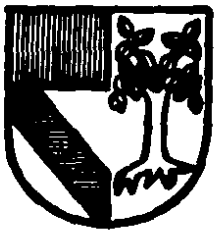


308923



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

18
29.

ESCUELA DE PEDAGOGIA
INCORPORADA A LA U.N.A.M.

"CONCEPTO DE FORMACION INTEGRAL EN EL
INSTRUCTOR DE CAPACITACION EN UNA
INSTITUCION DE INICIATIVA PRIVADA "

TESIS PROFESIONAL
QUE PRESENTA:
ESTELA ILIANA GONZALEZ LEON
PARA OPTAR POR EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PEDAGOGIA

Director de Tesis
LIC. MARIA ANTONIETA MENDOZA SANCHEZ

MEXICO, D. F.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1989



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

I N D I C E

PAG.

INTRODUCCION

CAPITULO I

EL HOMBRE

| | |
|--|----|
| | 1 |
| 1.1 Concepto | 2 |
| 1.2 El Hombre Mediocre | 11 |
| 1.3 Relación del Hombre y la Pedagogía | 17 |

CAPITULO II

LA EDUCACION DE ADULTOS

| | |
|---|----|
| | 23 |
| 2.1 Concepto | 25 |
| 2.2 El Trabajo | 30 |
| 2.3 Pedagogía del Trabajo en la Empresa | 34 |
| 2.4 Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo | 39 |
| 2.5 El proceso educativo en el Adulto | 44 |
| 2.6 El Aprendizaje y sus principios aplicables a la enseñanza de Adultos | 54 |
| 2.6.1 Elementos del proceso de Aprendizaje | 59 |
| 2.6.2 Leyes del Aprendizaje | 62 |
| 2.7 Papel del Instructor en la Capacitación | 66 |
| 2.8 Formación Integral | 75 |

CAPITULO III

INSTITUCION DE INICIATIVA PRIVADA (SEGUROS)

INVESTIGACION DE CAMPO

| | |
|---------------------------------------|----|
| | 82 |
| 3.1 Descripción de la Empresa | 83 |
| 3.1.1 Concepto, funciones y objetivos | 83 |
| 3.1.2 Filosofía Institucional | 88 |
| 3.1.3 Organigrama | 91 |

| | <u>PAG.</u> |
|---|-------------|
| 3.2 El Área de Capacitación en la Institución | 92 |
| 3.2.1 Funciones | 95 |
| 3.3 Manuales, Guía del Instructor y Apoyos | 101 |
| 3.3.1 Manual del Participante | 102 |
| 3.3.2 Guía del Instructor | 103 |
| 3.3.3 Apoyos Didácticos | 106 |

CAPITULO IV

| | |
|-----------------------|-----|
| <u>PARTE PRACTICA</u> | 109 |
|-----------------------|-----|

Cuadro No. 1: Guía Entrevista aplicada a los Instructores de Capacitación de la Institución de Seguros en cuestión, mostrando el - Porcentaje de Respuestas afirmativas y el - Concenso

111

CAPITULO V

| | |
|---------------------|-----|
| <u>CONCLUSIONES</u> | 122 |
|---------------------|-----|

BIBLIOGRAFIA

INTRODUCCION

El crecimiento paulatino de las Industrias al ritmo del avance del país, ha provocado un interés por la productividad en el giro donde se desarrollen.

Es así evidente una preocupación constante por la obtención de "resultados prácticos".

Las medidas adoptadas para incrementarlos estriban en la preparación que se pueda dar al elemento humano dentro de una Empresa a través de la Capacitación, entendida como la respuesta educativa-formativa en una Organización.

Por lo anterior se puede entender y hasta justificar que la persona a cargo de dar Capacitación a un grupo de personas, el Instructor de Capacitación, oriente su actividad hacia aspectos teórico-prácticos que satisfagan una demanda ó necesidad bajo estos términos.

Sin embargo es válido e importante decir que la atención al aspecto humano de la persona es vital en lo que ella logre ser y hacer como persona y en su esfera profesional u ocupacional.

Considerar el Desarrollo humano como el punto de partida y finalidad de la acción educativa es lo que se ha pretendido enfatizar en esta investigación.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se puede decir que se ha buscado saber bajo qué términos conoce el Instructor la FORMACION INTEGRAL, es decir:

- A) ¿Realmente le da importancia al aspecto humano y de desarrollo de la persona?
- B) ¿Trata de integrar esta idea ó postura como un objetivo básico en sus funciones?
- C) ¿Puede tener un concepto claro y definido de Formación Integral?
- D) ¿Qué inquietud hay al respecto de la capacitación técnica?

Lo anterior pudo esclarecer una problemática observada en la experiencia, y que además retoma lo mencionado acerca de la obtención de resultados prácticos en las Instituciones; esto puede generar olvido de los aspectos más importantes y fundamentales en el ser humano pues lo único relevante es "la producción", y . . . ¿la persona?, ¿sus necesidades de satisfacción y desarrollo?, ¿su formación? . . . ¿dónde quedan?.

Lo anterior se pretendió ubicar con base en la conciencia del -- desarrollo propio de la persona, considerando la etapa de productividad por la que atraviesa y enfatizando, como adulto, su posibilidad de reeducación en el orden de Formación, rescatándose -- como individuo con facultades y potencialidades que le muevan -- (motiven) a actuar en función de su progreso, Desarrollo y superación.

Para llegar a conocer los términos en que el Instructor concibe la Formación Integral se ha tomado como marco referencial al respecto del Hombre como el objeto y sujeto directo de educación, - las ideas que Victor Frankl maneja en su libro "El Hombre en busca de sentido", en donde habla de cómo una persona busca un significado del mundo que ella misma descubre paulatinamente cuando lucha por encontrar un sentido a su propia vida.

Este tipo de argumentos van encaminados a provocar en el individuo un cambio de actitud hacia sí mismo, hacia lo que hace y lo que lo rodea, esto provocará un deseo de vida lo más significativa posible. Es aquí, entonces, en la significatividad, donde el Hombre se hace más consciente de sí mismo y se orienta hacia una búsqueda constante por ser mejor, por desarrollarse en términos de calidad.

Considerar dentro de los parámetros teóricos de la investigación ideas como las anteriores fundamentaron la razón de ser de la -- educación como Formación y justificarán su tratamiento desde un punto de vista Pedagógico.

Para ubicar a la persona adulta en un contexto educativo-formativo y a la vez al Instructor en su campo de actuación, se han expuesto conceptos en relación a la Educación en general, Educación de Adultos, el trabajo como la actividad propia en la etapa adulta (productiva), el aprendizaje su proceso y elementos, Capacitación, Adiestramiento y Desarrollo, el Instructor, y Formación -- Integral.

Todo esto dió sustento teórico a la investigación, y se ha retoma
do posteriormente en la investigación de campo.

Por otro lado se dió a conocer que se ha efectuado en una Institu
ción Aseguradora, describiéndola ampliamente y con mayor razón a
su área de Capacitación, pues es ella el centro de atención del
presente trabajo de donde se obtuvieron los parámetros para dar -
una respuesta a la inquietud por conocer bajo qué términos se - -
habla de procesos INTEGRALES.

Para buscar estas respuestas, en la parte práctica de la investiga
ción, se han aplicado entrevistas exhaustivas a once Instructores
de Capacitación, que representaron el universo de interés a cono
cer, pues son ellos quienes están íntimamente relacionados con --
los objetivos que se persiguen en esta Investigación, y son quie
nes en última instancia mueven la estructura de Capacitación.

Estas entrevistas se sustentaron en una guía-entrevista que ha per
mitido enriquecer un intercambio de ideas, valioso para el concen
so final.

CAPITULO I

EL HOMBRE

El punto de partida en la práctica educativa es el recto reconocimiento del HOMBRE, de sus necesidades y finalidad.

La práctica pedagógica en tanto se ocupa de la Educación y de la Formación del ser humano con una tendencia hacia el perfeccionamiento y la plenitud, elevan a un plano trascendental su acción; por ello es innegable la necesidad de unificar ideas para llegar a un concepto claro y preciso de quién es el Hombre.

Por lo anterior, se expondrán en este capítulo planteamientos que darán el perfil de características del Hombre, con el fin de fortalecer una conciencia de éste como ser único e irrepetible, que vive en una constante búsqueda por crecer y mejorar.

El hecho de sustentar un solo planteamiento al respecto del Hombre como el único objeto de acción de la educación, podrá conducir a establecer la estrecha relación entre la Pedagogía y el -- Hombre, misma que dará la base para sostener y orientar este trabajo de tesis a la idea de Formación Integral de la persona humana, concretamente, de la persona adulta en su ámbito de actividad ocupacional.

1.1 CONCEPTO

El hombre es un ser que busca perennemente el significado de la vida; y solo en la autotranscendencia, realizando dicho significado, obtendrá como consecuencia la realización de sí y de su - potencialidad, la felicidad, la alegría (1).

Es evidente que el ser humano orienta su existencia hacia el logro de pequeñas metas que van conformando su vida. Esto no quiere decir que el Hombre conoce a ciencia cierta el significado de "la vida", pero sí sabe que hay una razón para vivirla.

En este trayecto de subsistencia y logros, el ser humano se plantea en su condición de ser pensante (inteligencia) y con voluntad la posibilidad de trascender, de ir más allá de su propia experiencia, conociendo de maneras diferentes todo lo que le rodea; es aquí, en su "manera" de ver la vida y la orientación que da a sus apreciaciones, donde poco a poco va consolidando su potencialidad para actuar sobre sus metas u objetivos y buscar así su realización, su mejoramiento personal.

Se pueda hablar entonces del posible perfeccionamiento del Hombre como un ser consciente y responsable, capaz de la autotranscenden-

(1) FIZZOTI, Eugenio; De Freud a Frankl. Interrogantes sobre el vacío existencial. p. 43.

cia (condición esencial de la existencia humana), en tanto que es la que hace que éste se oriente a una búsqueda de algo más -- allá de sí mismo. Para ello, emplea su libertad al elegir y -- actuar ante la realización de alguna tarea (sea su vida propia ó un trabajo), en donde oriente sus posibilidades de realización.

Esta autotranscendencia se basa en una visión antropológica del - Hombre (qué y quién es el Hombre). El recaer en una apreciación antropológica del ser humano, implica considerar "al Hombre como realidad, englobándolo en el presente y en el pasado, en su comportamiento y sus obras" (2).

Ante esta perspectiva de conocimiento del Hombre, se advierte la presencia de tres esferas que interactúan para formar una unidad total.

La esfera Biológica (cuerpo), en donde se incluyen instintos y - necesidades biológicas del hombre.

En la Psicológica (mente), se incluyen sus necesidades de status, autorrealización, personalidad y carácter, y en

La esfera Noética (espiritual) tiene como elementos propios los - valores, significados existenciales, libertad, responsabilidad, -

(2) cfr. GARCIA Huerta, Lorenzo; DICCIONARIO DE LAS CIENCIAS DE LA EDUCACION; VOL. 1. p. 105.

necesidad de autotranscendencia y conciencia moral. La autotranscendencia tiene entonces una estrecha relación con la esfera espiritual, ya que es en ella donde cobran importancia los planteamientos existenciales del Hombre y donde se consolida el rechazo de Víctor Frankl a la idea de representar al Hombre como un autómatas gobernado por reflejos, reacciones, instintos, ó como producto de la herencia y del ambiente; por el contrario, el Hombre en su condición de ser pensante y con voluntad, se orienta libremente hacia las metas que él mismo se propone, toma conciencia de sí mismo y actúa en esta medida. Esta implicación de inteligencia y voluntad le da al hombre su carácter de espiritual como debe entenderse en el presente trabajo.

La autotranscendencia da primacía a la existencia humana a través de la conciencia y de la responsabilidad; de la conciencia al tener un conocimiento conjunto y unitario de los distintos hechos de su vida, y la responsabilidad en tanto que responde y da cuenta de lo que ha recibido así como de sus decisiones; la responsabilidad es una de las manifestaciones más completas de la madurez mental y es algo así como la espina dorsal de la vida (3).

Ahora bien, las tres esferas que conforman al hombre, la biológica, la psicológica y la espiritual, están íntimamente relacionadas -- con valores -contenidos específicos que dan plenitud y sentido a -

(3) LARROYO, Francisco; Diccionario Porrúa de Pedagogía. p. 518.

la vida humana- creativos ó de trabajo, vivenciales, experien-
ciales ó de amor y de actitud ó de sufrimiento. Estos valores
en tanto que dan un significado a todo lo que rodea al Hombre -
así como a sus acciones, ayudan a abrir nuevas perspectivas, --
que concretizan que Cada Hombre es Único y escapa a cualquier -
generalización; por ello permanece en una continua búsqueda por
crecer y mejorar, por tender hacia su realización plena.

Cabe señalar que se emplea el término "espiritual" como distin-
to a todo sentido religioso de la existencia.

Para ubicar esta diferencia, Frankl habla de fenómenos noéticos
(aquellos relativos al conocimiento y la inteligencia), y noodi-
námicos en relación a una dinámica espiritual dentro de un campo
de tensión bipolar y fecunda, que enfrenta la realidad, con lo -
que el Hombre cree que debe ser; es entonces cuando al ser humano
empieza a buscar respuestas ante sus interrogantes.

Toda esta serie de cambios a los que se enfrenta el Hombre, son
parte del sentido que tiene su vida, y a este respecto se vuelve
a presentar la idea de exigencias que colaboren en su desarrollo
y perfeccionamiento a lo largo de un proceso de evolución y adap-
tación que finalmente logre alcanzar su plenitud.

La inclusión de un parámetro que hable del Universo como a conti-
nuación se hará, es con el fin de dar una concepción más del - -
Hombre en tanto que ha evolucionado y adaptado a circunstancias

cambiantes en su trayecto de desarrollo. Carl Sagan, científico norteamericano que ha estudiado al Cosmos-Universo, da ideas - - acerca del Hombre, inmerso en un Universo del cual forma parte - primordial dada su inteligencia y conocimiento por subsistir.

A través de la evolución observada en toda especie viviente, se puede entrever que la orientación del desarrollo evolutivo según Sagan busca en toda especie un fin determinado: el de la perfección y adaptación activa a las exigencias cósmicas participando de esta manera en la consecución de los fines para lo cual fué - creado.

Se cita la adaptación activa como aquella evolución del cuerpo - y de la mente que para ser "verdadera" debe conservar su validez por y para un futuro desconocido e imprevisible; por esta razón tanto alma y cuerpo como toda organización de la vida deben tender hacia esa adaptación última, hacia la superación de todas las desventajas y ventajas que el Cosmos nos ofrece.

Con lo anterior se puede afirmar que el enfrentamiento del Hombre a obstáculos y circunstancias adversas es lo que le hace decidir con plena libertad y responsabilidad al enfrentarse "al cambio" - (al movimiento), que es lo único constante y permanente, es en -- última instancia lo que engrandece al Hombre.

Libertad y responsabilidad son factores que hacen de las opciones del Hombre al evolucionar (vivir), continuos avances en su reali-

zación y perfeccionamiento. La Libertad, propia del Hombre para decidir acerca de su propio ser, es lo que lo diferencia de cualquier otra creatura; esta posibilidad para decidir libremente implica necesariamente responsabilidad, de la cual se hizo mención anteriormente.

En el Hombre existe una necesidad de realizar su mejor adaptación con el mundo (circunstancias) que lo rodea. Es por esto que en la presente investigación se orientará al trabajo como elemento coadyuvante en esta adaptación del Hombre, orientándolo como factor importante en el equilibrio satisfactorio de sus esferas: - social, profesional y familiar interactuando entre sí de tal manera que el producto de equilibrarlas represente un mejoramiento para el individuo; esto implica hablar de su Formación Integral.

De alguna manera, el objetivo de perfección ó bien mejoramiento personal que un individuo pudiese tener, se orienta hacia el desenvolvimiento de su total personalidad, de sus movimientos expresivos, de su modo de ser, de su manera de pensar, de sus sentimientos, de su concepción del mundo y de sí mismo.

Es necesario recordar, que el Hombre requiere de nuevos y diversos esfuerzos en la interpretación de los cambios a los que está sujeto, así como en la de sus exigencias y perspectivas como a los interrogantes existenciales del por qué y para qué de su existencia, pues el Hombre como ser limitado en cuanto a un conocimiento

to "pleno" de su existencia, busca progresar por el camino de la evolución, y a medida que avanza en este progreso, se compromete más a dar respuesta a la altura de lo que conoce, de sus fines u objetivos. Hablemos de evolución en tanto un proceso natural -- del hombre en diferentes tiempos y circunstancias; y del progreso como una evidencia de la evolución. Ahora bien, una diferencia que existe entre hablar de evolución y desarrollo sería que el -- desarrollo se toma como la maduración de la evidencia (progreso) durante el proceso (evolución), cuestión que conlleva la idea de adaptación del ser humano que necesariamente lo conduce hacia su mejoramiento personal y social.

El hecho de comprender el sentido de la vida y de la existencia humana requiere del Hombre una conciencia de no concebirse SÓLO en su desarrollo y evolución, ya que es sabido que el Hombre por naturaleza es un ser social y por lo tanto se sabe parte de una comunidad que a su vez ha evolucionado a través de sus antepasados. Esta evolución ha contribuido al progreso de la humanidad mediante mayores y mejores aportaciones al bienestar común que - fortalece en el individuo el sentimiento de pertenencia a una to talidad de hombres que interactúan por intereses personales y -- grupales; la cooperación en este aspecto es muy importante.

El intentar comprender el sentido de la vida y de la existencia humana, no es más que un acercamiento a "la verdad" a través de

"verdades individuales" basadas en diferentes experiencias valiosas y reales.

"El individuo no puede progresar en su debida evolución sino viendo y trabajando siempre como parte de la colectividad" (4) y de esta manera el Hombre se muestra como parte de una totalidad que da y recibe, siendo en este proceso de dar y recibir en donde experimenta su crecimiento personal.

Después de aclarar que el Hombre es un ser social que vive en comunidad y se desarrolla en ella, es necesario considerar lo que representa el punto de partida en la concientización que se busca crear en el instructor de Capacitación para que logre calidad y resultados positivos en el desarrollo y en su actividad; este fundamento se basa concretamente en el contenido del libro de Victor Frankl "El Hombre en Busca de Sentido", en donde narra sus experiencias en Auschwitz, un campo de concentración de la Segunda Guerra Mundial, y su actitud ante el mismo como individuo y todo lo que le rodeaba. Parte del individuo para que éste encuentre sentido a su vida a pesar de la adversidad. Esto le lleva a enfatizar su teoría acerca de que el Hombre vive en una búsqueda constante del sentido y significado de su existencia, siendo esto lo que representa la fuerza motivante del Hombre ante sí mismo y todo cuanto experimenta.

(4) ADLER, Alfred; El sentido de la vida. p. 263.

Anteriormente se habló que el Hombre va adquiriendo nuevas formas de mejoramiento y perfección en su afán por trascender. La visión de Victor Frankl ante el desarrollo del Hombre a partir de su búsqueda constante del por qué de su existencia forma la directriz a sostener en este trabajo, pues en la medida en que el ser humano en tanto perfectible logre realizarse equilibrando sus potencialidades, en esa misma línea logrará su trascendencia.

Es por ello que el papel que juega la Pedagogía integrando al Hombre como una unidad, dirigirá su acción hacia la perfectibilidad del ser humano a través de la educación.

1.2 EL HOMBRE MEDIOCRE

Con el objeto de enfatizar la importancia de la acción del Hombre en y para la sociedad que por ende contribuye a que aquel - se perfeccione, se expondrán a continuación argumentos del Lic. José Ingenieros, mismos que permiten entrever el pensamiento, - ideología y tendencias de este pensador al dirigir sus argumentos al SER y DEBER SER del Hombre en contraposición de la monotonía ó mediocridad.

Al introducir el término de Hombre Mediocre se pretende contraponer la acción del Hombre en su mismo proceso de mejora y perfeccionamiento, es decir, ver el otro lado de la moneda y poder conceptualizar que un Hombre Mediocre (ni bueno ni malo), que se conforma con lo que tiene y con lo que es sin nuevas perspectivas por mejorar, es un Hombre sin personalidad que no tiene - voz sino eco en una sociedad.

La mediocridad podría definirse con base en lo que expone el Lic. Ingenieros, como "una ausencia de características personales que permitan distinguir al individuo en su sociedad" (5).

Lo anterior permite la entrada al concepto de la personalidad individual la cual comienza justo donde cada individuo se diferencia

(5) INGENIEROS, José; El Hombre Mediocre, p. 32.

de los demás.

La falta de personalidad en algunos individuos, les hace incapaces de tener iniciativa y resistencia; el Hombre Mediocre en - - tanto su actividad sólo puede definirse en relación a la sociedad en que vive, por su función en ella, por la pasividad que resulta de su ausencia de energías para actuar, ó bien porque es incapaz de concebir una perfección y/o formarse un ideal.

A este respecto, el Lic. Ingenieros expone que el ennoblecer un ideal al proponerse una perfección con él y seguiría, hace digna a una vida de ser vivida. "En la historia de su sociedad sólo vive el que deja rastros en las cosas ó en los espíritus" (6).

El que un individuo varíe en sus actividades, determina de alguna manera su autenticidad y originalidad, en oposición de aquellos - que se limitan a adoptar una actitud imitativa como reflejo de -- los demás, es decir, no imprimen a lo que hacen un "sello personal".

Es por esta razón que no debe confundirse el hecho de INTERACTUAR con los demás como una vía complementaria en el desarrollo de un individuo, con el empobrecimiento de éste y de quienes con él conviven cuando se manifiesta una cierta falta de carácter en la actividad que se realiza.

(6) ibidem, p. 45.

En contraposición, el Hombre equilibrado en este ámbito, es pro motor de nuevas formas de perfección y mejoramiento; por lo tan to, piensa mejor que el medio circundante en que vive, y así -- puede sobreponer ideales suyos, propios a la rutina y monotonía de los demás. Esto implica un crecimiento cualitativo (en cali dad) para él y secundariamente para quienes le rodean, pues ne- cesariamente son objeto de esta innovación ó cambio en la medida que se interactúe abierta y libremente.

En torno a la rutina "actúan" los hombres que evitan salir de - ella y así cruzar nuevos espacios; es una especie de conjunción de todos los renunciamientos; renunciar a pensar, a decidir, y a actuar, siendo el móvil para justificar esto: la ignorancia, la falta de conocimiento sobre aquello que se piensa ó se reali- za.

Así pues, la existencia de ideales de perfección que se renuevan continuamente, son flexibles pero a la vez evolucionan tal cual como la vida misma. Fungen en el desarrollo de un Hombre como motor para realizar sus actividades propias en función de su - crecimiento personal.

El ideal de ninguna manera es como una fórmula muerta, sino es - la existencia de una suposición que mueve a superación, por lo tanto, es perfectible y se concibe actuando en función de la vi- da social que constantemente cambia.

En consecuencia, se puede afirmar que si el "ideal es un gesto del espíritu hacia alguna perfección" (7), la realización de éste es posible pues se origina en la propia experiencia de la persona, incluyendo su sentimiento de libertad, y que da valor de realidad a los ideales; entendiendo como libertad el carácter de una acción exenta de coacción exterior, Esto, porque la libertad supone a la voluntad y a la inteligencia que son elementos importantes para establecer que la libertad adquiere sentido cuando tiene una orientación precisa; por lo tanto es una libertad PARA ALGO. "La libertad es sobre todo "para" algo, para una actitud, para una decisión, para la realización de valores" (8).

El ser libre implica y exige obrar responsablemente al decidirse por distintas opciones en momentos determinados.

Con base en lo expuesto, se dice que en todo ideal hay principios de síntesis (de finalización ante lo ya realizado) y de continuidad (ante las posibilidades de seguir luchando y perseverando en la consecución de lo que persigue). Esto permite entrever que el haber conseguido en parte ó quizás en su totalidad el ideal planteado, así como el continuar perfeccionándolo, representan la actividad humana como motivadores de la misma.

(7) FRANKL, Victor; Psicoanálisis y Existencialismo, p. 116.

(8) ibidem, p. 12.

Es válido en este momento, establecer, que la perfección a la -- que todo individuo tiende en su proceso de desarrollo -entendiéndose por perfección a la tendencia a la superación y mejoramiento propios del Hombre en función del equilibrio en sus tres esferas de desarrollo potencial: biológica-cuerpo, psicológica-mente, noética-espíritu), no es un fin, sino un camino que le lleve a trascender, a ir más allá de su propia experiencia, a través - de intentar penetrar ó comprender lo que hay oculto en la experiencia misma.

Así pues, la perfección es alcanzada, en función de CADA persona, CADA experiencia, CADA ideal, CADA fin, pues el grado de perfección debe considerar el significado concreto de la vida de cada individuo en un momento dado, y en ello habrá una auténtica superación y mejoramiento.

El cambio ó devenir de los ideales, se entiende en relación a la realidad en la que interviene, pues esta realidad es cambiante - en cuanto a tiempo, lugar, experiencias. Es por esto que el elemento común en los ideales es su transformación hacia perfeccionamientos ilimitados, por lo tanto se habla de evolución de los ideales, pues los ideales varían y cambian en muchos aspectos: - horas, momentos, circunstancias, lugares, y forman parte del - - continuo progreso y desarrollo de la persona.

Esta evolución en los ideales se da en función de que el cambio,

(que es presente), sea orientado por el individuo hacia aquello que busca alcanzar, es decir, que el cambio coadyuve de manera - obviamente positiva a la consecución del ideal.

En contraposición a la mediocridad, las personas con ideales se oponen al utilitarismo, a la apatía, al cálculo en las acciones y a los dogmatismos. "Todo idealista es un hombre cualitativo: posee un sentido de las diferencias que le permite distinguir - entre lo malo que observa, y lo mejor que imagina. Los hombres sin ideales son cuantitativos: pueden apreciar el más y el menos, pero nunca distinguen lo mejor de lo peor" (9).

En relación con lo anterior, se puede decir que: sin ideales -- quizás sería inconcebible el progreso, pues éste último recae - en la evolución social e individual de todo hombre que busca sa tisfacer sus necesidades. En esta lucha constante por lograr - su progreso, el individuo descubre poco a poco que crece y se - desarrolla como ser único y con posibilidades de superación y - mejoramiento.

(9) INGENIEROS, José, op. cit., p. 23.

1.3 RELACION DEL HOMBRE Y LA PEDAGOGIA

Con base en los conceptos e ideas manejados anteriormente en cuanto al Hombre y el sentido de su existencia, nos adentraremos en su relación con la Pedagogía.

Para ello es necesario establecer una definición de Pedagogía y todo lo que ella implica:

El término Pedagogía proviene de pais, niño y agó, conducir, guiar, del griego paidagogia, arte de educar a los niños. El definir de una manera precisa la palabra "Pedagogía" requiere de contemplar - necesariamente el término educación, pues la Pedagogía es considerada por algunos una especie de "teoría práctica" de la educación. La Pedagogía entonces, guía y esclarece la práctica ó bien puesta en acción de la educación; por lo tanto puede afirmarse que "la educación y la Pedagogía representan respectivamente el aspecto - práctico y teórico de un mismo proceso humano, y que son por ello indisociables" (10).

Si se permanece a un nivel puramente etimológico se puede limitar el alcance real de la Pedagogía.

La Pedagogía se orienta propiamente a la educación; el Hombre es - el único ser "educable", entonces cualquier persona es capaz de re

(10) Op. cit.; Mialaret, Graston; Diccionario de las Ciencias de la Educación; Vol. II; p. 1096.

cibirla, de ser objeto de ella; esto es, no sólo se limita al niño como lo deja entrever la definición etimológica, sino se extiende a la persona humana en general, cualquiera que sea su etapa de desarrollo y/o formación; bien puede ser un niño, un adolescente, un adulto ó un anciano, pero todos y cada uno en tanto ser humano poseen potencialidades a desarrollar en su tiempo, circunstancias y lugar.

No se profundizará en el concepto de educación, pues el capítulo siguiente será dedicado a ello.

Sin embargo, se hace necesario definirla para vincularla con la idea que se está manejando.

La educación se entiende como una tendencia hacia un perfeccionamiento intencional (por parte del hombre) de todas sus facultades, para encaminarse y alcanzar su justo desarrollo.

La Pedagogía por lo tanto, actúa como instrumento ó medio para -- que el individuo pueda adquirir este perfeccionamiento.

Se deja ver que la Pedagogía es una disciplina humana en cuanto -- que versa sobre el Hombre como ser educable. Esta es la relación directa entre la Pedagogía y el Hombre.

En quien recaerá la acción de la Pedagogía es en el Hombre como -- ser perfectible y capaz de orientarse libremente, es decir, inten-

gionalmente hacia el alcance de su plenitud, con conocimiento del por qué y para qué de esa orientación.

Se puede decir que la educación es un hecho, se ha dado y por tan to se conoce; la Pedagogía se da como instrumento para saber: cómo, cuándo, quién y para qué se conduce ó guía.

La Pedagogía en tanto que versa sobre la educación, se diversifi- ca en tantos aspectos como competen al hombre en su personalidad y desarrollo (tiempo, edad, circunstancias,) y por ello existen - una variedad de disciplinas que forman parte de un todo que lleva a complementar el objetivo de la Pedagogía: coadyuvar al hombre - en su perfeccionamiento como ser único y trascendental.

Así, por citar algunas de estas disciplinas existe una psicología educativa que abarca a la psicología infantil, juvenil, adulta; - de igual manera se implican en la acción educativa la sociología de la educación, demografía e historia de la educación, educación comparada, estadística de la educación.

De lo anterior se puede inferir que habiendo tantas y tan varia-- das disciplinas, existen tantas ó más clases de Pedagogía. Cues- tió n que se comprende al enfatizar de nuevo que la Pedagogía se - extiende a todo cuanto se relacione y afecta a la persona humana.

El hecho de saber que el hombre es un ser que se autodirige y se autodetermina para alcanzar sus metas y objetivos, reafirma su ca

pacidad de trascendencia y de perfeccionamiento paulatino, así como su estrecha relación; Hombre - Educación - Pedagogía.

La FORMACION INTEGRAL del hombre (aspecto que se retomará con -- más profundidad en el capítulo siguiente) es en esencia lo que - debe rescatar la Pedagogía en torno al hecho de ver al ser humano como un todo. Por lo tanto, debe encaminarlo a la adquisi-- ción de valores tales que impregnen su inteligencia y voluntad para hacer conciencia en él del por qué y para qué de su existencia; conciencia de VIVIR; conciencia de responder a esa vida de acuerdo con sus propias posibilidades y alcances para avanzar - hacia su progreso, su perfeccionamiento y su trascendencia.

. . . "Por encima de la aparente naturaleza se encuentra el Hombre con mayúscula, y na die puede arrebatarle su amor, sus alas, sus sueños. Quizás no tengo buenas razones pero creo en él... no en lo que - es, ni en lo que ha sido..., sino en lo que será... si emplea sus posibilidades."

Anónimo

Tomando como referencia el planteamiento hecho a lo largo del - capítulo se pueden englobar ideas como las siguientes:

Victor Frankl defiende una postura que da SENTIDO, FINALIDAD y - OBJETO a la vida.

Este sentido debe ser descubierto por cada persona, por cada individuo aceptando la responsabilidad de aquello que realice ó de cida.

Esta responsabilidad es resultado ó consecuencia de la capacidad de elección que tiene el hombre. En ella aflora su libertad manifestada en la actividad, cualquiera que esta sea, que da intencionalidad a la labor creativa.

La búsqueda del sentido de la vida es el significado concreto -- que cada individuo le da a SU vida en función a lo que debe y -- quiere realizar. Por lo tanto, un hombre sólo da respuesta a -- "LA VIDA" cuando es responsable de la suya; esta respuesta lo enfrenta a lo temporal de la vida y a la finalidad de ésta. Todo empieza y termina, pero es en el camino donde se debe de hacer -- "algo" que de validez al comienzo, y justificación al final.

El buscar constantemente el sentido de la vida no cesa, pues es continuo movimiento y cambio hacia la consecución de fines individuales que forman a la vez parte de un fin universal, mismo -- que compromete al hombre a dar una respuesta positiva a su existencia.

Es evidente que la vida en general sufre cambios constantes, es por eso que en última instancia "lo que se le pide al hombre es que asuma racionalmente su propia capacidad para aprender toda la sensatez incondicional de su vida" (11).

(11) FRANKL, Víctor. El Hombre en Busca de Sentido. p. 115.

El recordar que la vida como constante cambio es "transitoria", - reafirma la gran responsabilidad del hombre ante la comprensión - de que sus posibilidades ante "LA VIDA" son múltiples y pasajeras, sin omitir sus experiencias pasadas ni lo prometedor de un futuro que está en sus manos, en sus propios ideales, exigencias, retos, limitaciones, en su FORMACION, en su "intencionalidad" de orientar se hacia el logro de sus fines. Es entonces donde la Pedagogía y la educación se involucran de tal manera con esta perspectiva humana, que aquella "Formación Integral" del ser humano compete al Pedagogo, en los diferentes ámbitos de acción a los que se dirige y desenvuelve el individuo. Uno de ellos es la Empresa, y en ella el área formativa ó educativa a tratar será la Capacitación.

CAPITULO II

LA EDUCACION DE ADULTOS

Con el acelerado progreso de las sociedades, cobra importancia obtener un mayor rendimiento del potencial humano en su etapa productiva mediante una adecuada y especial preparación, mismas que ofrece la Capacitación en la empresa.

Es conveniente enfatizar, que la Pedagogía del Trabajo en la Empresa debe contemplarse conjuntamente con la Pedagogía en general, ya que aquella es una parte de esta última. Como ya se mencionó con anterioridad, la educación pretende la formación y el desarrollo del individuo como un TODO, y es así como resulta inadecuado para estos fines el separar una parte de este TODO para formarla particularmente. Por lo tanto se puede afirmar que tanto "la parte" (Pedagogía del Trabajo), como el "todo" (La Pedagogía), participan directamente del fin que se pretende: FORMAR AL INDIVIDUO.

Ahora bien, siendo la Capacitación el medio de educación (formación), mejoramiento y superación del individuo dentro de la Empresa, cobra importancia abordar a continuación todo lo relativo a este proceso propio de la persona humana, que responde a la satisfacción de sus necesidades de realización; esto necesariamente recae en la satisfacción de las necesidades de la Empresa para la cual presta sus servicios.

Hacer una distinción entre los términos de educación, capacitación, adiestramiento y desarrollo, marcarán una pauta para que se introduzca al estudio del aprendizaje (educación-formación) del adulto (andragogía) orientando esta educación en su fondo FORMATIVO. De igual manera se mencionarán los elementos que intervienen en el proceso Enseñanza-Aprendizaje dentro de la Empresa. Se dará una visión del trabajo como vía de desarrollo del Hombre, para concluir con una concepción fundamentada de lo que es LA FORMACION INTEGRAL.

2.1 CONCEPTO

El análisis etimológico del término EDUCACION manifiesta que -- "proviene fonética y morfológicamente de educare ("conducir", -- "guiar", "orientar"); semánticamente (en cuanto a su significado) viene de educere ("hacer salir", "extraer", "dar a luz") (12). - Por lo tanto se puede hablar de EDUCACION, como DIRECCION en cuanto a la raíz educare, y como EXTRACCION ó DESARROLLO (como perfeccionamiento) en cuanto a la de educere.

Los alcances del concepto hacen difícil sintetizarlo, pero quizás será más accesible si se habla de sus características.

- 1.- Por un lado es un proceso individual donde se adquieren patrones conductuales de adaptación (grupal ó colectiva).
- 2.- Es un proceso personal que busca la perfección del individuo - a través de sus facultades: inteligencia y voluntad. Se requiere la presencia del Hombre, tanto como emisor e interventor.
- 3.- Es un proceso de aprendizaje por parte del Hombre ante situaciones vitales a las que se enfrenta. "El Hombre se ve obligado a aprender las respuestas para vivir, lo que al mismo tiempo le hace ser de un modo ó de otro" (13).
- 4.- Es un proceso educativo que busca una transformación optimizante.

(12) op. cit.; Castillejo B, José Luis; Diccionario de las Ciencias de la Educación; vol. I; p. 475.

(13) idem.

- 5.- Requiere de un objetivo ó finalidad que oriente el proceso y la acción. Este objetivo es la tendencia hacia el perfeccionamiento del Hombre considerando:
- 6.- La INTENCIONALIDAD, misma que trata que el Hombre "se construya" como ser único e irrepetible.
- 7.- Es un proceso gradual, que va paso a paso hasta lograr que, - desde el nivel alcanzado, se puedan elaborar los siguientes.
- 8.- Es un proceso integral que contempla a la persona como un - - TODO; es decir, no fracciona a la persona, pues busca vincular las diferentes esferas que la componen.

Englobando las raíces etimológicas y características del término - EDUCACION, ésta se definirá como: un proceso gradual que tiende - hacia el perfeccionamiento intencional del individuo a través de sus facultades específicamente humanas:

Este proceso se lleva a cabo en el Hombre, que como único ser que posee inteligencia y voluntad, tiene la capacidad de autodeterminarse y autodirigirse hacia el logro de sus fines, a través del - desarrollo integral de sus facultades y potencias.

La capacidad de autodeterminarse puede quedar clara con el hecho - de que el Hombre establece SU finalidad con conocimiento de sus -- propios alcances y limitaciones. El autodirigirse se refiere a -- que él mismo decide "ir" hacia aquello que ha establecido como fin u objetivo.

Lo anterior es posible porque en el Hombre existen esas "facultades" que le permiten realizar actividades ó actos que lo conducen a su perfeccionamiento.

Se puede insistir en la INTENCIONALIDAD de la Educación por parte de quien la recibe y también de quien la ejerce, pues hay una mutua afectación al dar, recibir y viceversa. Esto permite afirmar que aquella intencionalidad es la que le confiere un carácter tal a la Educación, que de ninguna manera se concibe como una -- mera evolución psíquica ó biológica.

Se ha tratado lo relativo a Educación en el orden de lo individual siendo que no se debe olvidar la proyección social que tanto el - Hombre como la educación tienen.

La educación también busca de una manera complementaria la integración del individuo en cuanto a incluirlo en la sociedad como una - persona que se relaciona directamente con sus semejantes y los comprende.

Cuando el individuo se integra socialmente, se logra identificar -- con el grupo al que pertenece, en cuanto aspiraciones ó preocupaciones del mismo, toma conciencia de los problemas de su comunidad y, por lo tanto, participa de una manera responsable en el grupo.

El progreso social es otro objetivo adjunto de la educación. Este progreso es necesario que se entienda como mejoramiento ó depuración de aquello que no sirve actualmente.

El progreso como proceso, muestra un dinamismo que se puede reflejar indiscutiblemente en la persona individual, y como consecuencia en el grupo social dentro del cual se desarrolla.

La Educación, busca que cada individuo produzca ó dé lo mejor de sí, de acuerdo con sus aptitudes, posibilidades y límites, de tal suerte que se irá gestando poco a poco la personalidad de cada individuo, dando lo MEJOR de sí mismo y proyectándolo así en su desarrollo y aprovechamiento personal y social.

El término "Educación" incluye entonces, en sí mismo, una perspectiva individual y social del individuo. Ambas perspectivas coinciden en la idea de modificación del Hombre, la cual no tendría sentido si no fuera un perfeccionamiento que se dé por la acción y el efecto; esto es, el que se haga ó realice algo, y ésto tenga consecuencias, van formando al Hombre como realidad incompleta, - van complementando sus posibilidades: se va FORMANDO (ya que toda causa tiene un efecto).

El descubrimiento de diferentes tipos de actividad y relaciones - que vayan de acuerdo con sus expectativas y objetivo lo irá introduciendo cada vez más a su grupo social y a dar, dentro de éste, lo mejor de él mismo; es decir, hacer vida sus posibilidades de perfeccionamiento.

Ahora bien, la educación también puede ser tomada como un proceso de expansión ó de autolimitación. ¿Por qué?. Bien: proceso de -

expansión porque la Educación busca hacer realidad las capacidades y facultades del Hombre en todos sus aspectos para que progrese y evolucione integralmente. Autolimitación, porque la Educación busca que el individuo comprenda sus limitaciones y tome conciencia de sus posibilidades y responsabilidades, de tal suerte que pueda reconocer lo que debe y no debe nacer, lo que puede y no puede hacer. También es válido hablar de la Educación como un proceso de automejora si se hace un esfuerzo suficiente para ello, ya que la educación misma se orienta a la superación.

Por lo tanto: el HOMBRE es la causa y origen de la Educación; proceso que le conduce al perfeccionamiento de sus facultades, y que lo llevará a un Desarrollo Integral que lo afectará, como individuo (ser único e irrepetible) y como parte de la sociedad.

Este desarrollo lo puede obtener a través del desempeño de actividades en un lugar determinado en función de sus objetivos mismos de superación y desarrollo. Por lo tanto, enseguida se hablará del trabajo como una vía de realización para el Hombre.

2.2 EL TRABAJO

La persona responde ante las exigencias de su vida a través de hechos y a través de su conducta. Una vía de respuesta es el campo de la realización concreta y personal de un individuo: el Trabajo Profesional. "El trabajo puede representar, en particular, el espacio en el que la peculiaridad del individuo se enlaza con la comunidad, cobrando con ello su sentido y su valor" (14); más no es una profesión determinada la que da al hombre el carácter de irremplazable e insustituible, le da tan solo la posibilidad de ello. Lo realmente importante en cuanto a la profesión que se ejerce no es ésta, sino "el modo" como se ejerce; "es de nosotros mismos, y no de la profesión concreta en cuanto tal, de quienes depende el que se haga valer en nuestro trabajo ese algo personal y específico que da un carácter único e insustituible a nuestra existencia, y con ello un sentido a la vida" (15).

Al considerar al trabajo como satisfactor y vía "perfectiva" de un individuo, aparecen términos como: "la vitalidad"; ésta, es la energía y motivación que mantiene no sólo viva a una persona, sino en un constante crecimiento, desarrollo y actualización de sus potencialidades. Es por lo tanto, un proceso continuo de crecer y autorrealizarse a través de la capacidad propia del Hom-

(14) FRANKL, Victor: Psicoanálisis y Existencialismo. p. 171.

(15) ibidem, p. 172.

bre de cambiar y de aprender.

El sentido de logro y de trabajo están íntimamente relacionados, y son quizás los determinantes más importantes en la persona vital.

Maslow, Rogers, Mc Clelland y otros, han señalado el "sentido de logro" como uno de los motivadores más importantes que dirigen la energía física y emocional del ser humano hacia la consecución de objetivos, y han señalado el tema como uno de los problemas actuales en la relación:

Hombre - Trabajo - Organización.

Para la persona madura y adulta, el trabajo es el fenómeno que -- más sentido y realidad de "logro" le brinda; con esto no se afirma que sea el único.

"El hombre vital es quien imprime un sello personal a su trabajo, crea su propio puesto y le da un sentido original a su labor cotidiana; trátese de un carpintero, de un alto ejecutivo ó de un artista. Hace suyo el trabajo y lo trasciende" (16).

Es un hecho que el trabajo no es contrario ni negativo para el Hombre; trabajar significa un desplazamiento y encauzamiento de la energía vital, física, emocional y mental; por lo tanto, trabajar es una forma sana de vivir y una condición de vitalidad.

(16) DRUCKER, Peter; Manual de Integración y Actitud de servicio.- p. 23. (Documentos Internos de Trabajo).

El trabajo puede considerarse como una forma de conocerse a uno mismo. El tipo de trabajo que se realiza, la calidad y motivación que se le dé, son medios para saber ¿quién se es?, ¿cómo se es?, ¿qué beneficio se tiene de lo que se hace?, ¿cómo se hace?, ¿por qué se hace?, ¿para quién se hace?, ¿con quién se hace?.

Además de lo anterior, el trabajo es un medio de sobrevivir, no sólo en el sentido de remuneración ó salario, sino a todo tipo de labor organizada y estructurada en un ambiente y contexto socioeconómico.

Tomando en cuenta esta última idea, el trabajo también es una forma de responder a la naturaleza social del ser humano, lo que quiere decir que a través de las labores que se realizan se contribuye solidariamente al beneficiar a otros con el trabajo ó servicio prestado.

De esta manera, se puede considerar al trabajo en su sentido más amplio, como una forma de trascender y de ser auténtico, de tener posibilidades de superarse y crecer. Se busca trascender creando y desarrollando las potencialidades que una persona posee a lo largo de su existencia, como individuo y como parte de una sociedad.

Así pues, el trabajo humano en la Empresa reviste una singular importancia, pues es la labor humana la que empapa por completo la vida de la Institución misma.

Todo el aparato técnico de una Empresa estriba en principio en el trabajo humano, y el ámbito técnico no tiene otra función que la de un medio auxiliar, creado por el Hombre para ampliar su potencial de rendimiento; luego entonces, el trabajo humano es primordial en el buen funcionamiento de una Empresa, sea cual sea su carácter y dimensión.

Si la Institución como fuente de trabajo valora la actividad de sus colaboradores en cuanto personas individuales con necesidades de satisfacción y crecimiento, en esa medida logrará resultados óptimos en su desarrollo como Institución necesaria para el logro de objetivos comunes dentro de la sociedad.

2.3 PEDAGOGIA DEL TRABAJO EN LA EMPRESA

Partiendo del enfoque que se le dará a la Pedagogía en la Empresa en función de satisfacción y productividad dentro de ésta como medio para promover el óptimo desempeño de una persona en su actividad, Hilf en su obra "Bosques y Haciendas" establece los objetivos de la Pedagogía del trabajo en la Empresa:

- 1.- Lograr que el trabajador se identifique con su tarea de tal suerte que comprenda su finalidad y sentido, esto es, comprender el significado de su trabajo en función de sí mismo, en cuanto repercute en su desarrollo personal, también en función de su equipo de trabajo, de la Empresa donde presta sus servicios.
- 2.- Motivar que el trabajador se familiarice con la labor que realiza, de tal suerte que elimine el miedo probable a un trabajo que aún no conoce.
- 3.- Procurar que el trabajador llegue a tener dominio de su actividad, mediante su preparación adecuada que favorezca su condición profesional.
- 4.- Brindarle medios para que alcance más y mayores logros, y
- 5.- Lograr que el trabajador se adapte a su medio y lugar de trabajo, fomentando limpieza, orden, seguridad, comprensión para

con sus compañeros y jefes; a la vez que nazca en él un sentimiento de "sentirse comprendido" por sus jefes y compañeros.

De esta manera se puede asegurar la colaboración del sujeto y la paulatina formación de su personalidad.

Estos objetivos deben enfatizar adecuadamente los fines que la Pedagogía del Trabajo persigue en una Empresa, pues a menudo se canaliza esta idea con la mera cualificación en términos de habilidad en el trabajo. Por lo tanto es importante establecer para efectos de esta investigación, que "la educación consiste en fomentar en el individuo aquellas posibilidades útiles de que está dotado, de modo que sean provechosas en su vida" (17). Si se violentara la actuación ó adaptación del individuo a condiciones que no favorecen sus intereses, desarrollo y naturaleza, se afectaría su formación y su capacidad de rendimiento.

Es evidente, que la educación no se orienta en esta dirección, sino en la línea de preparar al individuo para que se enfrente a diversas situaciones intentando obtener el mejor provecho de ellas, y se vaya perfeccionando.

En relación con lo que propiamente es la Pedagogía del trabajo en la Empresa, cabe señalar que se orienta hacia el desarrollo de las posibilidades de rendimiento del hombre, dándole importancia a su necesidad de satisfacción y mejoramiento personal. Una aproxima-

(17) RIEDEL, J.; La Formación para el trabajo en la Empresa. p. 12.

ción a su misión, consiste en: "propocionar seguridad en la valoración de la persona y predisponer al individuo para utilizar del mejor modo sus aptitudes latentes" (18). Se dice aproximación, porque no se debe olvidar que existe la libertad del Hombre que no se puede forzar pues ante todo debe haber intencionalidad en el individuo en cuanto a su mejoramiento personal; - - además, la Pedagogía del trabajo precisa madurar a través del tiempo y del estudio profundo y comprometido de quienes les compete este campo de acción.

En este momento y enfatizando el concepto que ya se dió de Pedagogía, se da por sentado que su objeto de acción es la Educación, y ésta a su vez en el ámbito empresarial se orienta a la FORMACION DEL INDIVIDUO a través de la Capacitación como medio para obtenerla.

Es indiscutible, que la Pedagogía se ocupa de la Formación del individuo a través de sus diferentes etapas de desarrollo; esto es: infancia, adolescencia, juventud, adultéz, maduréz y ancianidad.

En la presente investigación cobra importancia la etapa del adulto, como aquella en el individuo propia de la realización laboral y/o profesional en el desempeño de una actividad dentro de una -- Empresa.

(18) ibidem., p. 161.

Por lo tanto, en este ámbito es que la Pedagogía del trabajo aborda aspectos como: los alcances y la huella que la educación recibida tanto en la infancia como en la adolescencia han dejado en la persona.

La PEDAGOGIA orienta el hecho de aprender, hacia la práctica y al trabajo propio a la actividad.

No solo le da un valor a ésta como un elemento de Capacitación, sino lo considera factor de instrucción general. La actividad trae consigo que el trabajador va adquiriendo una cierta personalidad; entrena de alguna manera al hombre para que se afirme en su vida.

Es por esto, que los apoyos que la Pedagogía propone como auxiliares en la Formación del individuo, deben partir de la constante y creciente actividad.

La Pedagogía del Trabajo satisface de alguna manera la necesidad de crear situaciones de trabajo, fructíferas para el educando, en el sentido formativo, pues toma en cuenta la colaboración del individuo que posee un afán por perfeccionarse y rendir adecuadamente.

Si bien es cierto que este afán quizás existe en todas las personas y tan sólo requiere de ser "despertado", la Pedagogía del trabajo propone entre otras cosas crear puestos de trabajo que sean

adecuados para el desarrollo de la personalidad, y esto, obviamente repercute en la Formación del individuo encauzándole hacia la satisfacción de sus necesidades y logro de objetivos.

Es así como se puede visualizar el hecho de que la Pedagogía en el ámbito laboral puede significar una gran ayuda en el desarrollo profesional y personal del individuo que presta sus servicios en una empresa determinada; representa dentro de la misma, el elemento idóneo para la coadyuvación en la Educación, Formación y Desarrollo del personal de la organización.

2.4 CAPACITACION, ADIESTRAMIENTO Y DESARROLLO

Está visto que el proceso educativo de un individuo en su ámbito laboral incluye elementos que en conjunto promueven su Formación tanto personal como profesional.

Para efectos de la presente investigación y para que se esclarezca el desenvolvimiento de dicho proceso en la Empresa, se dará una visión global de estos elementos, de tal suerte que se manejen adecuadamente los conceptos e ideas en torno a la Capacitación que se pretende dar en una Empresa a las personas que trabajan en ella orientada a provocar integración en su formación y desarrollo.

Vale la pena aclarar que se ha tomado la Capacitación como el proceso generalizado que engloba tanto el entrenamiento como el desarrollo de un individuo dentro de una Institución.

Un punto de partida para ubicar la importancia de la Capacitación en la empresa, sería el mencionar que en nuestro país existe - - actualmente una gran demanda de personal calificado que realice sus actividades laborales con mayor eficacia y así éstas sean -- más significativas para el trabajador.

Así pues, las Instituciones deben promover la preparación que requieren sus colaboradores para que se enfrenten adecuadamente a

sus tareas diarias a través de la Capacitación; ella aporta la posibilidad de alcanzar buenos niveles en motivación y productividad del individuo en la Empresa. Se puede establecer que todo esfuerzo que se realice en cuanto a Capacitación, se deberá orientar a que la persona aprenda a Aprender; aprender a SER y, aprender a HACER.

Ello logrará un equilibrio en la Formación de un individuo orientada a un cambio de actitudes. Se motivará en la persona una -- conciencia de sí mismo y de su "hacer" a través de la Capacitación, tanto técnica como de desarrollo.

Se maneja Capacitación técnica, aquella que va orientada a lograr un aprendizaje especializado de la actividad de la que se trate, con el objeto de obtener resultados prácticos y mediables (conocimientos y aplicación de los mismos). Capacitación de Desarrollo es aquella que complementa la función formativa del individuo en términos de desarrollo personal y profesional en cuanto a actitudes, integración de equipos de trabajo, liderazgo, satisfacción en la actividad que se realice.

La Capacitación representa el medio idóneo que desarrolla y enseña de una manera sistemática, y pone en circunstancias de competencia a cualquier persona. Es, en términos generales: "Una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador" (19). Esto, a través de un conjunto de

(19) SILICEO, Alfonso; Capacitación y Desarrollo de Personal. p.20.

contenidos y procedimientos teórico-prácticos relativos al conocimiento de un determinado campo tecnológico ó cualquier otro en relación a la actividad realizada, que responda a las exigencias de un determinado puesto de trabajo y de la Organización.

Con base en lo anterior se puede inferir que en el entorno social una Empresa busca lograr plenamente sus objetivos; esto relacionado con la función de Capacitación que provee a la Organización de personal adecuadamente adiestrado, capacitado y desarrollado, genera la gran posibilidad de éxito de la Empresa misma.

Hoy en día se ha orientado a la Educación ó Capacitación con criterios del orden de "resultados prácticos"; hay un interés preponderante por la productividad y por la comercialización, factores que opacan ó quizás pueden llegar a nulificar la sólida y profunda enseñanza social y humanística que actualmente es requerida para complementar y perfeccionar los criterios del hombre actual.

Sin embargo, se busca también manifestar la necesidad de fortalecer las razones y los fines que busca la Educación (Capacitación y Desarrollo) con miras a obtener cierta perfección (entendiéndose como mejoramiento) dentro del ámbito laboral.

Alfonso Siliceo establece dos fines básicos de la Capacitación en la Empresa:

- 1.- Promover el Desarrollo Integral del personal, ubicándolo y desarrollándolo en cualquier nivel y/o área de trabajo, para que

de esta manera exista también un desarrollo por parte de la empresa, y

- 2.- Lograr un conocimiento técnico especializado que es necesario para que las actividades que se requiera realizar en un puesto determinado se ejecuten eficazmente.

Los objetivos de la Capacitación aclaran que contempla tanto el - Adiestramiento como el desarrollo.

En cuanto al adiestramiento, el Lic. Isaac Guzmán Valdivia, en su libro "Problemas de la Administración", cita:

+ "El adiestramiento se entiende como la habilidad ó destreza -- adquirida, por regla general, en el trabajo preponderantemente físico.

El Desarrollo tiene mayor amplitud significa el Progreso Integral del hombre, y consiguientemente, abarca la adquisición de conocimientos, el fortalecimiento de la voluntad, la disciplina del carácter y la adquisición de todas las habilidades que son requeridas para el desarrollo de los ejecutivos, incluyendo aquellos que tienen más alta jerarquía en la organización - de las empresas" (20).

Por lo tanto, es posible concluir que la Capacitación como instrumento ó medio educativo-formativo dentro de la empresa consta de

(20) ibidem, p. 12.

"fases" como el adiestramiento y el desarrollo, que se integran para dirigir su acción al individuo para provocar cambios en él que lo mejoren en su condición personal y profesional.

2.5 EL PROCESO EDUCATIVO EN EL ADULTO

Para los fines que persigue la presente investigación, es necesario dejar bien establecida la idea de que el sujeto educando con quien se trabaja en el ámbito de la capacitación dentro de una Empresa, es el ADULTO. Por ello es importante tocar aspectos generales en cuanto a sus características y forma de aprender para dar una visión global de su importancia dentro del proceso educativo que la empresa proporciona.

Al ser la persona adulta la que labora principalmente en una empresa, es válido pensar que el éxito de la Institución se relaciona directamente con lo que el adulto sabe y con la forma en que utiliza sus conocimientos; lo cual lo lleva a tener una cierta capacidad en toma de decisiones que de una u otra manera lo van formando profesionalmente dentro de la empresa.

La calidad de educación de los adultos que conforman una sociedad cualquiera determina la calidad de ésta última.

Por esta razón, el que el adulto asuma responsablemente el papel que desempeña dentro del núcleo en el cual se desarrolla, bien sea: la familia, el trabajo, y/o la sociedad, dará el punto de partida para dar una respuesta de "calidad" ante este núcleo, -- cualquiera que sea.

El adulto es un individuo que ha alcanzado cierto grado de madurez

y desarrollo físico ó intelectual, y, por lo tanto, tiene la capacidad suficiente como para perseverar y consolidar su acción, sus actividades, y asumir su propia responsabilidad y autonomía. Todo esto orientado a completar su fase de desarrollo en el proceso perfectivo que marcan las líneas de sus exigencias, limitaciones y fines.

Algunas de las características propias del adulto en cuanto la esfera:

- 1) Física: marca que el adulto ya ha consolidado su desarrollo -- físico total; conoce su cuerpo y sus limitaciones y posibilidades físicas.
- 2) Intelectual: se muestra capaz de realizar una integración teórica y práctica en su proceso de asimilación; separa y distingue perfectamente la fantasía de la realidad. Sus perspectivas son auténticas y fundamentadas.
- 3) Personalidad: el adulto, como tal, responde de su propia conducta, la controla al igual que su comportamiento; esto permite observar que actúa de una manera autónoma y realista. Esto es, no precisa de alguien más para actuar, pues posee como todo ser humano - inteligencia y voluntad, lo cual le hace adquirir responsabilidad ante sus propios actos y, tomar decisiones de una manera objetiva.
- 4) Emocional: en este aspecto, el adulto tiene la capacidad de --

establecer relaciones amistosas durante largo tiempo, es decir, ya consolidadas, pues existe coherencia entre lo que siente y lo que piensa. Hay un predominio de la razón, ya que manifiesta objetividad en relación con sus sentimientos.

5) Profesional: el adulto es capaz de organizar y planear su vida, así como de mantenerse firme para poder alcanzar sus objetivos y sus metas; esto, trabajando y preparándose continuamente - para lograr lo que se ha propuesto.

Está visto que el ambiente, y con esto las relaciones que se establecen entre las personas, repercuten de una u otra manera para - promover un cambio en el individuo. Es por ello que no es difícil pensar en algo que el individuo haga ó realice, que no le estimule ó bien no dificulte su desarrollo hacia la madurez.

Este término de madurez se empleará para significar el crecimiento y desarrollo del individuo hacia la plenitud con el fin de lograr metas constructivas, bien sean: espirituales, vocacionales, físicas, políticas ó culturales; todas ellas partes importantes en el proceso perfectivo de la persona.

Al ser adulto sujeto de interés en esta investigación, es válido - plantear como característica importante la "madurez" que debe - - poseer a manera de consolidar todo aquello que conoce y ha experimentado. Todo esto para intentar establecer equilibrio en las esferas que lo constituyen como ser inacabado y por lo tanto perfec-

tible.

Una persona que madura, constantemente avanza hacia la comprensión y/o a la acción constructiva; desde el simple hecho de sobrevivir hasta el descubrimiento y aceptación de sí mismo tanto como persona como miembro responsable dentro de la sociedad.

Se puede decir que la "madurez" radica básicamente en una adaptación, misma que implica una serie de aspectos que bien valdría la pena mencionar, retomando ideas del Dr. Ernesto Bolio y Arciniega en su artículo llamado "La Personalidad Madura". Bien. El perfil de una persona madura se puede componer de:

+ Objetividad.- rasgo que consiste en apreciar adecuadamente la -- realidad, tanto interior como exterior; considerando la realidad interior se incluyen virtudes, defectos, habilidades y limitaciones.

La objetividad en relación con la realidad interna consistiría - por lo tanto, en aceptarse cada uno en la medida que el sujeto - se sabe persona irrepetible.

La idea que posea de sí mismo influirá en buena medida en la percepción que tenga del exterior (ambiente, circunstancias) de lo que está fuera de él, de la realidad externa.

+ Autonomía.- es la capacidad del individuo de decidir por sí mismo, y saber escuchar las opiniones de otros sin dejarse llevar,

considerando estas opiniones como un material valioso y por lo tanto válido, pero no como algo que condicione ó limite sus propias decisiones.

- + Capacidad de amar.- se dice que ama en forma madura quien quiere lo mejor para el que ama, buscando el desarrollo de éste, aceptándolo y respetándolo tal cual es; cuestión que se deriva de la aceptación de sí mismo y de los demás, y entendiendo aceptación, como conciencia de sí mismo.

 - + Sentido de responsabilidad.- la responsabilidad se considera -- como la capacidad de responder adecuadamente hacia una obligación que en sí misma lleva un sentido, teniendo como marco de referencia los valores y/o fines a los que se aspira. Por lo tanto se puede observar que "responsabilidad" y "sentido" convergen hacia un mismo fin.
- En la responsabilidad hay una obligación PARA algo, y es ese "algo" lo que le da sentido.
- + Trabajar productivamente.- la persona que emplea energías que lo llevan a alcanzar algo y obtiene resultados de "su trabajo" (medio de correalización) tanto de tipo económico como en el orden de alcanzar lo pretendido, esto es, satisfacción de necesidades materiales y espirituales, logra trabajar productivamente.

El individuo que trabaja independientemente de su estado de ánimo y lo hace porque sabe que tiene que hacerlo de una manera constan

te, viendo en las posibles dificultades y problemas una oportunidad de desarrollo personal, es que trabaja de una forma madura.

+ Visión amplia.- el poseer una visión amplia de la vida implica el intentar captarla en todo su conjunto con intereses variados (dependiendo de cada persona en particular).

El que una persona posea una visión amplia quiere decir que capta las distintas facetas de la realidad y se orienta, por lo tanto, al logro de metas y objetivos en campos: profesionales, familiares, políticos, económicos. Esto trae consigo el intuir la importancia de trascender a través de lo que se hace, y sobre todo, a través de lo que se es, dando a cada cosa, persona y acontecimiento su justo valor y lugar.

+ Sentido ético.- el sentido ético se caracteriza por la capacidad (única en el ser humano) de distinguir entre lo que es bueno y lo que es malo. La persona que tiene sentido del deber y sabe qué necesita para llegar a ser en forma integral, sin hacer a otro (s) lo que no quiera para sí mismo, posee sentido ético.

+ Capacidad para reflexionar.- el que un individuo se cuestione el por qué y para qué de sus actos, deseos, afectos, y conocimientos representa una reflexión motivada por un balance y planteamiento serio de su vida; es por ello que decide entre el todo y la parte. Todo lo anterior como resultado de una intencionalidad que es a su vez producto de una previa reflexión.

+ Sentido del humor. - el sentido del humor trae consigo el saberse reír de las cosas, esto es, poner lo que es objeto de sentido del humor para una persona determinada de manera tal, que se -- hace amable en lugar de desagradable ó molesto, apto ó aceptable en lugar de inadecuado ó inaceptable.

Esto, en las relaciones interpersonales hace grata y agradable la relación.

+ Armonía sexual. - esto implica el dar a la sexualidad el lugar -- que le corresponde y afrontarla positivamente. En la persona ma-- dura, la sexualidad se experimenta a través de la otra persona -- como tal, no como algo que se usa, sino dotándola de dignidad y entrega, en donde no se exige más de lo que la otra persona es -- capaz de dar.

+ Capacidad de entablar amistades profundas. - el hecho de establecer una relación afectiva profunda que sea enriquecedora para quienes intervienen en ella, promueve una relación bi-personal y desinter-- resada que la persona madura debe encauzar.

+ Manejo emocional. - la madurez en este sentido se manifiesta en no dejarse llevar por el sentimiento, sino por el deber, respondiendo adecuadamente a los estímulos e incitaciones del ambiente. En -- este aspecto, los sentimientos son reconocidos, aceptados, respe-- tados y expresados sin inhibiciones ni primitivismos.

- + Criterio. - el criterio implica saber juzgar y discernir lo más adecuado entre las alternativas que se van planteando en función de lo que se observa, se razona y se escucha de otros, -- para orientar las acciones para obtener resultados. En el criterio intervienen la comprensión y la flexibilidad.

- + Seguridad. - el hombre maduro funda su seguridad en su comprensión de su dignidad como persona, pues sabe que vale por lo que es, no por lo que tiene. Trata de desarrollar sus propios recursos y se enfrenta mejor al cambio que de alguna manera, por ser nuevo e inesperado puede provocar cierta inseguridad que de ningún modo, es negativa, pues le permite estar abierto al exterior y alerta.

- + Manejarse por objetivos. - la madurez a este respecto radica en el planteamiento de la vida en función de objetivos que desean alcanzarse, eligiendo diferentes caminos para ello; a la vez, - se es conciente que se vive inmerso en un tiempo valioso, que - será empleado en objetivos valiosos también en calidad. El logro de objetivos implica una serie de consecuencias y antecedentes; la madurez consiste en analizar y conocer ambos en busca - de un mejoramiento personal.

- + Libertad. - es la capacidad de elegir lo mejor para la persona. Hay intervención del intelecto y la voluntad. La madurez de la libertad estriba en la elección de lo mejor.

+ Manejo de la frustración. - el malestar que se siente al no haber logrado algo -valioso- que se deseaba, provoca frustración en una persona; pero cuando es tomada como el enfrentamiento y/o resolución de problemas, buscando la superación de obstáculos que contribuyeron alguna vez al fallo de lo propuesto, es cuando se tiene madurez en este sentido.

Todos estos rasgos "de madurez" en alguna medida están presentes en la persona adulta que, por el hecho de atravesar por esta etapa, ya se plantea y vive con seriedad el por qué y para qué de sus acciones. Por ello, siendo la persona adulta nuestro sujeto de interés, es que revisten importancia estos aspectos; tratamos con una persona más conciente, más responsable, y más comprometida; con una persona en la que debe existir (en diversos grados): estabilidad emocional, compromiso, lucha personal, estabilidad profesional, responsabilidad, independencia, actitud positiva al cambio, toma de decisiones conciente y libre, congruencia, discreción. Por lo tanto DEBE SER UNA PERSONA MAS EXIGENTE EN SU DESARROLLO.

Alcanzar la madurez, implica en el adulto la búsqueda constante de equilibrio que le provoque el crecimiento moral e intelectual que toda persona requiere para que su actividad sea eficiente, eficaz y enriquecedora.

COMPARACION ENTRE EL PROCESO EDUCATIVO DEL NIÑO Y EL
PROCESO EDUCATIVO DEL ADULTO

| | <u>NIÑO</u> | <u>ADULTO</u> |
|-------------------------------------|---------------------------------|--|
| AUTO CONCEPTO | Dependencia | Aumento de auto-dirección |
| EXPERIENCIA | De escaso valor | Mucho valor |
| DISPOSICION | Presión social | Conciencia de -- auto desarrollo |
| PERSPECTIVA DE APLICACION | Propuesta | Inmediata |
| ORIENTACION HACIA EL APRENDIZAJE | Centrada en la materia | Centrada en pro- blemas de la or- ganización |
| CLIMA DE TRABAJO | Autoridad formal rígida. | Informal, respeto mutuo, colaboración |
| PLANEACION | La hace el maestro | Planeación mutua |
| DIAGNOSTICO | Lo hace el maestro | Auto-diagnóstico |
| OBJETIVOS | Los hace el maestro | Negociación mutua |
| ACTIVIDADES | técnicas para la transmisión | Técnicas participa- tivas y experiencia les |
| EVALUACION | La hace el maestro | La hace el grupo, - el instructor, la or- ganización y autoeva- luación |

2.6 EL APRENDIZAJE Y SUS PRINCIPIOS APLICADOS
A LA ENSEÑANZA DE ADULTOS

Al abordar el tema de la educación del adulto, se hace necesario recaer en el concepto de aprendizaje para comprender el proceso que lleva al individuo hacia la adquisición de "algo nuevo" ó -- "mejor" que antes no poseía ó bien, no de la misma manera.

Está visto que el ser humano aprende con todo su organismo y para integrarse mejor en el medio físico y social; esto, para satisfacer sus necesidades biológicas, psicológicas, sociales, y, por lo tanto de todo lo que lo lleve a una superación ante las diferentes situaciones y circunstancias que se le presentan en el transcurso de la vida.

Imideo Nérici, en su libro *Hacia una Didáctica General Dinámica*, menciona que "toda elaboración de cultura (científica, filosófica ó religiosa, artística), se origina en los obstáculos que se anteponen al hombre, y esto le obliga de alguna manera a aprehenderlos y conocerlos. Por lo tanto, el hombre aprende cuando enfrenta obstáculos y siente la necesidad de superarlos". (21).

En una situación educativa lo que conduce hacer, es sensibilizar a la persona, de tal suerte que sienta y quiera vencer ciertos impedimentos.

(21) NERICI, Imideo; op. cit.; p. 213

De igual manera como la educación se definió en términos de "superación", el aprendizaje puede tomarse como el resultado del esfuerzo de superarse a sí mismo, venciendo obstáculos (22).

Se habla de sensibilizar a la persona (educando/capacitando) para que éste relacione el hecho nuevo a ser aprendido con su experiencia anterior y con sus necesidades presentes ó futuras; en el caso del adulto el aprendizaje se da en relación con la previsión ó fenómeno de anticipación hacia posibles necesidades futuras, en donde interviene un aspecto importante: el de "familiarizarse" con su tema de estudio.

Cabe mencionar, que el aspecto emocional cobra importancia a este respecto, (del aprendizaje), pues está visto que nada se aprende sin un cierto tono afectivo, sin olvidar que el exceso de emoción puede ser perjudicial ó puede entorpecer el proceso de aprendizaje, éste, definido como: "el proceso mediante el cual se adquieren nuevas formas de comportamiento ó se modifican formas anteriores".

Nárcici dice que "el aprendizaje implica, según el área de comportamiento más relacionada, cambiar de formas de pensar, sentir ó - - actuar" (23).

Intentando aclarar aún más el término, conviene mencionar que la palabra aprendizaje proviene del latín *apprehendere*, que significa

(22) loc. cit.

(23) ibidem., p. 214.

asir, coger, captar.

El aprendizaje, de acuerdo con la nueva Pedagogía (y la nueva -- psicología) extiende su significado: abarca la vida entera, es -- decir, no lo limita a concepciones que veían al aprender como una simple adquisición de conocimientos memorizados; es decir, un -- mero acto intelectual.

Así pues, el aprendizaje no sólo comprende las actividades intelec tuales, sino también lo constituyen: destrezas, ACTITUDES, senti- mientos, creencias, maneras de obrar; en suma, LA CONDUCTA INTEGRAL DEL HOMBRE, su manera de conocer, sentir y actuar en la existencia.

El aprender es un progresivo cambio de conducta que comprende:

- a) una adquisición resultante de experiencias realizadas por -- el sujeto, mismas que pueden ser apreciadas y medidas, esto es, evaluadas; y,
- b) un proceso que incluye la idea del paso de un estado inicial a otro, esto es, el paso en la adquisición de algo que no - se tenía y ahora sí se tiene.

El individuo aprende cuando se enfrenta con situaciones para las - cuales quizás no tiene respuestas adecuadas de comportamiento, lo cual lo induce a buscarlas y descubrirlas. En esto estriba su su peración.

Pues bien, el comportamiento humano se modifica por dos razones:

- por maduración, ó

- por aprendizaje

De alguna manera, la maduración condiciona el aprendizaje; esto quiere decir que hay formas de comportamiento que dependen de la madurez como lo sería el hablar, el andar, abstraer. Hay otras formas que (en su mayoría) dependen de la madurez y del aprendizaje, tales como la lectura, la escritura, el cálculo, ciertas formas de comportamiento motor. Entonces se puede decir que para -- efectuar cualquier aprendizaje se requiere cierto grado de madurez orgánica y mental.

Retomando las ideas anteriores en lo relativo a la madurez, se puede establecer que en la medida en que el Adulto posea una madurez emocional e identidad bien fundamentadas y consolidadas, su aprendizaje y en consecuencia su educación en términos de Formación, -- será más auténtica, más real, más definida. Es decir, la calidad de su "formación" será mejor y por supuesto susceptible de ser más exigente en función de los fines que se hayan establecido.

Ahora bien, la conducta externa manifestada a propósito, ó como resultante de un aprendizaje tiene lugar en la persona y es tan sólo esto: una manifestación que corrobora un aprendizaje, más no el - aprendizaje mismo.

El aprendizaje consiste entonces en incorporar y/o asimilar nuevos datos, respuestas, actitudes, conductas y valores, enriqueciendo a

la persona con nuevos elementos adquiridos por facultades cognoc
tivas, afectivas y motoras.

Ahora bien, hay dos formas de aprender, a un tema de estudio ó una actividad: Uno (no significativo), es un aprender sin interés, por coerción, en donde hay cierta disposición para olvidar en - - cuanto termine la coerción. El asunto en cuestión en realidad no tiene importancia para la persona, y por lo tanto no se familiariza, no se internaliza ni se compromete. El segundo modo de aprender - es más auténtico, ya que la persona se interesa por el asunto; su motivación no proviene de la coerción. En este tipo de aprendizaje, se capta el conocimiento como algo valioso, por lo tanto la -- persona crece y se autorrealiza experimentando una satisfacción en el hecho de aprender. Este segundo tipo de aprendizaje es "SIGNIFICATIVO", pues en el fondo la persona no sólo capta el significado objetivo sino que además capta la relación directa de aquel contenido ó asunto con sus propias experiencias. Es decir, el acto - mismo de aprender está cargado de sentido, tiene significado para la vida personal del individuo, lo hace propio.

Por lo tanto queda así clara la idea de que lo importante es que - el aprendizaje sea significativo para el adulto en tanto su cualidad autorrealizante en el crecimiento y superación de la persona - humana.

2.6.1 ELEMENTOS DEL PROCESO DE APRENDIZAJE

Los elementos que constituyen el proceso de aprendizaje son: interés, atención, percepción, comprensión, retención y utilización del conocimiento.

1.- El interés es la disposición de aprender, de confrontar una situación nueva que exija una nueva respuesta.

Hay factores externos en el interés tomados como "incentivos" e internos tomados como "auto-motivación". La automotivación es una fuerza interna que despierta, orienta y sostiene una actitud positiva para la consecución de metas.

Una motivación idónea para que se dé el aprendizaje es aquella donde hay más participación de la persona, se provoca una satisfacción como consecuencia de una acción bien hecha y esto representa un refuerzo importante en el aprendizaje.

2.- La atención es la capacidad de recibir todo tipo de estímulos a través de los sentidos. Para mayor claridad: si se refuerza un comportamiento se repite con más frecuencia que uno que no se refuerza; el comportamiento ó conducta tiende a repetirse cuando se refuerza, de lo contrario tiende a extinguirse.

3.- La percepción es la captación de la imagen integral de un objeto en la conciencia; es el resultado de la influencia del mundo real sobre los órganos de los sentidos, lo cual conlleva una -

serie de sensaciones. Las percepciones constituyen el inicio para la formación de conceptos, representan la realidad percibida por los órganos de los sentidos para después ser manejadas en la actividad que realiza la persona.

4.- Comprensión es dar un significado a los datos percibidos, lo cual lleva a una racionalización de la información y, posteriormente a la formación de juicios.

5.- Retención es conservar la información que ya se comprendió y se integra a la personalidad.

Es conveniente enfatizar que la retención difiere de la memorización, pues ésta es considerada como almacenamiento de datos fijos, no necesariamente comprendidos, y pueden olvidarse con facilidad.

6.- Utilización de conocimientos se refiere a la aplicación de los conocimientos adquiridos con las adaptaciones que se requieran, comparando los resultados de dicha aplicación con los conocimientos adquiridos para comprobar, reafirmar y enriquecer lo que se aprendió anteriormente, ó bien para modificarlo cuando una nueva experiencia demuestra que no es correcto del todo.

Una vez considerados los elementos del aprendizaje, se mencionarán sus características con tres elementos básicos de la enseñanza de adultos:

- 1.- Es diferente la capacidad de retención del adulto a la del niño, ya que se relaciona más con su experiencia personal que con su memoria como sería el caso de retención en el niño. -
Por lo tanto es conveniente el que se retenga material significativo en el ámbito de la educación del adulto.
- 2.- Puede presentarse la situación en que el adulto haya perdido el ritmo y hábito de aprender: (esto se presenta a menudo).
- 3.- Debe existir interés por adaptar los métodos de formación a -- las características de los educandos, tales como edad, sexo, - experiencia, nivel cultural.

Ahora bien, en la formación del ser humano intervienen aspectos -- como:

- la adquisición de conocimientos
- la comprensión de conocimientos
- la motivación para aprender, y
- la motivación para aplicar los conocimientos adquiridos a sí mismo y al entorno.

En relación con la enseñanza del adulto se plantea:

- a) Una enseñanza basada en el concreto, que parte de la experiencia y no de conceptos teóricos.
- b) El trabajo en pequeños grupos, aludiendo a una metodología activa y participativa.

- c) Es necesario que la formación global tome en cuenta el contenido profesional y el equilibrio de la personalidad.
- d) Cobra importancia el principio de autoevaluación dado el nivel en el que se trabaja. Por lo mismo, se hace más necesario el respeto por las diferencias individuales.

Es evidente que el aprendizaje es cambio, cambio de conducta personal, mismo que en el adulto es voluntario y consciente. Este cambio se basa en la MOTIVACION y en la EJERCITACION de lo aprendido. ¿Por qué?. Porque la motivación es una fuerza interna que impulsa al hombre a satisfacer una necesidad ó alcanzar un objetivo; de ahí su importancia por ser constante y continuamente reforzada, despertando en el educando interés por comprender, actuar, adquirir habilidades, cambiar actitudes para lograr fines adecuados y lleguen al éxito.

2.6.2 LEYES DEL APRENDIZAJE

Considerando la importancia que tienen las leyes psicológicas - básicas que controlan y afectan el proceso enseñanza-aprendizaje en general, es evidente que en cuanto a la Educación de adultos deben ser básicas, ya que los objetivos de aprendizaje en el hombre adulto son inmediatos en operatividad, porque son aplicables a corto plazo en la actividad de la persona.

Con base en lo anterior se mencionarán a continuación las leyes del Aprendizaje, aplicables a los adultos.

LEY DEL EFECTO:

Hace referencia al hecho de que la gente tiende a aceptar, a repetir aquellas respuestas que le son agradables, y satisfactorias y a evitar aquellas que le son molestas y/o enojosas.

A este respecto conviene recordar que el adulto tiene experiencias previas de aprendizaje que le permiten analizar y juzgar las presentes; de esta manera la persona percibe más rápidamente si lo que está aprendiendo le gusta, le interesa y si tiene alguna utilidad para ella.

LEY DE LA PRIMACIA:

Ha sido indiscutible el que las primeras impresiones en lo referente al aprendizaje, cualquiera que ésta sea, son más duraderas. Es por ello que cobra importancia el hecho de despertar el interés de los educandos procurando mantenerlo a través de que se discuta la necesidad de los conocimientos que obtendrán y lo que se espera de ellos, esto es, la utilidad ó finalidad de los mismos.

LEY DEL EJERCICIO:

Se ha comprobado que cuanto más se repite un acto, más rápidamente

se forma el hábito del mismo. La importancia de esta ley radica en el hecho de que las personas tienen ciertas conductas establecidas, y si se busca que se aprenda algo nuevo, debe practicarse continuamente para que se fije la conducta que se ha adquirido recientemente.

LEY DE LA CADUCIDAD:

Esta ley hace referencia a que una habilidad no practicada ó un conocimiento no ejercitado ni aplicado, a la larga tiende a perderse ó a olvidarse por falta de ejercicio.

LEY DE LA INTENSIDAD:

Una experiencia de aprendizaje vivida con vehemencia que ha representado algo de interés para el individuo, suele ser más fácil de recordar que una experiencia de rutina ó aburrida. El hecho de recurrir a ejemplos concretos ó bien al emplear otros auxiliares dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, permite que el aprendizaje sea intensamente vivido y real.

LEY DE LA NOVEDAD:

Esto es: aquello que ha representado "lo realmente interesante y útil" para la persona, así como lo último que fué recordado, será practicado y retenido con mayor eficiencia.

LEY DE LA DISPOSICION:

Tiene relación con el acto voluntario y conciente que realiza el adulto en cuanto a su aprendizaje. Cuando una persona está dispuesta, quiere aprender, le resulta agradable hacerlo. Esta ley definitivamente involucra el interés y por lo tanto la motivación de la persona, amén de que en ocasiones en el hombre adulto se presentan una gran variedad de bloqueos para no llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje; estos bloqueos se manifiestan en conductas diferentes dependiendo del nivel cultural y la formación que tenga la persona que los proyecta. Algunas de éstas manifestaciones conductuales pueden ser el aburrimiento, la confusión, la irritación, el temor. (generalmente temor al ridículo).

Con base en lo anterior, se puede concluir la importancia de considerar en la educación de adultos las leyes que norman su aprendizaje, para que englobándolas en la perspectiva educativa y formativa de la persona, se logre llegar a consolidar los objetivos y metas de la etapa que le corresponde vivir.

La etapa adulta forma parte de la etapa productiva de la persona. Es por ello que para considerar el ámbito ocupacional de un individuo y su desarrollo adecuado en la misma, se ha hablado de la Capacitación como el área competente para llevar a cabo la labor formativa de los colaboradores en una Empresa. Ahora bien, dentro del área de Capacitación, quien tiene el contacto directo y la puesta en acción del proceso es el Instructor de Capacitación. Su papel: ¿cuál es?

2.7 PAPEL DEL INSTRUCTOR EN LA CAPACITACION

La Instrucción como un medio para satisfacer las necesidades de capacitación en una empresa, requiere de la planeación, organización, ejecución y evaluación de una serie de actividades.

Partiendo del hecho de que el capacitando aprenda, el instructor interno en una Institución es la persona que funge como conductor de las actividades de la enseñanza, y el facilitador del aprendizaje en las acciones concretas de capacitación dentro de la misma.

Sus funciones en cuanto al logro de un mejor desarrollo de los colaboradores abarca:

- a) el promover el desarrollo individual y grupal e incrementar la productividad de los participantes. Todo ello mejorará el desempeño de éstos en su trabajo y en el ámbito Institucional.

Cuando por razones de contenidos demasiado especializados ó bien que no estén contemplados dentro de los alcances de los Instructores Internos de una empresa, se requiere entonces de Instructores Externos a la misma que ofrezcan el servicio que se busca.

El coordinador es el apoyo del instructor, y el facilitador del proceso.

La función del coordinador de capacitación tal y como se ejecuta en esta Institución de Seguros es:

- La Planeación de las actividades a realizar en el proceso mismo de la capacitación considerando:

- a) Necesidades a satisfacer lo cual conduce a la elección de "un curso X" que pueda orientarse hacia lo que se desea obtener.
- b) Tiempo y lugar de impartición (fecha y duración).
- c) Número de participantes.
- d) Material requerido (auxiliares didácticos).
- e) Metodología.

Conviene considerar que la calidad de la enseñanza depende de una manera decisiva de la capacidad del docente, en este caso del instructor. Es evidente que la Formación en una empresa tiene lugar sobre la marcha del mismo trabajo, por lo tanto, quienes "enseñan" tienen como objetivo primordial el trabajo de producción junto al de formación.

Para lo anterior se requiere de suficiencia profesional, comprensión, habilidad e interés por el proceso educativo de una persona como parte de una Empresa.

Así pues, las funciones generales del Instructor Interno son las de planear las actividades del proceso enseñanza-aprendizaje, en

relación a lo planeado por el coordinador, ejecutar el proceso, conducirlo y evaluarlo.

Es propósito de la capacitación el que la persona (capacitando) aprenda y manifieste un cambio de conducta que oriente su desarrollo hacia el logro de metas personales e Institucionales.

Para obtener resultados en este propósito, el instructor requiere de:

- a) Estimular la participación y el deseo de aprender de los participantes, esto es; motivarlos
- b) Proporcionar información sobre lo que se va a aprender, y relacionarlo con experiencias anteriores de los participantes
- c) Establecer la conducta (objetivo) que se espera obtener con el aprendizaje, tanto el desarrollo del mismo como de sus resultados.
- d) Hacer una síntesis de lo aprendido, y finalmente
- e) Evaluar los resultados finales.

Además de lo anterior, el instructor necesita aplicar adecuadamente los principios del aprendizaje mediante: el conocimiento de las características de los participantes para adecuar las actividades de enseñanza-aprendizaje al contexto y circunstancias propias de sus educandos.

Para ilustrar más este aspecto, ver esquema del Proceso de la --
Instrucción (fig. 1).

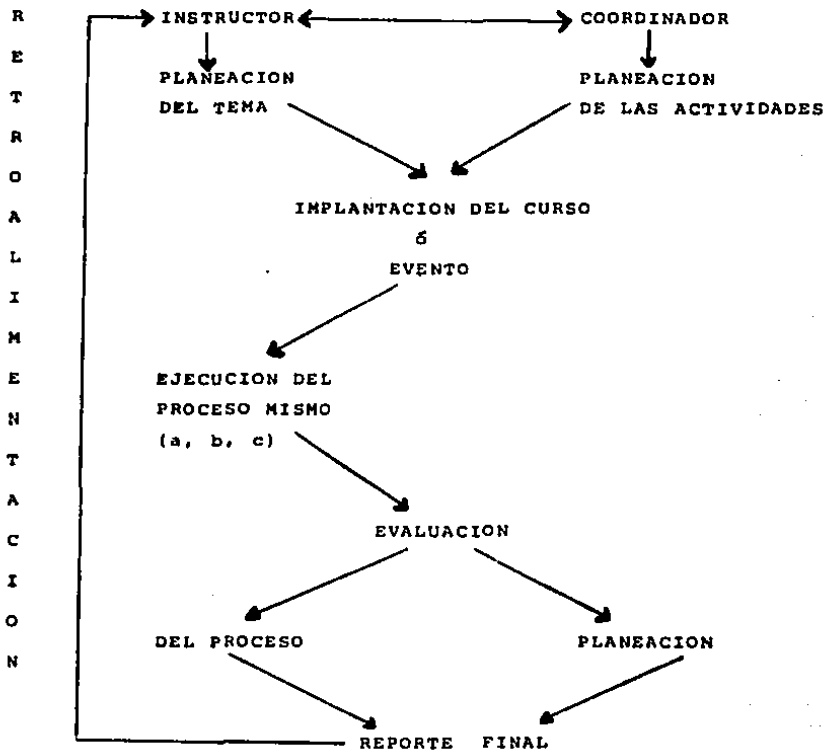
Es innegable la importancia que tiene el papel del Instructor en el proceso enseñanza-aprendizaje, pues de su acción depende en gran parte el éxito que se pueda obtener; pero es necesario recordar que es un agente ocasional, ya que el aprendizaje (cambio de conducta) es del que aprende.

Pueden existir las condiciones idóneas para la instrucción, esto es, edificio, instrumentos ó equipo, mobiliario, método; - - - pero si en un momento dado el instructor falla en su función - - - coadyuvante en el proceso educativo, será más probable un fracaso en el mismo; por lo tanto el gran reto del instructor es saber manejar un grupo e instruirlo con éxito. De ahí la importancia de que el instructor tenga todo el fundamento necesario para el conocimiento de su sujeto de acción: el hombre, y sus circunstancias y necesidades educacionales en una empresa.

Nuevamente se hace referencia a la actividad profesional propia de un adulto que busca su desarrollo y formación: el trabajo -- como una posibilidad de mejoramiento y superación personal.

Con el fin de hacer hincapié en la importancia del instructor, - se aclarará la idea con las características que como líder, mediador y expositor debe poseer:

PROCESO DE LA INSTRUCCION



(fig. 1)

- 1) Ser capaz de señalar un objetivo común.
- 2) Poder señalar el camino por el cual se va a lograr ese objetivo común (metodología).
- 3) Tener los conocimientos necesarios; estar al día en su especialidad.

Este punto reviste especial importancia, pues el dominio del tema que posea el instructor será el medio a través del cual los participantes reconocerán la capacidad del Instructor. - Además, si el instructor no posee más que la información necesaria, podrá presentarse el caso en que pueda perder el control del grupo por falta de seguridad en lo que expone.

- 4) Ser promotor ó facilitador del posible cambio a darse en el sujeto que se capacita.
- 5) Despertar atención, interés y deseo de estudio hacia los temas que se van a tratar.
- 6) Lograr la plena involucración del grupo en los objetivos del curso, y crear un ambiente tal que sirva para la automotivación del grupo.
- 7) Propiciar un ambiente de informalidad y ofrecer su sincero - apoyo y amistad" (24).

(24) SILICEO, Alfonso., op. cit., p. 120.

Cuando el instructor se presenta ante un grupo, se enfrenta a:

- 1) La realidad del grupo como tal, a sus reacciones y comportamiento general,
- 2) la conducta individual, esto es, la personalidad propia y particular de cada miembro del grupo.

Ambas deben ser consideradas por el instructor, para el manejo adecuado de las circunstancias, en función de obtener buenos resultados en el aprendizaje. Su compromiso e interés por llevar a cabo su labor de la mejor manera posible representará un medio importante e irremplazable para el logro de los objetivos de la Institución.

Para llevar a cabo su función dentro del proceso de capacitación, el instructor se vale de herramientas ó auxiliares didácticos que favorecen el proceso enseñanza-aprendizaje tales como: recursos audiovisuales, proyectores, pizarrón, manuales, folletos, módulos, dinámicas.

En una Institución Aseguradora como es el caso en esta investigación, Capacitación utiliza estos auxiliares didácticos; hablando de los manuales que se dan a los participantes, son un instrumento en el proceso enseñanza-aprendizaje pues facilita el aprendizaje y presenta la información necesaria para adquirir conocimientos y habilidades específicas.

Entre otras características, los manuales elaborados por el área de programas de capacitación son:

- 1) Completos: incluyen la información del programa ó curso.
- 2) Con orden lógico: que guarde el mismo orden en el que se desarrollará el programa ó curso. Los temas deben organizarse para que se inicie con los contenidos básicos y exista continuidad en los mismos.
- 3) Con adecuación al nivel de los participantes: se refiere a - que el contenido y la descripción del material debe ser congruente con el nivel técnico y jerárquico del personal.
- 4) Comprensibles: esto es, con una redacción clara y entendible.
- 5) Prácticos: por su estructura y contenido debe permitir al participante la aplicación de la información dada.
- 6) Con una presentación atractiva: esto contribuye a formar una imagen favorable del programa, a la vez que estimula el aprendizaje cuando se presenta la información organizada y fácil - de asimilar.

Conviene en ocasiones incluir frases motivacionales que refuercen el contenido didáctico y estimulen los valores de logro de los -- participantes (25).

Se busca que la redacción de los objetivos de aprendizaje incluidos en un manual sea clara y precisa en cuanto al comportamiento que se espera de los participantes como resultado del proceso enseñanza-aprendizaje.

2.8 FORMACION INTEGRAL

El término de "Formación Integral" reafirma y engloba las ideas manejadas hasta este momento, ya que todas ellas convergen en el hecho real de posibilidad de "perfección" y desarrollo del hombre como persona individual.

La idea que sustenta el concepto de perfección es la FORMACION - del latín "Formatio, onis" acción de formar, misma que Víctor -- García Hoz en su libro "Principios de Pedagogía Sistemática" define como el dar forma a lo informe (a lo que no la tiene), ó bien dar una nueva forma a lo ya formado. Ambas ideas tienen su sentido; la primera en cuanto una acción perfectiva, y la segunda en cuanto se refiere a una transformación que determina su papel - "cualitativo" en tanto que ésta nueva forma adquirida debe ser - mejor ó más perfecta que la anterior.

A este respecto, es importante recordar que en el ámbito del adulto, se busca justamente una transformación cualitativa en términos - de calidad en el mejoramiento personal.

El concepto de Formación Integral definitivamente se vincula y - asocia al de Educación, pues la educación:

- implica una Formación Integral
- es un medio de dar formas más perfectas al educando (aquel suje to de educación);

- como FORMACION comunica de una manera implícita "perfección"
- su fin es la Formación del Hombre considerando su intencionalidad.

Esta "FORMACION" del Hombre ha de conducir al desarrollo ponderado de todas las facultades específicas del mismo. Este desarrollo debe, además, hacerse a través de la propia "ejercitación" del "educando" (26).

En la idea anterior se habló de Desarrollo considerado como una consecuencia de la Formación; así se puede decir que todo Desarrollo hace referencia a aspectos más bien cualitativos aunque basados y ligados al crecimiento físico de una persona. Podría afirmarse que en términos de calidad, una Formación Integral sería -- aquella que refleje en la persona la intencionalidad de equilibrio en las esferas que la conforman como tal.

Conviene recordar que la educación al respecto de formación en la etapa adulta, es un proceso que busca capacitar al individuo para que actúe de manera conciente ante nuevas situaciones de la vida (incluyendo obviamente su trabajo); esto, manifestando la dinámica de la educación considerando que Educar no es preparar para -- "repetir" sino para tomar conciencia ante situaciones nuevas y -- cambiantes, solucionarlas adecuada y satisfactoriamente, tanto para el individuo como para la comunidad de la que forma parte. -

(26) op. cit.; GENTO Palacios, Samuel; Diccionario de las Ciencias de la Educación; vol. I; p. 656.

Para esto requiere de aprovechar las experiencias, la integración, la continuidad y el progreso de la sociedad; que los esfuerzos - del pasado deben contribuir a la resolución de problemáticas presentes, modificando el comportamiento que se tuvo en el pasado de acuerdo con lo que se requiera en la situación presente.

"Todo lo que sea preparar al Hombre para el cumplimiento de su destino es perfeccionarle" (27). Lo anterior permite afirmar que la educación en este sentido es la que acerca al hombre a esta perfección.

Sólo buscando una "FORMACION INTEGRAL" será que el hombre se ubicará y desarrollará en cualquier nivel y ámbito en que se encuentre. De ser así, se planteará seriamente su papel activo como -- persona individual y como parte de una sociedad como principio -- de trascendencia, pues el Hombre se puede considerar "como un ser complejo dentro del cual se da una multitud de tendencias a hábitos susceptibles de ordenación" (28); por lo tanto también de equilibrio y formación integral.

Como se mencionó en el apartado en que se trató la capacitación, - es ésta, en el ámbito laboral quien juega el papel educativo, y por lo tanto "FORMATIVO" del individuo que presta sus servicios a una Institución determinada.

(27) GARCIA, Hoz; op. cit., p. 20.

(28) ibidem., p. 21.

Con el fin de vincular esta idea con el ámbito que se estudia en esta investigación, se dirá que: "la capacitación en un me dio idóneo para encauzar al personal de una Empresa para lograr una auténtica automotivación e integración a la misma. - Esto solo es posible si la educación que se imparte es INTEGRAL, pues solo así ubicará y desarrollará al empleado cualquiera que sea su nivel y área de trabajo como un miembro responsable del conglomerado social al que pertenece (29).

Ahora bien, en lo que a la formación práctica en la empresa se refiere, ésta no se limita a inculcar las aptitudes y conocimientos correspondientes a la profesión, ni a convertir al joven en un trabajador tratable, digno y aplicado, sino que se busca alguna familiarización con su esfera de actividad y crea así las bases para su trayectoria profesional productiva y satisfactoria. No ha de pensarse por lo tanto en un primer momento en la utilidad del colaborador para la empresa a pesar de -- que esta idea es inevitable, ya que lo que interesa principalmente en la Empresa es el desarrollo y crecimiento de la misma.

Cabe mencionar que la empresa no enseña para cumplir con un deber educativo que (por una parte) no le atañe, pero necesita sin embargo, colaboradores, y está visto que el hombre colabora realmente si participa activamente en el trabajo y lo realiza satis

(29) SILICEO, Alfonso; op. cit., p. 22

factorialmente y sabe que puede prosperar en él. Por lo tanto, la empresa no se procurará colaboradores de este tipo si no tiene en cuenta el desarrollo de sus perfiles humanos. Así pues, el crecimiento personal del colaborador deberá vigilarse y fomentarse, al mismo tiempo que se observa su proceso y contenido (de crecimiento) que va adquiriendo a la par al individuo de cara al mundo profesional.

Una futura efectividad en la vida profesional, sienta sus bases - en la idea de formación fundamental a través de considerar:

- 1.- Que toda formación debe despertar las fuerzas básicas latentes y dejar que vayan formándose las aptitudes y experiencias fundamentales . . . Esto, en la actividad de protección de la Institución Aseguradora que se investiga, - podrá crear una base fundamentada en sus colaboradores -- que vaya encauzando la mejoría de éstos en su desempeño - diario. Lo anterior puede dar pie a la creación de valores institucionales nacidos de la experiencia, aptitud y actividades de sus colaboradores.

- 2.- . . . El material con que han de desarrollarse estas fuerzas, - aptitudes y experiencias hay que extraerlo de la esfera - profesional, de manera que simultáneamente con el desarrollo general adquiere el educando una formación especial, imprescindible hoy para todos . . .

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

La efectividad profesional en una Empresa, debe ir ciento por ciento relacionada con las actividades que se realizan. Así, todo apoyo encaminado a facilitar el aprendizaje de una persona para lograr mayor productividad, - debe ser considerado desde y para su actividad diaria -- concreta. De alguna manera podría incluirse en este momento la importancia de que el aprendizaje tenga algún - significado ó proyección para la persona.

En esta Institución de Seguros, se desarrolla la efectividad en función a la Formación desde actividades concretas de por ejemplo el personal administrativo como el - - área de emisión de pólizas, pago a beneficiarios y otras con material y conceptos que diariamente son manejados por estas personas.

Así se refuerza la experiencia y la aptitud para todo - - aquello que se relacione con una tarea en un área de trabajo determinada.

3.- ... Para evitar que la atención se ciña unilateralmente en la propia profesión, es útil de vez en cuando tratar de algún otro tema educativo poco ó nada relacionado con la profesión . . ." (30).

Esto se refiere al trato informal necesario entre los colaboradores de la Compañía. Dentro de lo posible "informali

dad" se incluyen cursos de actitudes, de creatividad, de asertividad ó pláticas planeadas para un número determinado de personas con el fin de ampliar sus horizontes de acción ó simplemente esparcimientos e informaciones culturales que a todos mantienen al día.

Concluyendo:

La idea de FORMACION permite entrever un ideal del desarrollo de la personalidad en donde intervienen transformaciones de vida y conducta.

La Formación Humana es un valor dinámico, pues su estructura - - conlleva un cambio, una transformación, ambos orientados hacia un constante perfeccionamiento. En cuanto dinámica, la Formación humana toma algunos auxiliares para su concreción de aspectos diversos como la ciencia, el arte, la economía, la religión. Con esto nuevamente se infiere la integración de varios factores para buscar el equilibrio satisfactorio entre los mismos, de tal suerte que se promueva un auténtico y Único desarrollo humano e integral.

CAPITULO III

INSTITUCION DE INICIATIVA PRIVADA

(SEGUROS)

INVESTIGACION DE CAMPO

Con base en experiencias personales, se puede decir que la Formación Integral que existe de una manera latente en el individuo -- para su completo desarrollo en cualquiera de los ámbitos en los que se desenvuelve, y principalmente dentro de la empresa (ya que es donde pasa gran parte de su tiempo conviviendo con su equipo de trabajo), cobra importancia al investigar las funciones que -- realiza una Institución de Seguros y su área de Capacitación, con el fin de motivar a través de sus funciones y actividades, un buen desempeño del trabajo por parte de quienes son sujetos de capacitación. Con esto se promueve satisfacción personal en el individuo, misma que manifiesta el equilibrio que necesita toda persona para lograr resultados óptimos dentro de una Institución como parte de la misma, a la vez que ésta crece y mejora en calidad (a la par que su elemento humano).

En el presente capítulo se expondrá la información obtenida y recopilada de la Institución Aseguradora en cuestión, de tal manera que quede establecida una idea de lo que es, lo que busca, y su congruencia con fines y actividades de capacitación dentro de la misma.

3.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

3.1.1 CONCEPTO, FUNCIONES Y OBJETIVOS

Las actividades de toda Institución de Seguros, se orientan a -- brindar un servicio a la sociedad satisfaciendo necesidades de - protección a cualquier persona: física ó moral.

Se habla de protección en tanto que cualquier individuo está expuesto ante riesgos y/o eventualidades que pueden dañar su persona ó su patrimonio.

En cuanto al esclarecimiento del concepto y funciones de una Compañía de Seguros se puede hablar de todo aquello que pudo provocar u originar necesidades de protección.

Haciendo un poco de historia, el origen más remoto del seguro surge en la época en la que un faraón Egipcio tuvo un extraño sueño, en donde siete vacas flacas se comían a siete vacas gordas; las siete vacas gordas serían épocas de bonanza y las siete flacas épocas de desgracia y escasez para el pueblo egipcio.

El faraón pensando en la posibilidad de que aquello se hiciera -- realidad, empezó a organizarse y almacenar alimentos de tal suerte que estuviesen preparados para lo que pudiera ocurrir, pues no -- era más que un simple sueño, por lo tanto podía ó no suceder.

Sin embargo aquello se cumplió, y gracias a la prevención del -- faraón el pueblo egipcio pudo sobrevivir.

He aquí que uno de los principios del Seguro es ahorrar y prevenir:

"Guardar en épocas de abundancia para tener en épocas de escasez".

Otro principio nace en la época en que los fenicios iniciaban el comercio a través de embarcaciones. Cuando trasladaban sus mercancías, estaban expuestos a riesgos como el que se presentara -- una tormenta y tuviesen que deshacerse de su cargamento para evitar hundirse. Otro riesgo mercantil estribaba en la piratería -- que al igual que las inclemencias del tiempo provocaba una pérdida considerable de patrimonio, ya que estas pérdidas no podrían recaer en una sola persona por la magnitud del siniestro.

Así es como otro principio del Seguro es: "la repartición del riesgo", de tal manera que la pérdida en caso de que ocurra un riesgo (siniestro) no recaiga en una sola persona.

Una Compañía de Seguros justamente efectúa sus operaciones con base en este principio, pues la Compañía participa del riesgo que -- le es transferido por una persona cualquiera, y ella misma (la persona) coopera en pequeña parte de la pérdida sobre todo si se -- habla del área de daños (donde si se habla de daños al patrimonio ó a la salud, la persona coopera con un deducible ó un coaseguro).

Surgió también con el tiempo en la época de las guerras romanas la

necesidad de proteger a la familia, por ello se reunieron un grupo de familias romanas con la finalidad de cooperar cada una para la creación de un fondo en caso de que algún soldado llegara a faltar y así proteger a su familia.

Algo similar ocurrió en 1705 con las hermandades, cuya finalidad era la de ayudarse mutuamente y llegaron a considerarse como - - Asociaciones de caridad. Una de ellas fué la Hermandad del Perpetuo Socorro.

Todo este movimiento se dió en Europa, creándose la primera Compañía de Seguros en Inglaterra en 1659. Posteriormente se dieron concesiones ó representaciones de estas compañías extranjeras en América, perfeccionándose sus estructuras y servicios hasta hoy en día.

Habiendo expuesto estas ideas se puede definir a la Institución: como una Empresa que otorga un servicio a la sociedad de protección y previsión financiera disminuyendo el efecto de desequilibrio económico que provocara un siniestro, a través de la administración de los riesgos a los que está expuesta y a la inversión de los recursos que capta (fig. 2).

Esta inversión representa una obligación de toda Compañía de Seguros al buscar invertir el dinero que obtiene de sus operaciones en diferentes instrumentos de inversión que den los mejores rendimientos. En ello irá beneficiado tanto la Compañía como sus clientes.

NECESIDADES DE PROTECCION



← SATISFACTOR/PRODUCTO →

COMPANIA DE SEGUROS

- ASUME RIESGOS
- CAPTA RECURSOS
- INVIERTE
- INDEMNIZA
- SERVICIO

VIDA

PATRIMONIO



SOPORTE TECNICO Y
ADMINSITRATIVO

COLABORADORES: PERSONAL Y
FUERZA DE VENTAS



SERVICIO

↓
BUSCANDO EXCELENCIA
A TODOS LOS NIVELES

(fig. 2)

FUNCIONES Y OBJETIVOS

Para realizar todo esto, investiga las necesidades de seguridad - de las personas físicas y morales y desarrolla coberturas y productos que satisfagan y protejan en forma real y efectiva contra cualquier eventualidad.

La Institución cuenta con áreas técnicas y personal preparado para la creación y desarrollo de coberturas que se refieren a:

la protección de la vida de una persona ——— - Seguro de Vida
la protección del patrimonio de una persona— - Seguro de casa-
habitación, auto
móvil, gastos mé
dicos mayores,
empresa mediana
y pequeña, gran-
des empresas, --
accidentes y en-
fermedades

Por lo tanto se puede decir que dentro del contexto económico del país opera como un instrumento de ahorro y previsión y como fuente de ingresos para el erario público ya que canaliza impuestos e inversiones hasta este sector.

Por otra parte, constituye en sí misma un medio para el desarrollo personal de todos sus colaboradores.

Sus funciones y sus objetivos se pueden afectar directamente pues se relaciona lo planeado con lo que debe ejecutarse.

Así pues, su planeación estriba en contemplar:

| PLANEACION | OBJETIVOS |
|--|--|
| a) Participación en el mercado (competitividad) | - Ser Líder (mantenerse) |
| b) Rentabilidad | - Tanto técnica como financiera |
| c) Eficiencia operativa | - Desarrollar cualitativa y - cuantitativamente a la fuer za de ventas (agentes) |
| | - Excelencia en el servicio |
| | - Desarrollar a la gente |
| | - Contar con los sistemas ope rativos más avanzados |
| d) Reducción de riesgos | - Mejorar calidad, imágen, -- reputación. |
| e) Desarrollo de Negocios y nuevos productos | - Innovar productos, servicios y sistemas |
| f) Recursos Humanos | - Desarrollo Integral |
| | - Consolidar Filosofía |

3.1.2 FILOSOFIA INSTITUCIONAL

Partiendo del contexto general en el que se desenvuelven las empre

sas, es válido decir que cada empresa en el ramo en el que se -- desarrolla aspira efectuar sus funciones de la mejor manera posible, de tal suerte que en función de la competitividad entre las diferentes empresas se busque el liderato y la permanencia en el mercado.

Al igual que toda Empresa, esta Institución Aseguradora busca ser "la mejor" en su ámbito, objetivo que implica lograr actividades bien coordinadas en TODA la Institución. Se busca ser "el mejor" en función de servicio y calidad, lo cual recae en la productividad que se alcance.

Así pues la postura que sustenta la Institución busca:

- Un trato ético con todo y todos con quienes participa.
- Creación de un ambiente propicio para promover al desarrollo individual de su gente.
- Mantener una posición de participación y liderazgo que contribuya también al sano desarrollo de la Industria Aseguradora.
- El mejor camino de desarrollo a través de efectuar operaciones ó negocios por medio de agentes y/o intermediarios profesionales.
- La operación rentable de la Libre Empresa para lograr un adecuado desarrollo económico del país.
- La activa participación de los colaboradores que contribuya al - crecimiento de la Empresa.

Para sostener esta filosofía a nivel Organización, se cree a nivel operativo en:

- La excelencia en el trabajo diario y en la realización de planes.

- Satisfacer expectativas de los usuarios (SERVICIO).
- Orientar resultados corrigiendo posibles desviaciones.
- Contar con personal calificado.
- Capacitación y Desarrollo a todos los niveles.
- Oportunidad y Calidad (SERVICIO).
- Evitar reprocesamiento del trabajo (evitar que los errores sucedan).
- Evitar la burocratización (demoras, indefiniciones) a través de propiciar la toma de decisiones a diferentes niveles y delegar autoridad.

Se puede afirmar que la Filosofía ó postura ante las actividades que se realizan en la Compañía está conformada de:

Su razón de ser



3.1.3 ORGANIGRAMA

La estructura de la Empresa consta de:

Una Dirección General

Cuatro Direcciones Ejecutivas

Una Subdirección Ejecutiva de Ventas

Doce Direcciones de Area, donde se encuentran:

Técnica y Promoción de Personal

Informática, comunicaciones y organización

Finanzas

Seguro de Daños

Mercadotecnia

Ventas entre otras.

Ocho Direcciones Adjuntas, donde se incluyen el Área Médica, - -
coordinación de oficinas, automóviles,
ventas y Recursos Humanos, y

Treina y cinco Subdirecciones, entre las que se cuentan: auditoría
interna, desarrollo actuarial, técni
co de personal, jurídico, contraloría,
reaseguro, ventas agentes, ventas -
corredores, DESARROLLO DE RECURSOS -
HUMANOS, recursos humanos y relacio
nes laborales, servicios administrati
vos, entre otras.

Cada Subdirección cuenta con alrededor de 7 asistentes.

3.2 EL AREA DE CAPACITACION EN LA INSTITUCION

El Área de Capacitación depende directamente de la Subdirección de Desarrollo de Recursos Humanos, misma que reporta a la Dirección Adjunta de Recursos Humanos que depende y reporta al Director General.

Su estructura es la siguiente: (fig. 3)

Es un hecho que toda empresa busca que su productividad se eleve cada vez más para permanecer en un buen nivel de competitividad y permanencia en el entorno en el cual se desenvuelve.

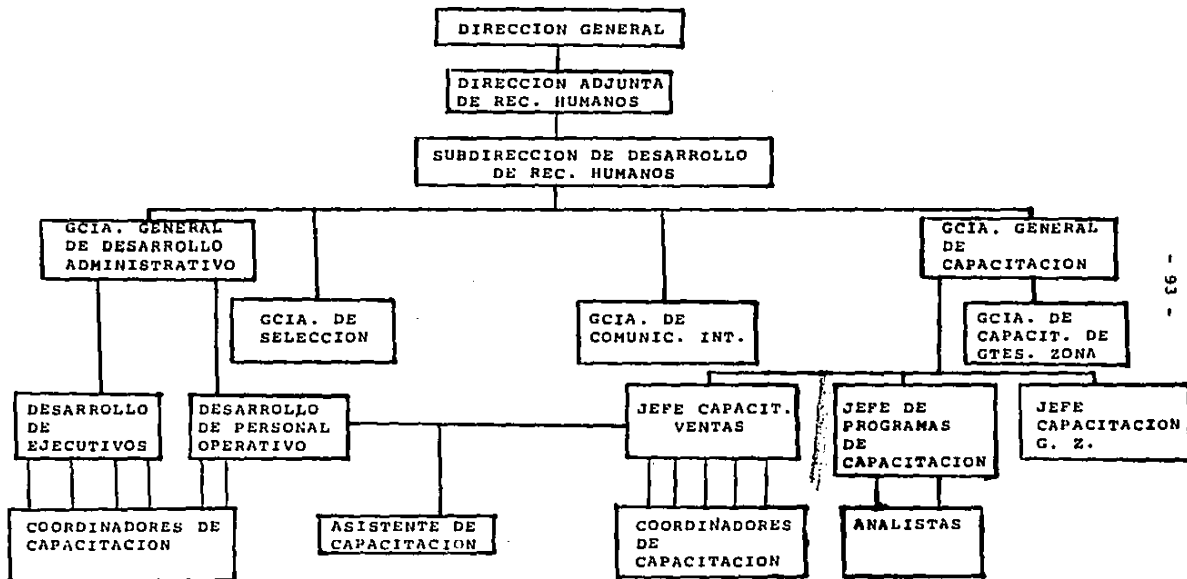
Es así como en términos generales se considera como Productividad la relación que existe entre los resultados obtenidos en cualquier actividad y los recursos que se han empleado (31).

$$\text{PRODUCTIVIDAD} = \frac{\text{RESULTADOS}}{\text{RECURSOS}}$$

Es un error considerar que se debe calcular la productividad tomando en cuenta sólo los recursos materiales con los que cuenta una Empresa, ya que para que exista un funcionamiento idóneo de: maquinaria, instalaciones, operaciones, es necesario que se manejen eficientemente y esto sólo es posible a través de los recursos humanos considerando su coordinación y organización mediante su capa-

(31) ARIAS G, Fernando: Administración de Recursos Humanos. p. 333.

ESTRUCTURA DEL AREA DE CAPACITACION



(fig. 3)

citación y entrenamiento; de ahí la importancia que reviste la función educativa, formativa y/o de desarrollo dentro de la Empresa.

De lo anterior se desprende que la Empresa sabe y quiere emplear recursos humanos y materiales para obtener resultados que al fin y al cabo lleven al crecimiento de la Organización.

En la Institución y dentro del área de Capacitación se sabe que - la Capacitación está dirigida básicamente a la Educación para adultos, atendiendo al cambio de actitud, de aptitudes, habilidades y conocimientos.

Capacitación se define como: todo un proceso en tanto, capacitando como capacitador dirigen sus esfuerzos hacia un mismo fin: lograr alcanzar un desarrollo total e integral que permita optimizar la labor desempeñada.

Su objetivo general como área es: propiciar la Capacitación y Desarrollo tanto de la fuerza de ventas como del personal administrativo mediante múltiples medios y en forma integral para el óptimo desempeño de sus funciones y para su crecimiento personal, facilitando la adquisición de conocimientos y el desarrollo de habilidades y actitudes que sean aplicables y útiles.

El incluir tanto en su definición como en su objetivo el calificativo "integral" denota que dentro de las directrices del área se da importancia al proceso de desarrollo de la persona. Es así - -

como conciben (básicamente) la integración del proceso de Formación como un equilibrio entre la preparación meramente técnica - en la actividad (conocimientos, aptitudes y habilidades), y el - importante complemento del orden actitudinal donde se tratan temas propios del desarrollo y comportamiento humano capaz de satisfacer una necesidad detectada para así satisfacerla y dar paso a aplicaciones de lo aprendido por parte del capacitando tanto en la actividad diaria como en su vida personal.

3.2.1 FUNCIONES

Dentro de la Capacitación hay dos áreas:

- A) Capacitación y Desarrollo Administrativo, y
- B) Capacitación y Desarrollo de Fuerza de ventas (técnica).

Capacitación Administrativa atiende las necesidades de Capacitación de los empleados de la Compañía, desde altos ejecutivos hasta personal operativo. Se habla de alrededor de dos mil seiscientos empleados a febrero de 1989 lo cual representa el total - - campo de acción para esta área.

Sus funciones van orientadas a satisfacer el objetivo que tiene - como área. Para ello, cuenta con Coordinadores e Instructores de Capacitación. El Coordinador detecta las necesidades de un área determinada a través de entrevistas al puesto tipo (característi-

cas del perfil del puesto; actividades que se desempeñan), y esta blece prioridades de atención y tratamiento. Diseña el paquete ó programa de Capacitación por puesto y se valida con el Jefe de -- Departamento ó Gerente y/o áreas técnicas si así se requiera.

Posteriormente determina qué instructores requiere para los cursos. Solicita al instructor especificación del temario y se valida con las necesidades del puesto; además le pide la elaboración del curso y el manual correspondiente, donde el coordinador le apoya didácticamente.

A continuación se envían invitaciones ó se lanza la convocatoria.

El coordinador atiende todo lo relativo a: espacio físico donde - se impartirá el curso, refrigerios, apoyos didácticos, lista de - participantes, inauguración del curso, presentación del instructor, verifica la evaluación final tanto del curso como del instructor - para que con toda esta información elabore un reporte final.

El instructor es quien ejecuta y conduce el proceso. Para llevar a cabo sus funciones debe reunir ciertas características, como:

- que REALMENTE QUIERA ser instructor, que tenga la disposición y habilidad para comunicarse.
- que tenga CONOCIMIENTO DEL TEMA, de lo contrario los grupos pueden captar fallas en su capacidad en relación al tema y puede - perder el control y la autoridad.

- que sepa cómo, es decir, el sólo dominio relativo de un tema, - no da a una persona garantía de que sabrá comunicarlo. El saber cómo (didáctica) permitirá al instructor ser ágil en el uso y variación de las técnicas que considere más eficaces para un objetivo determinado.
- que conozca cómo aprende la gente para que su proceso enseñanza-aprendizaje dé resultados con mayor facilidad y con mayor rapidez y efectividad.
- que sepa comunicarse, debe ser hábil para comunicarse con sus - grupos y por lo tanto necesita poseer un vocabulario amplio tan - to técnico como de uso común, esto puede dar claridad en la expli - cación de los conceptos que expone. Debe tener la destreza - - para saber escuchar, preguntar, contestar, analizar, enfatizar, sintetizar.
- debe retroalimentar.
- ser flexible ya que la actividad propia está sujeta a cambios e interrupciones imprevisibles. Debe tener la capacidad de adap - tación a las circunstancias, esto le permitirá responder con -- eficacia sin desorganizarse ni caer en reacciones exageradas.

Un instructor no sólo transmitir ideas e información, debe captar la atención de su grupo y motivarlo para que desee aprender.

B) Capacitación y Desarrollo de Fuerza de ventas, "Capacitación Ventas", funciona de una manera similar aunque con diferencias.

Aquí cada uno de los Coordinadores realiza funciones como tal y además es instructor. Por lo tanto es un puesto donde el área - exige aún más.

Además de esto, la Capacitación se orienta en su mayor parte - - hacia la técnica propia de los Seguros pues los grupos están - - constituidos por Agentes de Seguros ó bien lo que llama Fuerza productora. Por lo tanto, el Coordinador-Instructor debe tener conocimientos de todos los productos que manera la Compañía, - - tanto en su funcionamiento como en trámites administrativos.

Ambas áreas de Capacitación trabajan bajo un sistema que engloba todo el proceso de Capacitación y Desarrollo.

Es un sistema Participativo que consta en asignar a cada uno de - los distintos Coordinadores de Capacitación, zonas ó áreas específicas con las que se mantienen en contacto continuo, involucrándose en sus actividades, asesorando y apoyando a los responsables para que, conjuntamente se lleve a cabo el proceso completo de Capacitación y Desarrollo.

Para enfatizar ideas:

El proceso de Capacitación y Desarrollo se realiza a través de:

- Detectar necesidades de la Empresa que puedan resolverse mediante Capacitación.
- Detección específica de necesidades de capacitación y desarrollo.
- Se plantean diferentes alternativas de satisfacción, en donde claramente se presente el cómo, cuándo, dónde, quién, por qué, y para qué (JUSTIFICACION). Se elige el satisfactor específico y se establece el contacto, es decir el compromiso que se adquiere entre todas las partes involucradas.
- Se especifica la situación actual, el cambio que se pretende y lo que se requerirá para lograrlo (Objetivos).
- SE EJECUTA EL PROCESO.
- Se observan posteriormente los indicadores que manifiesten un posible cambio, lo cual dará retroalimentación.
- La evaluación se debe llevar a cabo durante todo el proceso permitiendo una retroalimentación constante, y debe hacerse una evaluación final.
- Se verifica si se satisfizo la demanda (a través de resultados, productividad, actitudes).

Capacitación Administrativa y Ventas programan sus actividades Semestralmente, dándolas a conocer a través de calendarios que se --

hacen llegar a los interesados. Estas programaciones intentan - dar un seguimiento del proceso en el área de Capacitación Ventas.

Por lo tanto, hablando de funciones Generales del área de Capacitación se pueden citar:

- Diseño e implementación de Políticas de Capacitación.
- Elaboración y evaluación de Programas de Capacitación.
- Vigilancia, Coordinación y evaluación de la ejecución de los -- Programas de Capacitación.
- Registro y coordinación de Información del programa de Capacitación ante la C.N.B.S. (Comisión Nacional Bancaria y de Seguros) (Capacitación Ventas).
- Registro y Coordinación de Información del Programa de Capacitación ante la Secretaría del Trabajo (Capacitación Administrativa).
- Administración y establecimiento de planes de becas para el personal (Capacitación Administrativa).
- Diseño de Programas de Capacitación.
- Reproducción del material didáctico (Programas de Capacitación).

3.3 MANUALES, GUIA DEL INSTRUCTOR Y APOYOS DIDACTICOS

Anteriormente se mencionaron los objetivos que busca alcanzar el área de Capacitación dentro de sus funciones; para lograrlos también busca el incremento de la efectividad en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la elaboración técnica y empleo - adecuado de los materiales didácticos que se requieren. Esto, - con el fin de satisfacer adecuadamente las necesidades de Capacitación y Desarrollo en forma INTEGRAL y sistemática.

Por lo tanto es responsabilidad del área de programas de Capacitación, la elaboración o integración del Paquete Didáctico junto - con el cuerpo de instructores (*).

Este paquete didáctico contempla:

- la estructuración general de los manuales de Capacitación incluyendo su presentación para asegurar el aprendizaje,
- aplicar políticas y objetivos de la Institución, promoviendo así la identificación de los participantes con los Valores Institucionales,
- elaboración del manual (es) del Participante,
- guía Didáctica del Instructor,
- elaboración y selección de ayudas y apoyos didácticos.

(*) Paquete didáctico: material integrado que pretende facilitar - la óptima individualización de la enseñanza mediante el empleo de una amplia gama de recursos didácticos.

3.3.1 MANUAL DEL PARTICIPANTE

El manual del participante es un cuaderno didáctico que es elaborado detenidamente con el objeto de que quienes lo utilicen alcancen los objetivos establecidos en el programa. Es por lo tanto, un instrumento esencial en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

El manual representa un medio eficaz para facilitar el aprendizaje de los participantes, ya que es a través de él, que se presenta la información del curso y se le refuerza para adquirir conocimientos ó desarrollar habilidades específicas.

Entre sus características se menciona que sea:

- Completo: reuniendo todos los temas incluidos en el programa.
- Suficiente: sin excederse ó simplificar demasiado la información tomando en cuenta los objetivos del curso ó programa.
- Con Orden Lógico: con continuidad en los contenidos y en el desarrollo mismo del programa ó curso.
- Adecuado al Nivel de los participantes: contenido y material en relación directa con el nivel técnico y jerárquico del personal.
- Comprensible: redacción clara, utilización de formatos, esquemas, fichas, incluyendo tecnicismos si fuese necesario; además debe - mostrar el funcionamiento mediante ejemplos específicos.
- Práctico: que permita la aplicación de la información obtenida.

- Presentación atractiva: para que el participante se forme una imagen favorable del programa del área y de la Organización - estimulando así su aprendizaje.

El manual del participante debe integrarse de tal manera que se adecúe a las características antes mencionadas, además de presentar una estructura como la siguiente:

- Portada y contraportada (logotipo Institucional, nombre del -- área responsable de la edición del manual).

Dependiendo del área de Capacitación que los emplee los objetivos deben ser:

- Claros y precisos en cuanto al comportamiento ó resultados que se espera de los participantes (conducta observable),
- que incluyan un mínimo de ejecución cuantitativa y cualitativa mente,
- que los resultados esperados sean observables y mediables.

Como referencia se sugiere utilizar la tabla de verbos de acuerdo a la taxonomía de Benjamín Bloom.

1.3.2 GUIA DEL INSTRUCTOR

Es una guía completa y detallada que orienta al Instructor en la preparación y desarrollo de los temas, sin limitar su creatividad e iniciativa para conducir con flexibilidad y criterio propio el

proceso enseñanza-aprendizaje orientado al logro de los objetivos de aprendizaje.

El instructor debe respetar el contenido y desarrollo de los Programas adecuándolos a las características de los capacitandos y a sus circunstancias.

Entre las funciones que tiene la Guía del Instructor destacan:

- Asegura mayor consistencia y rendimiento del proceso E-A.
- Unifica criterios.
- Establece Métodos Didácticos, tiempo y recursos necesarios en el desarrollo de cada tema.
- Señala con precisión tanto los objetivos de aprendizaje específicos como las actividades que el Instructor y los participantes deben realizar para alcanzarlos.
- Presenta la secuencia adecuada para el desarrollo del curso.

Las características que debe reunir:

- Práctico. - que pueda ser empleado por cualquier Instructor que imparta el tema.
- Completo. - que su contenido describa actividades, tiempo, recursos, metodología.
- Consistente. - que el tema respete la estructura y metodología establecida para que el Instructor cuente con una guía completa, uniforme y práctica.

- Redacción.- clara y precisa.

- Desarrollo específico de la Guía incluyendo todas las actividades a realizar:

- Bienvenida e Inauguración
- Presentación (Instructor y Participantes)
- Objetivo General
- Contenido del Programa:

Donde el contenido de cada actividad de la Guía abarca:

TITULO DEL TEMA:

OBJETIVOS ESPECIFICOS DE APRENDIZAJE:

METODOLOGIA:

RECURSOS:

DESARROLLO:

EVALUACION:

TIEMPO:

- Reglas de conducción ó normas de trabajo
- Dinámica de Integración (para crear un ambiente propicio para el aprendizaje)
- Cierre a través de dinámicas participativas para que se externen las conclusiones y además para que el Instructor dé un mensaje final incluyendo contenidos canalizados a orientar, reafirmar ó aplicar el aprendizaje; esto puede ó no incluirse en el manual pues se puede hacer de manera verbal.

El Instructor debe reafirmar en cada tema ó subtema los principios didácticos que contemplan:

- la presentación de la información (enseñanza)
- la ejecución (aplicación práctica por los participantes)
- evaluación
- retroalimentación.

Es así como el Instructor cuenta con una herramienta esencial para que conduzca adecuadamente el proceso enseñanza-aprendizaje (E-A); de ahí la importancia de que se apege a los criterios establecidos y ya mencionados para que a través de su actividad se alcancen los objetivos del proceso mismo y del programa del que se trate.

Además de la guía didáctica, existe otro documento que es la matriz conductual ó carta descriptiva, en donde se concentran todos los elementos a considerar para planear ó impartir un curso.

3.3.3 APOYOS DIDACTICOS

Los apoyos didácticos deben ser seleccionados por el Instructor -- con base en su consideración para que refuerce adecuada y positivamente el proceso E-A.

El empleo de los apoyos didácticos cobra importancia pues se ha --

generalizado la actitud de un grupo de participantes que no se conforma con adquirir una posición pasiva y receptiva, pues se espera que se involucren **ACTIVAMENTE** en el proceso.

El Instructor cuenta con Material de apoyo como:

- Acetatos
- Transparencias
- Películas
- Video cassettes
- Audiovisuales
- Material gráfico

El empleo y definición del mismo implica una justificación técnica y económica, pues se puede partir de las ventajas didácticas y costo adecuado con base en un análisis previo.

Debe tomarse en cuenta que los apoyos audiovisuales deben definir se dentro de la guía en relación a un concepto ó tema específico, prepararse previamente, tener buena calidad para facilitar la presentación de la información, utilizarse moderadamente.

El Instructor debe tomar en cuenta en el diseño de los programas, que la motivación hacia la superación y el Desarrollo Personal no dependen de una orden ó una imposición de autoridad, pues corresponde más a un **PROCESO INTERNO INDIVIDUAL**.

Es por esta razón que se debe estimular al personal con un medio que le informe sin dejar de mostrar actitudes de respeto y reconocimiento personal, tal como se pretende hacer a través de programaciones semestrales e invitaciones que se hacen llegar a los interesados.

Estas contienen:

- Título del curso
- Horario y Programación
- Instructor
- Lugar de realización

Debe ser personalizada de tal suerte que, los posibles asistentes tengan la información necesaria para organizar su tiempo y confirmen su asistencia y así ofrezcan su mejor esfuerzo en su Capacitación y Desarrollo Personal y Profesional.

Contemplando los elementos necesarios para llevar a cabo la Capacitación dentro de la Organización en cuestión, se ha proporcionado la información requerida para tener una visión global del Proceso y sus implicaciones.

Con estas bases se puede colaborar con argumentos más sólidos en el objetivo de la Investigación: RESCATAR en última instancia la esencia propia del proceso de Capacitación orientada a la FORMACION INTEGRAL de la persona, y proponer las alternativas necesarias para ello.

CAPITULO IV

PARTE PRACTICA

Dentro de la Investigación de campo realizada en la Institución - de Seguros que se describió en el capítulo anterior, se realizaron entrevistas basadas en una guía-entrevista elaborada con diecisiete preguntas cuya finalidad fué detectar en los Instructores el - concepto de Formación Integral, sus implicaciones (elementos a con siderar en y con él) y sus posibles desviaciones.

La guía contiene la información necesaria para poder ubicar los conceptos de interés para la investigación, así como un valioso - complemento de observaciones hechas en cada una de las preguntas respaldado por las experiencias y actividades que cada Instructor tiene.

Las preguntas se elaboraron con sólo dos opciones: afirmativa ó negativa lo cual definirá el análisis de los resultados de las entrevistas; sólo tres preguntas de la guía se hicieron de forma - abierta, lo que significa que las respuestas dadas en ellas darán un consenso más amplio.

Se entrevistó a un total de once personas, mismas que representan el universo de Instructores de interés a conocer, pues son quienes planean y ejecutan el Proceso de Capacitación y Desarrollo dentro

de la Compañía.

Son ellos quienes "dan vida" a la estructura de Capacitación para ejecutar las acciones que correspondan. Sus perfiles profesionales: psicólogos, industriales, administradores, pedagogos, comunicólogos.

De alguna manera se visualizarán las posibles unificaciones ó desviaciones de conceptos y criterios de un equipo de trabajo que se desenvuelve sobre un mismo giro de actividad. El marco teórico abarcado en los primeros dos capítulos podrá dar la pauta para comparar las respuestas y validar las observaciones.

El procedimiento para el análisis de resultados se efectuó a través de un conteo de respuestas afirmativas ó negativas para cada una de las preguntas, obteniendo posteriormente un porcentaje sobre el total de personas entrevistadas.

Se transcribieron en las hojas que se anexan las especificaciones de cada pregunta a manera de recopilación de ideas. Así pues en las preguntas 9, 12 y 15 (abiertas) sólo se concentraron las respuestas dadas.

Anexo se encuentran tanto los porcentajes de respuestas obtenido, junto con el censo de cada pregunta y una gráfica que refleja los resultados.

NOTA: (-) Se refiere a aspectos negativos en las respuestas.

CUADRO No. 1: GUIA-ENTREVISTA APLICADA A LOS INSTRUCTORES DE CAPACITACION DE LA INSTITUCION DE SEGUROS EN CUESTION, MOSTRANDO EL PORCENTAJE DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS Y EL CONSENSO.

| PREGUNTA | % PREGUNTAS AFIRMATIVAS | CONSENSO |
|--|-------------------------|--|
| 1.- ¿El aspecto humano tiene algún -- interés en su actividad de Capacitación? | 100% | <ul style="list-style-type: none"> - Es el trabajo mismo. - Todas las funciones de capacitación se desarrollan en función de las necesidades de la gente, se dirigen a la gente. - Se da la interacción interpersonal necesaria en la actividad. - De no darle importancia e interés al aspecto humano tan sólo se estaría - "PROGRAMANDO". |
| 2.- ¿Podría considerarse su respuesta anterior como pauta en la calidad y orientación de su actividad? | 100% | <ul style="list-style-type: none"> - Así se definen las actividades que se realizan buscando el máximo aprovechamiento. - Se busca un desarrollo humano de una forma completa y de calidad. - En la interacción aparece la comunicación como factor importante en donde se puede analizar al Capacitando y al Capacitador. - Se busca calidad y seriedad en el desempeño de la actividad. |
| 3.- ¿Sus dos respuestas anteriores -- podrían dar entrada al concepto de Formación Integral en el proceso de capacitación? | 90.90% | <ul style="list-style-type: none"> - La Capacitación debe darse en todos sentidos, buscando un desarrollo global del ser humano y promoviendo su crecimiento. - Se debe contemplar tanto la preparación técnica del individuo como su desarrollo como persona. - Debe existir una preocupación por el desarrollo integral (utopía-). - Son parte de una formación Integral el aspecto humano y la búsqueda de la excelencia en la Capacitación. - Habría que ubicar la formación Integral a partir del aprendiz y del instructor. |

- 4.- ¿Podría dar una definición de Forma
ción Integral? 81.81%
- Proceso que busca complementar y - orientar a través de un conjunto de actividades, experiencias y conocimientos, el desarrollo personal y profesional del individuo, desde su nacimiento hasta su muerte. Esto implica la inclusión de áreas básicas del ser humano: social, familiar, cultural, económico, profesional, ético. (utopía-).
 - Deben contemplar desarrollo individual, trabajo, salud y faltan (-) .
- 5.- ¿Puede afectar en alguna medida la actitud hacia la actividad en la productividad de una persona? 90.90%
- El convencimiento de lo que se realiza da seguridad, disposición y produce buenos resultados, interés y compromiso.
 - De lo contrario habrá ineficiencia en la actividad.
 - No siempre la actitud puede influir en los demás (-) .
- 6.- ¿Se puede reconocer cierto grado de Satisfacción en el Instructor de Capacitación? 90.90%
- Cuando se sabe que se contribuye a la mejora del individuo y de la productividad.
 - En el entusiasmo y motivación.
 - De forma personal e inmediata.
 - En la estructuración de cursos.
 - Por las opiniones y evaluaciones de los grupos (participantes).
 - Los participantes lo demuestran.
 - Observando resultados que pudiese haber provocado el curso.
 - Saber que alguien escucha y adquiere conocimientos da una sensación de que se siembra para recoger frutos a la vuelta del tiempo.
 - La actitud y la satisfacción son abstracciones, no se puede medir (-) .

7.- ¿Los resultados que se obtienen en el área son producto de la actitud que el instructor tiene hacia la Capacitación?

81.81%

- Actitud positiva (preparación, desempeño) = resultados positivos.
- También existen factores como: personal suficiente, material requerido a tiempo, presupuestos, elección adecuada de satisfactores. Es decir, no es el único factor (-).
- Es un trabajo en equipo (-).
- Hay combinación individual y grupal - de un área de trabajo.

8.- ¿Considera importante la búsqueda de equilibrio en la vida de todo ser humano?

100%

- Se va dando paulatinamente al haber enfrentamiento a distintas circunstancias.
- Es constante, se tiende a una superación personal.
- Lo social, psicológico y biológico -- cambia y se modifica en el ser humano, luego entonces busca equilibrio.
- Provoca madurez y compromiso, implica un anticonformismo, se busca un estado de satisfacción de desarrollo en todos los niveles.
- Es supervivencia.
- Tendencia natural hacia la superación; disposición instintiva hacia la adaptación.
- No exista realmente pues hay variables no controlables como lo social, el ambiente (-).

9.- Como instructor, ¿cuáles considera los "medios" idóneos para favorecer un buen aprendizaje en el adulto?

- Buen programa de cursos.
- Buenos materiales que ayuden al - - aprendizaje: películas, dinámicas.
- Horarios adecuados de enseñanzas.
- Contacto persona-persona.
- Instalaciones.
- Que el Instructor actúe como facilitador y no como transmisor de conocimientos.
- Planeación adecuada.
- Técnicas adecuadas.
- Especificación del objetivo y beneficio del Aprendizaje.
- Empatía, confianza, seguridad.
- Motivación.

10.- ¿Existe un método definido a seguir en la Formación del Adulto?

63.63%

- Planeación, realización, evaluación.
- Combinación de técnicas que faciliten la asimilación y la aplicación.
- Planeación en función a su forma de aprender.
- Satisfacción de sus necesidades y posteriormente la realización plena.
- Sistematización del método que se utilice.
- El adulto toma en cuenta su vagaje -- histórico (-).

11.- ¿Es importante el aprendizaje significativo en el Adulto?

81.81%

- Le permite aprender las cosas que le son útiles además de favorecer un espíritu crítico.
- Se obtienen mejores resultados de su aprendizaje.
- Se encuentra aplicación y sentido por lo tanto hay interés.
- Este aprendizaje va más allá de lo que hasta ese momento se ha logrado. No es importante la edad (-).
- No todos los adultos buscan precisamente una significancia ó no es prioritaria (-).

1
1
1

12.- ¿Qué es lo que pueda causar un mayor impacto en el instructor para provocar en él un cambio de actitud?

- Reconocerle importancia a la Capacitación tanto para el empleado como para la Empresa.
- Motivación y reconocimiento.
- Evaluaciones positivas ó negativas.
- Retroalimentación.
- Incentivación a muchos niveles.
- Actitud y respuesta de los capacitandos (positiva ó negativa).
- Retroalimentación que provoque cuestionamientos.
- Proyección profesional y frutos tangibles y a largo plazo de su labor.
- Saberse escuchado.

13.- ¿Es posible considerar su respuesta anterior para retomarla y proyectarla hacia sus capacitandos?

90.90%

- La motivación, el reconocimiento y una actitud positiva se reflejará a los capacitandos.
- El escuchar es en ambos sentidos; capacitando (entorno) capacitador.
- Proyectar actitud positiva que provoque una igual en los participantes.
- La retroalimentación también puede fluir en ambos sentidos.
- El grupo pueda reaccionar motivado por lo retador que pudiese parecer todo - cuanto pudiera manejar el instructor.
- Se crea cierta reflexión en el capacitando (a veces).

115

14.- ¿Podría usted actuar (contribuir) en favor de que se dé un posible cambio de actitud en quienes capacitan?

100%

- Sondeando en los participantes qué es lo que espera en el futuro de lo que está aprendiendo.
- Presentando los beneficios de la capacitación.
- "Prodicar con el ejemplo", actitud positiva hacia el trabajo ó su vida (retador y enriquecedor).
- Motivando.
- A través de cursos actitudinales.
- Confianza.
- Promoviendo el análisis personal.

15.- ¿Hacia qué aspectos orienta su actividad (labor) de Capacitación?

- Obtener resultados de la enseñanza en los capacitandos.
- Desarrollar profesionalmente al individuo.
- Hacia la concientización de lo importante que resulta absolutamente todo lo que hacemos.
- Productividad en el trabajo y satisfacción de vida.
- Transmisión de conocimientos (ampliación de conocimientos).
- Preparar y desarrollar a la gente.
- Incremento de productividad y eficiencia.
- Coordinación cursos y eventos, desarrollo de programas.

16.- ¿Podría definir un objetivo que marque la pauta para sus actividades y los resultados en las mismas?

90.90%

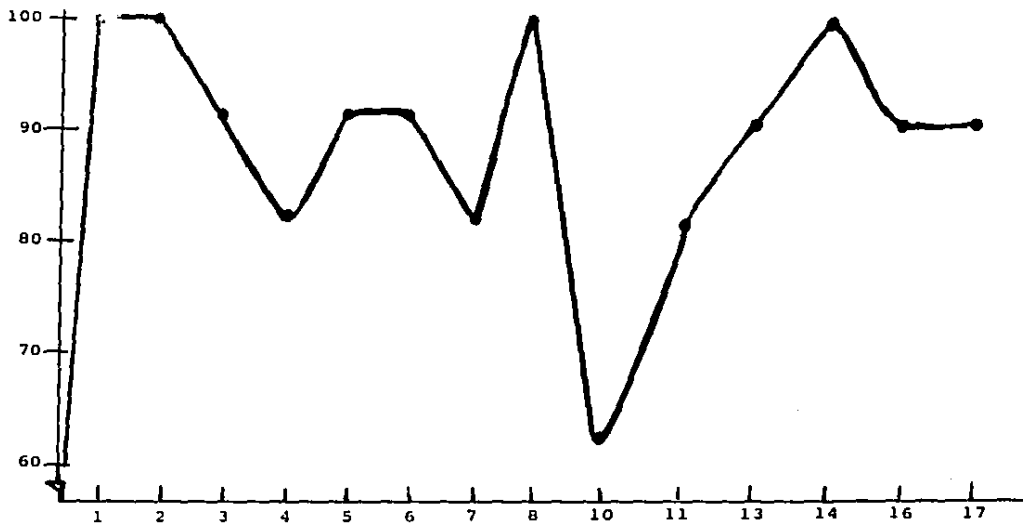
- "Alcanzar el máximo desarrollo profesional y humano posible en los capacitandos a través de las actividades que sean necesarias, dando a conocer los elementos necesarios para desarrollarse buscando superación personal, satisfacción y productividad".

17.- A su parecer ¿existe congruencia entre objetivos planteados y actividades realizadas en su desempeño profesional?

90.90%

- Es necesario que exista.
- No habría una directriz.
- Existen resultados tangibles (por ejemplo mecanización de funciones en micros).
- El objetivo y la actividad es: Capacitar.
- La planeación es indispensable para la organización del trabajo, para el logro de objetivos y resultados.
- De lo contrario no hay funcionalidad.
- Falta estructurar un seguimiento en cuanto a ventas (-).
- Expectativas no abiertas por la actividad actual (-).

PORCENTAJE



(GRAFICA No. 1)

PREGUNTAS
GRAFICA DE RESPUESTAS AFIRMATIVAS

G U I A E N T R E V I S T A

1.- El aspecto humano tiene algún interés en su actividad de Capacitación?

Sí _____

No _____

Por qué, Cuál _____

2.- Podría considerarse su respuesta anterior como pauta en la calidad y orientación de su actividad?

Sí _____

No _____

Por qué _____

3.- Sus dos respuestas anteriores podrían dar entrada al concepto de formación integral en el proceso de capacitación?

Sí _____

No _____

Por qué, en qué sentido _____

4.- Podría dar una definición de formación integral?

Sí _____

No _____

Cuál _____

5.- Puede afectar en alguna medida la actitud hacia la actividad en la productividad de una persona?

Sí _____

No _____

Por qué, en qué _____

6.- Se puede reconocer cierto grado de satisfacción en el instructor de capacitación?

Sí _____

No _____

Cómo _____

7.- Los resultados que se obtienen en el área son producto de la actitud que el instructor tiene hacia la capacitación?

Sí _____

No _____

Por qué, en qué _____

8.- Considera importante la búsqueda de equilibrio en la vida de todo ser humano?

Sí _____

No _____

Por qué _____

A) A su parecer, qué es lo que implica ésta búsqueda?

9.- Como instructor, cuáles considera los "medios" idóneos para favorecer un buen aprendizaje en el adulto?

10.- Existe un método definido a seguir en la formación del adulto?

Sí _____

No _____

Cuál _____

11.- Es importante el aprendizaje significativo en el adulto?

Sí _____

No _____

Por qué _____

12.- Qué es lo que puede causar un mayor impacto en el instructor para provocar en él un cambio de actitud?

13.- Es posible considerar su respuesta anterior para retomarla y proyectarla hacia sus capacitandos?

Sí _____

No _____

14.- Podría usted actuar (contribuir) en favor de que se de un posible cambio de actitud en quienes capacita?

Sí _____

No _____

Cómo _____

15.- Hacia qué aspectos orienta su actividad (labor) de capacitación?

16.- Podría definir un objetivo que marque la pauta para sus actividades y los resultados de las mismas?

Sí _____

No _____

Especifique (cuál) _____

17.- A su parecer existe congruencia entre objetivos planteados y actividades realizadas en su desempeño profesional?

Sí _____

No _____

Por qué (especifique) _____

CAPITULO V

CONCLUSIONES

La Capacitación en el ámbito Industrial reviste importancia en -- función del efecto que puede provocar en la productividad de una Institución lo cual es producto de cumplir objetivos de servicio, calidad y desarrollo de los colaboradores como en este caso.

En los primeros capítulos de este trabajo, se presentaron conceptos relacionados con la idea de Hombre, Pedagogía, Educación, -- Formación Integral, con la finalidad de tener lo más claros posibles sus significados e importancia. Para ello se dieron argumentos encaminados a conformar un marco propicio para comprender la postura que se adoptó en la investigación.

Se mencionó como punto clave la Formación Integral contemplada -- como parte primordial en el proceso de Capacitación y haciendo -- referencia no sólo a la necesidad de Capacitación técnica (área productiva) sino también al área formativa del individuo que implica a la esfera social, familiar, emocional, económica, ética. Se enfatiza así la importancia del Desarrollo humano que puede -- promoverse a través de una herramienta básica en la Organización: la Capacitación como opción educativa en la Empresa y directamente a través del Instructor de Capacitación quien funge como responsable directo del proceso y sus consecuencias ó resultados.

Al analizar los resultados que se obtuvieron de la investigación de campo, se concluyó que los Instructores de Capacitación en esta Institución muestran una uniformidad de criterios en cuanto a la razón de ser de su actividad y la orientación de la misma.

Sin embargo se manifestó una puntuación baja en cuanto al conocimiento de un método en la Formación del Adulto. Es cierto que se conocen las características de la persona adulta y por lo tanto la clase de aprendizaje característico en esta etapa: aprendizaje significativo; es decir, si bien no se habla de un método como tal en la formación del adulto, se propone, partiendo de la idea de que el Adulto aprende a través de experiencias, de técnicas participativas que refuerzan su aprendizaje, y de encontrar significancia en lo que aprende, la siguiente metodología:



Se observó además incertidumbre ante términos como: aprendizaje significativo, lo cual dejó ver falta de conocimiento técnico del instructor al respecto del proceso enseñanza-aprendizaje de su capacitando.

Para concluir, se dará respuesta a las preguntas que se plantearon en un principio como situación problemática:

A) ¿Realmente el Instructor da importancia al aspecto humano y de desarrollo de la persona?

De acuerdo con lo obtenido en el análisis de resultados, se puede concluir que sí se da importancia al aspecto humano.

Se considera la base para la orientación de las funciones y esfuerzos del instructor así como la base de la planeación del proceso de Capacitación y Desarrollo. Se sabe que el desarrollo de la persona es su objetivo primordial y para ello propone los elementos necesarios para que el capacitando logre un mejoramiento personal y profesional.

B) ¿Trata de integrar estas ideas ó posturas como un objetivo básico en sus funciones?

Sí; dentro de los objetivos del área y de las funciones concretas del Instructor quedan implicados el logro de desarrollo de los capacitandos. Esto de alguna manera se hace consciente en el Instructor cuando es retroalimentado al respecto del curso y de su desempeño por los grupos, lo que lleva consigo una satisfacción personal y a la vez una motivación importante.

Aunado lo anterior cuenta con todos los materiales de apoyo necesarios.

C) ¿Puede tener un concepto claro y definido de Formación Integral?

Tiene ideas encauzadas a ello, lo cual se comprueba con el pr

mer planteamiento A), ya que el desarrollo forma parte de la Formación.

Como concepto ó definición se obtuvo una con base en las ideas recabadas de la parte práctica. Es importante mencionar que nueve personas se mostraron seguras en sus respuestas, lo cual significa que no existe un total acuerdo ó conocimiento al respecto.

Tanto en objetivos del área de Capacitación como en su definición misma se habla de: "desarrollo total e integral", "por lo tanto identifican Desarrollo con Formación".

D) ¿Qué inquietud hay al respecto de la Capacitación técnica?

La Capacitación técnica es atendida en su mayor parte, pues tanto el personal administrativo como la fuerza de ventas requieren de preparación concreta en relación a sus actividades. Existe una inclinación por cooperar ó contribuir en la productividad de las personas, de tal manera que se cubren las necesidades requeridas en áreas específicas ó técnicas. Esto es característico del área de Capacitación Ventas, pues carece de programas estructurados de desarrollo.

Capacitación Administrativa cuenta con ambos aspectos pero es auxiliada de instructores especializados en los temas a tratar.

De acuerdo con las ideas anteriores, se puede concluir finalmente que el Instructor de capacitación en esta Organización tiene un -

concepto de Formación Integral fundamentado en todo lo que el - - término implica: desarrollo, superación, equilibrio, actitud, calidad. Sin embargo esto se manifiesta a nivel teórico más que en el práctico, fruto de los resultados inmediatos que se requieren.

Ahora bien, es muy importante considerar las ideas y fundamentos reflejados por los Instructores, lo cual habla de su disposición y posible calidad de actuación.

Convendría señalar también que en el área se han visto buenos resultados y se han alcanzado metas importantes en el desarrollo de sus capacitando y proyectos.

Por lo tanto, la alternativa de consolidar este concepto de Formación Integral en el Instructor podría dar lugar a un mayor compromiso de acción y por consecuencia de calidad en el proceso mismo - de Capacitación y Desarrollo.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- ADLER, Alfred; El sentido de la vida, 8a ed., Edit. Luis - - Miracle, S.A., Barcelona, 1964, 299 p.p.
- 2.- ARIAS G, Fernando; Administración de Recursos Humanos, Edit. Trillas, México, 1985, 536 p.p.
- 3.- BEST, J.W.; Cómo investigar en Educación, Edit. Morata, Madrid, 1961, 510 p.p.
- 4.- CRAIG, LR y BITTEL; Manual de Entrenamiento y Desarrollo de -- Personal, Edit. Diana, México, 1985, 987 p.p.
- 5.- CRUCKER Peter; Manual de Integración y Actitud de Servicio, -- Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos "X", México, 1986, 86 p.p.
- 6.- FIZZOTTI, Eugenio, De Freud a Frankl, Edit. EUNSA, Pamplona, - 1978, 297 p.p.
- 7.- FRANKL, Víctor E; El Hombre en busca de sentido, 7a ed., Edit. Herder, Barcelona, 1986, 132 p.p.
- 8.- FRANKL, Víctor E; Psicoanálisis y Existencialismo, Ed. Brenarios F.C.E., México, 1978, 359 p.p.
- 9.- FRENCH L, Wendell; Administración de Personal. Desarrollo de Recursos Humanos, Edit. Limusa, México, 1983, 656 p.p.
- 10.- GARCIA HOZ, Víctor; Principios de Pedagogía Sistemática, Edit. Rialp, S.A., Madrid, 1981, 694 p.p.
- 11.- GENTO PALACIOS, Samuel; Varios; Diccionario de las Ciencias de la Educación, Edit. Trillana, México, 1987, Vol. I y II.
- 12.- INGENIEROS, J.,; El Hombre Mediocre, Edit. Porrúa, S.A., México, 1974, 131 p.p.

- 13.- LARROYO, Francisco; Diccionario Porrúa de Pedagogía y Ciencias de la Educación, Edit. Porrúa, S.A., México, 1982, - - 601 p.p.
- 14.- LAPASSADE, G.; Grupos, Organizaciones e Instituciones, Edit. Granica, España, Barcelona, 1977, 326 p.p.
- 15.- MANUAL DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS; Formación de Instructores, México, 1986, 326 p.p.
- 16.- MANUAL DE CAPACITACION Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS; - - Plan y Estrategias para el Desarrollo Integral Educacional - 1987, México, 1986, 135 p.p.
- 17.- MAYNTZ, R.; Sociología de la Educación, Traducción de J. García Díaz, Edit. Alianza, Madrid, 1977, 188 p.p.
- 18.- NERICI, Imideo G.; Hacia una Didáctica General Dinámica, Edit. Kapelusz, Argentina Buenos Aires, 1973, 541 p.p.
- 19.- PAPALIA, Diane E.; Desarrollo Humano, Edit. Mc. Graw Hill Olds, 1981, 456 p.p.
- 20.- PLIEGO, M.; Valores y Autoeducación, Editores de Revistas, -- S.A., México, 1985, 116 p.p.
- 21.- REVISTA ISTMO; Persona y Horizonte Cultural en México; Istmo - No. 179; Nov-Dic 1988.
- 22.- RIEDEL, Johannes; La Formación para el Trabajo en la Empresa, Edit. Rialp, S.A., Madrid-México, 1965, 161 p.p.
- 23.- SAGAN, Carl; Cosmos, Edit. Planeta, Barcelona, 1980, 365 p.p.
- 24.- SCHEIN H, Edgar; Psicología de la Organización, Edit. PHI, -- México, 1985, 252 p.p.
- 25.- SILICEO, Alfonso; Capacitación y Desarrollo de Personal, Edit. Limusa, México, 1982, 149 p.p.