de educación, es hablar de oportunidades y desigualdades, así como también implica un debate sobre necesidades y prioridades de cada individuo, el punto más bien que se desea abordar, es cómo las tecnologías de la información y la comunicación han ido beneficiando al mundo educativo cuando existe la posibilidad de que éstas se incorporen a él, hoy en día el claro ejemplo lo tenemos con la llamada educación a distancia y educación en línea, modalidades

⁵⁰ VILLASEÑOR, Guillermo. La tecnología en el proceso de enseñanza-aprendizaje. p. 18

que evidentemente ya no son nuevas pero que sin duda alguna han ido evolucionando a la par de lo que la tecnología ha ofrecido y que actualmente se desarrollan en su totalidad a través de lo que hoy conocemos como Internet.

Como se ha mencionado y bien se sabe, las tecnologías han y seguirán cambiando nuestras vidas, simplemente escribir este trabajo utilizando una computadora no es lo mismo que escribirlo a mano o con una máquina de escribir, así como también la posibilidad de utilizar un correo electrónico nos abre las puertas a una nueva perspectiva tanto en la comunicación como en la transmisión de información, poder consultar bases de datos, comunicarnos de manera sincrónica y asincrónica por medio de una computadora, comprar artículos, viajes y un sin fin de cosas desde nuestros hogares y muchas otras posibilidades, es hoy una realidad que innegablemente forma parte de nosotros, y que son beneficios que el Internet ha traído a nuestras vidas.

Así mismo, por los diferentes recursos que ofrece Internet, éste se ha convertido en la plataforma para la creación de cursos de capacitación o programas educativos en línea elaborados ex profeso para la adquisición de ciertas competencias por parte de su usuario final, dichos cursos o programas son elaborados por instituciones educativas o bien por las mismas organizaciones públicas y privadas, estas últimas con el objetivo de mantener a su personal actualizado, de igual forma Internet es utilizado como un medio para el desarrollo de programas informáticos especialmente elaborados por dependencias públicas o privadas para sustituir los procesos manuales de sus empleados, es entonces en este sentido en el que se abarca el tercer Capítulo titulado Internet, independientemente de comprender la definición de Internet, su historia, características, ventajas y desventajas, funcionalidades, así como el impacto que Internet ha tenido en el ámbito educativo, también se incluirá el rubro **Análisis del programa de Capacitación oficial del proyecto “Mejoramiento de control de vehículos en depósitos” de la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos, Secretaría de Seguridad Pública.** Para de esta manera analizar

dicho programa, y de esta manera presentar en el cuarto capítulo la propuesta pedagógica de capacitación que se elaboró para dicha dependencia.

Capítulo III

3. Internet: Definición de Internet

Internet, significa entre redes, esto significa que “es la unión de miles de redes interconectadas a través de la infraestructura internacional de telecomunicaciones”⁵¹, es decir, un conjunto de equipos (computadoras, impresoras, escáneres, etc.), que se encuentran conectados entre sí por algún medio físico llámese fibra óptica o cables, esto con el fin de compartir e intercambiar información. Por la anterior definición se puede decir que Internet es la unión de muchas redes que a su vez permiten acceder a una gran cantidad de información a nivel mundial. Cabe mencionar que Internet es una red descentralizada que no pertenece a nadie.

3.1 Historia de Internet

A mediados de la década de 1950, durante la Guerra Fría, Estados Unidos de América tuvo la necesidad de crear un sistema de comunicaciones que sobreviviera a un conflicto, y que tuviera en cuenta: la distancia existente entre sus bases, las inclemencias del tiempo y los cables de conexión que en varias ocasiones dejaban de ser operativos. La solución era crear una red que estuviera compuesta por ordenadores y utilizara distintas líneas con nodos o intersecciones que tuvieran la misma importancia, de tal forma que si un nodo dejaba de funcionar éste no afectaría al tráfico de información, información que se dividiría en partes o paquetes y a cada una de ellas se le añadiría información que indicaba de dónde venía el paquete, a dónde iba, el número de orden que le correspondía en el mensaje. Por lo que a principios de los años 60, Leonard Kleinrock del Massachusetts Institute of Technology, publicó en julio de 1961 el primer trabajo sobre “conmutación de paquetes”, “tecnología que permitía dividir los datos para

⁵¹ EDITORIAL CEP. Internet como instrumento didáctico. p. 1

que recorrieran diferentes rutas.”⁵² De esta manera la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzada (Advanced Research Projects Agency, ARPA), financió el proyecto de Leonard Kleinrock; para 1969 se abrió el primer nodo de la red APARNET en la Universidad de California, una vez comprobada la utilidad de la red algunas universidades la empezaron a utilizar para intercambiar información.

El segundo nodo, fue el de Stanford Research Institute, “de modo que esta red, en la que participaban varios centros de investigación, empezó a servir para algo realmente revolucionario: PARA COMUNICAR PERSONAS MÁS QUE ORDENADORES”.⁵³ En estas fechas la red ya permitía la comunicación entre las personas, para 1971 Michael Hart creaba un proyecto para crear y difundir textos electrónicos gratuitamente. En 1972, apareció el primer programa de correo electrónico, en 1974 se realizó “la segunda presentación del Protocolo de Control de Transmisión/ Protocolo de Internet (TCP/IP)”.⁵⁴

Pero es en 1983 cuando se considera que nació lo que actualmente llamamos como Internet, ya que fue el año en el cual realmente se separan los intereses militares de los civiles, para este momento 500 ordenadores ya compartían información entre sí, durante el mismo año se creó el sistema de nombres de dominios (.com, .edu, .org, etc.), al mismo tiempo que Europa ya contaba con nodos. Las Agencias Federales Norteamericanas financiaban la infraestructura y en 1984 William Gibson ya acuñaba el término “ciberespacio”, para el siguiente año se forjaba la primera comunidad comercial de usuarios.

En 1989, muchas Instituciones Norteamericanas como la NASA o el Departamento de Energía ya habían creado sus propias redes.

1990 fue el año en el que se elimina la necesidad del apoyo gubernamental para acceder a la red, el número de servidores en la red superaba los 100,000.00, este

⁵² <http://coqui.Ice.org> (Consulta Mayo 2010)

⁵³ <http://coqui.Ice.org> (Consulta Mayo 2010)

⁵⁴ ZARANDIETA, Francisco. La educación por Internet. p. 26

mismo año Tim Berners-Lee investigador de Suiza, elaboró la propuesta de un sistema de hipertexto compartido, el cual fue el primer esbozo de la WWW (World Wide Web).

En 1992, con más de un millón de servidores en la red, se creó la Electronic Frontier Foundation, defensora de los ciberderechos. En 1994 se abre el primer ciberbanco, para 1996 las Universidades Norteamericanas comienzan a trabajar con Internet 2, que es lo que actualmente conocemos como Internet de banda ancha, para 1997 ya existían 17 millones de servidores en la red. Finalmente para 1999, el Internet se incorpora al teléfono móvil. Para este tiempo, muchas empresas comenzaron a considerar a Internet como el espacio donde exponer su oferta comercial a precio muy reducido.

3.2 Características del Internet

Internet es un medio de comunicación que ha evolucionado a través del tiempo de forma considerable, todos sus avances han sorprendido a la sociedad debido a la capacidad comunicadora que presenta y a su cobertura mundial. “A través de esta gran red de comunicaciones circula un gran tráfico de información, donde se incluyen además otros medios comunicativos, como son la prensa y la televisión, que se complementan con su aparición en la red.”⁵⁵

Internet presenta una gran variedad de peculiaridades que apuntan a su carácter universal como multifuncional. “La capacidad multifuncional se refiere a su posibilidad de desempeñar diferentes funciones conectoras, distribuidoras y colectoras de información, además de ser un canal bidireccional e interactivo, que permite la interacción entre muchos de sus usuarios.”⁵⁶

Los usuarios de Internet han contado con una serie de herramientas para poder consultar la información disponible, intercambiar datos entre ellos o simplemente

⁵⁵ SILVA, Sonia. Usos educativos de Internet, p. 11

⁵⁶ *Ibíd.*

beneficiarse de las propiedades comunicativas de la red de redes. Este conjunto de herramientas hacen factible la comunicación entre los interesados su principal distinción estriba en el tiempo en el que tiene lugar. En “este siglo, se nos aparece Internet como una red que provee masivamente información de todo tipo”⁵⁷, “es la red de redes y se contempla actualmente como un nuevo y extraordinario fenómeno social”.⁵⁸ Definitivamente Internet es un gran “abanico de posibilidades”⁵⁹, que nos ofrece día con día sacar provecho de sus principales características que a continuación se enlistan:

- Ofrecer comunicación sincrónica y asincrónica de manera bidireccional o multidireccional por medio de sus herramientas asociadas como:

Correo electrónico: se utiliza para establecer comunicación asincrónica bidireccional o multidireccional por medio de un mensaje escrito.

Listas de distribución: regularmente son construidas por los administradores de los servidores de correo electrónico, anotando todos los nombres de los destinatarios de un mensaje para agruparlos bajo una dirección particular, esta es una comunicación asincrónica bidireccional o multidireccional.

Listas de noticias: pública información a modo de anuncios o noticias, siempre y cuando el usuario este dado de alta, esta es una comunicación asincrónica bidireccional.

Foros de discusión: es una herramienta de comunicación asincrónica bidireccional o multidireccional, en donde se escribe un tema, idea o pregunta que se queda guardado con el objetivo de que pueda ser visto por el resto de los usuarios para ser respondido o se genere alguna opinión y de esta forma seguir una discusión, también funciona como un sitio de preguntas frecuentes.

Chat: permite una comunicación sincrónica bidireccional o multidireccional entre diferentes personas o grupos de distintas partes del mundo.

⁵⁷ GARCÍA, Lorenzo. Educación a distancia, de la teoría a la práctica. p. 253

⁵⁸ *Ibíd.*

⁵⁹ *Ibíd.*

Audio conferencia: es una conversación telefónica que utiliza un altavoz y un micrófono especial, es una comunicación sincrónica bidireccional.

Video conferencia: es una herramienta que permite llevar una comunicación visual y sincrónica bidireccional por medio de cámaras y monitores de televisión, para su transmisión en video conferencia puede utilizar líneas telefónicas, redes satelitales o Internet.

- Consultar cualquier tipo de información en forma casi instantánea sobre cualquier tema, en este punto para explorar o navegar en la Web se utilizan exploradores de Internet, los más conocidos son el de la empresa Microsoft y el Netscape Navigator, estos navegadores tienen la capacidad de leer páginas Web, por lo que con estos navegadores se podrá “tener acceso a páginas que se encuentren en los servidores de Web de cualquier parte del mundo”⁶⁰ Los sitios Web pueden ser comerciales, no lucrativos, gubernamentales, educativos, de investigación o religiosos. Mucha de la información colocada en la Web puede ser irrelevante, por lo que para encontrar información veraz y relevante se debe tener noticia de la seriedad y prestigio del buscador, cuando no conocemos el sitio o simplemente se desconoce su veracidad lo más conveniente será utilizar buscadores como: Google, Yahoo, Alta vista o Lycos.
- Intercambiar información escrita, gráfica, sonora o animada con cualquier persona en el mundo. La información texto, imagen o sonido que almacena Internet se divide en los siguientes criterios:

Bases de Datos: información clasificada para facilitar su búsqueda y localización, por ejemplo: catálogos, bibliotecas y librerías virtuales.

Documentos Electrónicos: información disponible para su consulta on line, por ejemplo: informes, artículos, libros, revistas, diccionarios.

⁶⁰ DÍAZ, José. Aprendiendo en línea. p. 51

Grupos de Discusión: lugares en la red destinados al intercambio de ideas, opiniones, etc.

Listas de Noticias: son espacios clasificados por áreas o temas para difundir y distribuir información.

Programas de Utilidades: programas para nuevas utilidades o creación de nuevas aplicaciones.

Información: información diversa de diferentes temas específicos.

Otras Características:

Otras propiedades que definen Internet como un medio de comunicación único son:

- Globalidad: millones de personas tienen acceso a Internet.
- Intimidad: el usuario se mantiene en un entorno íntimo respetando siempre su privacidad.
- Interactividad: la comunicación y la información fluyen de forma multidireccional.
- Bajo costo: "el presupuesto supera ampliamente a los medios tradicionales en la relación coste/beneficio"⁶¹
- Crecimiento continuo: acceso a un mercado que se encuentra en constante crecimiento.

Lo anterior son sin duda grandes características que identifican al Internet, sin embargo a pesar de estas grandes características que se presentan como posibilidades u oportunidades que Internet brinda, se deberá de reconocer que Internet no es ese universo ilimitado de opciones y que también puede presentar ciertas deficiencias, por lo que a continuación se mostrarán las ventajas y las desventajas que esta red de redes ofrece, de acuerdo a los autores Villaseñor Sánchez y García Aretio:

⁶¹ EDITORIAL CEP. *Op. Cit.* .4

3.3 Ventajas y desventajas en el uso y manejo del Internet

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ol style="list-style-type: none">1. Democratización de la información: por ser un medio masivo de acceso, Internet ofrece el acceso a la información a cualquier usuario.2. Interactividad: por sus herramientas de comunicación sincrónica o asincrónica bidireccional y multidireccional, Internet ofrece la interactividad entre sus usuarios en cualquier parte del mundo.3. Privacidad: la privacidad se convierte en un elemento motivador para muchos usuarios introvertidos.4. Actualización: la información que encontramos se encuentra actualizada.5. Igualdad: todos los usuarios pueden expresar lo que desean cuando desean hacerlo.6. Comunicación por escrito: el usuario llega a establecer amistad con otros usuarios que hablan diferentes idiomas, llegando a practicar y aprender	<ol style="list-style-type: none">1. Contenido de la información: esto representa una gran desventaja debido al poco control que se ejerce sobre la información que se distribuye en la red, encontrando datos con contenidos violentos, racistas, pornográficos, etc., los cuales contribuyen al desarrollo y crecimiento de pensamientos y acciones negativas hacia determinadas culturas, pensamientos, razas, etc.2. Saturación en las vías de comunicación.3. Ruido y fallas por la interrupción o caída de la comunicación.

por medio de la escritura una lengua extranjera.	
--	--

Información adaptada por Rebeca Loisa Navarrete Gallardo

Como se aprecia, Internet ofrece ventajas, sin embargo dentro de estas mismas ventajas se encuentra la desventaja más grande, el uso y manejo de la información que circula en Internet, lo importante sería entonces que como pedagogos y adultos promovamos la consulta de información seleccionada que permita al usuario construir conocimientos y criterios positivos.

3.4 Funciones del Internet

Gracias al desarrollo de la informática y a la red de telecomunicaciones, Internet ha logrado expandirse en todo el mundo a todos los ámbitos, permitiendo el desarrollo de la actividad laboral, personal y por supuesto educativa. Así mismo todos los usuarios de la red tenemos acceso a las series de herramientas que Internet nos ofrece y que nos agilizan y nos hacen más fácil el uso del mismo, aprovechando sus posibilidades y sus funciones. A continuación se sintetizan las funciones de Internet que enlista la autora Sonia Silva Salinas, con quien estoy de acuerdo ya que considero engloba a la perfección las funciones de Internet:

- **Función informativa:** ofrece una gran cantidad de información de cualquier tipo a cualquier nivel. La información que ofrece es actual e interactiva, además de que la podemos encontrar en diferentes tipos de formatos como: texto, imagen, video, etc.
- **Función comunicativa:** lo maravilloso de Internet es que su comunicación se puede establecer desde cualquier lugar donde tengamos un ordenador y claro contemos con una conexión, sin importar la distancia que exista entre nosotros. La comunicación que llegamos a establecer con cualquier usuario nos permite intercambiar información, experiencias, puntos de vista, características culturales, etc.
- **Función social:** Internet permite conocer entornos sociales de otros países sin necesidad de movernos de nuestra propia comunidad.

- Función de entretenimiento: Internet va a ofrecer una multitud de páginas que nos permitan acceder a programas de entretenimiento, ya sea para jugar con otros usuarios que se encuentren físicamente en otro lugar o bien poder escuchar música e incluso ver imágenes, etc.
- Función educativa: “la educación ha encontrado en Internet una herramienta muy útil”, en primer lugar dispone la posibilidad de estudiar con el fin de información que existe en ella, en segundo lugar permite llevar a cabo trámites de inscripción, seguimiento de tareas, observaciones del desempeño educativo del alumno, así como visualización de calificaciones.

Se puede observar que si bien Internet se ha convertido en una tecnología de información y de comunicación tan importante en cada ámbito de nuestra vida cotidiana, debido a las funciones que éste ofrece, también se ha convertido en una TIC importante en el ámbito educativo puesto que se van y seguirán aprovechando sus posibilidades comunicativas e informativas, esto es debido sobre todo a la facilidad de establecer comunicación con otros usuarios y el fácil acceso a la información. “El acceso a Internet permite crear un nuevo espacio educativo dentro del aula, ofreciendo grandes posibilidades para que los alumnos consigan su propia autonomía en el acceso y uso de la información.”⁶²

Internet facilita la comunicación y el acceso a la información a todos aquellos que lo usen y manejen, es por esto que toda esta capacidad de información y de comunicación que tiene y contiene Internet, se complementa considerablemente en el terreno educativo, ya que podemos encontrar desde un software educativo, vídeos, libros, fichas de actividades, programas lúdicos-educativos, información sobre congresos y debates de profesores, hasta información sobre investigaciones y experiencias educativas realizadas en centros docentes.

A continuación en el siguiente punto, lejos de desarrollar un subtema, se tocará de forma breve la influencia que ha tenido Internet en el mundo educativo.

⁶² SILVA, Sonia. *Op. Cit.* 35

3.5 Internet en el mundo de la educación

“Las aplicaciones educativas de la función informativa de Internet serán de gran utilidad para la acción docente, siempre y cuando se cuente con una conexión a Internet y se sepa hacer uso correcto de la misma.”⁶³

Con anterioridad se ha mencionado que Internet es un medio de comunicación e información que nos brinda amplias posibilidades llenas de ventajas para facilitarnos algunas de nuestras tareas en nuestra vida cotidiana, ahora bien, como es sabido Internet desde hace mucho tiempo empezó a tener un uso educativo, esta afirmación la podemos observar desde el momento en que las universidades norteamericanas comprobaron su uso y funcionalidad en el mundo educativo, y cómo ésta se fue expandiendo al continente Europeo hasta llegar al punto en el que nos encontramos.

Actualmente Internet a la par del avance tecnológico se ha ido sumergiendo de forma satisfactoria en este ámbito educativo, prueba de ello tenemos a lo que llamamos y conocemos en la actualidad como “Educación a Distancia” y “Educación en línea”, es decir, que su influencia ha sido tan grande que sin Internet simplemente la educación a distancia y la educación en línea no podrían desarrollarse como hasta hoy lo han hecho, sin embargo, Internet funciona para la modalidad presencial, abierta, a distancia o en línea, ya que todas ofrecerán una actitud abierta y flexible gracias al uso y manejo de herramientas que se adaptan a la perfección a varios tipos de actividades y que sin duda pueden ser utilizados en diferentes niveles educativos, consiguiendo un entorno de aprendizaje efectivo, comunicación entre profesor-alumno-profesor-profesor, pero sobre todo cubrir necesidades sociales e individuales.

Las herramientas de Internet que sirven al ámbito educativo:

⁶³ *Ibíd*, p. 37

“Collins señaló (1998) una serie de herramientas y elementos que podemos encontrar en la red y de la que podemos hacer un uso educativo:

- Utilización de los procesadores de texto, hojas de cálculo, gráficos, etc., que nos permiten realizar una gran variedad de tareas.
- Sistemas relacionados con el aprendizaje, como son los juegos en la red con fines educativos, donde el alumno trabaja de forma individual y donde el profesorado puede ver sus progresos gracias al registro que se crea sobre el desarrollo de las actividades.
- El juego propiamente dicho también está presente en Internet. Existe una gran variedad de juegos, pero intentaremos que nuestros alumnos hagan uso exclusivamente de los juegos que presenten fines educativos.
- Comunicación entre profesores y alumnos mediante herramientas informáticas que encontramos en Internet, como el correo electrónico, las listas de distribución, chat, etc.”⁶⁴

Internet también ha sido utilizado en la educación no formal, es decir, en aquel proceso educativo que se lleva a cabo fuera del aula, y en el cual será de gran importancia el carácter que adquieran los servicios de orientación y capacitación al usuario para el uso de las diversas herramientas y recursos que encontramos en la red. Particularmente Internet se ha introducido a la educación no formal debido a la creación de cursos de capacitación en línea creados por las organizaciones públicas o privadas con los objetivos de que su personal se mantenga actualizado, reducir costos y principalmente evitar el desplazamiento físico del mismo, de igual manera Internet se ha colocado en la educación no formal debido a que las organizaciones han tenido la necesidad de crear programas informáticos, que en su mayoría se desarrollan por medio de Internet, con los objetivos de mejorar su servicio reemplazando las actividades manuales por procesos informáticos, reducir costos en gastos de papelería y para mantenerse actualizados. Por lo tanto, hoy en día Internet representa un medio de comunicación e información significativo y relevante no sólo para el ámbito

⁶⁴ *Ibíd*, p. 39

educativo formal sino también para el ámbito educativo no formal, el cual es consolidado por las dependencias públicas o privadas.

Intereses sociales, económicos y políticos de la actualidad demandan que los integrantes de una sociedad obtengan conocimientos necesarios para el desarrollo propio de sus actividades laborales, de esta manera organizaciones privadas y gubernamentales se interesan en reforzar con cursos de capacitación constantes y actualizados a sus empleados.

En este sentido y respecto al tema de interés de este trabajo, la Secretaría de Seguridad Pública en coordinación con la Dirección encargada del Control de Infracciones, Grúas y Depósitos, en el afán de mejorar la operación diaria, solicitó por medio de una licitación que se desarrollará un software aplicativo, sistemas de digitalización, sistema de geoposicionamiento y toda la infraestructura que esto implicará para agilizar los procesos manuales de su servicio apoyándose en la tecnología.

Por lo anterior, se introducirá en el programa de capacitación del proyecto de la Secretaría de Seguridad Pública, en el cual participé durante dos años como instructora, elaborando un análisis a partir de la comparación entre el diseño y desarrollo de programas idóneos de capacitación y el diseño y desarrollo del programa de capacitación oficial que se elaboró para este proyecto.

3.5.1 Análisis al programa oficial de capacitación del proyecto “Mejoramiento de control de vehículos en depósitos” de la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos, Secretaría de Seguridad Pública

Es importante que en primera instancia se conozcan algunos antecedentes del ¿por qué surgió el proyecto? y ¿cuál fue la propuesta básica para su elaboración y desarrollo?, posterior a esto se muestra un análisis que se realizó al programa de capacitación oficial.

Anteriormente se mencionó que en la actualidad surge que diversas instituciones públicas o privadas como la Secretaría de Seguridad Pública, la cual no ha sido la excepción, a través de la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos, tuvo la necesidad de integrar tecnologías de información y comunicación con el fin de dar solución integral para agilizar los procesos manuales de su servicio, por lo que realizó una licitación pública para el “Mejoramiento del Control de Vehículos en Depósitos”, la compañía ganadora elaboraría y desarrollaría el proyecto; dicha licitación dio fallo a favor de la empresa TMM Logistics, por lo que el proyecto consistiría en mejorar la operación diaria de grúas, ingreso y egreso de vehículos en depósitos, de individuos que infringen el Reglamento de Tránsito Metropolitano, así como los documentos y trámites realizados para liberar los vehículos, solicitando por medio de dicha licitación que se implementará un software aplicativo, sistemas de digitalización, sistema de geoposicionamiento y toda la infraestructura que esto implicara.

TMM Logistics fue el encargado de que por medio de un software (programa informático) especialmente diseñado para la SSP, el oficial de la grúa en ruta que identificará el vehículo acreedor a una infracción, por medio de una computadora de mano registre la infracción, misma que será enviada en línea por medio remoto utilizando la tecnología GPRS o satelital al Centro de Datos (servidor), posteriormente el operador activará el brazo de levantamiento de la grúa y a partir

de ese momento la cámara instalada en la grúa comenzará a filmar el evento de levantamiento hasta que el vehículo se encuentre posicionado y listo para ser trasladado al depósito, al estar el vehículo en la grúa solo podrá ser desenganchado por pago efectuado por tarjeta de crédito o débito en sitio o en su caso por autorización de Centro de Control (centro de monitoreo de grúas), se imprimirá un recibo de pago por medio de la impresora portátil instalada en la grúa, de esta manera oficial y operador no tendrán forma de desenganchar el vehículo bajo ninguna otra circunstancia; por otro lado si el vehículo se trasladara al depósito, el personal del mismo recibirá la información en línea para realizar el procedimiento correspondiente (ingreso a depósito, creación de expediente electrónico, pago y salida de vehículos), tomando seis fotos (frontal, trasera, lateral derecho, lateral izquierdo, interior delantero e interior trasero), estas fotos en conjunto con el video grabado, la infracción y la digitalización de documentos que acrediten la propiedad del vehículo por parte del contribuyente se almacenarán en un repositorio de documentos que será hospedado por TMM formando finalmente un expediente electrónico que estará a disposición de la Secretaría de Seguridad Pública para su consulta vía Internet.

Debido a la creación y desarrollo de dicha plataforma tecnológica, la Secretaría de Seguridad Pública requería que su personal, de las diferentes áreas que operan diariamente este proceso, manejara y utilizara el software aplicativo que se implementaría para mejorar el servicio de la Institución.

Hasta este momento se ha conocido el por qué y el para qué de la realización y desarrollo del proyecto, honestamente considero que desde el inicio fue un proyecto ambicioso que dejó mucho que desear, desde el desarrollo de la plataforma tecnológica hasta la elaboración y desarrollo del programa de capacitación para el personal que operaría el sistema implementado, como se sabe, si bien es importante que las instituciones que implementan una nueva tecnología en su operación diaria se preocupen por que ésta cubra un 80 ó 90 por ciento de su funcionalidad, también debería ser muy importante que las

instituciones se preocuparan por sus recursos humanos, es decir, que éstos cubrieran niveles elevados de capacitación y desarrollo personal, debido a que la competitividad de cada institución u organización está en relación directa con la calidad de su personal, pero parece que la realidad es otra y que en verdad a algunas instituciones del sector público, en este caso a la Secretaría de Seguridad Pública, no les interesa crear competencias laborales, comunicativas, éticas y sociales, e incluso ni siquiera una eficiente competencia tecnológica. Para llevar a cabo la capacitación del personal de la Secretaría de Seguridad Pública, la empresa TMM Logistics se vio en la necesidad de reunir a un equipo de personas que se encargara del proceso de capacitación del proyecto, se debe aclarar que este equipo de personas estaba encabezado por un ingeniero que laboraba en la misma empresa TMM Logistics, así mismo el resto del equipo estaba conformado por administradores, ingenieros, personas que contaban con el nivel de estudios de bachillerato y por dos pedagogas solamente, haciendo un total de 12 personas las que conformaron, al inicio, el equipo para llevar a cabo el proceso de capacitación de dicho proyecto. El tipo de proyecto requería que el equipo de capacitación adquiriera los conocimientos y competencias necesarias para operar el software que se implementaría, así como también capacitar al personal de la SSP para que éste operara de la misma forma el software, por lo que a continuación se dividirá todo el programa de capacitación, que se desarrolló, en dos etapas.

DATOS GENERALES DEL PROYECTO

Nombre del proyecto: Proyecto de mejoramiento de control de vehículos en depósitos.

Institución que lo solicita: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos de la Secretaría de Seguridad Pública.

Institución que lo elabora y desarrolla: TMM Logistics

Objetivos:

1. Capacitar al personal para el uso y manejo de las tecnologías de la información y comunicación, a incorporar, las cuales simplificaran y agilizaran los procesos manuales del personal que labora en la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos; específicamente se requiere que se capaciten en uso y manejo de PC pocket, PC de escritorio, software de Web privado (Internet), impresoras portátiles, impresoras de escritorio y escaners.

Población a la que va dirigido:

- Policías que laboran en grúas
- Policías que laboran en depósitos vehiculares
- Policías que van a laborar en Centro de control y
- Personal que labora en Centro de contacto.
- Personal administrativo.

Edad de la población: de 20 a 50 años.

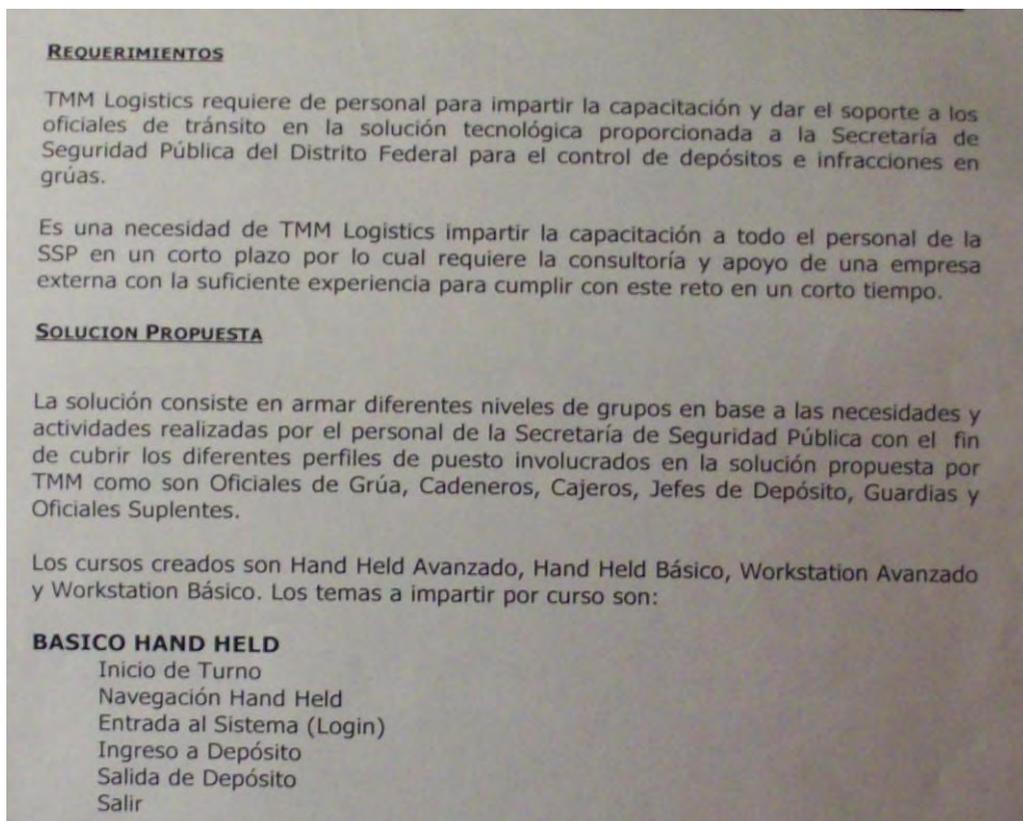
Primera etapa: Capacitación a Instructores.

Para iniciar con esta etapa se debe destacar que la mayoría de los compañeros no contaban con alguna noción sobre lo que es la capacitación, pues como se mencionó en el segundo capítulo de esta tesis nombrado: "Capacitación", muchos profesionistas o no profesionistas creen que capacitar implica pararse frente a un grupo de personas y hablar del tema en cuestión, no teniendo idea de que la capacitación es un proceso que se debe realizar cognitivamente, de esta manera se dio el curso, en el cual se aprendió la forma en que se operaría el sistema, así como también el uso y manejo de la página Web privada creada para uso exclusivo de la Secretaría de Seguridad Pública. Se considera que esta primera

etapa resultó satisfactoria pues a pesar de no contar con un programa de capacitación formal, las personas que integrábamos el equipo contábamos con el perfil necesario, solamente, para recibir este tipo de “curso”, debido a que todos teníamos la experiencia de haber usado y manejado una computadora, así como también el Internet, es decir, no se desconocía esta parte de la tecnología implementada, por lo que la capacitación solamente se basó en aprender a manejar el software aplicativo creado específicamente para la Secretaría.

Segunda etapa: Capacitación al Personal de la Secretarías de Seguridad Pública (capacitación a oficiales de grúas, depósitos vehiculares, centro de control y personal de centro de contacto).

Una vez que los “instructores” ya contábamos con los conocimientos necesarios, se decidió llevar a cabo la capacitación para el personal de la SSP, entregándose la siguiente Propuesta de Capacitación:



AVANZADO HAND HELD

- Inicio de Turno
- Navegación Hand Held
- Entrada al Sistema (Login)
- Infracción
- Pago de Infracción
- Ingreso a Depósito
- Salida de Depósito
- Utilerías
- Sincronización
- Salir
- Fin de Turno (cierre de caja y descarga de video)

AVANZADO WORKSTATION

WorkStation

Interno

- Administración
- Catálogos
- Configuración
- Control de Depósitos
- Infracciones
- Pagos
- Ingreso Depósito
- Salida Depósito
- Reportes
- Digitalización

Externo

- Consulta Ciudadana

BASICO WORKSTATION

WorkStation

Interno

Control de Depósito
 Infracciones
 Pagos
 Ingreso Depósito
 Salida Depósito
 Reportes
 Digitalización

Externo

Consulta Ciudadana

Los cursos por perfil son:

CURSO

PERFIL	Básico	Avanzado	Básico	Avanzado
	Hand Held	Hand Held	Workstation	Workstation
Oficiales de Grúa		X		
Cajeros			X	
Guardías de depósito	X			
Jefes de Depósito		X		X
Cadeneros	X			
Oficiales Suplentes		X		

La metodología utilizada para la elaboración del material didáctico e impartición de la capacitación se basa en dinámicas de presentación conjuntándose sustancialmente con prácticas (hands on) ya que el objetivo principal es que el personal adquiera la suficiente agilidad y confianza en el manejo de la aplicación.

Vista la propuesta elaborada por los ingenieros y administradores encargados del proceso de capacitación, paso a paso se analizará esta propuesta que desde mi punto de vista está mal sustentada, elaborada y desarrollada.

Análisis

<p>Proceso de programas idóneos de capacitación.</p>	<p>Proceso del programa de capacitación oficial del proyecto de la SSP.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Planeación, primera etapa para la elaboración de un programa de capacitación. Esta etapa depende, en principio, de una sólida determinación de las necesidades que se pretenden satisfacer, • A continuación se determinará a quien va dirigido (creación de perfiles), el tipo de capacitación que se va a llevar a cabo y en que orden se impartirán los cursos; 	<ul style="list-style-type: none"> • En esta propuesta oficial, no se refleja el ¿qué?, ¿por qué?, ¿para qué? en dicho proceso. En primer lugar se determina la necesidad, la cual es que el personal de la SSP que labora en la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos use y maneje el software aplicativo, posterior a esto se determinara el ¿Por qué? y ¿para que? . • El programa determina a quién va dirigido, sin embargo no se delimitó el grupo destinatario, en este caso es importante asegurarse que el personal posea las debidas competencias tecnológicas previas para el

	<p>ingreso al curso de capacitación, de igual forma no se determinó el tipo de capacitación, por lo que se desconoce qué tipo de capacitación hubiera resultado más efectiva dadas las características del personal, contenidos, recursos y de la misma institución.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Objetivo general, un objetivo es el resultado que se desea alcanzar en un plazo determinado así como también indica lo que el programa de capacitación espera que el participante realice al final del curso, 	<ul style="list-style-type: none"> El programa aborda el objetivo general como una solución a la propuesta, la cual no funge y no cumple con las características de un objetivo.
<ul style="list-style-type: none"> Se deberán establecer los contenidos temáticos del curso, así como los instructores y el presupuesto, 	<ul style="list-style-type: none"> Los contenidos temáticos no se elaboraron en función de las necesidades, destinatarios y objetivos, como ejemplo es suficiente mencionar que un 50 ó 60 % del personal a capacitar no sabía usar y manejar una computadora, es decir, se elaboraron contenidos temáticos sin considerar las particularidades del personal y sin haber creado perfiles de

	<p>usuarios previamente requeridos. Con respecto a los instructores, estos no poseían las competencias que les permitieran llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje de forma satisfactoria, es decir, no contaban con una competencia pedagógica-didáctica que les permitiera manejar en forma correcta los contenidos temáticos ante el grupo, no contaban con una competencia comunicativa que les permitiera utilizar un lenguaje claro de acuerdo a las características del personal para que éste comprendiera lo que se le estaba solicitando, tampoco contaban con una competencia ética y social, que les permitiera actitudes y valores como la tolerancia, el respeto, la igualdad, la democracia, la justicia, etc., las cuales deben de existir ante las diferencias individuales o grupales. Referente al presupuesto, éste era limitado, tristemente el área de capacitación no contaba con</p>
--	--

	lo suficiente.
<ul style="list-style-type: none"> • La organización, segunda etapa que va a disponer de los elementos humanos, físicos y tecnológicos para su realización; 	<ul style="list-style-type: none"> • Se contó con espacios físicos y recursos como: aulas, mesas, sillas, pizarrones y manuales de instrucción, sin embargo existió privación de proyectores, y de equipos como handheld e impresoras para la capacitación de oficiales de grúas, carestía de computadoras para la capacitación de oficiales de depósitos, situación que se considera lamentable pues no es viable que no se cuente con el equipo necesario si el objetivo principal es que el participante aprenda a utilizar y manejar un equipo para así desarrollar una competencia tecnológica. Concerniente a los tiempos, cabe mencionar que en más de una ocasión se requería que los cursos se planearan de un día para otro.
<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución, tercera etapa que representa la realización de los planes o programas establecidos, 	<p>En primer lugar, la contratación de servicios, en este programa, se centró en servicios de instrucción y materiales didácticos, en segundo</p>

	<p>lugar pertinente a la coordinación de cursos ésta no incluyó trabajos previos con el instructor, invitaciones, promoción del curso, confirmación de fechas, horas y grupos, diplomas o servicio de café. En tercer lugar los materiales y apoyos de instrucción si presentaron los temas de manera clara, sin embargo no estimularon el interés del grupo ya que no se utilizaron estrategias variadas de aprendizaje.</p> <p>Los materiales no se clasificaron en: materiales para el instructor y materiales para el participante, ya que era el mismo para ambos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Cuarta etapa, la evaluación y el seguimiento del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Esta etapa no se llevó a cabo de forma correcta, no se realizó una Evaluación Diagnóstica, para conocer la situación de los participantes en cuestión de habilidades, conocimientos, aptitudes e intereses; tampoco se llevó a cabo una Evaluación Formativa que registrara los avances en el desarrollo de aprendizaje para determinar el grado en que se han ido

	<p>logrando los objetivos específicos; solamente se hizo un intento de Evaluación Sumaria, y lo nombro intento por que no comprobaba el grado en que se lograron los objetivos propuestos.</p>
--	--

A modo de conclusión para cerrar este análisis comparativo, me temo que todo el programa de capacitación no se elaboró y desarrolló de manera correcta. Como capacitadora en este programa me enfrenté con varios inconvenientes, desde el desinterés por parte de la Institución a elaborar un programa de capacitación bien planificado hasta dificultades con el personal de la Secretaria de Seguridad Pública para que entendieran conceptos como: dar clic izquierdo o derecho, llenar campos, transmitir datos, abrir o cerrar ventanas, etc., y todo aquel lenguaje que implica utilizar un medio de comunicación y de información como lo es Internet, honestamente expreso en este trabajo que a pesar de que esto deja mucho que desear, esta experiencia al mismo tiempo me deja aprendizajes significativos, tuve la oportunidad de incursionar como pedagoga en un proyecto en el cual la capacitación se incorpora con las TICs, fui testigo del poco compromiso que las instituciones públicas y privadas tienen hacia sus empleados y a la sociedad en general, adquirí competencias tecnológicas, comunicativas, organizativas pero sobre todo éticas y sociales, y lo más importante es que aprendí a comprometerme verdaderamente con esta maravillosa carrera que es la Pedagogía.

A través de la historia de la humanidad nunca había existido la necesidad de que tantos adultos requirieran perfeccionarse o bien actualizarse para desarrollar de forma satisfactoria su ocupación o profesión, ya que actualmente estas necesidades están fomentadas por los cambios en el mundo del trabajo, debido a

que las organizaciones son sistemas inestables que se rigen bajo la presión del mercado y de la competencia, lo que genera situaciones de riesgo que a su vez generan necesidades, entre ellas: la capacitación.

Es por tal motivo que a las organizaciones les resulta importante mantenerse a la vanguardia para seguir las tendencias y no salirse del mercado. Ante tal necesidad es menester que los programas de capacitación sean eficientes, se elaboren por expertos y ex profeso, así mismo permitan ir dirigidos a adquirir la competencia requerida, esto con el objetivo de que el personal que reciba la capacitación funja debidamente con y en su trabajo.

Por lo anterior y en base a los capítulos II Capacitación y III Internet de este mismo trabajo, a continuación se presenta la propuesta “Pedagógica de capacitación tecnológica”, la cual pretende cubrir las necesidades de capacitación que el personal, de la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos de la Secretaría de Seguridad Pública, requiere.

Capítulo IV

4. Datos generales y ubicación geográfica de la dependencia

La Secretaría de Seguridad Pública es la dependencia de la Administración Pública Federal, actualmente esta dependencia se divide en cinco áreas una de las cuales es la Subsecretaría de seguridad pública en donde se ubica la Dirección general de tránsito y por ende la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos, en donde estuve trabajando durante dos años.

Dirección: Izazaga 89, cuarto piso, Col. Centro, Del. Cuauhtemoc.



4.1 Breve apunte histórico de la Secretaría de Seguridad Pública

- “El antecedente más antiguo de la seguridad pública en la ciudad de México, aparece alrededor de 1500 en tres figuras principales: los denominados *calpullec*, personajes encargados de mantener el orden de los *calpulli*; los *teachcacahtin*, guerreros que se hacían cargo de la situación interna de los barrios en tiempos de guerra; y los *tianquizpan*, guardianes de los mercados.
- En 1524, ya con los españoles establecidos, aparece la primera cárcel provisional en la ciudad de México, un año después se conforma el primer cuerpo de alguaciles de la ciudad integrado por alguaciles mayores, alguaciles menores y tenientes de alguacil.
- En 1529 se expide el primer lineamiento policíaco en forma de Reglamento de Policía, que entre muchas otras cosas, asentaba la prohibición a los indios de habitar dentro del casco urbano destinado a los españoles.
- El 30 de marzo de 1531, a través de Cédula Real, se faculta a los cuerpos policíacos, entonces denominados alcaldes y alguaciles de diferentes categorías, a aprehender a infractores. Por un acuerdo de las Reales Audiencias del 22 de mayo de 1722, se creó un nuevo cuerpo policíaco al que se le llamó *La Acordada*.
- En 1789, ya con el virrey Conde de Revillagigedo, se creó un nuevo cuerpo policíaco conocido como Policía de Seguridad y Ornato que se encargaba de preservar la seguridad pero también de cuidar el buen aspecto de la ciudad.
- En 1790 aparecen los guardias de faroles conocidos como *serenos*, que de acuerdo al nuevo Reglamento para Alumbrado y para los Guardas, se encargaban de cuidar los 93 faroles instalados, un sereno por cada uno. La vigilancia se desarrollaba en un entorno de cercanía, en donde cada vigilante conocía perfectamente su territorio y los habitantes del vecindario los conocían a ellos.
- En marzo de 1812, se ordena en la Constitución de Cádiz la desaparición de *La Acordada* y se otorga amplio poder político a los miembros del Ayuntamiento, poniendo en sus manos la fuerza de seguridad. En el mismo contexto, en junio de 1813 la Ley de Instrucción deposita en los jefes políticos la facultad y responsabilidad de vigilar por la

seguridad de bienes y personas en la ciudad, así como de hacer cumplir el reglamento de policía.

- En 1827 se establece la primera República con la ciudad como residencia de los poderes supremos. La ciudad se divide en cuarteles. Un reglamento establece nuevas bases para el régimen policial, convirtiendo a los vigilantes en soldados de policía a quienes les llamaron gendarmes, aunque este sistema policiaco desapareció muy pronto y un nuevo reglamento dejó otra vez la vigilancia en manos de los propios vecinos de barrios o cuarteles; no obstante, el sustantivo de gendarme se mantuvo por décadas para referirse a las personas encargadas de la seguridad.
- En 1837, la vigilancia de la ciudad quedó bajo la responsabilidad de los prefectos y subprefectos que luchaban contra la delincuencia; y los guardarios que tenían como responsabilidad la vigilancia de los ríos, las acequias, los caños y la limpieza de las calles de la ciudad.
- Para 1853 la fuerza policiaca estaba integrada por 200 guardias diurnos, 145 guardias nocturnos, 131 serenos, 10 elementos de estado mayor, 122 soldados de infantería y 243 de caballería.
- En 1865 se expide la Ley sobre la Policía General del Imperio, se designan comisarios imperiales, prefectos y la guardia municipal misma que se dividía en guardias diurnos y nocturnos, todos ellos responsables de hacer cumplir los reglamentos de policía. La ciudad se divide en ocho cuarteles mayores.
- Una vez cayó el imperio español, el gobierno, encabezado por Benito Juárez, emite un decreto el 21 de enero de 1869 en donde se conforma un cuerpo de policías rurales dependiente de la Secretaría de Gobernación. Del mismo modo, se reestructura el sistema policiaco, pues se determina que en la ciudad de México se había elevado, más que en ninguna otra parte, el índice de hechos delictivos. El Gobernador del Distrito Federal vuelve a convertirse en la autoridad policial junto con un inspector general de policía, responsable directo de la corporación. Al frente de cada uno de los cuarteles había un inspector de policía o comisario. En diciembre de 1871 se crea también un cuerpo de policía reservada.
- A principios del siglo XX, el 28 de septiembre de 1900, Porfirio Díaz inaugura el Palacio de Lecumberri, edificio que de alguna manera terminó con el antiguo sistema carcelario, aunque siguieron coexistiendo las mazmorras en otras partes del país.
- En septiembre de 1903 aparecen leyes que disponen la creación de los cuerpos de gendarmes judiciales y fiscales.
- En 1912, el presidente Francisco I. Madero informa que se creó una guardia especial con el nombre de Batallón de Seguridad; y también que los cuerpos de gendarmes aumentaron en 1,136 plazas.
- En 1922 se organiza en forma provisional una Jefatura de Tránsito dependiente de la Inspección General de Policía. El 23 de junio de 1923 se crea la Escuela Técnica de Policía, con el fin de instruir y capacitar a los miembros en técnicas de investigación policiaca, criminalística y laboratorio, entre otras materias.
- El 31 de diciembre de 1928, se establece la creación de la Jefatura del Departamento del Distrito Federal apoyada por delegados, subdelegados y jefes de dependencias, entre los que se encontraba el Jefe de Policía, desapareciendo así el cargo de Inspector General de

Policía. En documentos oficiales se elimina el término de gendarmería sustituyéndose por Policía del Distrito Federal. Antonio Ríos Zertuche ocupa el primer nombramiento de Jefe de la Policía. Surgen por primera vez las motocicletas tripuladas por elementos encargados de supervisar y agilizar el tráfico vehicular.

- En 1930, la Jefatura de Policía, con Valente Quintana al frente, crea el cuerpo de la Policía Femenil con 69 integrantes, las opiniones se dividen entre los que piensan que es bueno incorporar a las mujeres a actividades de vigilancia y la ola de críticas en contra, de cualquier manera la presencia de este cuerpo policial es efímera y resurge formalmente años después.
- El 20 de noviembre de 1932, entra en funcionamiento el primer semáforo eléctrico en la ciudad de México, en el cruce de avenida Juárez y San Juan de Letrán. En este mismo año se oficializa el escuadrón de moto-patrullas, que dieciséis años después pasa a ser parte de la Policía Preventiva.
- El 31 de diciembre de 1938, se aprueba la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal. La ciudad queda dividida en doce delegaciones, en cada una de las cuales queda instalada una agencia del Ministerio Público y una Compañía de Policía. La Policía del Distrito Federal se convierte en Preventiva y se instalan casetas de policía en cada una de las entradas y salidas de la ciudad.
- En septiembre de 1939, se establece en el Reglamento Orgánico de la Policía Preventiva, que corresponde al presidente de la República el mando supremo de la corporación, misma que está integrada por policías de a pie, montados, auxiliares, vigilantes de cárceles, penitenciaría y bomberos. Se crea en este año el Agrupamiento de Granaderos, que nueve años después se incorpora a la Policía Preventiva.
- El 1 de septiembre de 1941 se crea la Policía Bancaria e Industrial; y el 12 de noviembre se aprueba el nuevo Reglamento de la Policía Preventiva, mismo que establece que el Jefe de la Policía debe tener grado de general de división y sus principales subalternos también grados militares. El 12 de diciembre del mismo año, la policía se divide en dos especialidades: la Policía Preventiva del Distrito Federal, encargada de la vigilancia; y la Dirección General de Tránsito como responsable de la vialidad.
- Para inicios de la década de los sesenta, el cuerpo de la policía está integrado por 4,380 policías a pie, el batallón motorizado con 638 patrullas, una compañía de granaderos compuesta por 240 policías, un batallón de transportes con 50 jeeps, 8 julias, 6 moto-patrullas y 66 vehículos de diferentes tipos. El servicio secreto está integrado por 292 agentes, los bomberos tienen 343 elementos y 2 mil hombres forman la Policía Auxiliar.
- Para 1967 se contaba ya con 6 mil policías. Después de los sucesos de 1968 la cifra aumenta a 10 mil y se adquieren modernos equipos, entre ellos diez unidades antimotines. En 1969, por Acuerdo Presidencial, se fusionan las policías Preventiva y de Tránsito.
- Para 1976 la policía capitalina se denominaba Dirección General de Policía y Tránsito y estaba integrada por una dirección general, 69 jefes, 400 oficiales, 10 mil hombres de tropa, 302 vehículos, 106 caballos y 2 helicópteros.
- El 17 de enero de 1984 la institución policial se denomina oficialmente Secretaría General de Protección y Vialidad.

- Desde octubre de 1988 para los años siguientes aumentan el número de plazas y la estructura comienza a tener cambios.
- El 20 de mayo del 2005 se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el Reglamento Interior de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal. En este mismo año, la estructura orgánica de la Secretaría de Seguridad Pública se integra hoy por 1112 plazas distribuidas en cinco áreas sustanciales:

Secretaría de Seguridad Pública		145
Oficina del Secretario	57	
Dirección Ejecutiva de Comunicación Social	8	
Dirección General de Asuntos Jurídicos	26	
Dirección General de Asuntos Internos	16	
Dirección Ejecutiva de Tecnologías de Información	13	
Dirección General del Instituto Técnico de Formación Policial	25	
Subsecretaría de Seguridad Pública		452
Oficina del Subsecretario de Seguridad Pública	39	
Dirección General de Comunicaciones	15	
Dirección General de la Policía Sectorial	355	
Dirección General de Tránsito	43	
Subsecretaría de Desarrollo Institucional		113
Oficina del Subsecretario de Desarrollo Institucional	31	
Dirección General del Centro de Control de Confianza	39	
Dirección General de Carrera Policial	15	
Dirección General de Mejoramiento Integral del Centro Histórico de la Ciudad de México	16	
Dirección Ejecutiva de Derechos Humanos	5	
Dirección Ejecutiva de Seguridad Privada	7	
Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito		125
Oficina del Subsecretario de Participación Ciudadana y Prevención del Delito	34	
Dirección General de Agrupamientos	39	
Dirección General de Apoyo Institucional	4	
Dirección General de Prevención del Delito	15	
Dirección General de Acciones Preventivas	22	
Dirección General de Estadística e Información Policial	11	
Oficialía Mayor		277

Oficina del Oficial Mayor	108
Dirección General de Recursos Humanos	24
Dirección General de Recursos Materiales y Servicios Generales	24
Dirección General de Mantenimiento y Transporte	24
Dirección General de Recursos Financieros	15
Dirección Ejecutiva de Control Administrativo de Unidades Operativas	82

- En cuanto al personal operativo, verdadera columna vertebral de la Secretaría, suman alrededor de 35 mil elementos activos, distribuidos principalmente en la Policía Sectorial, Agrupamientos y Tránsito; 28 mil en la Policía Auxiliar; y 15 mil en la Policía Bancaria e Industrial.
- A principios de este milenio, fueron creadas las setenta Coordinaciones Territoriales de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal, mismas que se conforman por representantes del Gobierno del Distrito Federal, Delegaciones, Secretaría de Seguridad Pública, Agencias del Ministerio Público, Juzgados Cívicos, Defensores de Oficio, Médicos Legistas, Participación Ciudadana y Comités Vecinales. Estas Coordinaciones tienen como objetivo fundamental prevenir y combatir la criminalidad, así como procurar e impartir justicia con un enfoque integral que permita reducir la incidencia delictiva, a través de planes y programas de prevención y la instrumentación de acciones conjuntas apoyadas en una política social de alto impacto”.⁶⁵

4.2 Proyecto de Mejoramiento de control de vehículos en depósitos

Para el año 2005 la Secretaría de Seguridad Pública, convocó a un concurso de licitación para un contrato administrativo de prestación de servicios llamado “Contrato multi-anual para el mejoramiento del control de vehículos en depósito”, dicha dependencia en coordinación con la Dirección encargada del Control de Infracciones, Grúas y Depósitos, en el afán de mejorar la operación diaria, solicitó a la empresa TMM Logistics, ganadora de la licitación, que creara un software aplicativo, sistemas de digitalización, sistema de geoposicionamiento y toda la infraestructura tecnológica que esto implicara para agilizar los procesos manuales de su servicio .

Retomando el apartado 3.5.1 del capítulo III Internet, a continuación se muestra en la figura 1.1 un breve resumen del procedimiento operativo completo del personal

⁶⁵ <http://portal.ssp.df.gob.mx/Portal/Organizacion/Antecedentes.htm>.(Consulta Mayo 2010)

de la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos con el software aplicativo ya en funcionamiento:



Figura 1.1

Como se puede observar el procedimiento basado en el software aplicativo requiere de la intervención de personal que cumpla con distintas funciones, pero que está relacionado entre sí, es decir, no es un procedimiento lineal, aquí todos los actores que intervienen se relacionan en una función o bien en varias, es por tal motivo que la Secretaría de Seguridad Pública requiere de una propuesta de capacitación ex profeso para que su personal use y maneje el software aplicativo en cada una de sus funciones o áreas.

4.3 Propuesta pedagógica: Programa de capacitación dirigido al personal de la Dirección de Control de Infracciones, Grúas y Depósitos para la adquisición de una competencia tecnológica

A continuación se presenta la propuesta pedagógica creada ex profeso para cubrir las necesidades de operatividad del personal de dicha dependencia.

Justificación:

Intereses sociales, económicos y políticos de la actualidad demandan que los integrantes de una sociedad obtengan conocimientos necesarios para el desarrollo propio de sus actividades laborales, de esta manera organizaciones privadas y gubernamentales se interesan en reforzar con cursos de capacitación constantes y actualizados a sus empleados.

En este sentido la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos, busca que cada uno de los integrantes de su personal cumpla día a día con sus funciones específicas, sin embargo cuando el software aplicativo se implementa, con el objetivo de sustituir procesos manuales, la dirección se enfrenta a un nuevo problema, y es que la mayoría de su personal son individuos que no han tenido algún contacto con la tecnología, o bien, el contacto más cercano que han tenido es con un celular, situación que se traduce a un completo caos, ya que la dirección requiere que este mismo personal sea quien use y maneje dicho software aplicativo.

Teoría educativa con la que se trabajará

El programa de capacitación que se propone más adelante, se elaboró con un enfoque constructivista- humanista, pues es importante promover los procesos de crecimiento personal en el individuo, es decir, se pretende tomar al personal de dicha dirección como un ser intelectual, emocional, social y creativo, esto con el fin de que estos individuos tengan un desarrollo integral y les permita entender que:

- su aprendizaje es un proceso activo, y por lo tanto
- deben construir sus conocimientos, de manera que conciban el funcionamiento del software aplicativo y no solamente se maneje de forma automatizada (como si fuera un robot), sin razonar el por qué y para qué lo hace.

Por tal razón, es importante que este programa de capacitación genere en el personal un sentido de pertenencia con la dirección y por supuesto con la dependencia, para de esta forma no únicamente se adquiera una competencia tecnológica, sino también una competencia comunicativa, organizativa, colaborativa y ético-social, que comprometa al individuo con su trabajo y con el trabajo en equipo.

Objetivo:

Mejorar la formación de competencia tecnológica requerida, esto en función de las necesidades de aprendizaje y las aptitudes del personal, definiendo así también los perfiles necesitados y los contenidos para lograr un aprendizaje significativo.

Propuesta de capacitación

“Mejoramiento de control de vehículos en depósitos”

Debido a los requerimientos del software aplicativo elaborado exclusivamente para el desarrollo de los procesos laborales de la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos, se realizará lo siguiente:

- Se ubicarán las áreas en donde el personal opera el software, y se determinarán perfiles y funciones que desempeñará cada individuo, por ende se indicará la población a quien va dirigido. (Es importante indicar que independientemente de que en esta propuesta se creen distintos perfiles se pretende que el personal de cada perfil trabaje en colaboración con los demás perfiles que intervienen en este proceso).

ÁREA OPERATIVA

PERFIL : OPERATIVO



POLICIA EN GRÚA

PERFIL REQUERIDO

Nivel académico: Bachillerato terminado

Edad: 18 años en adelante

Experiencia mínima: no necesaria

Conocimientos: básicos de bachillerato y computación básico

Habilidades personales: Comunicativo, trabajo en equipo, responsable, tolerante, respetuoso y disciplinado.

FUNCIONES

Uso y manejo del software aplicativo (infracciones electrónicas)

- Elaboración de infracciones electrónicas por hand held
- Elaboración de cobros electrónicos por hand held.



POLICIA EN DEPÓSITO

PERFIL REQUERIDO

Nivel académico: Bachillerato terminado

Edad: 18 años en adelante

Experiencia mínima: no necesaria

Conocimientos: básicos de bachillerato y computación básico

Habilidades personales: Comunicativo, trabajo en equipo, responsable, tolerante, respetuoso y disciplinado.

FUNCIONES

Uso y manejo del software aplicativo (ingreso de vehículos)

- Realizar ingresos, cobros y salidas de vehículos en depósito por hand held y/o computadora de mano.
- Elaboración de cortes de caja electrónicos.

PERFIL : OPERATIVO



POLICIA EN CENTRO DE CONTROL

PERFIL REQUERIDO

Nivel académico: Bachillerato terminado

Edad: 18 años en adelante

Experiencia mínima: no necesaria

Conocimientos: básicos de bachillerato y computación básico

Habilidades personales: Comunicativo, trabajo en equipo, responsable, tolerante, respetuoso y disciplinado.

FUNCIONES

Uso y manejo del software aplicativo (DVR configuration tools)

-Monitoreo y supervisión de la operación de grúas en ruta

-Edición de videos de grúas en ruta

-Bloqueo y desbloqueo del brazo de la grúa en ruta

-Monitoreo y supervisión de la operación de depósitos vehiculares.



POLICIA ADMINISTRATIVO

PERFIL REQUERIDO

Nivel académico: Bachillerato terminado, carrera técnica o licenciatura trunca

Edad: 18 años en adelante

Experiencia mínima: no necesaria

Conocimientos: básicos de bachillerato y computación básico

Habilidades personales: Comunicativo, trabajo en equipo, responsable, tolerante, respetuoso y disciplinado.

FUNCIONES

Uso y manejo del software aplicativo (administradores)

-Elaboración de cancelaciones de pagos, edición de infracciones, cortes de caja, ingresos y salidas extemporáneas , y toda aquella operación que repercuta en la operación diaria de la dirección.

ÁREA DE SISTEMAS COMPUTACIONALES

PERFIL : ANALISTA EN SISTEMAS



ANALISTA EN SISTEMAS

PERFIL REQUERIDO

Nivel académico: Ingeniero en sistemas computacionales

Edad: 30 años en adelante

Experiencia mínima: de tres años en adelante

Conocimientos: Redes y Comunicaciones, Servidores (implementación y administración), actualizaciones en IT, Seguridad, Políticas y/o procesos de comunicación, Indispensable certificaciones en ITIL y COBIT, inglés 90%.

Habilidades personales: tolerante, trabajo en equipo, respeto, debe ser capaz de solucionar problemas y tomar decisiones.

FUNCIONES

- Uso y manejo del software aplicativo
- Mantenimiento al software
- Programación del software
- Modificaciones al código fuente.

ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO

PERFIL : SOPORTE TÉCNICO



SOPORTE TÉCNICO

PERFIL REQUERIDO

Nivel académico: Técnico en sistemas computacionales con certificado

Edad: 30 años en adelante

Experiencia mínima: de tres años en adelante

Conocimientos: mantenimiento de hardware en computadoras de escritorio y hand held, soporte de redes, servidores, Windows XP, Windows Mobile, vista 2003, server 2008, Office, Internet, monitoreo.

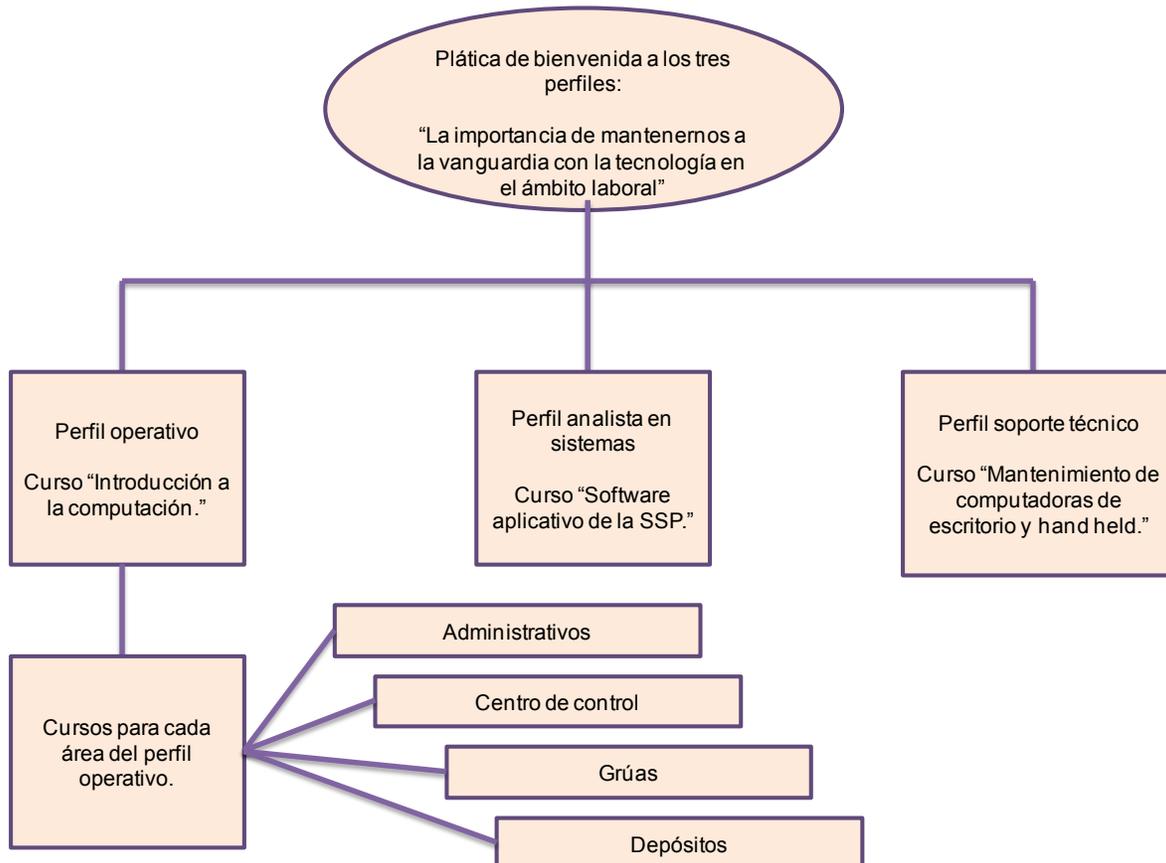
Habilidades personales: Comunicación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, responsable, tolerante, respetuoso y confidencialidad.

FUNCIONES

-Mantenimiento al hardware de las computadoras de escritorio

-Mantenimiento al hardware de las computadoras de mano (hand held).

- Creados los perfiles y determinadas las funciones que el software aplicativo requiere, se establece la propuesta del programa de capacitación que está formado por una plática de bienvenida y cuatro cursos, ponderándose de la siguiente manera:



- La duración de cada curso está determinado en cada uno de los programas que se proponen; el número de participantes por curso dependerá del número de aulas que facilite la dependencia, se recomienda que el número máximo de participantes por aula sea de 25 personas y dos instructores por grupo.
- Los recursos materiales con los que deberán contar los cursos son los siguientes: aulas amplias, ventiladas, con corriente eléctrica, con mobiliario como mesas y sillas movibles y exclusivas para la impartición de los cursos, pizarrón blanco o verde, gises o plumones, pantalla para proyección,

cañones, lap tops, computadoras de escritorio, hand helds, impresoras portátiles, manuales de usuario, etc.

- A continuación se presenta el programa de cada uno de los cursos que se ofrece en esta propuesta pedagógica.



<p>Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.</p>	<p>Nivel: Personal operativo, analista en sistemas y soporte técnico.</p>
<p>Nombre de la plática: La importancia de mantenernos a la vanguardia con la tecnología en el ámbito laboral.</p>	<p>Carácter de la plática: Taller Teórica- práctica.</p>
<p>Horario: Lunes y Viernes 07:00- 09:00 hrs.</p>	<p>Duración: 4 días.</p>

Objetivo General:

- ✚ Que el personal operativo, analista en sistemas y de soporte técnico determinen los beneficios y la importancia de mantenernos al ritmo de las tendencias de la tecnología actual para lograr sustituir los procesos manuales del ámbito laboral.

Contenido

Tema 1 Bienvenida al curso

Bienvenida al programa
El mundo actual: la sociedad del conocimiento

Tema 2 TICs

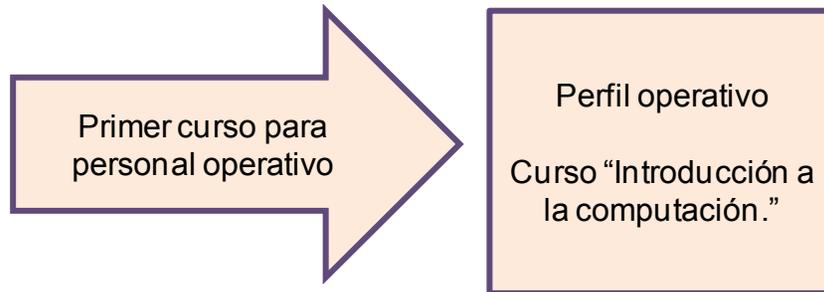
Las tecnologías de la información y la comunicación
Las TICs, ¿amigas o enemigas?

Tema 3 La importancia de las TICs en el ámbito laboral

¿Por qué y para qué mantenernos a la vanguardia con la tecnología?
La tecnología en el ámbito laboral

Conclusiones y retroalimentación.

Primer bloque de cursos



Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.	Nivel: Personal Operativo.
Nombre del curso: Introducción a la computación	Carácter del curso: Taller Teórico- Práctico
Horario: Lunes, Miércoles y Viernes 10:00- 13:00hrs.	Duración: Un trimestre.

Objetivo General:

- ✚ Que el personal operativo conozca sobre computación para que adquiera los conocimientos y habilidades necesarias para el uso y manejo de la computadora.

Contenido

UNIDAD I La computadora

Tema 1 ¿Qué es una computadora?

- 1.1 ¿Para qué sirve una computadora?
- 1.2 ¿Qué es el Hardware de la computadora?
 - 1.3 El CPU
 - 1.4 Memoria RAM
- 1.5 Dispositivos de entrada, almacenamiento y salida
 - 1.6 Monitor, encendido y apagado
 - 1.7 El teclado y sus funciones
 - 1.8 Mouse, señalador y puntero
 - 1.9 La impresora

Tema 2 ¿Qué es el software de la computadora?

- 2.1 Sistema operativo
- 2.2 Memoria ROM
- 2.3 ¿Qué es un archivo?
- 2.4 Unidades de almacenamiento
 - 2.5 Las unidades de disquete
 - 2.5.1 Unidad de disco duro
 - 2.5.2 Unidad de discos ZIP
 - 2.5.3 Unidades de CD- ROM
 - 2.6 ¿Qué es un bite?
 - 2.7 El directorio raíz
- 2.8 ¿Cómo se puede ubicar un archivo?
 - 2.9 Árbol de directorios
 - 2.10 ¿Qué es un programa?
 - 2.11 Archivos de datos
- 2.12 Aplicación y programa de utilidades

UNIDAD II Introducción y conocimiento del ambiente Windows

Tema 1 ¿Qué es Windows?

- 1.1 El escritorio de Windows, ¿qué es y para qué nos sirve?
- 1.2 Barra de tareas de Windows
- 1.3 Menú de inicio y sus opciones
- 1.4 El grupo programas
- 1.5 Aplicaciones Windows, ¿Cómo ejecutarlas y concluiras?
- 1.6 Botones: pantalla completa, ventana compartida y minimizar
 - 1.7 Botón terminar

- 1.8 Documentos
- 1.9 Configuración
- 1.10 Comando buscar
- 1.11 Icono ayuda
- 1.12 Comando ejecutar
- 1.13 ¿Cómo trabajar con varias aplicaciones a la vez?
- 1.14 ¿Cómo manejar múltiples ventanas?: mosaico y cascada
- 1.15 Papelería de reciclaje

Tema 2 El explorador de Windows y Mi PC

- 2.1 ¿Qué es el explorador de Windows y Mi PC?
- 2.2 Botones de navegación
- 2.3 ¿Cómo se organiza la información en Windows?
- 2.4 El entorno de Red
- 2.5 Manejo de las ventanas de Windows
- 2.6 ¿Qué es un objeto?
- 2.7 Propiedades
- 2.8 Botón derecho
- 2.9 Herramientas de mantenimiento
- 2.10 Volumen

Tema 3 Archivos Carpetas

- 3.1 ¿Qué son los archivos y cuáles son las carpetas?
- 3.2 Creando una carpeta
- 3.3 Seleccionar, mover y eliminar objetos en carpetas
- 3.4 Copiar objetos
- 3.5 Portapapeles y sus funciones
- 3.6 ¿Qué son los iconos?
- 3.7 Creando un acceso directo
- 3.8 Imprimiendo
- 3.9 Enviando objetos a una unidad
- 3.10 Formateo de unidades removibles

UNIDAD III Introducción a Paquetería Office (Microsoft Word y Microsoft Excel)

Tema 1 Microsoft Word

- 1.1 ¿Qué es Microsoft Word y para qué sirve?
- 1.2 ¿Cómo iniciar Microsoft Word?
- 1.3 Barra de título
- 1.4 Menú principal
- 1.5 Barra de botones
- 1.6 Barra de formato
- 1.7 La regla

- 1.8 Área de trabajo
- 1.9 Barra de estado
- 1.10 Documento
 - 1.10.1 Caracteres
 - 1.10.2 Uso de la tabulación
 - 1.10.3 Estilo y formato
 - 1.10.4 Vista previa
 - 1.10.5 Copiar, cortar y pegar
 - 1.10.6 Insertar imágenes
 - 1.10.7 Encabezados y pie de página
- 1.11 Guardar, abrir e imprimir un documento

Tema 2 Microsoft Excel

- 2.1 ¿Qué es Microsoft Excel y para qué sirve?
 - 2.1 ¿Cómo iniciar Microsoft Excel?
 - 2.2 Ventanas
 - 2.3 Operaciones básicas con archivos
 - 2.3.1 Crear, guardar y abrir libros de trabajo
 - 2.4 Conceptos básicos de la hoja de trabajo
 - 2.5 Tipos de datos de una celda y formato
 - 2.6 Formulas y funciones
 - 2.7 Creación de gráficas

UNIDAD IV Introducción al Internet

Tema 1 ¿Qué es Internet?

- 1.1 Breve apunte histórico de Internet.
- 1.2 ¿Para qué y por qué de Internet en el mundo actual?, la importancia de mantenernos a la vanguardia
- 1.3 ¿Qué significa navegar en la red?
- 1.4 ¿Qué es Internet Explorer?
- 1.5 El lenguaje de Internet
- 1.6 ¿Cómo comenzar a utilizar y manejar Internet?: páginas web, ligas y buscadores
- 1.7 Ventajas y desventajas del uso y manejo de Internet
- 1.8 Un vistazo al futuro: la importancia de actualizarlos

UNIDAD V Introducción a bases de datos de Microsoft Acces.

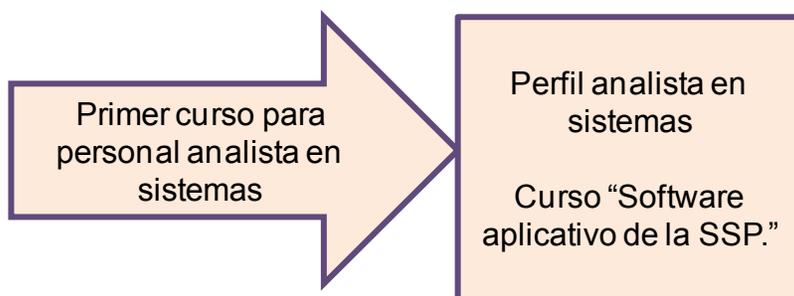
Tema 1 Bases de datos.

- 1.1 Introducción a las bases de datos
- 1.2 Diseño de una base de datos

Tema 2 Introducción a Microsoft Acces.

- 2.1 ¿Qué es Microsoft Acces?
- 2.2 ¿Cómo iniciar Microsoft Acces?
 - 2.3 Pantalla de Inicio
 - 2.4 Creando una base de datos
 - 2.5 Uso del asistente
- 2.6 Uso y manejo de bases de datos existentes

Conclusiones y retroalimentación



<p>Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.</p>	<p>Nivel: Personal ANALISTA EN SISTEMAS</p>
<p>Nombre del curso: Software aplicativo "Sistema de control de infracciones, grúas y depósitos".</p>	<p>Carácter del curso: Taller Teórico- Práctico</p>
<p>Horario: Lunes a Viernes 11:00- 14:30 hrs.</p>	<p>Duración: 4 semanas.</p>

Objetivo General:

- ✚ Que el personal del área de sistemas computacionales opere el software aplicativo "Sistema de control de infracciones, grúas y depósitos".

Contenido

UNIDAD I Primera parte: Sistema de control de infracciones, grúas y depósitos

Tema 1 ¿Qué es el sistema de infracciones, grúas y depósitos?

- 1.1 Sistema de infracciones, grúas y depósitos ¿Qué es y para que sirve?
- 1.2 ¿Cómo se opera el sistema de infracciones, grúas y depósitos?
 - 1.2.1 Sistema de grúas
 - 1.2.2 Sistema de depósitos
 - 1.2.3 Sistema de administrativos
 - 1.2.4 Sistema de centro de control

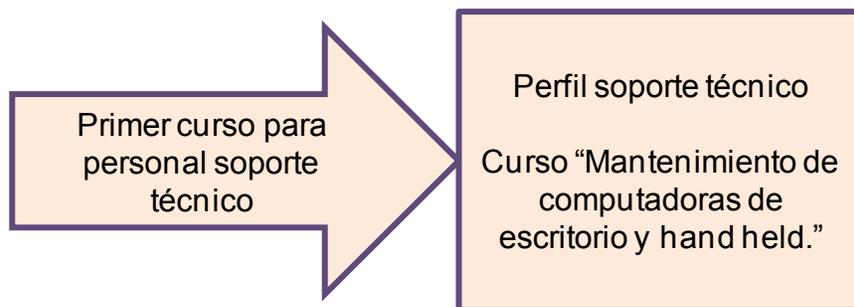
Tema 2 Código fuente del sistema de control de infracciones, grúas y depósitos

- 2.1 Código fuente
 - 2.1.1 Características del código fuente
 - 2.1.2 Modificación al código fuente

Tema 3 Redes y enlaces

- 3.1 Redes y enlaces con Iusacell
- 3.2 Redes y enlaces con Movistar
- 3.3 Redes y enlaces con el Hoster

Conclusiones y retroalimentación



<p>Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.</p>	<p>Nivel: Personal SOPORTE TÉCNICO</p>
<p>Nombre del curso: Mantenimiento de computadoras de escritorio y hand held.</p>	<p>Carácter del curso: Taller Teórico- Práctico</p>
<p>Horario: Lunes a Viernes 17:00-19:30 hrs.</p>	<p>Duración: 4 semanas.</p>

Objetivo General:

- ✚ Que el personal del área de soporte técnico aplique sus conocimientos y habilidades para dar mantenimiento al software y hardware de las hand held y computadoras de escritorio.

Contenido

UNIDAD I Mantenimiento a computadoras de escritorio

Tema 1 ¿Cómo se da mantenimiento al hardware y software de una computadora de escritorio?

1.1Mantenimiento al hardware

1.2Mantenimiento al software

Tema 2 Mantenimiento a hand held

2.1 ¿Qué es y para que es una hand held products?

2.2 ¿Cómo funciona una hand held products?

2.3 Software de una hand held products

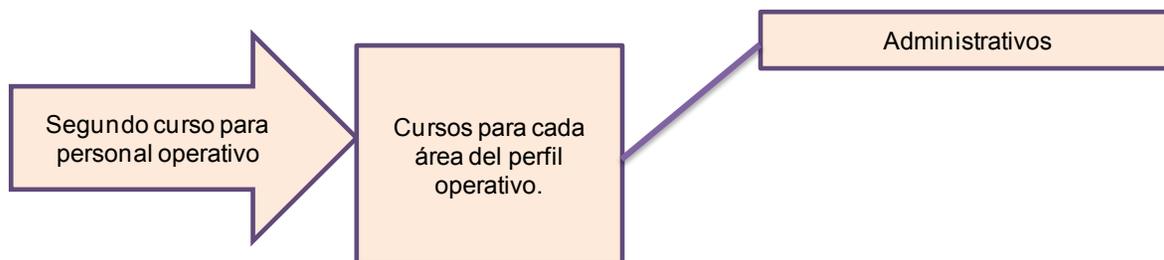
2.3.1 Mantenimiento a una hand held products

2.4 Hardware de una hand held products

2.4 Mantenimiento a una hand held products

Conclusiones y retroalimentación

Segundo bloque de cursos



Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.	Nivel: Personal Operativo ADMINISTRATIVO
Nombre del curso: Administración del sistema de infracciones y cobros electrónicos	Carácter del curso: Taller Teórico- Práctico
Horario: Lunes a Viernes 07:00- 10:00 hrs.	Duración: 4 semanas.

Objetivo General:

- ✚ Que el personal operativo administrativo adquiera los conocimientos y habilidades necesarias, para el uso y manejo del sistema de infracciones.

Contenido

UNIDAD I Primera parte: Sistema de control de infracciones y cobros electrónicos

Tema 1 ¿Qué es el sistema de infracciones y cobros electrónicos?

- 1.1 Sistema de infracciones y cobros electrónicos
 - 1.1.2 Inicio
 - 1.1.3 Catálogos
 - 1.1.4 Grúas
 - 1.1.5 Agentes
 - 1.1.6 Agrupamientos
 - 1.1.7 Depósitos
 - 1.1.8 Vehículos
 - 1.1.9 Infracciones
 - 1.1.10 Pagos
 - 1.1.11 Ingresos
 - 1.1.12 Artículos
 - 1.1.13 Configuración
 - 1.1.14 Programa de servicios

Tema 2 Operaciones extemporáneas

- 2.1 ¿Qué es una operación extemporánea?
 - 2.2 Caja
 - 2.2.1 Habilitar cajas
 - 2.2.2 Deshabilitar cajas.

UNIDAD II Segunda parte: Sistema de control de infracciones y cobros electrónicos

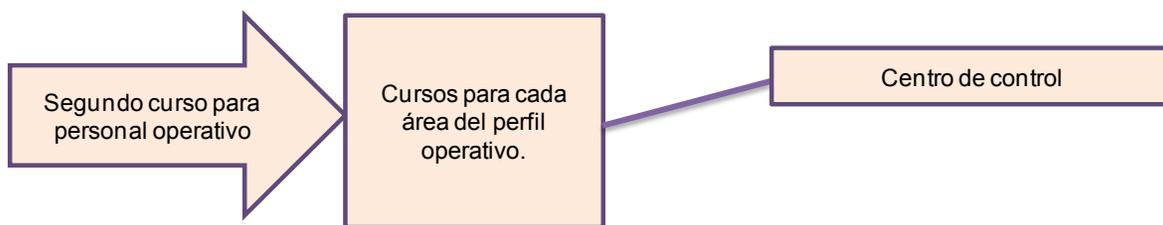
Tema 1 Cancelaciones

- 1.1 ¿Qué es una cancelación?
 - 1.1.1 Cancelación de partidas
 - 1.1.2 Cancelación de infracciones
 - 1.1.3 Cancelación de ingresos
 - 1.1.4 Cancelación de salidas

Tema 2 Salidas vehiculares

- 2.1 ¿Qué es una salida vehicular?
 - 2.1.1 Salidas por traslado
 - 2.1.2 Salidas por compactación

Conclusiones y retroalimentación



<p>Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.</p>	<p>Nivel: Personal Operativo CENTRO DE CONTROL</p>
<p>Nombre del curso: Sistema de monitoreo en tiempo real</p>	<p>Carácter del curso: Taller Teórico- Práctico</p>
<p>Horario: Lunes-Viernes 11:00-14:00 hrs.</p>	<p>Duración: 3 semanas.</p>

Objetivo General:

-  Que el personal operativo de centro de control use y maneje el sistema de monitoreo en tiempo real.

Contenido

UNIDAD I Introducción al sistema de monitoreo

Tema 1 ¿Qué es el sistema de monitoreo?

- 1.1 Sistema de monitoreo
- 1.2 Funciones del sistema de monitoreo

UNIDAD II DVR Configuration Tools

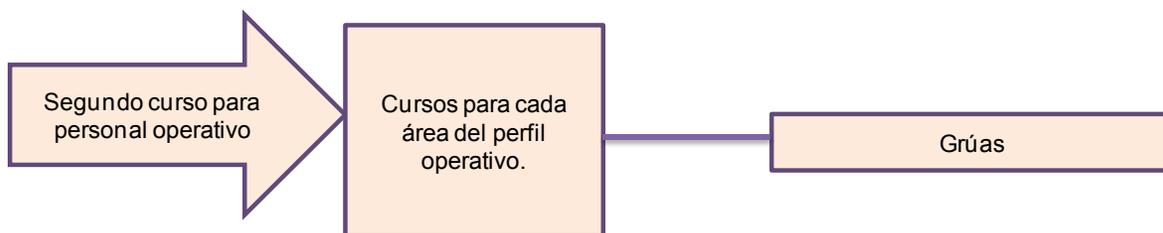
Tema 1 Monitoreo en tiempo real

- 1.1 Monitoreo de grúas
- 1.2 Utilerías

Tema 2 Extracción y edición de videos

- 2.1 Extracción de videos y utilerías
- 2.2 Edición de videos y utilerías

Conclusiones y retroalimentación



Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.	Nivel: Personal Operativo GRÚA
Nombre del curso: Levantamiento de infracciones electrónicas	Carácter del curso: Taller Teórico- Práctico
Horario: Lunes, Miércoles y Viernes 17:00-20:30 hrs.	Duración: 5 semanas.

Objetivo General:

- ✚ Que el personal operativo de grúas adquiriera los conocimientos y habilidades necesarias en el uso y manejo de la hand held o computadora de mano para elaborar infracciones electrónicas y cobros electrónicos.

Contenido

UNIDAD I Introducción a la Hand Held

Tema 1 ¿Qué es una hand held?

1.1 La hand held (hardware y software)

- 1.2 Funciones de la hand held
- 1.3 Funciones del teclado de la hand held

UNIDAD II Infracciones y cobros electrónicos

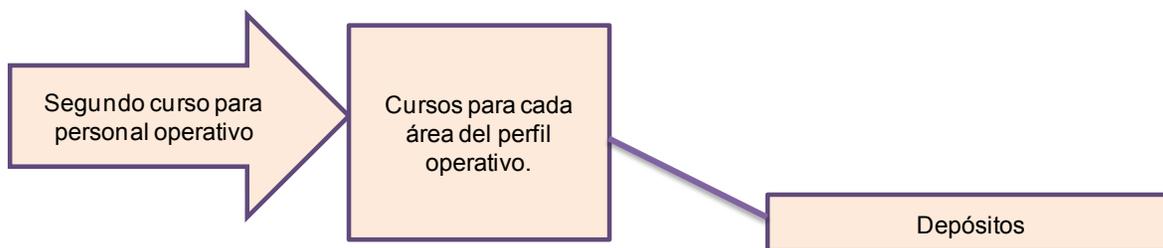
Tema 1 Levantamiento de infracciones electrónicas

- 1.1 Elaboración de infracciones electrónicas
 - 1.2 Utilerías
 - 1.2.1 Edición de infracciones
 - 1.2.2 Impresión de infracciones
 - 1.2.3 Bitácora de transacción
 - 1.2.4 Bitácora de transmisión

Tema 2 Cobros electrónicos

- 2.1 Cobros con tarjeta de crédito y/o débito
 - 2.2 Utilerías
 - 2.2.1 Corte de caja
 - 2.2.2 Impresión de pago

Conclusiones y retroalimentación



<p>Institución: Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos.</p>	<p>Nivel: Personal Operativo DEPÓSITOS</p>
<p>Nombre del curso: Sistema de recepción y salidas electrónicas de vehículos en depósitos.</p>	<p>Carácter del curso: Taller Teórico- Práctico</p>
<p>Horario: Sábados 07:00- 12:00 hrs.</p>	<p>Duración: 10 semanas.</p>

Objetivo General:

- ✚ Que el personal operativo de depósitos adquiera los conocimientos y habilidades necesarias para el uso y manejo del sistema de recepción y salidas de vehículos en depósitos.

Contenido

UNIDAD I Introducción al sistema de recepción y salidas de vehículos en depósitos por Hand Held y/o computadora de escritorio

Tema 1 Sistema de recepción y salidas de vehículos en depósitos

- 1.1 ¿Que es el sistema de recepción y salidas de vehículos en depósitos?
- 1.2 Funciones y características de este sistema por hand held y/o computadora de escritorio

UNIDAD II Recepción de vehículos por hand held

Tema 1 Ingresos electrónicos por hand held

- 1.1 El sistema de recepción y salidas de vehículos en depósitos por hand held
 - 1.2 La hand held (hardware y software)
 - 1.3 Funciones de la hand held
 - 1.4 Funciones de teclado de la hand held
- 1.5 Elaboración de ingresos electrónicos por hand held
 - 1.6 Utilerías
 - 1.6.1 Edición de ingresos
 - 1.6.2 Impresión de ingresos
 - 1.6.3 Bitácora de transmisión

Tema 2 Ingresos electrónicos por computadora de escritorio

- 2.1 El sistema de recepción y salidas de vehículos en depósitos por computadora de escritorio
- 2.2 Elaboración de ingresos electrónicos desde “Infracción nueva”
- 2.3 Edición de ingresos

UNIDAD III Ingresos a depósitos

Tema 1 Otros tipos de ingresos

- 1.1 Ingreso sin infracción
- 1.2 Acta administrativa
- 1.3 Embargo
- 1.4 Ingreso por traslado de otro depósito
- 1.5 Ingreso por ordenamiento judicial

UNIDAD IV Pago de infracciones y arrastres en depósitos vehiculares

Tema 1 Pago de infracciones

- 1.1 Pago en otras entidades
- 1.2 Pago en efectivo
- 1.3 Pago con tarjeta de crédito/ débito

UNIDAD V Salida de vehículos en depósitos.

Tema 1 Salidas del depósito

- 1.1 Salida del depósito por computadora de escritorio
 - 1.2 Salida del depósito por hand held
 - 1.3 Corte de caja
- Conclusiones y retroalimentación

Etapa de evaluación:

- La evaluación de los cursos será de tipo formativa, a lo largo de los cursos los aspectos teóricos y prácticos serán evaluados en cada unidad por medio de pruebas escritas, orales y prácticas de campo.

La propuesta pedagógica expuesta está dirigida a una capacitación basada en competencias, teniendo como firme propósito que el personal de la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos genere un sentido de pertenencia con la tecnología que usará y manejará para la mejora del desarrollo de sus funciones laborales.

Cada uno de los cursos propuestos se diseñó a partir de las necesidades que se detectaron durante mi participación en el proyecto, necesidades que no se tomaron en cuenta en su debido tiempo y que dieron como consecuencia una serie de fallas que repercutieron en que dicha dependencia ofrezca un mal servicio a la ciudadanía.

Actualmente la empresa TMM Logistics y la Dirección de control de infracciones, grúas y depósitos de la SSP continúan ofreciendo los mismos cursos de capacitación al personal de nuevo ingreso, esto es una situación grave debido a que las fallas entonces se multiplican. En este sentido considero dos cosas importantes, la primera es que como ciudadanos demandemos mejoras al servicio ya que somos nosotros los que pagamos las consecuencias de proyectos mal dirigidos y en segundo lugar, y no por esto menos importante, es que como pedagogos busquemos estos sectores como grandes oportunidades de trabajo en donde marquemos la diferencia en proyectos de capacitación que apunten hacia el cambio de la concepción de la misma, pues finalmente no deja de ser un proceso de enseñanza y aprendizaje que nos debe incumbir en su totalidad y que sin duda alguna nos enfrenta a diversos conflictos que van desde el ámbito cultural hasta el social.

Conclusiones

La educación es un proceso que inicia con la historia del hombre, desarrollándose y evolucionando a la par de las civilizaciones, que posteriormente se convertirían en sociedades, con el fin único de cubrir las demandas sociales existentes en cada etapa de la historia. Ante tales demandas, fue menester que la educación se clasificara en tres grandes esferas: la formal, la no formal y la informal, y por consiguiente se desplegaran distintas modalidades educativas.

Actualmente estas tres grandes esferas se conciben como complementarias, ya que tienen como principio común el desarrollo intelectual, ético, moral y social de cada uno de los individuos, por tal motivo es que hoy en día la educación trasciende como un proceso que estará presente a lo largo de la vida de una persona, por lo que considero, representa una construcción continua de conocimientos, aptitudes y valores. Es así como nace el concepto de educación permanente, continua o educación para toda la vida, y con esto el especial interés de las empresas, organizaciones, instituciones y/o dependencias de mantener a su personal actualizado y motivado, pero principalmente productivo, es importante señalar que el ámbito laboral constituye un aspecto más del proceso formativo de los individuos. Desafortunadamente en la realidad podemos observar que la capacitación representa para varias dependencias, en este caso del Gobierno del Distrito Federal, solo el medio con el cual se obtienen recursos económicos, dejando así en el olvido su propósito educativo y con ello sus dimensiones multimodales. Durante mi participación en el programa de capacitación de la Secretaría de Seguridad Pública, la experiencia que obtuve fue de gran aprendizaje, aunque en realidad distó mucho de aquella asignatura optativa cursada en la licenciatura de pedagogía, llamada "Capacitación", por supuesto evidentemente la teoría y la práctica son situaciones diferentes pero en definitiva este proyecto sobrepasó las diferencias pues al ser implementado por la insistencia del director en turno dejaron de considerarse procesos para darle única y exclusiva importancia a la innovación, pero solo tecnológica, sin considerar que

la innovación como proceso debe ir incorporando todos sus elementos y todos sus actores, es decir, conjuntar sus acciones para así generar verdaderos cambios.

Creo firmemente que la capacitación es un proceso educativo que debe y tiene la obligación de conocer y considerar a sus destinatarios, pues son ellos quienes al final del camino nos darán la aprobación o no de nuestro trabajo, por lo que reflexiono que la capacitación deberá representar humanidad, integración y comunicación, y no ser sólo ese recurso favorable mediante el cual se enseñen habilidades y conocimientos requeridos para desenvolverse en un determinado ámbito laboral.

En lo personal conjeturo que la capacitación es un proceso que provoca cambios en los esquemas mentales de las personas, por esta razón no debe ser minimizada en su acción educativa pues nos brindará la oportunidad de formar tanto buenos trabajadores como buenas personas, por consiguiente debemos entender a este proceso como aquel que se concentrará en el aprender a hacer, aprender a ser y aprender a producir, este escenario me invita a contribuir como pedagoga en la construcción y recuperación de ámbitos que por muchos años han sido asumidos por profesionistas que desconocen el quehacer pedagógico, ya que, nuestra labor como profesionales de la educación se viene haciendo más necesaria, dado que el mundo evoluciona rápidamente, se requieren profesionales con formación humana y con formación para el trabajo.

Hoy en día, los pedagogos debemos involucrarnos con las actuales demandas que la sociedad le enuncia a la educación y así redefinirnos como profesionales para abrir nuevas posibilidades de desarrollo laboral en donde promovamos:

- La formación profesional o técnica que permita satisfacer las necesidades de cada empresa o dependencia
- La formación moral y ética que oriente al compromiso generando un sentido de pertenencia

- Actitudes positivas para el desarrollo profesional y personal de cada individuo.
- Programas pertinentes, flexibles y de calidad enfocados a cumplir cada uno de sus objetivos.

La elaboración de este trabajo, el cual está basado en mi experiencia profesional y personal adquirida en el proyecto de la Secretaría de Seguridad Pública, me deja la satisfacción de fomentar en mi persona la tolerancia, la colaboración y la comunicación como acciones claves que me permitieron motivar a las personas en sus habilidades y destrezas para evitar la resistencia al cambio, y así tener la oportunidad, como pedagoga, de brindarles una capacitación adecuada con miras a lograr mejoras que obviamente se verían reflejadas en su entorno, creando de esta forma un buen clima laboral, un mejor desempeño y mayor productividad para finalmente ofrecer un servicio de calidad. A nivel personal me quedo con muchos buenos recuerdos, la alegría de haber conocido excelentes seres humanos que no solamente me brindaron su amistad sino que me regalaron historias, enseñanzas y situaciones de la vida cotidiana que ningún libro podría enseñar, en mi memoria se quedan risas, conversaciones, enojos, preocupaciones, gestos, preguntas, respuestas, saludos, abrazos, encuentros y todo aquello que guardas contigo en el día a día para que te haga una mejor persona, me quedo con la satisfacción de haber dado lo mejor de mi tanto en lo profesional como en lo personal, me quedo con la satisfacción de haber escuchado un gracias, ya que al escuchar esta magnifica palabra reitero el compromiso adquirido con mi profesión y por supuesto con mi persona.

Bibliografía

- ALLES Martha. *Diccionario de comportamientos. Gestión por competencias*. Editorial Granica, 2ª. Reimpresión. Buenos Aires, 2005.
- BARRÓN Tirado, Concepción (Coord.); Báez López, Miguel Ángel (et al). *Proyectos educativos innovadores: construcción y debates*. Pensamiento Universitario 99. México: UNAM, Centro de estudios sobre la universidad. 2006.
- BENAVIDES Espíndola Olga. *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas*. Editorial McGraw- HILL. Bogotá, 2002.
- BOLAÑOS Martínez Víctor Hugo. *Compendio de historia de la educación en México*. Editorial Porrúa. México, 2002.
- BOWEN James. *Historia de la educación occidental. Tomo I. El mundo antiguo*. Editorial Herder. Barcelona, 1985.
- BOWEN James. *Historia de la educación occidental. Tomo II. La civilización de Europa*. Editorial Herder. Barcelona, 1979.
- BRUNNER José Joaquín. *Educación e Internet ¿La próxima revolución?*. Editorial Fondo de Cultura Económica. Santiago de Chile, 2003.
- COHEN B.A. Brenda. *Introducción al pensamiento educativo*. Publicaciones Cultural S.A. de C.V., 2ª. Reimpresión. México, 1985.
- Consejo nacional para la vida y el trabajo. *Innovación para la educación y la capacitación*. Miguel Ángel Porrúa Editores. México, 2004.

- DÍAZ C. José Enrique, Ramírez, V. Thalia, Assad, M. Alejandra. *Aprendiendo en línea*. Editorial Universidad Veracruzana. Textos Universitarios. México, 2004.
- DELORS Jacques. *La educación encierra un tesoro*. Editorial UNESCO. México, 1996.
- EDITORIAL CEP. *Internet como instrumento didáctico*. Editorial CEP. España, 2007.
- ESCAMILLA de los Santos, J.G. *Selección y uso de la tecnología educativa*. Editorial Trillas. ITESM UNIVERSIDAD VIRTUAL. México, 2005.
- GARCÍA Aretio Lorenzo. *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Editorial Ariel., 2ª. Impresión. España, 2002.
- GARCÍA Aretio Lorenzo. *La educación. Teorías y conceptos. Perspectiva integradora*. Editorial PARANINFO S.A. Madrid, 1989.
- GARCÍA Duarte Nohemy. *Educación Mediática: el potencial pedagógico de las nuevas tecnologías de la comunicación*. Editorial Miguel Ángel Porrúa. México, 2002.
- GRADOS Espinosa Jaime A. *Capacitación y desarrollo de personal*. Editorial Trillas, 3era. Edición. México, 2007.
- MAYER Frederick. *Pedagogía comparada*. Editorial Pax. México, 1967
- MC GEHEE William, W. Thayer Paul. *Capacitación, adiestramiento y formación profesional*.-----.

- MENDOZA Núñez Alejandro. *La capacitación práctica en las organizaciones*. Editorial Trillas. México, 1994.
- MENDOZA Núñez Alejandro. *Capacitación para la calidad y la productividad...* Editorial Trillas. México, 2007.
- PANSZA González Margarita, et al. *Fundamentos de la didáctica*. Tomo I. Editorial Gernka, 3ª. Edición. México, 1986.
- PLETT Peter C., T. Lester Brenda. *Capacitación de las personas de edad. Manuel de orientación*. Editorial Oficina Internacional del trabajo. Ginebra, 1993.
- PRIETO Figueroa Luis Beltrán. *Principios generales de la educación*. Monte Ávila Editores, C.A. Caracas, Venezuela, 1985.
- RAMÍREZ Grajeda Beatriz, Anzaldúa Arce Raúl E. *Formación y tendencias educativas*. UNAM- Azcapotzalco, México, 2002.
- SARRAMONA Jaume, Vázquez Gonzalo, Colom Antoni J. *Educación no formal*. Editorial Ariel Educación. Barcelona, 1998.
- SEVILLANO Ma. Luisa (Coord.). *Nuevas tecnologías, medios de comunicación y educación. Formación inicial y permanente del profesorado*. Editorial CCS. Madrid, 2002.
- SILICEO Aguilar Alfonso. *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa Noriega Editores, 4ta. Edición. México, 2006.
- SILVA Salinas Sonia. *Usos educativos de Internet*. Editorial Ideas Propias. España, 2006.

- SUÁREZ Díaz Reynaldo. *La educación*. Editorial Trillas. México, 1980.
- TORRES Martín César, Pareja Fdz. De la Reguera José Antonio. *La educación no formal y diferenciada*. Editorial CCS. Madrid, 2007.
- TRILLA Jaume, Begoña Gros, López Fernando, Martín Ma. Jesús. *La educación fuera de la escuela. Ámbitos no formales y educación social*. Editorial Ariel Educación. Barcelona, 2003.
- VILLASEÑOR Sánchez Guillermo. *La tecnología en el proceso de enseñanza aprendizaje*. Editorial Trillas. México.
- WERTHER William. *Administración de personal y recursos humanos*. Editorial McGraw-Hill. México, 1995.
- ZARANDIETA, M. Francisco, Zarandieta, M. José Antonio. *La educación por Internet*. Editorial Anaya Multimedia. Madrid, 2003.

Fuentes de información “Revistas y documentos consultados”

- PROA. *Manual de certificación de instructores internos*.
- BARRÓN Tirado, Concepción (Coord.); Báez López, Miguel Ángel (et al). *Proyectos educativos innovadores: construcción y debates*. Pensamiento Universitario 99. México: UNAM, Centro de estudios sobre la universidad. 2006.
- BERNAL G. Ma. Del Carmen. 2002. “*El campo laboral del pedagogo: retos y perspectivas*”. en: Revista Mexicana de Educación y Desarrollo Paedagogium. Año 2, núm. 12. Julio-Agosto. México.

- THIERRY García David Rene. 2002. *“El triángulo cautivo: enseñanza, asesoría y tutoría”* en: Revista Mexicana de Educación y Desarrollo Paedagogium. Año 2, núm. 11. Mayo- Junio. México.
- THIERRY García David Rene. 2004. *“La formación profesional basada en competencias”* en: Revista Mexicana de Educación y Desarrollo Paedagogium. Año 4, núm. 23. Mayo- Junio. México.

Fuentes de consulta electrónicas

- <http://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>
- <http://coqui.lce.org>
- <http://portal.ssp.df.gob.mx/Portal/Organizacion/Antecedentes.htm>.
- Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.
- www.google.com.mx/ LEY FEDERAL DEL TRABAJO. Formato archivo PDF.
- http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/man_ops/index.htm
- http://www.organizacionessociales.segob.gob.mx/UAOS-Rev4/nueva_pedagogia.html

Anexo I

“Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos:

Art. 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley.

A.

XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales deberán cumplir con dicha obligación.

XXXI. La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a:

- **b) Empresas.**

También será competencia exclusiva de las autoridades federales la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a los conflictos que afecten a dos o más entidades federativas, contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una entidad federativa; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de la ley; y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo para lo cual las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley reglamentaria correspondiente.

B.

VII. La designación del personal se hará mediante sistemas que permitan apreciar los conocimientos y aptitudes de los aspirantes.

El Estado organizará escuelas de administración pública.”⁶⁶

⁶⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

“Ley Federal del Trabajo

El 28 de abril de 1978 se publica en el Diario Oficial de la Federación el decreto de las reformas a la Ley Federal del Trabajo por el cual se modifican varios artículos que quedan en los términos siguientes:

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

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

Art.25. El escrito en que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme lo dispuesto en esta ley.

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

Art. 153-B. Para dar cumplimiento a la obligación que, conforme al artículo anterior les corresponde, los patrones podrán convenir con los trabajadores en que la capacitación o el adiestramiento se proporcione a éstos dentro de la misma empresa o fuera de ella, por conducto del personal propio, instructores especializados, o bien mediante adhesión a los sistemas generales que se establezcan y que se registren en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En caso de tal adhesión, quedará a cargo de los patrones cubrir las cuotas respectivas.

Art. 153-C. Las instituciones o escuelas que deseen impartir capacitación o adiestramiento, así como su personal docente deberán estar autorizadas y registradas por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

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

Art. 153-E. La capacitación o adiestramiento a que se refiere el artículo 153-A deberá impartirse al trabajo durante las horas de su jornada de trabajo salvo que, atendiendo a la naturaleza de los servicios patrón y trabajador convengan que podrán impartirse de otra manera así como en el caso en que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, en cuyo caso supuesto, la capacitación se realizará fuera de la jornada de trabajo.

Art. 153-F. La capacitación y el adiestramiento deberán tener por objeto:

- I. Actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades del trabajador en sus actividad; así como proporcionarle información sobre la aplicación de una nueva tecnología en ella;
- II. Preparar al trabajador para ocupar una vacante o puesto de nueva creación;
- III. Prevenir riesgos de trabajo;
- IV. Incrementar la productividad; y
- V. En general, mejorar las aptitudes del trabajador.

Art. 153-G. Durante el tiempo en que un trabajador de nuevo ingreso que requiera capacitación inicial, para el empleo que va a desempeñar reciba ésta, prestará sus servicios conforme las condiciones generales de trabajo que rijan en la empresa o a la que se estipule respecto a ella en los contratos colectivos.

Art. 153-H. Los trabajadores a quienes se imparta capacitación o adiestramiento están obligados a:

- I. Asistir puntualmente a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que tomen parte del proceso de capacitación o adiestramiento;

- II. Atender las indicaciones de las personas que impartan la capacitación o adiestramiento, y cumplir con los programas respectivos; y
- III. Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y de aptitud que sean requeridos.

Art. 153-I. En cada empresa se constituirán Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento, integradas por igual número de representantes de los trabajadores y del patrón, los cuales vigilarán la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores, y sugerirán las medidas tendientes a perfeccionarlos; todo esto conforme a las necesidades de los trabajadores y de las empresas.

Art. 153-J. Las autoridades laborales cuidarán que las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento se integren y funcionen oportuna y normalmente, vigilando el cumplimiento de la obligación patronal de capacitar y adiestrar a los trabajadores.

Art. 153-K. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social podrá convocar a los patronos, sindicatos y trabajadores libres que formen parte de las mismas ramas industriales o actividades para constituir Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento de tales ramas industriales o actividades, los cuales tendrán carácter de órganos auxiliares de la propia Secretaría.

Estos comités tendrán facultades para:

- I. Participar en la determinación de los requerimientos de capacitación y adiestramiento de las ramas o actividades respectivas;
- II. Colaborar en la elaboración del Catálogo Nacional de Ocupaciones y en la de estudios sobre las características de la maquinaria y equipo en existencia y uso de las actividades correspondientes;
- III. Proponer sistemas de capacitación y adiestramiento para y en el trabajo, en relación con las ramas industriales o actividades correspondientes;
- IV. Formular recomendaciones específicas de planes y programas de capacitación y adiestramiento;

- V. Evaluar los efectos de las acciones de capacitación y adiestramiento en la productividad dentro de las ramas industriales o actividades específicas de que se trate; y
- VI. Gestionar ante la autoridad laboral el registro de las constancias relativas a los conocimientos o habilidades de los trabajadores que hayan satisfecho los requisitos legales exigidos para tal efecto.

Art. 153-L. La Secretaría del Trabajo y Previsión Social fijará las bases para determinar la forma de designación de los miembros de los Comités Nacionales de Capacitación y Adiestramiento, así como las relativas a su organización y funcionamiento.

Art. 153-M. En los contratos colectivos deberán incluirse cláusulas relativas a la obligación patronal de proporcionar capacitación y adiestramiento a los trabajadores, conforme a planes y programas que satisfagan los requisitos establecidos en este capítulo.

Además, podrá consignarse en los propios contratos el procedimiento conforme al cual el patrón capacitará y adiestrará a quienes pretenden ingresar a laborar en la empresa, tomando en cuenta, en su caso, la cláusula de admisión.

Art. 153-N. Dentro de los quince días siguientes a la celebración, revisión o prórroga del contrato colectivo, los patrones deberán presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, para su aprobación, los planes y programas de capacitación y adiestramiento que se haya acordado establecer, o en su caso, las modificaciones que se hayan convenido acerca de planes y programas ya implantados con aprobación de la autoridad laboral.

Art. 153-O. Las empresas en que no rija contrato colectivo de trabajo, deberán someter a la aprobación de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, dentro de los primeros sesenta días de los años impares, los planes y programas de capacitación o adiestramiento que, de común acuerdo con los trabajadores, hayan decidido implantar.

Igualmente, deberán informar respecto a la constitución y bases generales a que se sujetará el funcionamiento de las Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento.

Art. 153-P. El registro de que trata el artículo 153-C se otorgará a las personas o instituciones que satisfagan los siguientes requisitos:

- II. Comprobar que quienes capacitarán o adiestrarán a los trabajadores, están preparados profesionalmente en la rama industrial o actividad en que impartirán sus conocimientos;
- III. Acreditar satisfactoriamente, a juicio de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tener conocimientos bastantes sobre los procedimientos tecnológicos propios de la rama industrial o actividad en la que pretendan impartir dicha capacitación o adiestramiento; y
- IV. No estar ligadas con personas o instituciones que propaguen algún credo religioso, en los términos de la prohibición establecida por la fracción IV del Artículo 3o. Constitucional.

El registro concedido en los términos de este artículo podrá ser revocado cuando se contravengan las disposiciones de esta Ley.

En el procedimiento de revocación, el afectado podrá ofrecer pruebas y alegar lo que a su derecho convenga.

Art. 153-Q. Los planes y programas de que tratan los artículos 153-N y 153-O, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- II. Referirse a períodos no mayores de cuatro años;
- III. Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa;
- IV. Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la capacitación y el adiestramiento al total de los trabajadores de la empresa;
- V. Señalar el procedimiento de selección, a través del cual se establecerá el orden en que serán capacitados los trabajadores de un mismo puesto y categoría;
- VI. Especificar el nombre y número de registro en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de las entidades instructoras; y,
- VII. Aquellos otros que establezcan los criterios generales de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social que se publiquen en el Diario Oficial de la Federación.

Dichos planes y programas deberán ser aplicados de inmediato por las empresas.

Art. 153-R. Dentro de los sesenta días hábiles que sigan a la presentación de tales planes y programas ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, ésta los aprobará o dispondrá que se les hagan las modificaciones que estime pertinentes; en la inteligencia de que, aquellos planes y programas que no hayan sido objetados por la autoridad laboral dentro del término citado, se entenderán definitivamente aprobados.

Art. 153-S. Cuando el patrón no dé cumplimiento a la obligación de presentar ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social los planes y programas de capacitación y adiestramiento, dentro del plazo que corresponda, en los términos de los artículos 153-N y 153-O, o cuando presentados dichos planes y programas, no los lleve a la práctica, será sancionado conforme a lo dispuesto en la fracción IV del artículo 878 de esta Ley, sin perjuicio de que, en cualquiera de los dos casos, la propia Secretaría adopte las medidas pertinentes para que el patrón cumpla con la obligación de que se trata.

Art. 153-T. Los trabajadores que hayan sido aprobados en los exámenes de capacitación y adiestramiento en los términos de este Capítulo, tendrán derecho a que la entidad instructora les expida las constancias respectivas, mismas que, autenticadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Empresa, se harán del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por conducto del correspondiente Comité Nacional o, a falta de éste, a través de las autoridades del trabajo a fin de que la propia Secretaría las registre y las tome en cuenta al formular el padrón de trabajadores capacitados que corresponda, en los términos de la fracción IV del artículo 539.

Art. 153-U. Cuando implantado un programa de capacitación, un trabajador se niegue a recibir ésta, por considerar que tiene los conocimientos necesarios para el desempeño de su puesto y del inmediato superior, deberá acreditar documentalmente dicha capacidad o presentar y aprobar, ante la entidad instructora, el examen de suficiencia que señale la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En este último caso, se extenderá a dicho trabajador la correspondiente constancia de habilidades laborales.

Art. 153-V. La constancia de habilidades laborales es el documento expedido por el capacitador, con el cual el trabajador acreditará haber llevado y aprobado un curso de capacitación.

Las empresas están obligadas a enviar a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro y control, listas de las constancias que se hayan expedido a sus trabajadores.

Las constancias de que se trata surtirán plenos efectos, para fines de ascenso, dentro de la empresa en que se haya proporcionado la capacitación o adiestramiento.

Si en una empresa existen varias especialidades o niveles en relación con el puesto a que la constancia se refiera, el trabajador, mediante examen que practique la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento respectiva acreditará para cuál de ellas es apto.

Art. 153-W. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con carácter terminal, serán inscritos en los registros de que trata el artículo 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el Catálogo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en él.

Art. 153-X. Los trabajadores y patrones tendrán derecho a ejercitar ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje las acciones individuales y colectivas que deriven de la obligación de capacitación o adiestramiento impuesta en este Capítulo.”⁶⁷

Como se puede observar en la Ley Federal de Trabajo, el Capítulo III Bis está dedicado a detallar acerca de los derechos y las obligaciones por parte de las organizaciones y de los trabajadores con respecto a la Capacitación y Adiestramiento de los trabajadores, a continuación se mostrarán otros artículos que atañen al mismo tema:

⁶⁷ GRADOS, Jaime. *Op. Cit.* 211-218

“Art. 180. Los patrones que tengan a su servicio menores de dieciséis años están obligados a:

- V. Proporcionarles capacitación y adiestramiento en los términos de esta Ley.

Art. 391. El contrato colectivo contendrá:

- VIII. Las cláusulas relativas a la capacitación o adiestramiento de los trabajadores en la empresa o establecimientos que comprenda;
- IX. Disposiciones sobre la capacitación o adiestramiento inicial que se deba impartir a quienes vayan a ingresar a laborar a la empresa o establecimiento.

Art. 412. El contrato-ley contendrá:

- VI. Las reglas conforme a las cuales se formularán los planes y programas para la implantación de la capacitación y el adiestramiento en la rama de la industria de que se trate.

Art. 504. Los patrones tienen las obligaciones especiales siguientes:

- I. Mantener en el lugar de trabajo los medicamentos y materiales de curación necesarios para primeros auxilios y adiestrar personal para que los preste.

Art. 536. Los reglamentos determinarán las atribuciones, la forma de su ejercicio y los deberes de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo.

Art. 537. El Servicio Nacional del Empleo, Capacitación y Adiestramiento tendrá los siguientes objetivos:

- I. Estudiar y promover la generación de empleos;
- II. Promover y supervisar la colocación de los trabajadores;
- III. Organizar, promover y supervisar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores; y,
- IV. Registrar las constancias de habilidades laborales.”⁶⁸

⁶⁸ [www.google.com.mx/LEY_FEDERAL_DEL_TRABAJO.Formato_archivo_PDF._\(Consulta_Abril_2010\)](http://www.google.com.mx/LEY_FEDERAL_DEL_TRABAJO.Formato_archivo_PDF._(Consulta_Abril_2010))

“Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado:

En lo referente a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, también se contempla la capacitación como un medio para mejorar los niveles de vida del empleado público, así como para elevar los niveles de productividad y, por consiguiente, los niveles económicos del país, tal como se manifiesta en el artículo 44 de dicha ley: La asistencia a los institutos de capacitación, para mejorar su preparación y eficiencia.

Titulo Segundo

Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Titulares.

Establecimiento de escuelas de administración pública en las que se impartan los cursos necesarios para que los trabajadores puedan adquirir los conocimientos para obtener ascensos conforme al escalafón y procurar el mantenimiento de su aptitud profesional.

Art.44

VIII.

C) Asistir a los institutos de capacitación, para mejorar su preparación y eficiencia.”⁶⁹

⁶⁹ GRADOS, Jaime. *Op. Cit.* 219-220