

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE PSICOLOGIA

140
2ej.

LA EVALUACION DE SEGUIMIENTO
EN LA BANCA

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A .

NORA TORRES RODRIGUEZ

DIRECTOR DE TESIS:

MTRO. JAIME GRADOS ESPINOZA

ASESOR TECNICO:

LIC. LILIANA HERRERA

MEXICO, D.F. 1992.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



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.

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCION

INTRODUCCION.

Ante el constante proceso de cambio que está viviendo la humanidad, el hombre se ha visto obligado para adaptarse constantemente a su cultura, ideología y evolución en general. En la Industria vemos claramente este proceso que cada día crece a pasos agigantados, y el hombre le cuenta el trabajo saminar a la par, ya que cuando todavía está tratando de entender el funcionamiento de una máquina, aparece otra con mayor complejidad, siendo ya obsoletos los conocimientos que está adquiriendo. Es por eso que el ser humano necesita estar constantemente en un proceso de adaptación, para estar actualizado.

Uno de los caminos a seguir para lograr ésto es la capacitación.

Esta es una de las grandes razones del por qué en los últimos años se ha enfocado y se le ha dado una mayor importancia a lo que es capacitación y adiestramiento; sin embargo cabe considerar que aún en nuestros tiempos no se ha enfatizado, ni se ha valorado suficientemente lo referente a evaluación de aprendizaje.

En una gran mayoría de los lugares en donde se imparte la capacitación se da el curso y no se muestra interés por investigar cual es la ejecución de las conductas del participante en su área de trabajo, después de tomar el curso.

Fue esta la principal inquietud para realizar la presente investigación con respecto a la evaluación, el propósito de resaltar los beneficios que se obtienen de la evaluación de aprendizaje y la relevancia de obtener elementos de retroalimentación de la capacitación en general. lo -

que redundará de manera positiva a la Industria Bancaria en la que se llevó a cabo la investigación.

El primer capítulo de la tesis contiene todo lo que se refiere a la evaluación de los cursos; comenzando por definir que es la evaluación, haciendo hincapié en la importancia que tiene la evaluación, ya que ésta misma, nos indica el grado en que se han alcanzado los objetivos planteados al inicio del curso.

También veremos la clasificación de los tipos de evaluación, en cuanto a momentos de aplicación y en la forma de organizarse.

El segundo capítulo consta de información propia de las Instituciones de Crédito en México y el proceso de capacitación que se lleva a cabo en la Banca.

El capítulo tercero contiene la metodología utilizada en la investigación, la cual se llevó a cabo, en un curso de capacitación dirigido a participantes de nuevo ingreso, para ocupar el puesto de cajero mixto en la Banca.

Por último el capítulo cuarto consta de las conclusiones de la investigación, de acuerdo a los resultados obtenidos, se encontró que la banca a pesar de tener una preocupación por la capacitación, el proceso del mismo se realiza en forma inconclusa, ya que no se realizan evaluaciones de seguimiento.

CAPITULO

I

EVALUACION

EVALUACION

1.1 Para dar inicio al presente capítulo, se describirán algunas definiciones de evaluación, como se verá más adelante, existe un amplio repertorio de conceptos y retomando sólo algunos de ellos; nos encontramos con que:

Ortiz Tetlacuilo⁽¹⁾ nos señala que la evaluación en la capacitación y el adiestramiento tiene como papel principal ser un elemento de retroalimentación, precisa y confiable acerca de los efectos que el adiestramiento y la capacitación tuvieron sobre los participantes, el trabajo y el funcionamiento de la empresa.

Carreño⁽²⁾ nos dice: por evaluación entendemos, en términos generales, la acción de juzgar, de inferir juicios a partir de cierta información desprendida directa o indirectamente de la realidad evaluada, o bien, atribuir o negar cualidades y cualidades al objeto evaluado, o finalmente, establecer reales valoraciones en relación con lo enjuiciado. Enfocándose más al proceso enseñanza-aprendizaje se infiere que la evaluación es el conjunto de operaciones que tiene por objeto determinar y valorar los logros alcanzados por los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje con respecto a los objetivos planteados en los programas de estudio.

(1) Ortiz Tetlacuilo, J.M. "Como evaluar programas y cursos de capacitación o de adiestramiento" Ed. Revista Pedagógica para el adiestramiento. Vol. IX No. 36, Septiembre, 1979.

(2) Carreño H. Fernando. "Enfoques y principios técnicos de la evaluación". Ed. Trillas México, 1980.

En el (3) nos dice que "el proceso de evaluación es el proceso de determinar hasta qué grado los objetivos del programa de capacitación - se están cumpliendo realmente".

"La evaluación es un proceso sistemático que consiste esencialmente, - en determinar en qué medida la capacitación está logrando los objetivos del aprendizaje" (4)

Valencia Aguirre (5) nos dice que la evaluación es definida como la acción mediante la cual se obtiene información precisa y confiable acerca de los hechos que el adiestramiento tuvo sobre la conducta de los participantes, el desempeño del trabajo y el funcionamiento de la empresa. Esto es, que mediante la evaluación, se determina el grado en que han avanzado los objetivos del programa o implica una valoración cuantitativa y - cualitativa de los resultados previamente establecidos. También se verifica si las necesidades que dieron origen al adiestramiento fueron satisfechas.

Jiménez y Laffitte (6) afirman que la evaluación es en sí registrar los resultados del entrenamiento para estimar la naturaleza del aprendizaje, la bondad de los instrumentos y/o la conducta nueva que será aplicada en la resolución de problemas cotidianos o esporádicos".

Se considerará importante mencionar la diferencia que hay entre evaluación y una simple medición, y vemos que "la medición se limita a la descripción cuantitativa de una característica determinada. El resulta-

- (3) Briseño Gabriela. "Enfoque sistemático para la evaluación" Revista Pedagógica para el Adiestramiento. México, 1980.
- (4) I.M.S.S. "Guía práctica para la evaluación de la Instrucción", México, 1982.
- (5) Valencia Aguirre. "Evaluación de la Capacitación". Cuadernos INET. No. 16 México, 1982.
- (6) Jiménez y Laffitte. "Técnicas de evaluación" Edit. Nueva - Generación.

do de una medición es simplemente un número que expresa el grado en el que el alumno posee dichas características. La medición no constituye un fin en sí misma, es deseable que forme parte del proceso de evaluación. Esto significa que las descripciones cuantitativas y características medidas deben someterse a interpretaciones y resumirse en juicios que reflejen su valor desde el punto de vista educativo".(7)

En éstas definiciones observamos que todas coinciden en considerar a la evaluación como un proceso de valorar, juzgar o inferir los objetivos, haciendo hincapié en la determinación y valoración de los objetivos.

Una diferencia importante no la hay, ya que son muy similares, sólo que unas son más específicas y otras definen a la evaluación en forma general.

Cabe recalcar que en éstas definiciones no mencionan - el que exista una comparación dentro de la evaluación, así que para los fines de la presente investigación se considerará a la evaluación como un proceso sistemático, con la acción de comparar un criterio de excelencia contra los resultados de una medición hecha. Y por ende si se realiza la - evaluación en forma adecuada se dará parcialmente la retroalimentación del curso impartido, con el objeto de mejorar la capacitación y poder entonces optimizar los resultados que se esperan de todas las personas en sus puestos de trabajo dentro de la organización.

(7) C. I. S. E. "Sistematización de la enseñanza". México, 1980.

1.2 Elementos de la Evaluación.

Es importante destacar que la evaluación, debe ser entendida como un proceso integral, sistemático, dinámico y continuo; que valora el grado en que los recursos, métodos, técnicas y programas, facilitan el proceso enseñanza-aprendizaje. Esto significa que la evaluación se encuentra presente en todos los momentos de dicho proceso y no exclusivamente al final del curso, como generalmente se piensa.

"Los elementos que constituyen la evaluación, son los siguientes:

- la evaluación es un procedimiento integral, en tanto se valoran todas las actividades, desarrolladas por el participante o alumno, a lo largo del curso, para la emisión de un juicio o calificación que refleje objetivamente su aprovechamiento.
- es sistemática, ya que está presente desde los primeros momentos de la planeación del curso de manera que se proveen los procedimientos y técnicas necesarias para valorar el desarrollo del mismo.
- es dinámica, porque es una tarea que se encuentra inmersa en el proceso de enseñanza-aprendizaje en todo momento, es decir, constantemente; se le está relacionando con los objetivos de la enseñanza-aprendizaje, con los contenidos y las técnicas didácticas.
- es continua, porque se aplica en diferentes momentos o fases del proceso de capacitación (al inicio, en su desarrollo y al final)."

(g) Torres Sánchez M.S. "El papel de la evaluación en el proceso de capacitación". Tesis. Lic. Pedagogía. México, 1988.

1.3 Vépositos de la evaluación.

"Aunque el propósito principal de la evaluación es mejorar el aprendizaje y la instrucción, también son útiles los datos que proporciona la evaluación cuando se trata de informar a los participantes sus adelantos, lo que ayuda en sus participaciones y decisiones educacionales, así como en la resolución de problemas personales y de ajuste social. Así mismo permite detectar la existencia de fallas en los procedimientos y de éste modo reestructurarlos o modificarlos.

Fundamentalmente la evaluación permite establecer un sistema de control de calidad y ello obliga a contar con la información necesaria para aumentar al máximo el rendimiento de los participantes. De éste modo la evaluación nos irá mostrando en que medida alcanzamos los objetivos planteados para así tomar las decisiones en que cada caso se considerarán pertinentes." (9)

También se observa que la evaluación permite:

- Verificar desde el inicio, si las acciones son las adecuadas para facilitar el cambio de conducta de la persona que aprende.
- Retroalimentar al participante sobre su avance.
- Detectar en qué momento y en qué punto existe alguna falla en el procedimiento para modificarlo y reestructurarlo.

(9) Op. cit.

- Validar las técnicas y materiales didácticos." (10)

Lo anterior ha sido afirmado, con otras palabras, por autores como D. Castaño (1980): "Cualquier instrumento de evaluación es en sí un instrumento propiciador del cambio" (11).

- (10) Capacitación y Desarrollo, U.N.A.M. "Curso formación de Instructores". México, 1989.
- (11) Castaño Azmitia A. S., Sánchez Hedollia G. "Desarrollo - Social y Organizacional" Edit. IEESA. México, 1980.

1.4 Tipos de Evaluación.

Hay una serie de clasificaciones que se da a la evaluación, diferentes autores dan su punto de vista. Sin embargo para los fines que tiene la presente investigación se citará la siguiente clasificación, la cuál tiene como objetivo evaluar los programas de capacitación y se ve encaminada a definir: cuatro aspectos básicos del mismo, éstos son:

(12) - Reacción del grupo: cuánto gustó el curso a los participantes. Qué se hace al terminar el curso por conocer el efecto inmediato que ha causado el programa.

En éste aspecto no se mide aprendizaje, sino que se evalúan los sentimientos de los participantes hacia el curso, es la manifestación de opiniones personales.

- Aprendizaje: Qué principios, hechos y técnicas aprendieron los participantes. Que se hace al terminar el curso para conocer el grado en que han sido asimilados con los conceptos.

Aquí lo importante es saber en qué medida fue aprendido o asimilado el contenido del curso. Es recomendable aplicar un pre-test - post-test.

- Aptitudes: Qué cambios en la conducta de trabajo hay, resultado del programa. Que se hace a los 3 o 4 meses de terminado el curso para saber si están aplicando los conocimientos adquiridos.

En éste aspecto se observa la utilidad que se le da a lo aprendido en el curso.

-"Resultados: Cuales fueron los resultados tangibles en el programa. Que hace a los 6 meses de terminado el programa para evaluar los efectos en la productividad." (12)

Aquí se observa si realmente se cumplieron los objetivos planteados en el curso; verificar si la capacitación cumplió con la finalidad de resolver los problemas que originaron a dar la capacitación.

(12) Citado en Arce Aguirre C.M., Moreno Pinedal. "Detección de necesidades, elaboración de programas y evaluación de la capacitación". Tesis. Contaduría y Administración. México, 1983.

La evaluación puede darse en diferentes momentos del proceso de planificación de la capacitación y a pesar de que pueden recibir distintos tipos de nombres o títulos, la clasificación que se utiliza generalmente, es la siguiente:

Torres Sánchez (13), nos dice que "debido a sus características funcionales y formales de la evaluación, ésta se puede aplicar en cuatro momentos del curso:

- Al inicio. (evaluación diagnóstica)
- en su desarrollo (evaluación formativa)
- al final del curso (evaluación sumativa o sumaria)
- y en el puesto de trabajo, después de concluir la capacitación. (evaluación de seguimiento)

La Capacitación y Desarrollo de la UNAM (14), nos define cada uno de éstos pasos:

Evaluación Diagnóstica o Inicial.

Esta se aplica a los sujetos antes de que participen en el proceso de la capacitación, o sea, que se realiza antes de iniciar el proceso de enseñanza-aprendizaje, a fin de verificar el nivel de preparación de los participantes, para enfrentarse a los objetivos que se espera que se logren. En otras palabras, nos permite identificar que tanto saben los participantes del contenido del curso, antes de dar inicio al mismo.

- (13) Torres Sánchez, H.S. "El papel de la evaluación en el proceso de la capacitación". Tesis.Li.Fedagogía.México, 1988.
- (14) Capacitación y Desarrollo.UNAM. "Curso formación de instructores". México, 1988.

En algunas ocasiones puede suponerse que los participantes, o alguno de ellos, han logrado con anterioridad dominar uno o varios de los objetivos que se proponen para un curso.

El carácter cíclico de los programas hace que algunos temas se repitan, pero con distinto grado de profundidad o complejidad. Una evaluación previa permite al instructor conocer exactamente cuáles son las actividades de repaso que el grupo necesita, sin incurrir en repeticiones.

Las funciones de la evaluación diagnóstica son:

Determinar el nivel de conocimientos del grupo, antes de iniciar el curso, detectar deficiencias de los alumnos así como problemas iniciales del diseño del curso, para hacer los ajustes necesarios, ya sea modificación de los objetivos, de las técnicas, del tiempo dedicado a cada tema, etc. Otra de las funciones importantes, consiste en integrar las expectativas del participante a los objetivos de cada curso.

Detectar carencias o puntos débiles que hay que solucionar, antes de pretender alcanzar los objetivos propuestos para un curso. El tomar tiempo, al principio del curso para efectuar esta evaluación, y los repasos necesarios, no es tiempo perdido, en cambio sí lo será el dedicarse a tratar que los participantes comprendan algo sobre bases conceptuales o insuficientes.

Detectar objetivos que hayan sido dominados por los participantes previamente, para evitar repeticiones tediosas y pérdida de tiempo y, en vez de ello, plantear actividades que permitan profundizar o ir más allá de lo que el curso

planteaba en un principio.

Diseñar las actividades correctivas que el grupo o algunos participantes necesitan antes de emprender el trabajo del curso.

Evaluación formativa o de Proceso.

Las deficiencias de aprendizaje al final del curso son irremediables, al menos para ese grupo y en ese curso; pero si son localizadas a tiempo, pueden corregirse y aumentar la eficacia de la enseñanza al máximo; por lo tanto entendemos por evaluación formativa la que se lleva a cabo durante la instrucción y consiste en aplicar técnicas y recursos didácticos que permiten verificar si se van logrando los objetivos propuestos. Se realiza en cualquiera de los puntos críticos del proceso de la instrucción.

Carreño (15), nos menciona algunas de las funciones que lleva a cabo la evaluación formativa; siendo éstas:

- Dosificar y regular adecuadamente el ritmo del aprendizaje.
- Reforzar la importancia de los contenidos más valiosos.
- Dirigir el aprendizaje sobre las vías de procedimiento que demuestran mayor eficacia.
- Informar a cada estudiante acerca de su nivel de logro.
- Determinar la naturaleza y modalidades de los subiguientes pasos.

(15) Carreño H. Fernando. "Enfoques y principios técnicos de la evaluación". Edt. Trillas. México, 1980.

Agregando el listado de estas funciones, en Capacitación y Desarrollo (16), nos describen las siguientes:

- Retroalimentar, al participante y al instructor acerca del desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, información que es desprendida de los exámenes, y así se puede establecer lo que cada uno debe hacer para mejorar.
- Mostrar al instructor cuál es la situación del grupo en general o de cada participante en particular, para que pueda decidir si es necesario un repaso o es conveniente seguir adelante.
- Distinguir los contenidos del curso que el participante o el grupo han dominado, de aquellos en que se han presentado confusiones, errores o lagunas.
- Detectar el grado de avance hacia el logro de los objetivos del curso.

Torres Sánchez (17) nos menciona que "la importancia de la evaluación formativa radica en los indicadores que aporta sobre la efectividad de cada una de las acciones permitiendo esto realizar ajustes durante el desarrollo de la instrucción.

Y el propósito es recibir de manera constante información significativa para adecuar el contenido y los procedimientos que se están desarrollando.

(16) Capacitación y Desarrollo UNAM. "Formación de instructores". Edt. U.N.A.M. México, 1988.

(17) Torres Sánchez M.B. "El papel de la evaluación en el proceso de capacitación", tesis. Pedagogía México, 1988.

Evaluación Sumativa o Sumaria.

Torres Sánchez ⁽¹⁸⁾ nos dice que la evaluación sumativa es "la que se realizó al término del proceso de capacitación, cuando aún el participante está en el curso y permite verificar los resultados, es decir, determina si se lograron los objetivos estipulados para el curso de capacitación y en qué medida fueron logrados tanto el objetivo general, planteado en un inicio del curso, así como los objetivos logrados para cada uno de los participantes".

Funciones de la Evaluación Sumativa o Sumaria.

Las principales funciones son: valorar, determinar, describir y clasificar la conducta final del participante, así como explorar en forma equilibrada el aprendizaje de los contenidos incluidos en el curso.

La Capacitación y Desarrollo de la U.N.A.M. ⁽¹⁹⁾ nos dice; que los siguientes puntos son funciones de la evaluación sumativa:

- Valorar los resultados de un curso.
- Verificar si un participante domina una habilidad o un conocimiento, si es capaz de realizar una función o una actividad, si está capacitado para seguir en sus estudios o enfrentarse a determinada responsabilidad. Es decir, la evaluación sumativa se utiliza para constatar en qué medida el participante ha logrado los objetivos que se plantearon al inicio del curso.

(18) Op. cit.

(19) Capacitación y Desarrollo. U.N.A.M. "Formación de instructores". Edit. U.N.A.M. México, 1988.

Quizá resulte obvio decirlo, pero es importante insistir en la necesidad de redactar los objetivos de aprendizaje de una manera clara y precisa, pues con ello se estará en el camino de tener una capacitación más efectiva.

- Proporcionar bases objetivas para asignar una calificación o nota terminal.

Su propósito es: informar tanto al instructor, como a los capacitandos, en qué medida se lograron los objetivos de aprendizaje, tanto individual tanto como colectivamente.

Evaluación de Seguimiento.

"Esta tiene como objeto determinar si se manifestó algún cambio de conducta en el participante. Se realizará inmediatamente después de la incorporación del participante al área laboral (1 ó 3 días después) y en distintos momentos posteriores." (20).

Otra clasificación de la evaluación, siendo esta más sencilla, es la descrita por Neri C. (21) quien divide a la evaluación en mediata e inmediata, y la definición de las mismas son:

La evaluación inmediata, es algo que tiende a medir fundamentalmente los objetivos del aprendizaje y la efectividad, los recursos, así como proporcionar retroalimentación a los participantes. Se utiliza durante y al final de la acción de la capacitación, aplicandose diferentes técnicas o instrumentos para concentrar e interpretar los datos resultantes, ta-

(20) Torres Sánchez M.S. "El papel de la evaluación en el proceso de capacitación". Tesis. Pedagogía, México, 1988.

(21) Neri C. "La evaluación mediata, su importancia para los logros de adiestramiento". Revista Pedagógica para el adiestramiento, Vol. I No. 4 sep-dic. 1971.

les como pruebas escritas, listas de verificación y escalas estimativas. Aquí se puede observar cómo se han alcanzado los objetivos del programa.

Evaluación mediana o de seguimiento.

Este tipo de evaluación se efectúa en fecha posterior al término del curso, y su propósito es obtener elementos de retroalimentación.

Es posible desarrollar planes de evaluación con materiales de registro y procedimientos de análisis de resultados sobre diferentes aspectos del trabajo. El análisis permite obtener los índices que marquen la dirección o el nivel logrado en cada área que se estudia, para proponer, si fuera necesario, los pertinentes ajustes a los programas de adiestramiento.

I.6 Definición de Evaluación de Seguimiento.

"Como es sabido, los programas de capacitación no deben terminar al finalizar el curso, sino que debe existir una continuidad de la capacitación que sirva para reafirmar y practicar lo que se adquirió en el curso.

Si bien es cierto, que es necesario verificar la calidad de los cursos, actividades inherentes a la evaluación pedagógica (aunque sabemos que en nuestro ámbito hablamos más bien de Andragogía.) es también de vital importancia asegurarse de la permanencia, aplicación y transferencia de los conocimientos, habilidades y/o destrezas así como los alcances de capacitación en la organización después de ciertos intervalos de tiempo. Ahora bien, el seguimiento está dirigido a reafirmar conocimientos, desarrollar habilidades, modificar actitudes y verificar el aprendizaje consistiendo en observar un evento a través del tiempo o "seguir" el comportamiento de una persona o grupo de personas, después de la aplicación de un tratamiento.

Por lo tanto, podemos afirmar que del seguimiento que se dé a cada curso dependerá en gran parte el éxito o fracaso del mismo en función de los resultados que se obtengan, ya que en el lugar de trabajo es donde se verá y hará valer la efectividad de lo realizado en aulas.

Como se ha dicho, el seguimiento es en gran parte causante del éxito o fracaso de un curso. Así mismo, vemos que el seguimiento es la continuidad de la capacitación, ya que ésta

es una actividad dinámica y no se puede limitar a un curso sino que deben continuarse en el lugar de trabajo, con el fin de retroalimentar el contenido del curso y obtener un mejor aprovechamiento de lo que se impartió en el mismo. Es importante, mencionar que la evaluación de seguimiento, se realiza fuera del adiestramiento, al regresar el participante a su lugar de trabajo y al poner en juego todas las experiencias y capacidades para demostrar ante el exterior y ante sí mismo que puede desarrollar con eficiencia las tareas aprendidas.

Esta evaluación debe estar enfocada a las actividades intelectuales o actividades planteadas en los objetivos". (22)

Sobre lo que nos plantea este autor, encontramos unos puntos en los que no se está completamente de acuerdo, como por ejemplo, afirma que " el seguimiento es en gran parte causante del éxito o fracaso del curso". Estamos de acuerdo en que sí es muy importante el seguimiento de un curso pero no depende, en su totalidad, del éxito o fracaso que puede tener un curso ya que éste depende también de otros factores, como son por ejemplo los objetivos del curso, el desarrollo del mismo y las evaluaciones que se realicen.

Otro punto es presentado en el último párrafo, en que nos dice: "la evaluación de seguimiento, debe estar enfocada a las actividades intelectuales o actividades planeadas en los objetivos". La evaluación no es exclusiva para las actividades intelectuales, pero sí es necesario definir con

(22) Siliceo A. "Competitividad y desarrollo de personal". Edit. Limusa, México, 1979.

exactitud y claridad las actividades a evaluar.

Un aspecto importante que hay que recalcar es que la capacitación no se puede limitar a dar un curso, sino que debe tener una continuidad y ésta es en el lugar de trabajo.

1.7 Propósitos e Importancia de la
Evaluación de Seguimiento.

"La evaluación de seguimiento se hace con la finalidad de cerciorarse de que un curso no signifique un mero paréntesis en la vida cultural de la persona, sino que perdure y se continúe en el tiempo".

La evaluación de seguimiento se debe hacer periódicamente - para observar como se ha desarrollado el programa y la forma en que se van obteniendo resultados al avanzar éste. Además, las evaluaciones pueden ser un medio para descubrir necesidades. Es muy conveniente para visualizar dichos resultados, utilizar medios estadísticos de evaluación, ya que así se indicará cuando ha tenido fallas el programa y la trayectoria que sigue.

Se puede decir que el seguimiento es realmente lo más importante de la capacitación ya que aquí es donde se verificará que tanto se ha aprendido y en qué forma se lleva a la práctica lo aprendido" (23).

A sí mismo, en el seguimiento, podemos verificar si realmente se resolvió la problemática que da origen a la capacitación.

"La evaluación de seguimiento es lo que puede informar plenamente de los alcances que ha tenido un programa de adiestramiento y acerca de los puntos que requieren modifi-

(23) Op.cit.

(24) Munquía Torres C.L., Valdés Sánchez B.E. "Propuesta metodológica para la evaluación de la capacitación" Tesis. Psicología, México, 1995.

cación para actualizarlos y hacerlos más productivos".

"La evaluación en términos de seguimiento tiene como propósitos:

1. Valorar el logro de los objetivos del programa de capacitación.
2. Constatar si se transfieren los conocimientos, actitudes y/o destrezas adquiridas en el curso, al ambiente laboral.
3. Refinar y redirigir futuras actividades evaluativas.
4. Estimar los costos invertidos en relación a los beneficios obtenidos.

(Este último punto se refiere en especial al convencionalismo institucional, ya que la Industria también contempla el aspecto costo-beneficio, en el área de capacitación.)

El objetivo de seguimiento es el de "seguir" determinado hecho o experiencia con el fin de probar o experimentar si tal o cual tratamiento que se realizó, obtuvo los resultados esperados.

Otro objetivo del seguimiento es el de describir eventos, situaciones o conductas a través de determinados periodos de tiempo. (25)

Neri, Carlos (26) agrega que el propósito del seguimiento es obtener elementos de retroalimentación, que permitan medir el grado en que se cumplen los objetivos y se mantienen los logros.

(25) Op.cit.

(26) Neri C. "La evaluación mediana, su importancia para los programas de adiestramiento". Revista Pedagógica para Adiestramiento. Vol. 1, No. 4 sep-dic. 1971.

Entre otras cosas, el seguimiento del programa facilita saber, a través del desempeño de los trabajadores que tomaron el curso, los beneficios que obtuvieron los trabajadores y la empresa, elevación del nivel profesional, eliminación o decremento del índice de accidentes de trabajo previo al curso, tratamiento adecuado del equipo y disminución de los accidentes de mantenimiento correctivo, desaparición de quejas sobre las relaciones defectuosas y comparación de gastos con ahorros obtenidos, etc. es decir, evaluar ampliamente los resultados de la capacitación.

Torres Sánchez (27), menciona que la función principal del seguimiento es apreciar la mejoría del desempeño del trabajo de los participantes, y en que medida ésta es efecto del curso impartido o de otras variables. Y su importancia radica en que permite reconocer el alcance de la capacitación, su efectividad y su repercusión en el desempeño laboral.

(27) Torres Sánchez M.S. "El papel de la evaluación en el proceso de capacitación". Tesis. Pedagogía. México, 1988.

1.4 Clasificación del Seguimiento.

Valencia (28) opina que el seguimiento se realiza en las primeras etapas de la reincorporación del trabajador a su puesto y que a través de éste puede recogerse información de las dificultades encontradas para aplicar los conocimientos ó nuevos métodos de trabajo, pero su enfoque principal es la observación y corrección de errores encontrados por medio de asesorías durante la etapa de adaptación. A partir de ello, podemos decir que se destacan dos formas principales para las asesorías siendo éstas: el mantener un contacto directo y constante, y proporcionar asesoría fuera del trabajo.

- Mantener un contacto directo y constante.

Entre los participantes y su instructor durante los primeros días del trabajo, las actividades realizadas por el grupo de trabajadores son observadas y evaluadas constantemente por el instructor, el cual se retira cuando la adaptación se ha realizado y en el momento en que juzgue que su presencia y asesoría es innecesaria.

- Proporcionar asesoría fuera del trabajo.

Cuando el trabajador tenga dificultades en la aplicación de nuevas técnicas. En estos casos podrá recurrirse al instructor que lo preparó, para plantear sus dudas y obtener la ayuda necesaria para superar las deficiencias.

(28) Valencia Aguirre, J.A. "Evaluación de la capacitación" Cuadernos INET NO.16 México 1962.

En el momento que es posible apreciar con claridad los beneficios del adiestramiento es cuando el trabajador regresa a su puesto, se independiza del instructor, y con su iniciativa y bajo su responsabilidad, pone en práctica las habilidades de trabajo aprendidas.

(29) Y en cuanto a la forma de organizarse, el seguimiento lo podemos clasificar en : - eventual

- permanente.
Eventual, en los casos que se establece un programa de seguimiento específico para un curso determinado; y permanente, cuando el seguimiento se está realizando al mismo tiempo que un programa de capacitación permanente.

(29) Siliceo Alfonso. "Capacitación y desarrollo de personal"
Edit. Limusa. México. 1979.

1.9 Estudios de Seguimiento.

En la evaluación de seguimiento, de la capacitación encontramos diferentes herramientas para la realización de los estudios de seguimiento. Los más utilizados son los que se describen a continuación; la siguiente clasificación fue ratonada de Munguía Torres (30).

- Costo Beneficio.

El análisis costo-beneficio consiste en la estimación de las inversiones en relación a los beneficios obtenidos, en otras palabras, si los beneficios justifican las inversiones.

Ortiz Tetlacuillo (31), consideró que la evaluación costo/beneficio del adiestramiento es una actividad que consiste en estimar los costos del planeamiento y de ejecución de un programa de adiestramiento y compararlos contra el valor de los beneficios que el mismo programa aportó a la empresa. Se realizó después de que el programa se terminó. Su función primordial es obtener información objetiva, en términos cuantitativos, de la efectividad del adiestramiento.

Este tipo de análisis se desarrolla en dos formas diferentes:

1) Constituye una herramienta auxiliar en la toma de decisiones y al ser el adiestramiento una solución, se recomienda conocer su rentabilidad, calculada en base a sus costos y beneficios.

(30) Munguía Torres.G.L.Valdés Sánchez.B.E. "Propuesta metodológica para la evaluación de seguimiento de la capacitación". Tealé. Psicología, México, 1985.

(31) Ortiz Tetlacuillo.J.M. "Como evaluar programas y cursos de capacitación o de adiestramiento". Ed. Revista Pedagógica para el adiestramiento. Vol. IX No. 36 sep. 1979.

2) Constituye un factor de evaluación.

Una vez efectuada la inversión o gasto, si el empresario desea conocer la rentabilidad de ésta, es posible calcularla en base a los datos ya obtenidos. Plantea el desarrollo meramente teórico de una metodología para el cálculo del costo/beneficio en el adiestramiento.

La gran limitante para este estudio es que abarca única y exclusivamente los efectos que pueden medirse en términos monetarios.

Es evidente, pues, que en los términos en que se pretende evaluar el desempeño del trabajador como resultado de un proceso de capacitación sólo trata de ver los cambios logrados en términos económicos, sin tomar en cuenta al trabajador y sus necesidades concretas.

Estudio Longitudinal.

Se dice que se efectúa un estudio de seguimiento longitudinal, cuando se realiza una serie de observaciones del mismo fenómeno y sujeto a lo largo del tiempo, es decir, después de un año, seis años, o el tiempo que se determine como observación.

Para éste tipo de estudios resulta ser impráctico el hacer contacto con los participantes por un período largo de tiempo para obtener información acerca de sus actitudes y conducta. La principal dificultad es la de obtener acceso a los participantes. Otra desventaja es que las condiciones de la investigación varían, se presentan variables contaminantes.

Otro problema es valorar el conocimiento que fue entrenado, sin que ésta valoración ejerza ninguna influencia importante en el participante.

Estudio Transversal.

Consiste en la observación de un evento, fenómeno, suceso o conducta que pudo acontecer en diferentes momentos y con diferentes sujetos, la observación se realiza en determinados intervalos de tiempo.

La diferencia entre el estudio longitudinal y transversal, radica en que, en el primero las observaciones durante el continuo de tiempo siguen a los mismos sujetos y en el segundo, se realiza el seguimiento de un evento en diferentes momentos y con diferentes sujetos.

Registros Observacionales.

Alvaro Jiménez (32), nos dice que los registros observacionales son aquellos realizados por dos o más personas, quienes en forma sistemática especifican y determinan la conducta o actividad a registrar dentro de un lapso de tiempo especificado con anterioridad.

Dentro de los mismos registros observacionales, hay una clasificación de los diferentes tipos de registro; los más usuales, según Barocio (33) son los siguientes:

(32) Jiménez A. "Apuntes de desarrollo de recursos humanos I".
Fac. Psicología. U.N.A.M. 1986.

(33) Barocio O.R., Bustos y Fuentes L.O. "Observación y medición de conducta y ambiente". SUMMA. México, 1977.

-Registro de Frecuencia._ los cuáles generalmente se utilizan para determinar el número de ocasiones que ocurre una conducta predeterminada dentro de un período de tiempo; es decir se observa cuántas veces ocurre un evento dentro de una sesión. Al emplearlo nos interesa saber primordialmente la cantidad de omisiones del evento, independientemente de su distribución en el tiempo.

Ejemplificando la utilización de éste tipo de registro, sería al anotar el número de ocasiones que un trabajador se ausenta de su escritorio de trabajo, a lo largo de una jornada de trabajo.

No se recomienda utilizar éste tipo de registro, cuando:

- a) cuando la ocurrencia del evento es extremadamente alta y de poca duración (movimiento continuo de manos, piernas, cabeza, etc.) ya que sería difícil separar una ocurrencia de otra.
- b) cuando la ocurrencia del evento tiene una duración grande (llorar, chuparse el dedo, etc.)
- c) cuando el período de las sesiones no se pueda mantener constante y sería recomendable utilizar la tasa de respuestas como dato.

- Registro de intervalo._ es el que tan sólo se registra la ocurrencia de la conducta predeterminada dentro de un lapso de tiempo, sin importar el número de ocasiones que ocurra ésta conducta. Para esto se divide cada sesión de observa -

ción en períodos de tiempo iguales a los cuáles se les designa intervalos. En cada intervalo el observador, registra sólo una vez la ocurrencia o no ocurrencia del evento, aun cuando éste se presente varias veces.

Este tipo de registros puede utilizarse para medir simultáneamente más de un evento.

Las desventajas que encontramos para éste tipo de registro es que:

- el observador debe contar con un buen entrenamiento.
- requiere todo el tiempo y atención del observador durante la sesión.
- Registro de Flash o Instantáneo, en el cual el observador establece contacto visual con la persona observada cada determinado tiempo, es decir, a intervalos fijos y en forma instantánea, para en seguida anotar la conducta que está exhibiendo la persona en ese momento. Aquí no se observa durante todo el intervalo sino únicamente al final (del intervalo) y en forma instantánea, el observador se orienta hacia el sujeto al final del intervalo e inmediatamente baja la vista, anotando si ocurrió o no el evento.

Un ejemplo de aplicación de éste tipo de registro es al observar la actividad de un auxiliar de intendencia, en donde se determina que los momentos de observación se verifican cada 20 segundos. El observador establece contacto visual, con la persona observada inmediatamente anota lo que vio -

que estaba haciendo la persona en ese momento y no vuelve a levantar la cabeza y observar sino hasta que se cumpla un lapso de 20 segundos.

Este tipo de registro se puede utilizar para registrar uno o varios sujetos en la misma sesión.

- Registro de Muestreo de Tiempo._ en el cual el observador no establece contacto visual con la persona observada durante todo el intervalo, sino únicamente al final y en forma instantánea, para registrar la ocurrencia de la conducta.

- Registro de Actividades Planeadas o Pla-check._ el cual es utilizado cuando es necesario hacer observaciones en grupos, que a una hora determinada ejecutan una misma conducta. Este tipo de registro es destinado a medir el comportamiento de grupos, por lo que es común emplearlo para registrar la participación de un grupo en una actividad determinada, por ejemplo al querer saber cuánta gente está sentada en el comedor, a las 14:00 hrs. y parados frente a la banda de producción a las 7:05 hrs. Al cumplirse cada intervalo se observa a todos los sujetos y no sólo a uno.

- Registros de Duración._ éste registro se usa cuando es importante saber la duración de una conducta en particular. Consiste en que, teniendo determinado el período en el cual una persona

debe completar una conducta específica, se registra la duración de ésta y se considera que la conducta ocurrió siempre y cuando haya sido ejecutada dentro del período especificado. Este tipo de registro se utiliza cuando nos enfrentamos a una situación en la que el evento ocurre pocas veces, pero por períodos de tiempo largos, o cuando el evento es frecuente, pero de una duración tan corta que no puede separarse una respuesta de otra (golpear un escritorio con los dedos).

Registros de Productos

Permanentes.

Son utilizados cuando, como resultado de la ejecución de una conducta, se obtiene un producto final.

Ejemplos de éstos registros son: el número de piezas terminadas por un obrero, el número de palabras escritas con ortografía, el número de operaciones aritméticas resueltas, etc. Por supuesto, los productos deben ser eventos susceptibles de observación y cuantificación.

En general, las limitantes encontradas en :

- Los registros observacionales y
- Los registros de productos permanentes, son:
 - a) que las definiciones operacionales deben estar redactadas en forma muy clara y precisa.
 - b) En general, son laboriosas ya que se lleva tiempo para realizarlas.
 - c) cuando hay gente extraña (en éste caso sería el observador), la conducta emitida ya no es tan espontánea.

I.10 Problemas de la Evaluación de Seguimiento.

Podemos decir que la evaluación de seguimiento, casi siempre ha sido tratada más a nivel teórico que práctico, algunas explicaciones de la carencia de dicha actividad, la proporciona Bunker, (34), y son las siguientes:

- 1) Las organizaciones o los responsables de la capacitación tienen seguridad en cuanto a la funcionalidad de sus acciones de entrenamiento.
- 2) El costo elevado de la evaluación.
- 3) La creencia de que es imposible hacer mejores evaluaciones.
- 4) Los resultados de la evaluación pueden ser perjudiciales para algunas personas involucradas en la capacitación.
- 5) La vista del elemento humano como un elemento de elevado costo.
- 6) La actitud de no desear conocer si el programa funciona o no.

(34) Bunker, 1978, citado en Munquía Torres G.L., Valdés Sánchez, H.E. "Propuesta metodológica para la evaluación de seguimiento de capacitación". Tesis. Psicología. México, 1985.

1.11 Sugerencias para la realización de un programa de seguimiento.

Para establecer un efectivo programa de seguimiento es necesario considerar los siguientes factores: (35)

- Señalamiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.
- Periódico descubrimiento eficaz de necesidades de entrenamiento
- Facilidad para adaptar el programa a nuevas necesidades.
- Adaptando el programa a la situación y tipo de trabajo.
- Evaluación periódica del programa.
- Control estadístico de los resultados del programa.

Por último, es importante mencionar que la evaluación de seguimiento de la capacitación, es muy importante, ya que aquí es donde se verificará que tanto se ha aprendido y en que forma se practica lo aprendido.

(35) Alfonso Siliceo. "Capacitación y desarrollo de personal"
Edit. Limusa. México. 1979.

Resumen.

Se considera a la evaluación como un proceso sistemático, con la acción de comparar un criterio de excelencia contra los resultados de una medición hecha. Y por ende, si se realiza la evaluación en forma adecuada se dará paralelamente la retroalimentación del curso impartido, con el objeto de mejorar la capacitación.

Aunque son muchos los propósitos que tiene la evaluación destacaremos el que se da como un sistema de control de calidad, el cual nos indica en que nivel se cumplen los objetivos del curso.

Por el momento o fase en que se aplica una evaluación, se da la siguiente clasificación:

Evaluación diagnóstica, aplicada al inicio del curso.

Evaluación formativa, aplicada durante el desarrollo del curso.

Evaluación sumativa o sumaria, aplicada al finalizar el curso.

Existe también, otra evaluación que es la de seguimiento, la cual se realiza cuando el participante, después de concluir el curso, se incorpora en su área laboral. Y su propósito fundamental es el de retroalimentar, tanto a los participantes del curso, como a la Institución, de los efectos o resultados del proceso de capacitación.

Hay diversos tipos de estudio de seguimiento, los más comunes son los siguientes:

- Costo-beneficio.
- Estudio longitudinal.
- Estudio transversal.
- Registros observacionales:
 - registro de frecuencia
 - registro de intervalo.
 - registro de flash o instantáneos
 - registro de muestreo de tiempo.
 - registro de actividades planeadas.
 - registro de duración.
- Registros de productos permanentes.

Para concluir se revisaron los problemas que se presentan con mayor frecuencia, sobre las evaluaciones de seguimiento, así mismo se dan ciertas sugerencias para que éste tipo de evaluación sea efectuada correctamente.

CAPITULO

II

LA CAPACITACION DE LA

BANCA EN MEXICO

II.1 La Banca en México.

No se tiene registro alguno, sobre las Instituciones de Crédito en México. Es entre los años de 1520 y 1864, en donde se dan algunas tentativas, en cuestión monetario; por ejemplo: las funciones del banquero - eran desempeñadas por los más importantes comerciantes, quienes como un - negocio complementario, hacían prestamos en efectivo y transferían fondos de una parte a otra. Así, durante la etapa colonial se dieron los primeros intentos de organización bancaria, ya que fueron fundadas algunas instituciones que se dedicaban al crédito minero e hipotecario debido a que las - principales actividades que se realizaban eran la explotación de las minas y el comercio. La gente encargada de ello fueron los banqueros ingleses, posteriormente intervienen los franceses y por último los norteamericanos, Como se ve, el sistema financiero mexicano estuvo marcado por la presencia de bancos extranjeros.

Y es en el año de 1775 cuando se estableció la Institución Bancaria, - Monte de Piedad de Animas; su fundación fue con el objetivo de ayudar a - las clases desprotegidas.

Posteriormente, en 1784, y como consecuencia de la carencia de créditos privados, para ayudar a los trabajadores del sector minero, se elaboró el se - guido proyecto bancario: el Banco de Avío de Minas.

Para la etapa de la Independencia surgieron algunas otras Institucio - nes de crédito, como el banco de Amortización el cual tenía la función de amortizar diversas clases de monedas y emitir cédulas; no obstante dicha Institución fue suprimida.

Al amparo del Código de Comercio de 1854 se constituyó el primer banco de características modernas, pero no es, sino hasta 1864 cuando se establece el banco de Londres, México y Sudamérica que originalmente se encontraba establecido en Londres, pero con autorización para fundar sucursales en México y en otros países sudamericanos.

En 1882 surge otra Institución: El Banco Nacional Mexicano originado en virtud del contrato celebrado ante el gobierno mexicano y el representante del Banco Franco Egipcio.

El Banco Mercantil nace en oposición al Banco Nacional Mexicano habiéndose suscrito su capital casi íntegramente por españoles. La competencia entre ambos bancos provocó una difícil situación: terminando ésta con la primera fusión de bancos: el Nacional Mexicano y el Mercantil; quedando el banco bajo el nombre de Banco Nacional de México.

Otros bancos surgidos en esta época fue el Banco Internacional e Hipotecario y otros más en la provincia mexicana; con excepción de estos últimos, casi todo el capital era exclusiva de extranjeros: ingleses, en el banco de Londres; franceses en el Banco Nacional Mexicano y españoles en el Banco Mercantil.

La revolución de 1910 culminó en la Constitución de 1917, que estableció el privilegio de emisión a favor de un banco de Estado, que fue el Banco de México.

Con la crisis de 1929, el sistema financiero mexicano sufre importantes cambios, entre ellos la pérdida de importancia de la banca extranjera.

En 1932 se legisó sobre los bancos capitalizadores. Estos al nacer han utilizado los procedimientos más modernos de control administrativo.

La Institución Nacional de Banca de Desarrollo, fue constituída el 8 de junio de 1937; y su objetivo es :

Actuar como Institución de Banca de Desarrollo dedicada a la promoción, fomento, apoyo y financiamiento del comercio exterior en México, operar con apego a las sanas prácticas y usos bancarios con sujeción a los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo en especial del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo y fungir como Institución Fiduciaria de los Fideicomisos de Fomento y Apoyo al Comercio Exterior.

Y en 1941 se aprobó la ley orgánica de Banco de México, y se expidió una nueva ley general de Instituciones de Crédito - que clasificaba en seis categorías las Instituciones de Crédito

- 1) Bancos de depósitos.
- 2) Instituciones de ahorro.
- 3) Sociedades financieras.
- 4) Sociedades de crédito hipotecario
- 5) Sociedades de capitalización
- 6) Sociedades o Instituciones fiduciarias.

En lo que respecta al quinquenio de 1950 a 1955, hubo una baja considerable en los pasivos de la banca, como resultado de la desconfianza, creado por las devaluaciones de 1948 y 1954. El financiamiento bancario sufrió un aumento durante el año de 1961, no obstante, de existir una fuga de capitales a corto plazo, dando lugar a una fuerte reducción de la inversión privada, la cual obligó al banco central a estimular las inversiones a través del crédito al sector público.

Para el inicio de la década de los setentas, los bancos privados tenían un poder muy grande por lo que obtuvieron incluso un control del mercado financiero mexicano. Además las autoridades hacendarias introdujeron dos disposiciones legales que eliminaron el tradicional concepto de la banca especializada.

En 1974, continúan cambios en la Banca, ya que la ley bancaria crea la banca múltiple, que es aquella Institución que puede, en una misma sociedad, operar diversos instrumentos de captación de recursos y de concesión de créditos con lo que le es posible adaptarse a las cambiantes situaciones del mercado.

En la década de los setentas la banca pasó por una crisis en donde tuvo influencia: la inflación que se presentó en el país, la devaluación de la moneda y aumentos en las tasas de interés. Todo esto provocó que la Banca sufriera una modificación fundamental, ya que por decreto presidencial, encontrándose en el poder el presidente José López Portillo, el primero de septiembre de 1982, se estableció la Nacionalización de la Banca Privada; es decir, se retiró la concesión a las Sociedades Anónimas que hasta esa fecha presentaban el servicio público de la Banca y del crédito; convirtiéndose en la Sociedad Nacional de Crédito. Sin embargo, después de dicho decreto se da gran incertidumbre por parte del pueblo y de presiones por parte de banqueros, ocasionando todo esto que para el 27 de diciembre de 1982 (cuatro meses después de la nacionalización), el presidente Miguel de

la Madrid, lanzara la iniciativa de la ley de reprivatizar en parte la banca con un 34 % disponible a particulares.

Estando en la presidencia, el Licenciado Carlos Salinas de Gortari, en el año de 1991, se inicia en la banca comercial la venta de los bancos a la privatización.

II.2 Definición.

De una manera breve, se dará la definición de una Institución de Crédito.

"Un banco es una Institución de Crédito que sirve de intermedio entre personas, ya sean físicas o morales, que en forma permanente y ocasional tiene capitales ociosos y aquéllos que lo solicitan para canalizar hacia fines productivos". (1)

Se dice que la palabra banco, proviene de la palabra alemana "bank" que quiere decir literalmente amontonamiento, acumulación y que utilizaban para denominar un fondo de acciones de capital. Otros autores aseguran que se deriva del mueble que utilizaba la persona dedicada a realizar cambios de monedas.

II.3 Estructura Legal de la Banca.

La Estructura Organizacional General de la Banca no varía, cuando se anuncian cambios, éstos solamente se dan en los propietarios, es decir, únicamente la gente es la que cambia. Así vemos que la autoridad máxima es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, ejerciendo esta sus funciones a través de la Subsecretaría de la Banca y quién regula y supervisa la actividad financiera es: el Banco de México, Comisión Nacional Bancaria, Comisión Nacional de Seguros y la Comisión Nacional de Valores.

(1) Citado por: Salgado Bussey A.A. "La importancia de la capacitación y desarrollo en la banca nacionalizada". Tesis. Universidad del Valle de México. 1988.

II.4. Historia de la Capacitación en la Banca.

No es posible determinar con exactitud las etapas de evolución de la capacitación dentro del campo bancario, pero puede establecerse como premisa que este desarrollo se presentó en forma paralela al desarrollo industrial del país, puesto que la banca ha ido creciendo y perfeccionando sus actividades conforme al desenvolvimiento económico de México, debido a que sus recursos los obtienen en gran medida de los sectores industriales y comerciales.

Durante el surgimiento de las primeras organizaciones bancarias se dio la necesidad de adiestrar a sus empleados, sin embargo en este tiempo los conocimientos solo podrían ser transmitidos por instrucción directa; en cierta forma se trataba de la manera más rudimentaria de capacitación: la de maestro-aprendiz. Fue hasta la segunda mitad de los años veinte, cuando aparecen los primeros cursos formales relacionados con la banca. Y así fue que el Banco de México haya sido la primera Institución en proporcionar capacitación a sus empleados, de manera organizada.

En el año de 1937 anticipándose a otros sectores, fueron incluidos en el reglamento de trabajo de los empleados de Instituciones de Crédito y Organizaciones Auxiliares, expedido por el presidente Lázaro Cárdenas, entre las:

- Organizaciones de curso y conferencia
- Otorgamiento de becas.
- Formación de bibliotecas.

A raíz de ésta ley, la banca privada inicia los primeros eventos de capacitación, teniendo como aulas de estudio las propias instalaciones de la empresa.

La Asociación Nacional de Banqueros de México, es un organismo que desde 1930 ha contribuido plenamente al desarrollo de la banca en nuestro país, desempeñando cuatro funciones principales : representar a las Instituciones, fomentar su relación, realizar investigaciones y proporcionar servicios. En esta última se incluye la asesoría que brinda en materia de capacitación y formación de Recursos Humanos.

Al inicio de los sesentas, surgen dentro de la Banca departamentos especializados en capacitación, y se implantan las técnicas didácticas más modernas. Así a finales de la década de los sesentas se aplicaron los primeros cursos de instrucción programada, siendo la banca la pionera en México en el uso de esta técnica de autoenseñanza.

"Así vemos que la banca cumple, no sólo con la obligación de capacitar a los empleados sino que va más allá y la banca misma, se preocupa por la superación, tanto del personal como de la Institución.

La Comisión Nacional Bancaria y de Seguros, a través de la dirección General de Asuntos Laborales de la Propia Comisión tiene la responsabilidad de regular y hacer cumplir las disposiciones legales que afectan la capacitación y adiestramiento del personal del Sector Financiero Mexicano" (2)

(2) Alvarez Garduño R. "Capacitación y Adiestramiento en la Banca Privada", Tesis.U.N.A.M. 1981.

II.5 La Capacitación Actualmente en la Banca.

Para lograr el desarrollo integral del personal, se ha promovido la creación de departamentos especializados en la preparación, instrucción y actualización del empleado bancario en los distintos estadios del mismo dentro de la organización, es decir se procura entrenar al individuo cuando ingresa a la institución, cuando es transferido o promovido, de tal manera que en el menor tiempo posible pueda desarrollar plenamente el trabajo asignado. Dentro de éste tipo de actividades de desarrollo de personal, se pone especial importancia en lo que se llama: actualización de conocimientos y habilidades, pues permite desarrollar, renovar e implantar técnicas y sistemas que lleven a mejorar el servicio a la clientela obteniéndose en forma colateral una buena imagen de la Institución y una posición competitiva adecuada dentro del mercado monetario, puesto que se habrán de lograr beneficios económicos que permitan la existencia de la misma.

Una característica que distingue al sector bancario de otras empresas, es que tienen una gran preocupación por capacitar a su personal, tanto al de nuevo ingreso, como al que ocupará puestos de mayor jerarquía, logrando así su preparación de la productividad de la Institución.

Para apoyar lo antes mencionado y como ejemplo podemos decir que hay un presupuesto elevado que es destinado a la capacitación en la banca, por ejemplo, en el mes de junio de 1990, el presupuesto de todos los bancos comerciales fue de 74 billones, 047 millones de pesos.

II.6 Finalidades de la Capacitación en la Banca.

Así mismo, vemos que la capacitación en la banca tiene ciertas finalidades, siendo éstas las siguientes:

1. "Produce satisfacción en el empleado.

Un punto importante para el banco es la moral y satisfacción de los empleados. La satisfacción del empleado es el resultado de muchos factores dentro del banco. El capacitar y - adiestrar al personal para hacer su trabajo empleando en éste el total de sus capacidades, crea y fortalece la satisfacción por el trabajo, por el banco y por sí mismo.

2. Contribuye a la productividad del personal.

El mal trato al personal lleva a una alta rotación, errores costosos y problemas con el equipo y procesos. Capacitar y adiestrar al personal lleva a una utilización más efectiva de él, y sobre todo, ahorro y alta productividad para el banco.

3. Ayuda a introducir cambios.

Capacitar y adiestrar al personal puede ser un invaluable apoyo para ayudar al banco a moverse hacia la expansión de - sus servicios cambios de mercado, organización, expansión o métodos diferentes de operación.

4. Ayuda a establecer y mantener una comunicación efectiva.

El personal capacitado en las funciones de su trabajo, que comprende la relación con las funciones de otros puestos, podría más fácil, rápido y eficientemente comunicarse con otro

Para resolver problemas, vencer dificultades y mejorar sobre todo la efectividad operacional". (3)

II.7 Clasificación de la Capacitación.

Después de ver las finalidades que tiene la capacitación en la banca, se procederá a hacer una clasificación de la misma.

"La función de capacitación que vienen desempeñando las Instituciones Nacionales de Crédito, es un sistema creado, complejo, abierto, viviente y adaptable.

Es un sistema creado por que debe diseñarse a la medida y características de la organización que lo origina.

Es un sistema complejo en tanto mayor calidad y mayor rigor profesional se ponga en su creación, la capacitación tiende a lograr cambios de conducta en los individuos y lo lograr ésto no es nada fácil, de tal manera que para conseguirlo se requiere crear un sistema complejo en cuánto a su diseño más no complicado en cuanto a su manejo.

Es un sistema abierto, ya que se complementa de sistemas que conforman otras áreas de la organización transmitiendo y recibiendo información de ellos.

Es un sistema viviente, no es repetitivo y mecánico, busca la modificación de conductas, las cuales son propias de seres complejos y cambiantes. (Para éste punto el término más apropiado sería probabilístico y no viviente).

(3) Ferrer Roque A.E. "La capacitación y el adiestramiento de los niveles operativos en una Institución Nacional de Crédito". Tesis. U.N.A.M. 1983

Es un sistema adaptable, ya que debe reaccionar según los cambios que se den en la Institución". (4)

La capacitación en la banca se imparte a todo el personal, y para ello se hace la siguiente clasificación, de acuerdo a los puestos:

1. "Alta Dirección: la cual es integrada por los ejecutivos encargados de la planeación estratégica de la empresa y que dictan políticas y objetivos generales de la misma. (Director General, Directores, Subdirectores.)
2. Gerencia Media: Se integra con los funcionarios que planean, organizan, dirigen y coordinan funciones de la empresa, tratando de que se sigan las normas establecidas y de que se cumplan los objetivos señalados. (Gerente de sucursal, Gerente regional Jefe de departamento, Supervisor, etc.)
3. Empleados de Oficina y/o Administrativos: En ésta clasificación se incluyen quienes manejan correspondencia, realizan tareas administrativas corrientes, organizan y transmiten informes, manejan fondos, utilizan taquigrafía, mecanografía y operan

(4) Op.cit.

4. Personal de Servicio:

máquinas de oficina.(Cajeros, Secretarías, Mecanógrafos, - Oficinistas en general).

Es áquel que realiza actividades de mantenimiento y conservación de inmuebles, instalaciones y equipo, así como labores de limpieza, mensajería y otros similares. (Pintores, carpinteros, mecánicos, electricistas, mozos, mensajeros).

5. Empleados no Especificados:

Se considerán todos áquellos que no han sido incluidos anteriormente, especificando los puestos que ocupan.(Aquí se incluyen los técnicos, por ejemplo los encargados de instalar equipos de alarma, vías telefónicas y el equipo de cómputo):(5)

(5) Alvarez Garduño R. "Capacitación v adiestramiento en la banca". Tesis. U.N.A.M. 1981.

11.8 Momentos o Etapas en las que se Imparte la Capacitación en la Banca.

La capacitación que se imparte en la banca es constante y se da en varias circunstancias; como por ejemplo: por ingreso a la institución, por transferencia de puestos o departamento, actualización, por ascenso o la formación integral del trabajador.

A) Por Ingreso a la Institución.

El empleado debe conocer la empresa, su departamento y las funciones que corresponden a su puesto. En puestos como es el cajero mixto es indispensable que al integrarse a la sucursal el empleado conozca las tareas que debe realizar.

B) Por Transferencia de Puesto o Departamento.

Cuando se da un cambio, ya sea por otro puesto o en otro departamento, debe impartirse la capacitación para conocer las funciones que están establecidas, de acuerdo al puesto al que es transferido.

C) Por Actualización.

Los bancos se enfrentan constantemente con cambios, que exigen adaptar técnicas y sistemas adaptables a la situación. Así vemos que es necesario la capacitación cuando hay una modificación de sistemas o procedimientos de modernización.

D) Promoción.

Cuando surge una vacante, (generalmente cuando son puestos de gerencia) se asigna el puesto al empleado que cumpla con los requisitos, para cubrir dicha vacante, sin embargo es necesario que participe en el curso de capacitación que corresponde a la promoción.

II.9 La Evaluación en la Banca.

A pesar de que la capacitación es una obligación, por parte del patrón hacia los empleados, y de que es una garantía constitucional, consideramos que la banca además, de cumplir con esta obligación, también se preocupa por impartir la capacitación a su personal. Así vemos que la banca está consciente de los beneficios que otorga la capacitación, beneficios que se dan para el trabajador y para la misma institución no obstante, se observa inconcluso el proceso de capacitación, debido a que se imparten los cursos, se evalúa el aprovechamiento de los participantes en el curso, pero lamentablemente no se realizan evaluaciones de seguimiento. El proceso de capacitación simplemente concluye al término del curso y con las evaluaciones de aprovechamiento, eliminando así el seguimiento de verificar si realmente los participantes, después de haber tomado el curso, ponen en práctica lo aprendido en el curso, ni tampoco se comprueba si verdaderamente se presentó un cambio en la conducta del empleado.

Resumen.

La Banca en México.

Los primeros intentos, aunque infructuosos, para estructurar un sistema financiero en el país se registran en la - consumación de nuestra dependencia, cuando las sociedades extranjeras traen a México sucursales con las cuales nacen los primeros bancos de emisión, circulación y descuento en la - República, posteriormente van apareciendo distintos tipos de bancos tendientes a integrar un sistema sólido y congruente con las necesidades de nuestra economía, es así como surgen las sociedades financieras institucionales, cuyo crecimiento y participación ha significado e influido en el desarrollo - económico de nuestro país.

La capacitación en la banca se dio en forma paralela al desarrollo industrial del país, puesto que la banca ha ido - creciendo y perfeccionando sus actividades conforme al desenvolvimiento económico de México, debido a que sus recursos - los obtienen en gran medida de los sectores industriales y - comerciales.

Al surgir las primeras organizaciones bancarias, la Institución se ve en la necesidad de adiestrar a sus empleados, ésta necesidad da origen a que la capacitación se imparta de - manera formal.

Actualmente, la capacitación que se imparte en la banca - tiene una característica que se distingue de otras empresas y es que se preocupa por capacitar a su personal, tanto de nuevo ingreso, como al que ocupará puestos de mayor

Resumen.

La Banca en México.

Los primeros intentos, aunque infructuosos, para estructurar un sistema financiero en el país se registran en la - consumación de nuestra dependencia, cuando las sociedades ex tranjeras traen a México sucursales con las cuales nacen los primeros bancos de emisión, circulación y descuento en la - República, posteriormente van apareciendo distintos tipos de bancos tendientes a integrar un sistema sólido y congruente con las necesidades de nuestra economía, es así como surgen las sociedades financieras institucionales, cuyo crecimiento y participación ha significado e influido en el desarrollo - económico de nuestro país.

La capacitación en la banca se dio en forma paralela al desarrollo industrial del país, puesto que la banca ha ido - creciendo y perfeccionando sus actividades conforme al desen volvimiento económico de México, debido a que sus recursos - los obtienen en gran medida de los sectores industriales y - comerciales.

Al surgir las primeras organizaciones bancarias, la Institución se ve en la necesidad de adiestrar a sus empleados, ésta necesidad da origen a que la capacitación se imparta de - manera formal.

Actualmente, la capacitación que se imparte en la banca - tiene una característica que se distingue de otras empre - sas y es que se preocupa por capacitar a su personal, tanto de nuevo ingreso, como al que ocupará puestos de mayor

jerarquía.

Para la banca, la capacitación tiene las siguientes finalidades:

1. _ Produce satisfacción en el empleado.
2. _ Contribuye a la productividad del personal
3. _ Ayuda a introducir cambios.
4. _ Ayuda a establecer y mantener una comunicación efectiva.

La capacitación en la banca, se imparte a todo el personal, y para ello se hace la siguiente clasificación; de acuerdo a los puestos:

- Alta dirección.
- Gerencia media.
- Empleados de oficina y/o administrativos.
- Técnicos.
- Personal de servicio.

Y de acuerdo al momento en que se imparta la capacitación es:

- por ingreso a la Institución.
- por transferencia de puesto o departamento.
- por actualización.
- promoción.

Si bien es cierto que la banca se preocupa por capacitar a sus empleados, dicho proceso es incompleto, ya que no realiza evaluaciones de seguimiento.

CAPITULO

III

METODOLOGIA

METODOLOGIA

Objetivo:

El objetivo de la tesis fue evaluar el efecto del curso de Entrenamiento en cajas, sobre el aprendizaje de los participantes y la aplicación que hicieron de lo aprendido al trabajo, en un grupo de cajeros, de nuevo ingreso, que laboran en una Institución Bancaria.

Muestra:

La población estuvo constituida por 15 participantes. El muestreo fue: no probabilístico, a juicio.

Estos 15 participantes tienen las siguientes características: - Todos son de nuevo ingreso.

- SUJETO	EDAD	ESCOLARIDAD
A	24 años	Bancarios (Técnico)
B	19	Preparatoria
C	21	Preparatoria
D	19	Preparatoria
E	22	Contabilidad (Técnico)
F	21	Administración (2º Semestre)
G	23	Comercio
H	25	Comercio
I	23	Administración (3º Semestre)
J	25	Diseño Grafico
K	21	Preparatoria
L	23	Administración (3º Semestre)
M	24	Preparatoria
N	25	Comercio
O	19	Preparatoria.

Escenario:

Este estuvo constituido por dos etapas:

La primera, fue en una aula de capacitación, la cual permite la interacción de los participantes e instructor. Esta y - otras 3 aulas más, son destinadas para impartir los cursos, - con sus respectivas prácticas.

La segunda etapa tuvo lugar en el escenario natural en que - se desarrolla el cajero, es decir, en su área de trabajo. Se acudió a las sucursales asignadas a los participantes, - para la realización y el propósito de la tesis.

Diseño:

Para la evaluación, en cuanto a aprendizaje se refi- ere, se utilizó un diseño de pretest-postest, en el cual se aplicó un cuestionario antes de impartir el curso (pre-test) el contenido del cuestionario estuvo constituido por todos - los temas del curso. Se impartió el curso, y al finalizar el mismo, se procedió a la aplicación de la segunda evaluación, con el mismo cuestionario, (pos-test).

También se aplicó una prueba estadística, prueba t para mue- tras relacionadas, ya que una sola muestra fué medida en dos puntos diferentes en el tiempo. Esto con el objetivo de com- probar si existe o no diferencias significativas en el cues- tionario de aprendizaje.

Para evaluar la ejecución en el trabajo se utilizó un diseño cuasiexperimental, de campo, ya que la evaluación fue realizada en escenarios naturales, es decir, en los lugares en donde se desenvuelven los sujetos. Se realizaron registros de precisión, en donde en forma sistemática se especifica y se determina la conducta o actividad a registrar. El tipo de registros, que se utilizó en este caso fue el de productos permanentes, ya que como resultado de la ejecución de una conducta, se obtuvo un producto final, que fueron los registros impresos en la tira auditora (papel de la máquina sumadora), la tira del sistema computacional y vales o comprobantes, éste último dependiendo del caso. Se aplicó una prueba estadística la Chi cuadrada (χ^2) con el objeto de comprobar si hay o no diferencias significativas entre las diferentes sesiones de registro.

Variables:

Básicamente encontramos tres variables importantes, que son:

Curso:

Evento de enseñanza-aprendizaje, constituido por 63 horas de duración, utilizando fundamentalmente la técnica expositiva para la transmisión del contenido, dividido en temas (Ver anexo # 3).

Aprendizaje:

Resultados obtenidos por parte de cada uno de los participantes, en los dos exámenes que fueron aplicados durante el curso (pretest-postest).

El criterio de excelencia para la conducta de aprendizaje era que el participante obtuviera mínimo el 80 % de respuestas correctas en el postest, según lo especificado por la Gerencia de Capacitación del Banco.

Conducta de Trabajo:

Es la ejecución que se manifiesta en el puesto.

El criterio de excelencia para las conductas a aplicarse en el trabajo es que la persona las ejecute con un 100 % de eficiencia, es decir, no se permite error alguno.

Las actividades a realizar fueron las siguientes:

1.- Depositos y Retiros en Distintos Organos de Inversión

- Cuenta de cheques
- Cuenta de ahorros
- Inversión de renta fija
- Fideicomisos
- Tarjetas de inversión.

Cada movimiento de retiro o depósito de cualquier órgano de inversión quedó registrada en el sistema computacional y en

la tira auditora, con el número de clave correspondiente, -
amparado éste con la ficha adecuada, y en la que aparece el
sello con la fecha del día y el número de caja.

2.- Liquidaciones y Disposiciones de Tarjeta de Crédito.

En donde cada movimiento de liquidación o disposición,
quedó registrada en el sistema computacional y en la tira -
auditora, con la clave correspondiente, estando a la vez, -
amparada por el recibo de pago o ficha de retiro, de acuerdo
a la operación realizada, además aparece el sello de caja.

3.- Recepción de pagos de Servicios Especiales:

- luz
- agua
- teléfono

La operación quedó registrada en el sistema computacio -
nal y en la tira auditora, con el número de clave correspon -
diente y respaldado por el recibo de pago y el sello de caja.

4.- Cambio de Efectivo.

Quedó registrada la operación en la tira auditora, con el número de clave correspondiente y checando en el total de dotaciones que obtuvo el cajero al inicio y al final del día.

5.- Compra venta de:

- divisas
- oro
- plata

Cada movimiento de compra-venta de divisas, oro y plata; quedó registrada en el sistema computacional y en la tira auditora, con el número de clave correspondiente y está amparado por el vate de concentraciones y la ficha contable, - conteniendo además, el sello de caja.

6.- Pago de Cheques de Instituciones Oficiales.

Quedó registrada en la tira auditora y el sistema computacional la operación realizada, con el número correspondiente de clave y amparada por el cheque, en donde aparece el - sello de caja con la fecha del día.

- 7.- Límite de Operaciones Diversas: - cartera
- venta de alcancias
- órdenes de pago

Cada operación realizada, quedó registrada en el sistema computacional y tira auditora, tecleando a la vez, el número de clave al que corresponde; y se ampara con el talonario de pago o la ficha contable, las cuales cuentan con el sello de caja.

- 8.- Pago de Cheques Especiales: - cheques de caja
- giros bancarios
- cheques certificados.

Cada movimiento de pago de cheques, quedó registrado en el sistema computacional y la tira auditora, con el número de clave correspondiente y queda amparado por el cheque, en el que aparece el sello de caja con la fecha del día.

9.- Pago de Nómina de Personal.

Con el número de clave al que corresponde, quedó registrado en el sistema computacional y la tira auditora, el pago de nómina, respaldado por el recibo de nómina y el sello de caja.

10.- Dotaciones y Concentraciones Diversas.

De cada movimiento de concentraciones y dotaciones que se realizaron durante el día, se registraron en la tira auditora, quedando amparada por un vale.

PROCEDIMIENTO.

Fase Pre-experimental.

Como primer paso, se acudió a una Institución bancaria; después de explicar el propósito de la tesis, se pidió su autorización y colaboración para tener acceso a la información sobre el curso que imparten para el puesto de cajero mixto. Obtenido el permiso, se procedió a la revisión de los manuales con los que laboran. Y para lograr una mayor comprensión e información, se tomó el curso, como un participante más.

Fase de Experimentación.

Poniendo mayor énfasis en las evaluaciones que se realizan, se elaboró una recopilación de las preguntas de los cinco exámenes que son aplicados durante el curso, al final se obtuvo un sólo cuestionario (ver anexo # 1); el cual fue aplicado antes de comenzar el curso (pretest); se impartió el curso y al concluir éste, se volvió a aplicar el cuestionario (postest). Esta fue la forma de evaluar el aprendizaje.

Se definieron operativamente las actividades propias del cajero mixto y se diseñó un formato para la realización de los registros de precisión (ver anexo # 2). De acuerdo con la Institución se establecieron a partir del manual de "catalogo de puestos", los criterios de excelencia y los estándares en que están basadas las evaluaciones de ejecución en el trabajo.

Concluida la impartición de la teoría, se procedió a la etapa práctica, la cual consiste en que al concluir la teo -

ría (9 sesiones, de 7 horas cada una, haciendo un total de - 63 horas); se otorgan tres días de práctica en una sucursal piloto, la misma que se encuentra dentro de las instalaciones de capacitación y cuenta con todo el material necesario para que los cajeros se familiaricen y desempeñen sus actividades de la forma más semejante a la realidad. Es decir, se trata de un entrenamiento vestibular.

El material con que se dispone, para las prácticas es: el sistema computacional, sumadora con la tira registradora, su llos y todo tipo de papelería, como por ejemplo: vales, reci bos, tanto de retiros y depósitos, cheques, fichas, etc.

Al iniciar cada uno de éstos días de práctica, el instructor proporcionó a cada uno de los cajeros su "dotación", es decir, "x" cantidad de dinero, con el cual realizan las operaciones del día; cada uno de los integrantes del curso - lleva a cabo las diferentes conductas que son propias del ca jero (las diez conductas definidas anteriormente), considerando que ya cuentan con las bases teóricas.

Está programado por parte de la Institución bancaria, - que durante el tiempo en que los cajeros realizan sus actividades, el instructor debe "supervisor" de una manera estro - cha el desempeño de los cajeros, en tal forma en que cuando ellos cometen un error, de inmediato se les proporcione re - troalimentación, para que dicha conducta se realice en forma correcta, es decir, de acuerdo a la forma en que se encuen - tra establecida. Sin embargo, esto no se lleva a cabo y, es al finalizar el día cuando el instructor revisa el trabajo -

que realizaron los cajeros, chequeando la tira auditora y los resultados que obtuvieron durante el día; es entonces cuando al cajero se le proporciona retroalimentación, marcándole los errores que haya cometido.

Esto mismo sucede en los tres días de práctica que tienen los participantes. Posteriormente a los cajeros se les asigna una sucursal en donde comienzan sus labores ordinarias y en donde ya no cuentan con la supervisión del instructor, ni tampoco se le proporciona retroalimentación.

Por todo esto, los tres primeros días, las conductas se registraron bajo la supervisión del instructor y otorgando retroalimentación por parte del mismo, los días subsiguientes se realizaron sin dicha supervisión. En total se llevaron a cabo siete sesiones de registro, por cada uno de los participantes.

RESULTADOS.

Evaluación de Aprendizaje.

En la tabla No. 1 aparecen los resultados de la evaluación de aprendizaje de cada uno de los participantes.

En las dos primeras columnas están los puntajes obtenidos - del pre-test y del pos-test, y en la última columna se encuentra el promedio de diferencia que hay entre el pre-test y el pos-test.

Al comparar los resultados del pre-test y pos-test, obtenemos la diferencia del nivel de conocimientos con que contaban los participantes, antes de iniciar el curso, con el nivel de conocimientos que adquirieron durante el curso. La diferencia obtenida es del 70 %, lo cual nos indica el avance de aprendizaje que se dio en el transcurso del curso.

Así mismo cabe mencionar que la evaluación del aprendizaje contempla solamente la parte teórica del curso, es decir: el programa del curso para el puesto de cajero mixto, se encuentra dividido en dos áreas, la teórica y la práctica; la primera abarca los conocimientos básicos, que debe conocer el cajero, como son definiciones y procedimientos de las actividades que realizó el cajero.

Tabla No. 1
Resultados de la Evaluación
de Aprendizaje.

Sujeto.	Pre-test	Pos-test	Promedio Diferencia.
A)	2.6	9.7	71 %
B)	2.8	9.4	66 %
C)	1.7	8.7	70 %
D)	2.1	9.2	71 %
E)	0.9	9.3	84 %
F)	1.9	9.3	73 %
G)	1.7	9.8	81 %
H)	2.4	10.0	76 %
I)	2.4	9.0	66 %
J)	2.6	9.2	66 %
K)	2.9	8.9	60 %
L)	1.9	9.6	77 %
M)	4.0	9.5	55 %
N)	3.0	9.2	62 %
O)	2.1	9.7	76 %
Total:	35	140.5	1054
Promedio.	2.3	9.3	70.26
Porcentaje:	23 %	93 %	70 %

Posteriormente se aplicó una prueba estadística, la prueba t para muestras relacionadas, ya que una sola muestra fue medida en dos puntos diferentes en el tiempo, antes después (pre-test-posttest); con el objetivo de comprobar si existen o no - diferencias significativas en el cuestionario de aprendizaje.

Sujeto	Antes X_1	Después X_2	Diferencia $X_1 - X_2 = D$	(Diferencia) ² D^2
A)	2.6	9.7	7.1	50.41
B)	2.8	9.4	6.6	43.56
C)	1.7	8.7	7.0	49
D)	2.1	9.2	7.1	50.41
E)	0.9	9.3	8.4	70.56
F)	1.9	9.3	7.3	53.29
G)	1.7	9.8	8.1	65.61
H)	2.4	10.0	7.6	57.76
I)	2.4	9.0	6.6	43.56
J)	2.6	9.2	6.6	43.56
K)	2.9	8.9	6.0	36
L)	1.9	9.6	7.7	59.29
M)	4.0	9.5	5.5	30.25
N)	3.0	9.2	6.2	38.44
O)	2.1	9.7	7.6	57.76
	$\Sigma X_1 = 35$	$\Sigma X_2 = 140.5$	$\Sigma D = 105.4$	$\Sigma D^2 = 608.26$

Paso 1 : Medias.

$$\bar{X}_1 = \frac{X_1}{N}$$

$$\bar{X}_2 = \frac{X_2}{N}$$

$$= \frac{35}{15} = 2.33 \bar{X}_1$$

$$= \frac{140.5}{15} = 9.36 \bar{X}_2$$

Paso 2: Desviación estándar.

$$s = \sqrt{\frac{\sum D^2}{N} - (\bar{x}_1 - \bar{x}_2)^2} = \sqrt{\frac{608.26}{15} - (2.33 - 9.36)^2}$$
$$= \sqrt{40.55 - 49.42} = \sqrt{8.87} = 2.97 = s$$

Paso 3: Error estándar.

$$\sigma_{\text{dif}} = \frac{s}{\sqrt{N-1}} = \frac{2.97}{\sqrt{15-1}} = \frac{2.97}{\sqrt{14}}$$
$$= \frac{2.97}{3.74} = 0.79 \quad \sigma_{\text{dif}}$$

Paso 4 : Convertir medias muestrales a unidades de error estándar.

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sigma_{\text{dif}}} = \frac{2.33 - 9.36}{0.79} = \frac{-6.97}{0.79}$$

$$t = - 8.82$$

Paso 5: Grados de libertad.

$$gl = N-1 = 15 - 1 \quad gl = 14$$

Paso 6 : Comparar la razón t, obtenida con la razón apropiada de la tabla C.

razón t obtenida: 8.82

razón t de la tabla C = 2.145

gl = 14

p = 0.005

8.82

2.14

H_1 se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: La Hipotesis de investigación, que es la que se acepta nos dice que si hay diferencias significativas entre las dos pruebas (pretest y posttest).

Aplicación en el Trabajo:

Después de realizar los registros observacionales, se hicieron tablas de concentrados, de cada una de las actividades, registrando si la conducta se realizó de acuerdo a lo definido por los criterios de excelencia o no se realizó.

Se aplicó una prueba estadística, la Chi cuadrada (χ^2) con el objetivo de comprobar si hay o no diferencias significativas entre las diferentes sesiones de registro.

Posteriormente se elaboraron graficas, las cuales representan a las diferentes conductas que son propias del cajero.

Y los resultados de dichas conductas son los que se presentan a continuación.

Tabla # 1 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "DEPOSITOS Y RETIROS EN DISTINTOS ORGANOS DE INVERSION".

SESIONES DE REGISTRO.

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento													
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
A			/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
B	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
C	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
D	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
G	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
H	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
I	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
J	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
L	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
M	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
N	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
O	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	40%	60%	47%	53%	73%	27%	73%	27%	93%	7%	93%	7%	93%	7%

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

Tabla # 2 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: LIQUIDACIONES Y DISPOSICIONES DE TARJETA DE CREDITO

SESIONES DE REGISTRO

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento													
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
A		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
B	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
C	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
D	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
G	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
H	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
I	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
J	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
L	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
M	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
N	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
O	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	40%	60%	47%	53%	80%	20%	80%	20%	87%	13%	87%	13%	93%	7%

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

χ^2 de la tabla = 1.

Sesiones.	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	40	47	73	73	93	93	93

= $\frac{N}{K} = \frac{512}{7} = 73.14$

$$\chi^2 = \sum_{k=1}^K \frac{(E - O)^2}{E} = \frac{(73.14 - 40)^2}{73.14} + \frac{(73.14 - 47)^2}{73.14} + \frac{(73.14 - 73)^2}{73.14} + \frac{(73.14 - 73)^2}{73.14} + \frac{(73.14 - 93)^2}{73.14} + \frac{(73.14 - 93)^2}{73.14} + \frac{(73.14 - 93)^2}{73.14}$$
$$= 15.01 + 5.34 + .0002 + .0002 + 5.39 + 5.39 + 5.39 = 40.52 = \chi^2$$

$$gl = K - 1 = 6$$

χ^2 en la tabla E = 12.59

40.52 > 12.59 $\therefore H_1$ se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis de investigación, la cual nos dice que sí hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.

χ^2 de la tabla = 2

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	40	47	60	80	67	87	93

= $\frac{N}{K} = \frac{514}{7} = 73.42$

$$\chi^2 = \sum_{k=1}^K \frac{(E - O)^2}{E} = \frac{(73.42 - 40)^2}{73.42} + \frac{(73.42 - 47)^2}{73.42} + \frac{(73.42 - 60)^2}{73.42} + \frac{(73.42 - 80)^2}{73.42} + \frac{(73.42 - 67)^2}{73.42} + \frac{(73.42 - 87)^2}{73.42} + \frac{(73.42 - 93)^2}{73.42}$$
$$= 15.21 + 9.5 + .58 + .58 + 2.51 + 2.51 + 5.22 = 36.11 = \chi^2$$

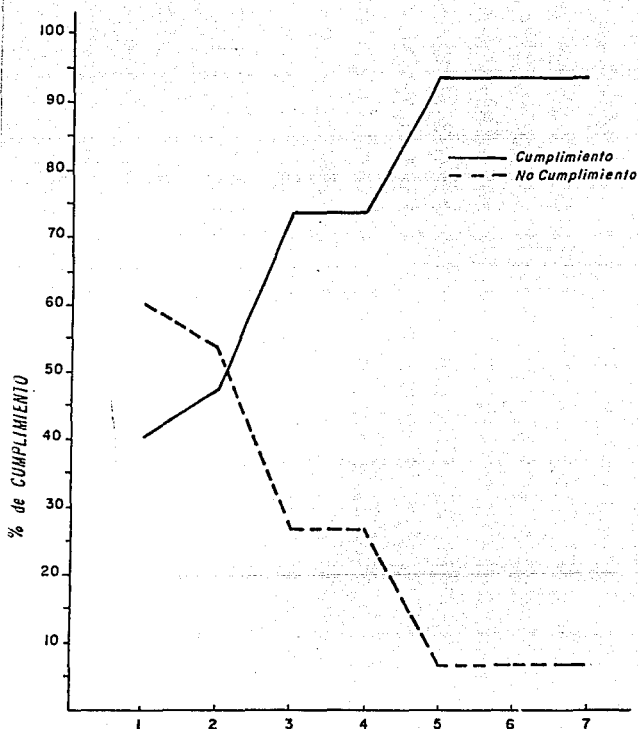
$$gl = K - 1 = 6$$

χ^2 en la tabla E = 12.59

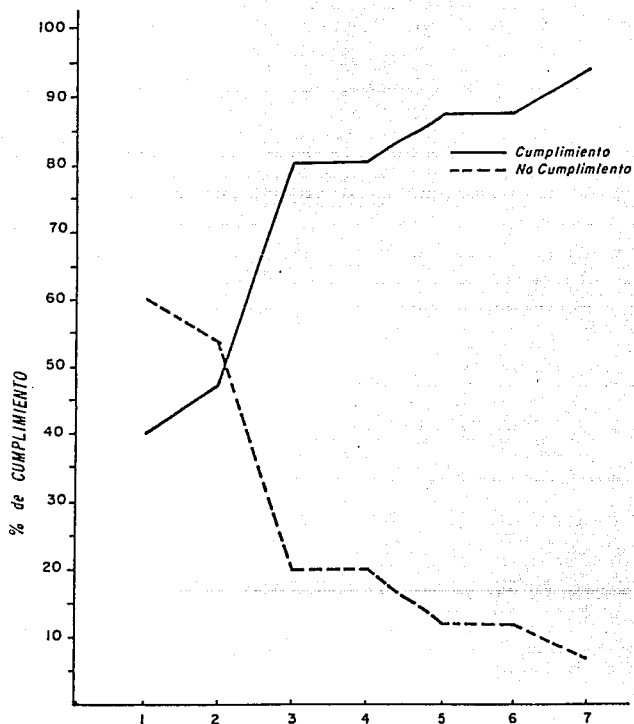
36.11 > 12.59 $\therefore H_1$ se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: Se acepta la hipótesis de investigación y se confirma que hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.



SESIONES DE REGISTRO
 GRAFICA 1 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
 "DEPOSITOS Y RETIROS EN DISTINTOS ORGANOS DE INVERSION"



SESIONES DE REGISTRO
GRAFICA 2 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
"LIQUIDACIONES Y DISPOSICIONES DE TARJETA DE CREDITO"

TABLA # 3 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "RECEPCION DE PAGOS DE SERVICIOS ESPECIALES: LUZ, AGUA, TELEFONO, ETC."

Sujeto	SESIONES DE REGISTRO													
	1		2		3		4		5		6		7	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
A														
B	/			/	/		/		/		/		/	
C		/		/		/	/	/	/	/	/	/	/	/
D		/		/	/		/		/		/		/	
E	/		/		/		/		/		/		/	
F		/		/	/		/	/	/	/	/	/	/	/
G	/		/		/		/		/		/		/	
H	/		/		/		/		/		/		/	
I		/		/	/		/		/		/		/	
J		/		/	/		/		/		/		/	
K	/		/		/		/		/		/		/	
L		/	/		/		/		/		/		/	
M	/		/		/		/		/		/		/	
N		/	/		/		/		/		/		/	
O		/		/	/		/		/		/		/	
	40%	60%	47%	53%	87%	13%	87%	13%	100%		100%		100%	

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

TABLA # 4 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "CAMBIO DE EFECTIVO".

Sujeto	SESIONES DE REGISTRO													
	1		2		3		4		5		6		7	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
A	/		/		/		/		/		/		/	
B		/		/	/		/		/		/		/	
C		/		/		/	/	/	/	/	/	/	/	/
D		/		/	/		/		/		/		/	
E	/		/		/		/		/		/		/	
F		/		/	/		/		/		/		/	
G		/		/	/		/		/		/		/	
H	/		/		/		/		/		/		/	
I	/		/		/		/		/		/		/	
J		/		/	/		/		/		/		/	
K	/		/		/		/		/		/		/	
L		/	/		/		/		/		/		/	
M	/		/		/		/		/		/		/	
N		/	/		/		/		/		/		/	
O		/		/	/		/		/		/		/	
	47%	53%	47%	53%	60%	40%	80%	20%	67%	33%	40%	60%	40%	60%

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

χ^2 de la tabla # 3

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	40	47	87	87	100	100	100

$$= \frac{N}{K} = \frac{561}{7} = 80.14$$

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(E - O)^2}{E} = \frac{(80.14 - 40)^2}{80.14} + \frac{(80.14 - 47)^2}{80.14} + \frac{(80.14 - 87)^2}{80.14} + \frac{(80.14 - 87)^2}{80.14} + \frac{(80.14 - 100)^2}{80.14} + \frac{(80.14 - 100)^2}{80.14} + \frac{(80.14 - 100)^2}{80.14}$$

$$= 20.10 + 13.70 + .58 + .58 + 4.92 + 4.92 + 4.92 = 49.72$$

$$g1 = K - 1 = 6$$

χ^2 en la tabla F = 12.59.

49.72 > 12.59 $\therefore H_1$ se acepta
 H_0 se rechaza

Se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que sí hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.

χ^2 de la tabla # 4

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	47	47	60	80	67	40	40

$$= \frac{N}{K} = \frac{381}{7} = 54.42$$

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(E - O)^2}{E} = \frac{(54.42 - 47)^2}{54.42} + \frac{(54.42 - 47)^2}{54.42} + \frac{(54.42 - 60)^2}{54.42} + \frac{(54.42 - 80)^2}{54.42} + \frac{(54.42 - 67)^2}{54.42} + \frac{(54.42 - 40)^2}{54.42} + \frac{(54.42 - 40)^2}{54.42}$$

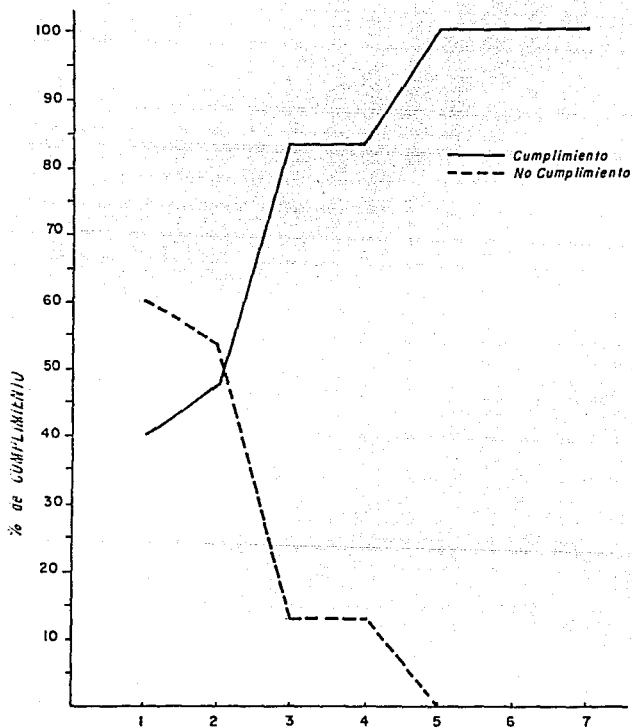
$$= 1.01 + 1.01 + .57 + 12.02 + 2.90 + 3.82 + 3.82 = 25.15 = \chi^2$$

$$g1 = K - 1 = 6$$

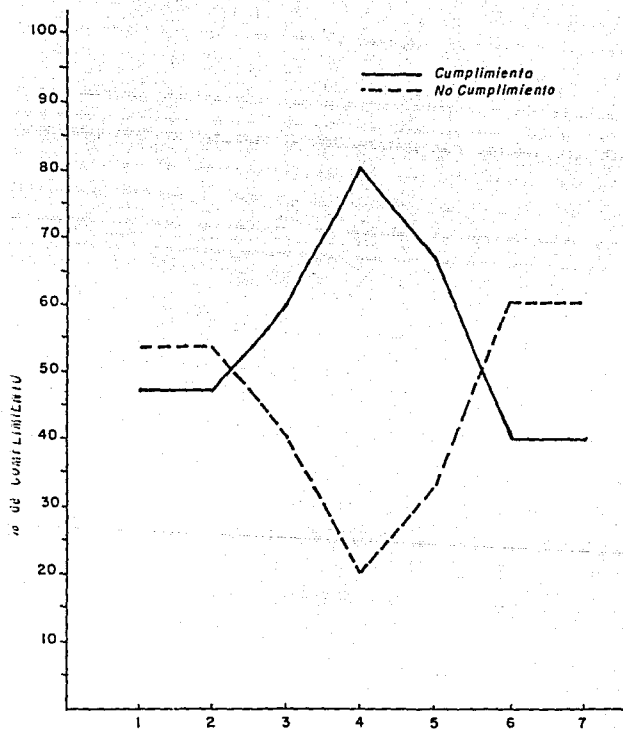
χ^2 en la tabla E = 12.59

25.15 > 12.59 $\therefore H_1$ se acepta
 H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.



SESIONES DE REGISTRO
 GRÁFICA 3 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
 "RECEPCION DE PAGOS DE SERVICIOS ESPECIALES: LUZ, AGUA, TELEFONO, ETC."



SESIONES DE REGISTRO
GRAFICA 4 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
"CAMBIO DE EFECTIVO"

TABLA # 5 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "COMPRA VENTA DE DIVISAS, ORO Y PLATA".

SESIONES DE REGISTRO.

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
A	/		/		/		/		/		/		/	
B	/		/		/		/		/		/		/	
C	/		/		/		/		/		/		/	
D	/		/		/		/		/		/		/	
E	/		/		/		/		/		/		/	
F	/		/		/		/		/		/		/	
G	/		/		/		/		/		/		/	
H	/		/		/		/		/		/		/	
I	/		/		/		/		/		/		/	
J	/		/		/		/		/		/		/	
K	/		/		/		/		/		/		/	
L	/		/		/		/		/		/		/	
M	/		/		/		/		/		/		/	
N	/		/		/		/		/		/		/	
O	/		/		/		/		/		/		/	
	13%	87%	27%	73%	53%	47%	60%	40%	100%		100%		100%	

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

TABLA # 6 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "PAGO DE CHEQUES EN INSTITUCIONES OFICIALES".

SESIONES DE REGISTRO.

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
A	/		/		/		/		/		/		/	
B	/		/		/		/		/		/		/	
C	/		/		/		/		/		/		/	
D	/		/		/		/		/		/		/	
E	/		/		/		/		/		/		/	
F	/		/		/		/		/		/		/	
G	/		/		/		/		/		/		/	
H	/		/		/		/		/		/		/	
I	/		/		/		/		/		/		/	
J	/		/		/		/		/		/		/	
K	/		/		/		/		/		/		/	
L	/		/		/		/		/		/		/	
M	/		/		/		/		/		/		/	
N	/		/		/		/		/		/		/	
O	/		/		/		/		/		/		/	
	33%	67%	40%	60%	87%	13%	87%	13%	93%	7%	100%		100%	

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

χ^2 de la tabla = 5

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	13	27	53	60	100	100	100

= $\frac{N}{K} = \frac{453}{7} = 64.71$

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(E_i - O_i)^2}{E_i} = \frac{(64.71 - 13)^2}{64.71} + \frac{(64.71 - 27)^2}{64.71} + \frac{(64.71 - 53)^2}{64.71} + \frac{(64.71 - 60)^2}{64.71} + \frac{(64.71 - 100)^2}{64.71} + \frac{(64.71 - 100)^2}{64.71} + \frac{(64.71 - 100)^2}{64.71}$$
$$= 41.32 + 21.97 + 2.11 + .34 + 19.24 + 19.24 + 19.24 = 123.46 = \chi^2$$

$g_1 = K - 1 = 6$

χ^2 en la tabla E = 12.59

$123.46 > 12.59$ ∴ H_1 se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.

χ^2 de la tabla = 6

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	33	40	87	87	93	100	100

= $\frac{N}{K} = \frac{540}{7} = 77.14$

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(E_i - O_i)^2}{E_i} = \frac{(77.14 - 33)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 40)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 87)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 87)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 93)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 100)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 100)^2}{77.14}$$
$$= 25.25 + 17.88 + 1.26 + 1.26 + 3.26 + 6.77 + 6.77 = 62.45 = \chi^2$$

$g_1 = K - 1 = 6$

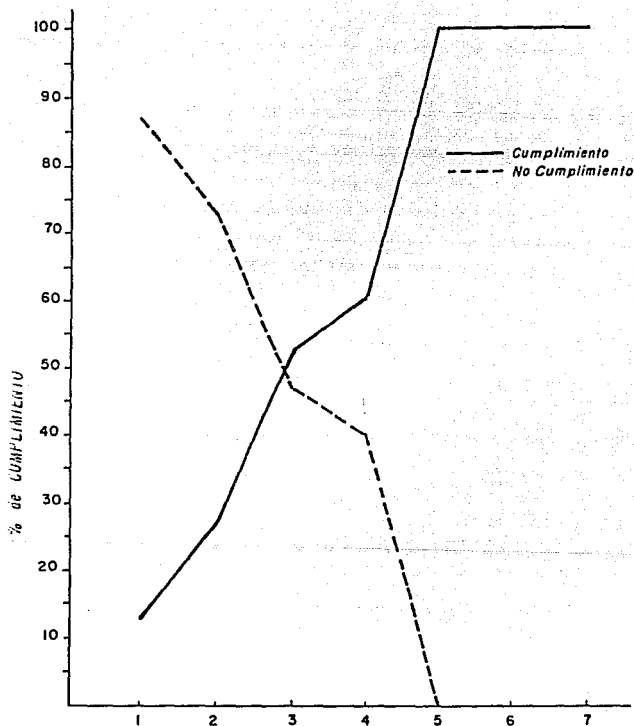
χ^2 en la tabla E = 12.59

$62.45 > 12.59$ ∴ H_1 se acepta

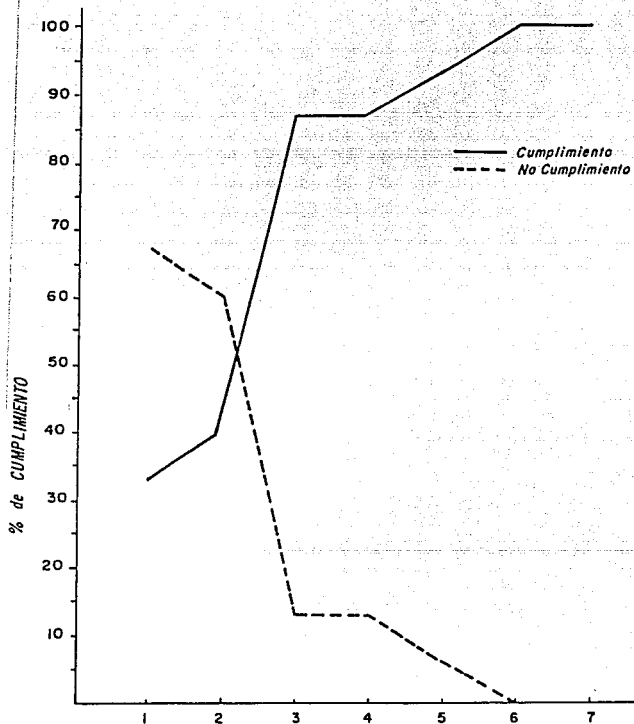
H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.

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



**SESIONES DE REGISTRO
GRAFICA 5 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
"COMPRA VENTA DE DIVISAS, ORO Y PLATA"**



SESIONES DE REGISTRO
 GRAFICA 6 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
 "PAGO DE CHEQUES DE INSTITUCIONES OFICIALES"

TABLA # 7 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "TRAMITE DE OPERACIONES DIVERSAS: CARTERA, VENTA DE ALCANCIAS Y ORDENES DE PAGO".

SESIONES DE REGISTRO.

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
A	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
B	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
C	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
D	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
G	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
H	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
I	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
J	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
L	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
M	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
N	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
O	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	33%	67%	40%	60%	53%	47%	60%	40%	87%	13%	80%	20%	87%	13%

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

TABLA # 8 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "PAGO DE CHEQUES ESPECIALES: CHEQUE DE CAJA, GIROS BANCARIOS Y/O CHEQUES CERTIFICADOS".

SESIONES DE REGISTRO.

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
A	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
B	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
C	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
D	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
E	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
F	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
G	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
H	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
I	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
J	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
K	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
L	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
M	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
N	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
O	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
	40%	60%	40%	60%	80%	20%	80%	20%	93%	7%	100%		100%	

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

χ^2 de la tabla # 7

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	33	40	53	60	87	80	87

$$= \frac{N}{K} = \frac{440}{7} = 62.85$$

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(E_i - O_i)^2}{E_i} = \frac{(62.85 - 33)^2}{62.85} + \frac{(62.85 - 40)^2}{62.85} + \frac{(62.85 - 53)^2}{62.85} + \frac{(62.85 - 60)^2}{62.85} + \frac{(62.85 - 87)^2}{62.85} + \frac{(62.85 - 80)^2}{62.85} + \frac{(62.85 - 87)^2}{62.85} =$$
$$= 14.17 + 8.30 + 1.54 + .12 + 9.27 + 4.67 + 9.27 = 47.34 = \chi^2$$

$$g1 = K - 1 = 6$$

$$\chi^2 \text{ en la tabla E} = 12.59$$

$47.34 > 12.59 \therefore H_1$ se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.

χ^2 de la tabla # 8

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	40	40	60	80	93	100	100

$$= \frac{N}{K} = \frac{533}{7} = 76.14$$

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(E_i - O_i)^2}{E_i} = \frac{(76.14 - 40)^2}{76.14} + \frac{(76.14 - 40)^2}{76.14} + \frac{(76.14 - 60)^2}{76.14} + \frac{(76.14 - 80)^2}{76.14} + \frac{(76.14 - 93)^2}{76.14} + \frac{(76.14 - 100)^2}{76.14} + \frac{(76.14 - 100)^2}{76.14} =$$
$$= 17.15 + 17.15 + .19 + .19 + 3.73 + 7.47 + 7.47 = 53.35 = \chi^2$$

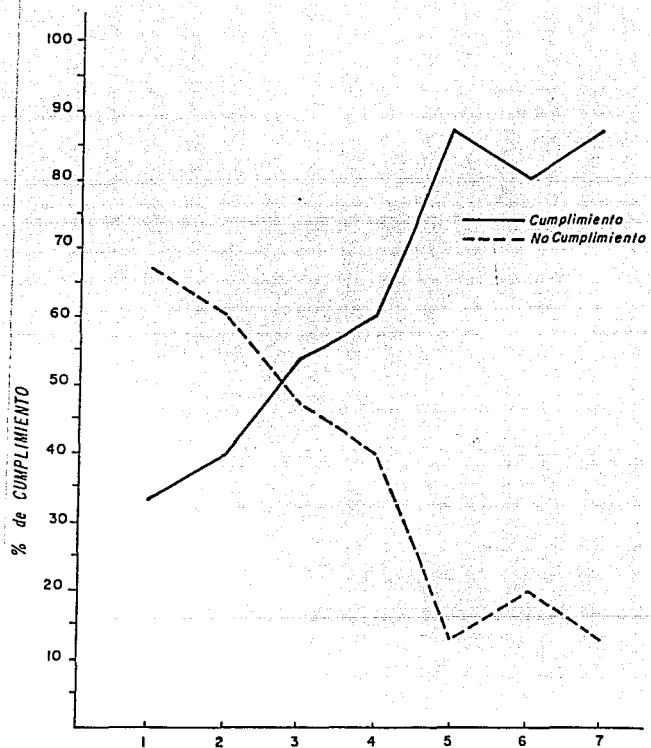
$$g1 = K - 1 = 6$$

$$\chi^2 \text{ en la tabla E} = 12.59$$

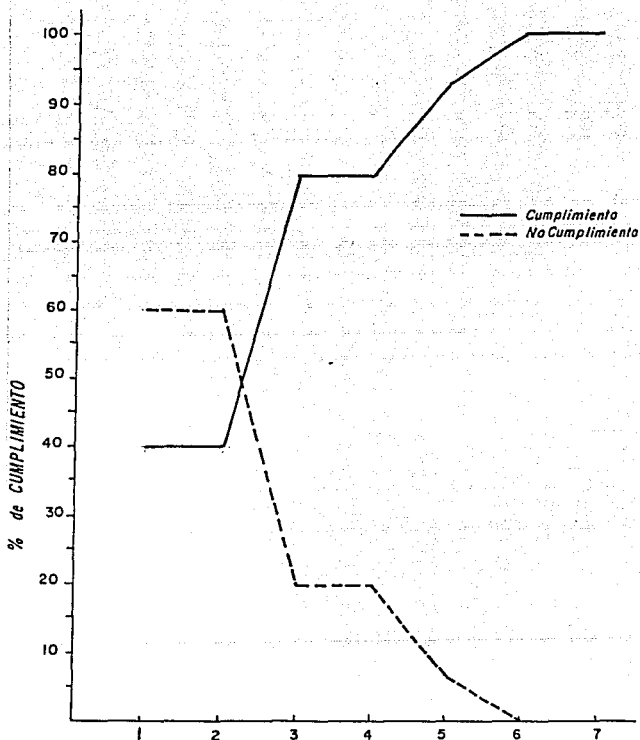
$53.35 > 12.59 \therefore H_1$ se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.



SESIONES DE REGISTRO
 GRAFICA 7 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
 "TRAMITE DE OPERACIONES: CARTERA, VENTA DE ALCANCIAS Y ORDENES DE PAGO"



SESIONES DE REGISTRO
 GRAFICA 8 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
 "PAGO DE CHEQUES ESPECIALES: CHEQUE DE CAJA, GIROS BANCARIOS Y/O CHEQUES
 CERTIFICADOS"

TABLA # 9 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: "PAGO DE NOMINA DE PERSONAL"

SESIONES DE REGISTRO

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
A	/		/		/		/		/		/		/	
B	/		/		/		/		/		/		/	
C	/		/		/		/		/		/		/	
D	/		/		/		/		/		/		/	
E	/		/		/		/		/		/		/	
F	/		/		/		/		/		/		/	
G	/		/		/		/		/		/		/	
H	/		/		/		/		/		/		/	
I	/		/		/		/		/		/		/	
J	/		/		/		/		/		/		/	
K	/		/		/		/		/		/		/	
L	/		/		/		/		/		/		/	
M	/		/		/		/		/		/		/	
N	/		/		/		/		/		/		/	
O	/		/		/		/		/		/		/	
	33%	67%	47%	53%	80%	20%	87%	13%	93%	7%	100%			100%

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA

TABLA # 10 CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA: DOTACIONES Y CONCENTRACIONES DIVERSAS"

SESIONES DE REGISTRO.

Sujeto	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
A	/		/		/		/		/		/		/	
B	/		/		/		/		/		/		/	
C	/		/		/		/		/		/		/	
D	/		/		/		/		/		/		/	
E	/		/		/		/		/		/		/	
F	/		/		/		/		/		/		/	
G	/		/		/		/		/		/		/	
H	/		/		/		/		/		/		/	
I	/		/		/		/		/		/		/	
J	/		/		/		/		/		/		/	
K	/		/		/		/		/		/		/	
L	/		/		/		/		/		/		/	
M	/		/		/		/		/		/		/	
N	/		/		/		/		/		/		/	
O	/		/		/		/		/		/		/	
	80%	20%	67%	33%	80%	20%	87%	13%	80%	20%	73%	27%	73%	27%

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

χ^2 en la tabla $\neq 9$

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	33	47	80	87	93	100	100

$= \frac{N}{K} = \frac{540}{7} = 77.14$

$$\chi^2 = \sum_1^k \frac{(E - O)^2}{E} = \frac{(77.14 - 33)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 47)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 80)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 87)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 93)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 100)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 100)^2}{77.14} = 25.25 + 11.77 + .10 + 1.26 + 3.26 + 6.77 + 6.77 = 55.18 = \chi^2$$

$g1 = K - 1 = 6$

χ^2 en la tabla E = 12.59

$55.18 > 12.59 \therefore H_1$ se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis de investigación, confirmando que hay diferencias significativas entre las sesiones de registro.

χ^2 en la tabla $\neq 10$

Sesiones	1	2	3	4	5	6	7
% muestra cumplimiento	80	67	60	87	80	73	73

$= \frac{N}{N} = \frac{540}{7} = 77.14$

$$\chi^2 = \sum_1^k \frac{(E - O)^2}{E} = \frac{(77.14 - 80)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 67)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 60)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 87)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 80)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 73)^2}{77.14} + \frac{(77.14 - 73)^2}{77.14} = .10 + 1.33 + .10 + 1.26 + .10 - .22 + .22 = 3.33 = \chi^2$$

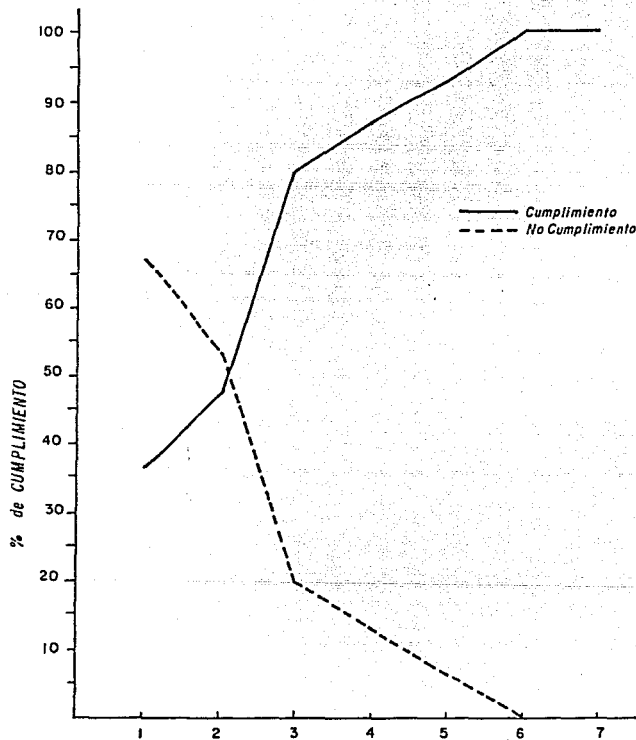
$g1 = K - 1 = 6$

χ^2 en la tabla E = 12.59

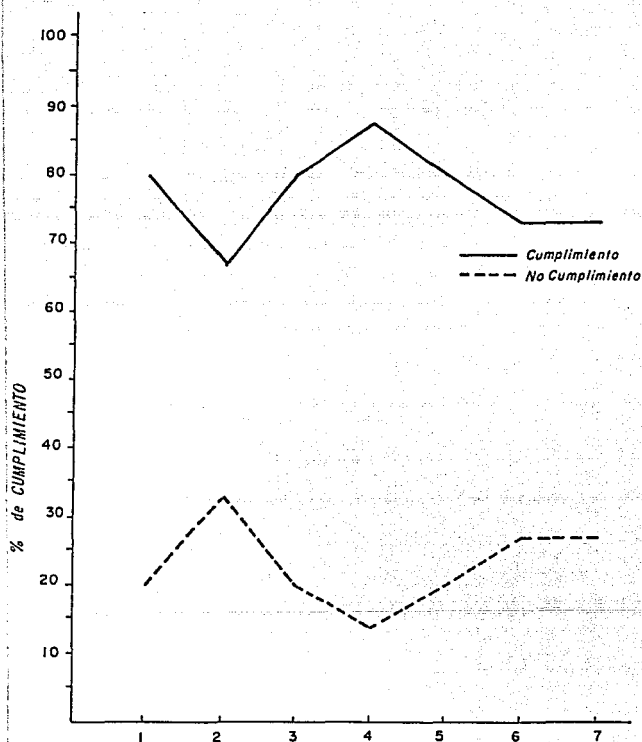
$3.33 < 12.59 \therefore H_1$ se acepta

H_0 se rechaza

Conclusión: se acepta la hipótesis nula que nos dice " no existen diferencias significativas entre las sesiones de registro.



SESIONES DE REGISTRO
GRAFICA 9 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
"PAGO DE NOMINA DE PERSONAL"



SESIONES DE REGISTRO
GRAFICA 10 PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA
"DOTACIONES Y CONCENTRACIONES DIVERSAS"

DISCUSION DE RESULTADOS.

Evaluación de Aprendizaje.

La tabla de resultados nos da a observar lo siguiente: El participante A) obtuvo un puntaje de 2.6 en el pre-test, y 9.7 en el pos-test, superando el criterio de excelencia (8.0).

El participante B) tuvo una calificación de 2.8 en el pre-test y en el pos-test 9.4. A pesar de que es aceptable este último número, ya que supera el criterio de excelencia - al comparar con el participante anterior tuvo dos décimas más en el pre-test, esperando que obtuviera una calificación mayor en el pos-test, lo cual no sucedió.

Participante C), obtuvo en el pre-test 1.7 y en el pos-test 8.7, y aunque este último es aceptable por el criterio de excelencia, cabe resaltar que éste fué el participante que obtuvo el promedio más bajo, en el pos-test, de todo el grupo (15 participantes).

El participante D) obtuvo una calificación de 2.1 en el pre-test y 9.2 en el pos-test, superando la cifra marcada por el criterio de excelencia.

El participante E) tuvo como calificación en el pre-test 1.9 y se hará notar que dicho participante fue el que obtuvo la calificación más baja, en el pre-test de todo el grupo y en el pos-test llegó a obtener 9.3

Con el participante F) el pre-test fue de 1.9, y apesar de que éste número es mayor, comparado con lo obtenido del par

El participante E) ya que es una unidad más, en el pos-test éstos dos últimos participantes E) y F) tuvieron el mismo resultado: 9.3

Para el participante G) se obtuvo una calificación del 1.7 en el pre-test y asciende considerablemente su calificación en el pos-test con 9.8

El participante H) obtuvo 2.4 en el pre-test y en el pos-test supera por dos unidades el criterio de excelencia, o sea 10, cabe mencionar que éste participante es el único que obtuvo la calificación más alta en el pos-test.

El participante I) obtuvo, al igual que el anterior, 2.4 en el pre-test, pero a diferencia del participante H), en el pos-test obtuvo 9.0, una unidad menor.

Los resultados del participante J) en el pre-test fueron de 2.6 igual que el participante A), sin embargo al seguir comparando, el participante J) obtiene una calificación más baja que es 9.2

El participante K) obtuvo 2.9 en el pre-test y 8.9 en el pos-test. De acuerdo al resultado en el pre-test y comparado con los otros participantes, se esperaba que éste participante obtuviera una calificación mayor en el pos-test.

El participante L) obtuvo en el pre-test 1.9, al igual que el participante F), y en el pos-test el participante L) supero al F) con tres décimas más, teniendo como resultado 9.6

Los resultados del participante M) en el pre-test fueron de 4.0 dicha cifra fue la más alta que se obtuvo en el pre -

test, de todos los participantes, por lo mismo era de esperar
se que éste participante tuviera como resultado en el pos-test
la máxima de las calificaciones, sin embargo esto no sucedió
así y el participante M) tuvo una calificación en el pos-test
de 9.5

El participante N) tuvo también una de las calificaciones más
altas en el pre-test, siendo esta de 3.0 por esto mismo se es-
peraba un resultado superior, al de los otros participantes, -
sin embargo esto no fue así y el resultado presentado en el -
pos-test fue de 9.2

Por último el participante O) obtuvo una calificación en el -
pre-test de 2.1 al igual que el participante D). Sin embargo -
el resultado del participante O) en el pos-test, es superior -
al del participante D), ya que fue de 9.7

Cabe mencionar que todos los participantes (15) cumplie -
ron y superaron el criterio mínimo de excelencia que es de 8.0
lo cual nos indica que los participantes aprendieron los ele -
mentos necesarios de teoría que debe conocer un cajero mixto -
para que pueda desempeñar sus funciones en forma correct .

Como se mencionó anteriormente, se esperaba que algunos -
participantes (B,C,I,J,K,M y N) tuvieran una calificación ma -
yor de la obtenida en el pos-test, sin embargo esto no fue -
así y se cree que la causa de dicho suceso fue provocada por -
alguno de los siguientes factores:

- Que los participantes se hayan "confiado" en que ya maneja -
tan los conocimientos y no se prepararon para el examen (pos

-test) ó

-Que los participantes, realmente desconocían ciertos aspectos de los temas vistos o tenían duda de los mismos.

Con respecto a los resultados arrojados por la prueba t, son claros y nos dice que sí hay diferencias significativas entre los cuestionarios aplicados, pre-test y pos-test.

Aplicación en el Trabajo.

De la primera conducta "depósitos y retiros en distintos Grupos de Inversión"; podemos afirmar que los cajeros conocen y desempeñan en forma correcta (de acuerdo a los criterios de excelencia) la conducta; ya que en la última sesión de registro se obtuvo un 93 % de cumplimiento, por parte de los participantes, en dicha conducta.

En "liquidaciones y disposiciones de tarjeta de crédito", que es la segunda conducta, los cajeros desempeñaron dicha conducta cumpliendo con las condiciones del criterio de excelencia. La curva de la gráfica fue ascendiendo a través de las sesiones de registro hasta obtener un 95% de cumplimiento de la conducta.

Para la tercera conducta, que responde al título de "recepción de pagos y servicios especiales", se encontró que los cajeros la ejecutan al 100%. Esta conducta es de las más comunes, es decir, se presenta con más frecuencia que otras, lo que causa que su procedimiento les sea más familiar y tengan una mayor práctica sobre dicha conducta.

En la gráfica que representa a la conducta número cuatro, que es "cambio de efectivo" nos muestra que dicha conducta, la

conocen y la emiten en forma correcta, es decir de la manera como establece el criterio de excelencia, sin embargo, aquí aparece una variable extraña, observando que dicha conducta no la llevan a cabo por cuestiones de tiempo, es decir, teóricamente se debe registrar en la terna auditora la cantidad de cambio que se da en la operación, describiendo a la vez, en que cantidades de valor se recibe y se da el dinero, pero los cajeros al sentirse "presionados" de ver a la gente que espera para que sea atendida y con la finalidad de hacer el proceso en un corto tiempo, no cumplen con los criterios de excelencia. Los mismos cajeros de la sucursal, que cuentan con mayor antigüedad en el puesto, les recomiendan a los cajeros de nuevo ingreso que no hagan todo el proceso, argumentando que se pierde tiempo y al no realizar todo el proceso, la conducta es más rápida. Todo esto es proyectado en la gráfica observando así que en la cuarta y quinta sesión de registro, que es cuando los participantes llegan a la sucursal - la curva de cumplimiento asciende hasta lograr un 80 % de cumplimiento de dicha conducta, de los participantes, demostrando así que los cajeros conocen y realizan la conducta "cambio de efectivo"; sin embargo en sesiones de registro posteriores la conducta de cumplimiento decremanta, en tal medida que el porcentaje de cumplimiento, 40 %, es menor al porcentaje obtenido en la primera sesión de registro 47 %. Causa de esto, como ya se mencionó anteriormente, es que la actividad no la llevan a cabo por cuestiones de tiempo.

En la conducta número cinco, que se refiere a la "compra - venta de divisas, oro y plata" podemos decir que a pesar de que

es una conducta esporádica, no muy frecuente; y por lo mismo no todos los cajeros tuvieron la oportunidad de llevarla a cabo, se observó en la gráfica que la mencionada actividad obtuvo en las últimas tres sesiones de registro el 100 % de cumplimiento, lo que indica que los cajeros la realizan en la forma que establece el criterio de excelencia.

Para la conducta seis, referente al "pago de cheques de instituciones oficiales": la gráfica nos muestra un incremento a través de las sesiones de registro, éste incremento, en las últimas dos sesiones logra un 100 % de cumplimiento en la conducta. Uno de los factores que influyen para que los cajeros realicen el cumplimiento de la conducta es que la conducta de "pago de cheques de instituciones oficiales" es muy frecuente, es decir, se presenta con mayor continuidad que otras, provocando así una mayor práctica en su realización.

"Trámite de operaciones diversas: cartera, venta de alcancías y órdenes de pago", título que corresponde a la conducta número siete, y en donde la gráfica revela que un 87 % de los cajeros realizan la conducta de acuerdo al criterio de excelencia, sin embargo en la sexta sesión de registro, la curva de la gráfica decreciente, hasta lograr el nivel de 80 % en su cumplimiento, esto fue debido a que el 20% de los cajeros cometieron errores y para la última sesión, el cumplimiento de la conducta asciende a un porcentaje del 87 %.

En la conducta número ocho, titulada "pago de cheques especiales: cheque de caja, giros bancarios y/o cheques certificados; en donde la gráfica es clara al decirnos que la conduc

ta se realiza en forma óptima, es decir, el cumplimiento de la misma es dado conforme lo establece el criterio de excelencia obteniendo así en la gráfica el porcentaje de cumplimiento del 100 %.

Para la conducta número nueve "pago de nómina de personal" se observó el cumplimiento total de la mencionada conducta por parte de los cajeros, obteniendo el 100 % del cumplimiento de la conducta.

En la conducta diez, "dotaciones y concentraciones diversas" la gráfica que representa a esta conducta nos indica que el 87 % de los participantes realizaron el cumplimiento de la conducta en la cuarta sesión de registro; sin embargo en las subsecuentes sesiones de registro éste porcentaje decrece hasta un 73 %. Todo esto nos dice que los cajeros conocen y saben realizar la conducta, ya que es el comprobante de cuánto reciben por parte del cajero principal y también de cuánto entregan al finalizar el día, sin embargo esta conducta no es cumplida de acuerdo a los criterios de excelencia, por que no desglosan las cantidades, es decir, se debe anotar la cantidad de billete y moneda que se reciba o se entregue, anotando también el valor del billete o moneda. Esto último no lo realizan argumentando que les quita tiempo y para agilizar la operación omiten el procedimiento de desglose.

Una nota aclaratoria e importante, es que en algunas conductas no se registró si se cumplió o no la conducta, esto no fue causa de que el cajero no supiera realizar la conducta ó que haya faltado ese día, sino que ese día de registro no se

tuvo la oportunidad de emitir la conducta, es decir, los clientes que fuéron a la sucursal no solicitaron dicho servicio.

En la mayoría de las conductas presentadas (# 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9), durante la segunda y tercera sesión de registro se observó un incremento notable en el cumplimiento de las conductas. Esto fue debido a que en las tres primeras sesiones de registro los participantes recibían retroalimentación al final de la sesión, por parte del instructor; lo cual contribuyó para obtener un incremento en la realización de las conductas.

Al utilizar la Chi cuadrada (χ^2) en cada una de las conductas, realizadas por los sujetos, comprobamos que en las nueve primeras conductas se presentaron diferencias significativas entre las siete diferentes sesiones de registro, solamente en la conducta diez no hubo esas diferencias.

CAPITULO

IV

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.

En nuestros días la capacitación en el desarrollo de personal ha adquirido una importancia fundamental, ya que nuestro país requiere de personas cada vez más preparadas para su progreso.

La capacitación además de constituir un factor de progreso y representar la estrategia más eficaz para adaptarse a los cambios de la época actual, es un medio para encauzar al personal de cada organización, logrando una motivación e integración de la misma.

Después de analizar los resultados del curso, se concluye que sí se cumplió el objetivo planteado al inicio de la investigación, que fue el siguiente:

"Evaluar el efecto que tiene el curso de entrenamiento en cajas sobre el aprendizaje de los participantes y la aplicación que realizaron de lo aprendido al trabajo".

Así concluimos que es funcional el programa del curso para el puesto de cajero mixto, comprobando con los resultados de aprendizaje que los participantes adquirieron los conocimientos teóricos ya que alcanzaron un nivel mayor al criterio de excelencia, establecido por la Gerencia de Capacitación de la Banca. Sobre lo que aprendieron los participantes en el curso y la aplicación (de lo aprendido) al trabajo, concluimos que éste no es el resultado que se espera por el criterio de excelencia; éste se debe por lo siguiente:

- Hay variables extrañas, (para apresurar el proceso de la conducta, el cajero no desglosa las cantidades que maneja), que no son controladas.

- Que los participantes comienzan a trabajar sin cumplir con el criterio de excelencia de todas las conductas que debe realizar.

También se observó que los instructores no cumplen con lo que se establece en sus funciones, ya que no mantienen una supervisión directa con los participantes en sus horas-prácticas, por lo mismo no se les proporciona retroalimentación inmediata a las conductas que realizan los cajeros.

La Banca está consciente de los beneficios que otorga la capacitación, sin embargo este proceso es truncado e inconcluso debido a que en la impartición de los cursos se evalúa el aprovechamiento de los participantes, pero lamentablemente no se realizan evaluaciones de seguimiento.

Para la Banca el proceso de la capacitación simplemente concluye al término del curso y con las evaluaciones de aprovechamiento, omitiendo así el seguimiento de verificar si realmente los participantes, después de haber tomado la capacitación, ponen en práctica lo aprendido del mismo y tampoco se comprueba si verdaderamente se presentó un cambio en la conducta del empleado. En concreto: no hay retroalimentación de ningún aspecto; ni de aciertos o errores del participante ni de la institución.

Un argumento que se dió en la Institución sobre la ausencia de la evaluación de seguimiento, es la que Banker nos men-

ciona en el número cinco, de la lista sobre los problemas de la evaluación de seguimiento, la cual dice lo siguiente:

"La visita del elemento humano como un elemento de elevado costo"; agregando también a esto que no cuentan con el suficiente número de personal.

En la presente tesis, se aportan conocimientos y sugerencias para realizar la evaluación de seguimiento en la banca y - por otro lado constituye la base para posteriores investigaciones sobre éste tema dentro de la Banca en México.

Recomendaciones:

Para la problemática, que argumentó la Institución sobre la ausencia de la evaluación de seguimiento, se sugiera lo siguiente:

- Que se pacte con algunas escuelas en donde se impartan carreras relacionadas con lo que es capacitación, para que los estudiantes realicen su servicio social en el banco y lleven a cabo el seguimiento de los cursos.
- Que los mismos instructores lleven a cabo supervisiones esporádicas, a los cajeros.
- Que se contrate por lo menos a una persona para que realice las visitas de seguimiento.

A pesar de que son admisibles estas opciones, la sugerencia que más se recomienda es:

Que el jefe de los cajeros, que se encuentra en cada una de las sucursales, supervise a cada uno de ellos y así periódicamente, de acuerdo al tiempo que se establezca con Capacitación, mande un reporte a esa Gerencia.

- Hacer un énfasis especial en los cajeros sobre la formación de servicio, ya que ellos son los que crean la imagen de la Institución, por lo mismo se recomienda resaltar, la función que tienen para con la sociedad.

- Concientizar a los participantes, sobre las ventajas que lleva el realizar las conductas de manera correcta, aunque "se tarden más" y ejemplificar ampliamente el lado negativo que tiene el cometer ciertos pasos.

- Dar mayor tiempo en cuánto a práctica se refiere, es decir, que no se den únicamente tres sesiones, sino que se prolonguen mínimo a cinco sesiones, ya que así adquieren mayor práctica, lo cual daría que al presentarse el cajero en la sucursal no cometa errores.

- Durante las sesiones de práctica, teóricamente se maneja que el instructor debe dar retroalimentación a los participantes inmediatamente después de haber cometido el error en la conducta, es decir, el instructor debe mantener una supervisión directa y constante sobre el cajero; pero en la realidad esto no se lleva a cabo, por lo que se sugiere el cumplimiento de dicha teoría, ya que si la retroalimentación se da de manera inmediata; el participante tendrá la oportunidad de corregir en ese mismo momento. Esto disminuirá el índice de errores y el de no cumplimiento de la conducta.

- Se recomienda, también, establecer que el participante cumpla con el criterio de excelencia para la ejecución del trabajo antes de presentarse a la sucursal (área de trabajo).
- Que se tenga un control de las variables extrañas; y para ello una alternativa es que se lleven a cabo las evaluaciones de seguimiento.
- Al realizar una posterior investigación sobre esta tesis se sugiere llevar a cabo la confiabilidad y validez de la prueba; así como también la realicen más observadores.

Alcances.

Que la evaluación de seguimiento se realice, y no solamente a los cajeros, sino a todos los puestos que tiene constituida una sucursal bancaria, es decir, a todos los cursos que se impartan.

Limitaciones.

- No se realizó la confiabilidad ni la validez de la prueba que mide Aprendizaje.
- No hubo comparación con otros grupos.
- No haber tenido más observadores, dentro de la investigación.

ANEXOS

ANEXO #1

CUESTIONARIO PARA

MEDIR APRENDIZAJE

EVALUACION CAJA MIXTA.

NOMBRE:

FECHA:

1. Indique el personal que compone una sucursal bancaria.

2. Defina brevemente los siguientes términos:

- Abono:

- Cargo.

-Certificar:

- inicialar.

- tira Auditora:

- Registrar:

-Verificar.

- Billete Viejo:

- Fajilla:

- Vaso:

- Bolsa de Norrell:

- Dotación:

3. Mencione qué notas debe preparar el cajero diariamente.

4. ¿ Para qué sirven los vales de caja?

5. Indique la secuencia para efectuar un corte de caja.

6. Mencione el valor de las siguientes fajillas, billetes fajillas y billetes de moneda.

Billete	Fajilla	Moneda Fajilla.
50,000.00		
20,000.00		
10,000.00		
5,000.00		
2,000.00		
Monedas	Billete de Moneda.	
1,000.00		
500.00		
100.00		

7. De una definición de depósito.

8. ¿De cuántas formas pueden ser los depósitos?

9. ¿Qué es un cheque?

10._ Al celebrarse un contrato de apertura de cuenta de cheques
¿Qué deja el cliente? y ¿Qué le entrega el banco?

11._ ¿Qué función realiza la Cámara de Compensación?

12._ ¿Cuál es la diferencia de "Firma" y "Salvo buen pago"?

13._ ¿Qué entiende por endoso?

14._ ¿Para qué se da un conocimiento de firma?

15._ ¿Qué beneficio obtiene el cliente al abrir una cuenta de ahorros?

16. _ ¿ Qué interés da una cuenta de ahorros?

17. _ ¿ Qué entiende por patrimonio familiar?

18. _ La tarjeta de crédito ¿ es una línea de crédito o un instrumento de inversión?

19. _ ¿Qué beneficios obtienen los establecimientos al afiliarse a los sistemas de tarjetas de crédito?

20. _ ¿Qué hacen los establecimientos con las notas de venta que firman los tarjetausuarios?

21. _ Complete la frase:

Los tarjetaahientes podrán hacer liquidaciones totales o parciales por medio de su:

22._ Mencione ejemplos de recepción de pagos especiales.

23._ ¿A nombre de quién se expedirán los cheques para pagar servicios especiales?

24._ ¿Qué tipo de créditos de inversión existen?

25._ ¿Por qué necesita un cheque ser autorizado para depósito en inversiones?

26._ Defina los siguientes términos:

- Renta fija:

- Renta variable:

27._ Explique el concepto de préstamo personal.

28._ ¿Define las diferentes formas del cheque:

- Cheque de caja:

- Cheque certificado:

- Cheque cruzado:

- General

-Especial.

- Cheque para abono en cuenta:

- Cheque de viajero:

29._ ¿ Cué tipos de documentos pedirá para identificación, en el pago de un cheque?

30._ ¿ Para qué sirven los órdenes de pago y los giros bancarios y cuál es su diferencia?

21. ¿ Para qué se utilizan los cheques de tesorería?

22. ¿ Cómo se clasifican los depósitos?

23. La verificación de cualquier depósito debe contener:

- Nombre del banco Ficha correspondiente al depósito.
- Cantidad anotada Número de cuenta.
- Nombre del cliente correspondiente. Autorización correcta.
de al número de cuenta.

24. Desde el punto de vista jurídico, el cheque es:

- Título en efectivo Un documento en efectivo.
- Un título de crédito. Un giro bancario.

25. Bajo cuáles son los seis requisitos esenciales que marca la ley para que un cheque sea considerado como tal.

- Número de cuenta. Lugar y fecha de expedición
- Número de cheque Nombre del beneficiario o razón
- La mención de ser cheque del ser el portador.
- Firma del librador Cantidad con número y letra.
- Nombre de la institución Orden incondicional de pago.
librada.

35. Marque las características que debe tener un cheque certificado:

- Es negociable
- Existen fondos suficientes para pagarlos a su presentación.
- Por la certificación no se cobra nada.
- No se aceptan en caja.

37. ¿Qué es una tarjeta de crédito?

- Es un instrumento que se utiliza para que una persona a la que el banco le ha concedido un crédito en cuenta corriente, puede ejercerlo a la presentación de la misma hasta el monto máximo convenido.
- Es una tarjeta para identificarse y sacar dinero que se necesita, sin interesar el monto.
- Se utiliza solamente para pagos en euros.
- Es una tarjeta para pagar cheques.

36. ¿Qué necesita verificar cuando el cliente solicita efectivo con tarjeta de crédito?

- Verificar que la ficha de retiro es efectiva y está autorizada por el jefe de cheques.
- Que se identifica al cliente.
- Verificar la impresión y firma del gerente, subgerente, ó contador.

39. Para el pago de cheques de otro banco, giro telegráfico y postales, señale cuáles son los pasos a seguir:

- () Deberán ser autorizados por el gerente o subgerente para poder efectuar el pago.
- () Imputación de pago en efectivo.
- () Autorización del gerente.
- () Certificación en la máquina sumadora.
- () Verificación de documentos.
- () Poner sello en el anverso del cheque.

40. Diga usted las características que tiene el cheque de caja:

- () Son expedidos por una institución de Crédito a su propio cargo.
- () Deberán ser nominativos.
- () Se utilizan para pasar a cajas.
- () Son negociables.
- () Son expedidos en el departamento de cuantías.

41. Anote en el paréntesis del lado izquierdo la letra que corresponde de acuerdo al significado de los endosos.

- | | |
|----------------------------|---|
| () Endoso en blanco. | A. Es un valor al entero por aporización. |
| () Endoso en propiedad. | B. Solo incluye la firma del endosante. |
| () Endoso en procuración. | C. Transfiere la propiedad del título |

Y recibe los derechos. Incluye además de la firma del endosante el nombre del endosatario.

42. El cajero debe poseer características como:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Organización en el puesto. | <input type="checkbox"/> Excelente presentación. |
| <input type="checkbox"/> Capacidad de hacer amigos. | <input type="checkbox"/> Conocimiento de sus responsabilidades. |
| <input type="checkbox"/> Habilidad para contar dinero. | <input type="checkbox"/> Control de sí mismo ante situaciones difíciles. |
| <input type="checkbox"/> Habilidad en el manejo de máquinas sumadoras. | <input type="checkbox"/> Extraordinarias actitudes de servicio. |
| <input type="checkbox"/> Eficuencia en las operaciones que se realizan. | <input type="checkbox"/> De absoluta honradez y confiabilidad. |
| <input type="checkbox"/> Se integra al ambiente de trabajo. | |

43. ¿Qué factores impiden, por completo, ventas de servicio?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Conocimiento sobre el puesto que desempeña. | <input type="checkbox"/> Habilidad en el manejo de operaciones. |
| <input type="checkbox"/> Excelente trato a la clientela. | <input type="checkbox"/> Respeto a las personas sin tener en cuenta su nivel económico o cultural. |

44. El principal papel del cajero respecto a la institución:

1. Ser representante de la imagen del banco.
 Cumplir con su puesto.
 Promover el mejor servicio al cliente independientemente de la actitud de éste.

45. Señala cuáles son los factores que debe tener en práctica cuando un cliente se dirige a usted.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Amabilidad | <input type="checkbox"/> Seriedad. |
| <input type="checkbox"/> Disponibilidad | <input type="checkbox"/> Sereno. |
| <input type="checkbox"/> Precisión | <input type="checkbox"/> Limpieza. |
| <input type="checkbox"/> Indiferencia | <input type="checkbox"/> Sentimientos de inferioridad. |

46. Considera que trabajar en un grupo es:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Evitar problemas y debates. | <input type="checkbox"/> Intentar una mejor convivencia. |
| <input type="checkbox"/> Productivo y conflictivo. | <input type="checkbox"/> Intentar resolver cada sus problemas. |
| <input type="checkbox"/> Prefiere trabajar individualmente. | <input type="checkbox"/> Muy poco participativo. |

47. El trabajo que voy a desempeñar como jefe:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ensayo divorciar | <input type="checkbox"/> Tiene mucha responsabilidad |
| <input type="checkbox"/> Tiene muchas exigencias | <input type="checkbox"/> Tendrá riesgos. |
| <input type="checkbox"/> Es sencillo y agradable | <input type="checkbox"/> No permite descuido alguno. |

48. Mi responsabilidad como jefe es:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Siempre en el trabajo | <input type="checkbox"/> Siempre concientes. |
| <input type="checkbox"/> Ofrecer el servicio adecuado | <input type="checkbox"/> No existe ninguna responsabilidad. |
| <input type="checkbox"/> Ser eficiente. | |

ANEXO # 2

PROTOCOLO PARA LA REALIZACION

DE LOS REGISTROS

DE PRECISION

Hoja de Registro

Memoro:

Puesto: Cajero Mixto.

Actividad:	Fecha	Producto Terminado	Producto No Terminado
<p>1.- Depósitos y Retiros en Distintos Organos de Inversión.</p> <p>Que cada movimiento de retiro o depósito de cualquier órgano de inversión quede registrado en el sistema computacional y en la tira auditora con el número de clave correspondiente y esté amparado por la ficha adecuada y en la que aparezca el sello con la fecha del día y el número de caja.</p>			
<p>Actividad:</p> <p>2.- Liquidaciones y Disposiciones de Tarjetas de Crédito.</p> <p>Que cada movimiento de liquidación o disposición quede registrada en el sistema computacional y en la tira auditora, con la clave correspondiente y esté amparado por el recibo de pago o ficha de retiro, de acuerdo a la operación a realizar; además aparecerá el sello de caja.</p>		Terminado	No Terminado

Hoja de Registro.

Nombre :

Cuenta :

Actividad :

3. _ Recepción de Pagos de Servicios Especiales:
- Luz, agua, teléfono, etc.

La operación quedará registrada en el sistema computacional y en la tira auditora, con el número de clave correspondiente y estará respaldado por el recibo de pago y el sello de caja.

Fecha

Producto

Producto

Terminado

No Terminado

Actividad :

4. _ Cambio de Efectivo.

Quedará registrada la operación en la tira auditora con el número de clave correspondiente y concuerda con el total de los billetes que entrega el cajero, al inicio y al final del día.

Fecha

Producto

Producto

Terminado

No Terminado

Hoja de Registro.

Nombre:

Banco: Cajero Mixto.

Actividad:

Fecha

Producto
TerminadoProducto
No Terminado

5. Compra Venta de divisas, oro y plata.
Cada movimiento de compra-venta en divisas, oro y plata, quedará registrado en el sistema computacional y en la tira auditora, con el número de clave correspondiente y estará amparado por el vale de concentraciones y la ficha contable, conteniendo éstas el sello de caja.

Actividad:

Fecha

Producto
TerminadoProducto
No Terminado

6. Pago de cheques de Instituciones Ofic. elec.
Cada registro en la tira auditora y el sistema computacional la operación que se realice, con el número correspondiente de clave y estará amparado por el cheque, en el que estará el sello de caja con la fecha del día.

Hoja de Registro.

Nombre:

Cuenta: Cajero Mixto.

Actividad:	Fecha:	Producto Terminado	Producto No Terminado
<p>7. Tránsito de Operaciones Diverseas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cartera - Venta de alcancías. - Órdenes de pago. <p>En cada operación y finalizar, se registra el movimiento en el sistema computacional y tira auditora, anotando a la vez, el número de clave al que corresponden se ampara con el talonario de pago a la fecha contable, las cuales constará con el folio de caja.</p>			
Actividad:	Fecha:	Producto Terminado	Producto No Terminado
<p>8. Pago de Cheques Especiales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cheques de caja - Círcos bancarios - Cheques cancelados. <p>Una vez realizado el pago de cheques, este se registra en el sistema computacional y en la tira auditora, con el número de clave correspondiente y estará amparado por el cheque, en el que aparece el sello de caja con la fecha del día.</p>			

Hoja de Registro

Nombre:

Puesto : Cajero Misto.

Actividad:	Fecha:	Producto Terminado	Producto No Terminado
<p>9._ Pago de Nóminas de Personal.</p> <p>Con el número de clave al que corresponde quedará registrado en el sistema computacional y la tira auditora, el pago de nómina, respaldado por el recibo de nómina y el sello de caja.</p>			
Actividad:	Fecha:	Producto Terminado	Producto No Terminado
<p>10._ Dotaciones y Concentraciones Diversas.</p> <p>De cada movimiento de concentraciones y dotaciones que se realicen durante el día se registran en la tira auditora, quedando respaldada por un vale.</p>			

ANEXO # 3

TEMARIO DEL CURSO

CAJERO MIXTO

En el siguiente temario, aparece el objetivo general y en seguida los objetivos particulares.

Objetivo General:

Los participantes de Caja Mixta demostrarán sus conocimientos teóricos con la aplicación adecuada de éstos, así como las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones en su vida laboral, adaptando una actitud de servicio en la atención a la clientela.

Objetivos Específicos:

- Crear en el personal el hábito de ofrecer al cliente el mejor servicio con eficiencia y cortesía.
- Desarrollar su habilidad en el manejo de dinero y documentos, así como de máquinas y equipo.
- Proporcionar conocimientos sobre aspectos contables y legales, así como las operaciones en que intervienen.

Temario:

- Depósito de cheques
- Ahorro
- Servicios Espaciales (cheques, rem. teléfono)
- Ceros
- Ordenes de pago
- Tarjeta de crédito
- Endosos
- Conocimiento de firmas
- Firmas autorizadas

- Identificaciones.
- Sistema computacional.
- Terminología
- Inversiones
- Préstamos
- Fideicomiso
- Corte.
- Manejo de billetes y elaboración de fajillas
- Dotaciones y concentraciones.
- Recomendaciones al cajero.

ANEXO # 4

TABLA DE CUMPLIMIENTO O NO

CUMPLIMIENTO DE CONDUCTAS

SESIONES DE REGISTRO.

SUJETO	1		2		3		4		5		6		7	
	Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento		Cumplimiento	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
A														
B														
C														
D														
E														
F														
G														
H														
I														
J														
K														
L														
M														
N														
O														

% DE CUMPLIMIENTO O NO CUMPLIMIENTO DE LA CONDUCTA.

Bibliografía.

- Aguirre Barrera A. "Sistema para el desarrollo eficiente del personal de las Instituciones Bancarias". Tesis. Universidad La Salle. 1983.
- Alabiáste Soatziel. "Los Bancos capitalizados en México". Edit. Nueva Imagen. México. 1981.
- Alvarez Garduño P. "Capacitación y adiestramiento en la banca privada". Tesis. U.N.A.M. 1981.
- "Anuario Financiero de México". Edit. por la Asociación Mexicana de Bancos. México. 1980.
- Aice Aguirre C.M., Moreno Pinada I. "Detección de necesidades, elaboración de programas y evaluación de la capacitación". Tesis. Contaduría y Administración. U.N.A.M. 1983.
- Díaz Pajero A. "La evaluación de la capacitación (un caso práctico)". Tesis. U.N.A.M. 1981.
- Barocio G.R., Bustos y Fuentes L. O. "Observación y medición de conducta y ambiente". México, SUMMA 1977.
- Breves Chacón A. "Los trabajos finales de graduación". Edit. Universidad Estatal a Distancia, San José Costa Rica, 1987.
- Brinco G. "Enfoque sistémico para la evaluación". Revista Pedagógica para el Adiestramiento. 1980.
- Bunker, 1976 (citado en Munguía Torres) Evaluating Organizational Training Efforts: Is ignorance really bliss. En Training and Development Journal, Agosto 1976 Vol.52, No.8 pp.4-8
- Campos Alonso M.G. "Metodología para la evaluación y control de los sistemas y procedimientos administrativos en la banca nacional". Tesis. U.N.A.M. 1983.

- Capacitación y Desarrollo. "Curso formación de instructores" U.N.A.M., 1978.
- Carreño H. Fernando. "Enfoques y principios técnicos de la evaluación" Edit. Trillas: México, 1980.
- Castañón Armitia D.A., Sánchez Becerra G. "Desarrollo social y organizacional" Edit. IEESA. México, 1980.
- Castro Luis. "Matemática experimental sin estadística" Edit. Trillas: México, 1977.
- C.I.S.E. "Sistemización de enseñanza". México, 1980.
- Comermax; "Contacto". Revista Mensual, marzo, 1980.
- Craig Robert, Bittes Lester. "Manual de entrenamiento y desarrollo de personal". ASTD. Edit. Diana. México, 1985.
- Ferrer Poque A.E. "La capacitación y el adiestramiento de los niveles operativos en una Institución Nacional de Crédito". Tesis. U.N.A.M. 1983.
- Gronlund N. "Medición y evaluación de la enseñanza" Edit. Fax. México, 1974.
- Hailon E., Castillo S. "Evaluación de un curso de capacitación". Tesis Psicología. U.N.A.M. 1977
- Ibáñez Brambila B. "Manual sobre la elaboración de tesis". Edit. Trillas. 1980.
- I.M.S.S. "Guía práctica para la evaluación de la instrucción" México, 1980.
- Jiménez Alvarez. "Temas de desarrollo de recursos humanos". Fac. Psicología. U.N.A.M. 1986.

- Jiménez y Laffaite. "Técnicas de evaluación" Edit. Nueva Generación.
- Kerlinger N. Fred. "Investigación del comportamiento" Edit. Interamericana. México, 1975.
- Milton L. Blum. James C. Naylor "Psicología Industrial" Edit. Trillas. México, 1981.
- Munguía Torres G.L., Valdés Sánchez B.F. "Propuesta metodológica para la evaluación de seguimiento para la capacitación". Tesis. Psicología U.N.A.M. 1985.
- Neri C. "La evaluación medida, su importancia para los programas de adiestramiento" Revista Pedagógica para el adiestramiento. Vol. I No. 4 sep-dic. 1971.
- Ortiz Teillaculo J.M. "Como evaluar programas y cursos de capacitación e de adiestramiento" Edit. Revista pedagógica para el adiestramiento. Vol. IX No. 36 sep. 1979.
- Quijano J.M. "La banca: pasado y presente". Edit. Centro de Investigación y Docencia económicas a.c. México, 1983.
- Ramírez. "Curso de prácticas de primer nivel" fac. Psicología U.N.A.M. 1980.
- Riva Palacio P.O. "Adiestramiento y desarrollo de personal bancario" Tesis. Universidad de Guadalajara, México, 1972.
- Rodríguez Arcequi A. "La banca en México" Tesis. U.N.A.M. 1963
- Rodríguez Rodríguez J. "Derecho bancario". Edit. Porrúa. México 1964
- Saldaña Alvarez J. "Manual del funcionario bancario" Edit. Saldaña Alvarez, 1986.

- Salgado Bussey A.A. "La importancia a la capacitación y desarrollo en la banca nacionalizada". Tesis. Universidad del Valle de México. 1988.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social "Guía práctica para la formulación de planes y programas de capacitación y adiestramiento en las empresas". México. 1981.
- Silíceo Alonso. "Capacitación y desarrollo de personal". - Edt. Limusa. México, 1979.
- Torres Sánchez M.S. "El papel de la evaluación en el proceso de capacitación". Tesis. Pedagogía U.N.A.M. 1986.
- Valencia Aguirre "Evaluación de capacitación". Cuadernos INET No. 16 México, 1982.